

Urgences-santé
2020-2021

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Québec

© LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ, 2021

ISBN : 978-2-550-89280-9 (VERSION IMPRIMÉE)
ISBN : 978-2-550-89281-6 (PDF)

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2021

Table des MATIÈRES

Mot du président et directeur général, par intérim 4
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents 5
Faits saillants 6

Section 1 • LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

La Corporation d'urgences-santé 10
- La mission 10
- La vision 10
- Les valeurs 11

Rôle 12
Territoire et clientèle 13
Répartition des usagers selon la nature des cas 14
Répartition des usagers selon l'âge et le type de transport 14
Membres du conseil d'administration au cours de l'exercice 2020-2021 15
Membres des comités du conseil d'administration 15
Organigramme au 31 mars 2021 16
Organisation administrative 16

Section 2 • RÉSULTATS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021*

Sommaire des principaux résultats 18
Résultats détaillés du plan stratégique pour l'exercice 2020-2021 22
- Enjeu 1 : une intégration au continuum de soins 22
- Enjeu 2 : une organisation harmonisée, axée sur la qualité, la sécurité et l'innovation 24

Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens* 28
Rapport du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services 30

Section 3 • UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines et environnement de travail 32
Ressources informationnelles 37
Ressources budgétaires et financières 38
Politique de financement 39
Contrats de service dont le montant est de 25 000 $ et plus 39
Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs 40
Axe sur le contrôle budgétaire 42

Section 4 • AUTRES EXIGENCES

Accès à l'égalité en emploi 44
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'inclusion et le maintien en emploi 47
Développement durable 48
Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics 54
Emploi et qualité de la langue française 55
Protection des renseignements personnels et accès à l'information 56
Gouvernance 57
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé 73

Section 5 • ÉTATS FINANCIERS

Rapport de la direction 75
Rapport de l'auditeur indépendant 76
États financiers 78
- État des résultats et du déficit cumulé 78
- État de la situation financière 79
- État de la variation de la dette nette 80
- État des flux de trésorerie 81

Notes complémentaires 82

Section 6 • RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES SUR CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION

Renseignements complémentaires de l'exercice clos le 31 mars 2021 (non audités) 104

Mot du PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL, PAR INTÉRIM

L'exercice financier 2020-2021 aura montré encore une fois hors de tout doute que les 2,5 millions de citoyens de Montréal et de Laval peuvent compter sur le dévouement du personnel de la Corporation. Plus de 1000 paramédics et plus de 120 répartiteurs médicaux d'urgence ont travaillé sans relâche afin d'assurer la sécurité de la population tout en composant avec une réalité imprévue, changeante, à mesure que les nouvelles informations émergeaient concernant la pandémie du coronavirus et les dangers qui y étaient liés.

Devant cette pandémie et ses effets collatéraux, l'ensemble du personnel s'est uni afin de prêter main-forte au réseau de la santé avec une vigueur sans précédent tout en maintenant un service de qualité à la population, permettant ainsi à tous de compter sur des services préhospitaliers d'urgence efficaces et diligents.

Évidemment, tous les employés de la Corporation ont dû faire preuve d'une grande résilience devant des changements fréquents dans leur façon de travailler, particulièrement les employés en contact direct ou interposé avec le virus, notamment les préposés qui désinfectent les véhicules ambulanciers. De même, les employés administratifs ont dû s'adapter à la réalité du télétravail qui allait devenir la nouvelle façon de travailler pour les mois à venir, un autre exemple éloquent de résilience.

Je tiens ainsi à exprimer toute ma reconnaissance envers les employés de la Corporation. Leur passion, leurs compétences et leur détermination sont de réels moteurs pour l'organisation. Sans eux, la mission de la Corporation ne pourrait être réalisée. De plus, la Corporation a réussi à aller de l'avant avec plusieurs projets novateurs au cours de l'année, dont l'intégration d'infirmières à l'unité de soutien clinique pour le triage secondaire des usagers et l'implantation de trois véhicules d'intervention rapide. Je tiens aussi à souligner l'importante campagne de vaccination interne qui a été mise sur pieds en quelques mois à peine afin de contribuer aux efforts du réseau de la santé pour accélérer la vaccination et ainsi freiner la propagation du virus.

Le travail de collaboration avec les divers partenaires et acteurs clés du réseau de la santé et des services d'urgence est également demeuré prioritaire, tout particulièrement en cette année de mobilisation face au contexte pandémique. Merci aux différents acteurs qui contribuent au continuum des soins préhospitaliers d'urgence prodigués aux citoyens ou qui participent à la réalisation des opérations courantes de la Corporation.

Sur une note plus personnelle, en plus de l'accueil chaleureux de l'ensemble des employés de la Corporation, je désire aussi exprimer ma reconnaissance au comité de direction et au conseil d'administration de m'avoir guidé lors de mon arrivée à l'automne 2020 et pour leur engagement sans cesse renouvelé envers l'organisation.

Pour l'exercice financier 2021-2022, la Corporation poursuivra la mise en place de projets d'envergure au bénéfice de la population, comme l'implantation du service de premiers répondants à Laval. Également, la transformation du système préhospitalier d'urgence annoncée par le gouvernement et amorcée en 2019 apportera assurément de nouvelles façons de faire. La Corporation participera activement à cette transformation comme leader du préhospitalier et mettra à profit l'expérience qu'elle a acquise au fil des années pour contribuer à l'avancement du système préhospitalier d'urgence au bénéfice des services rendus à la population.



Déclaration attestant
LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

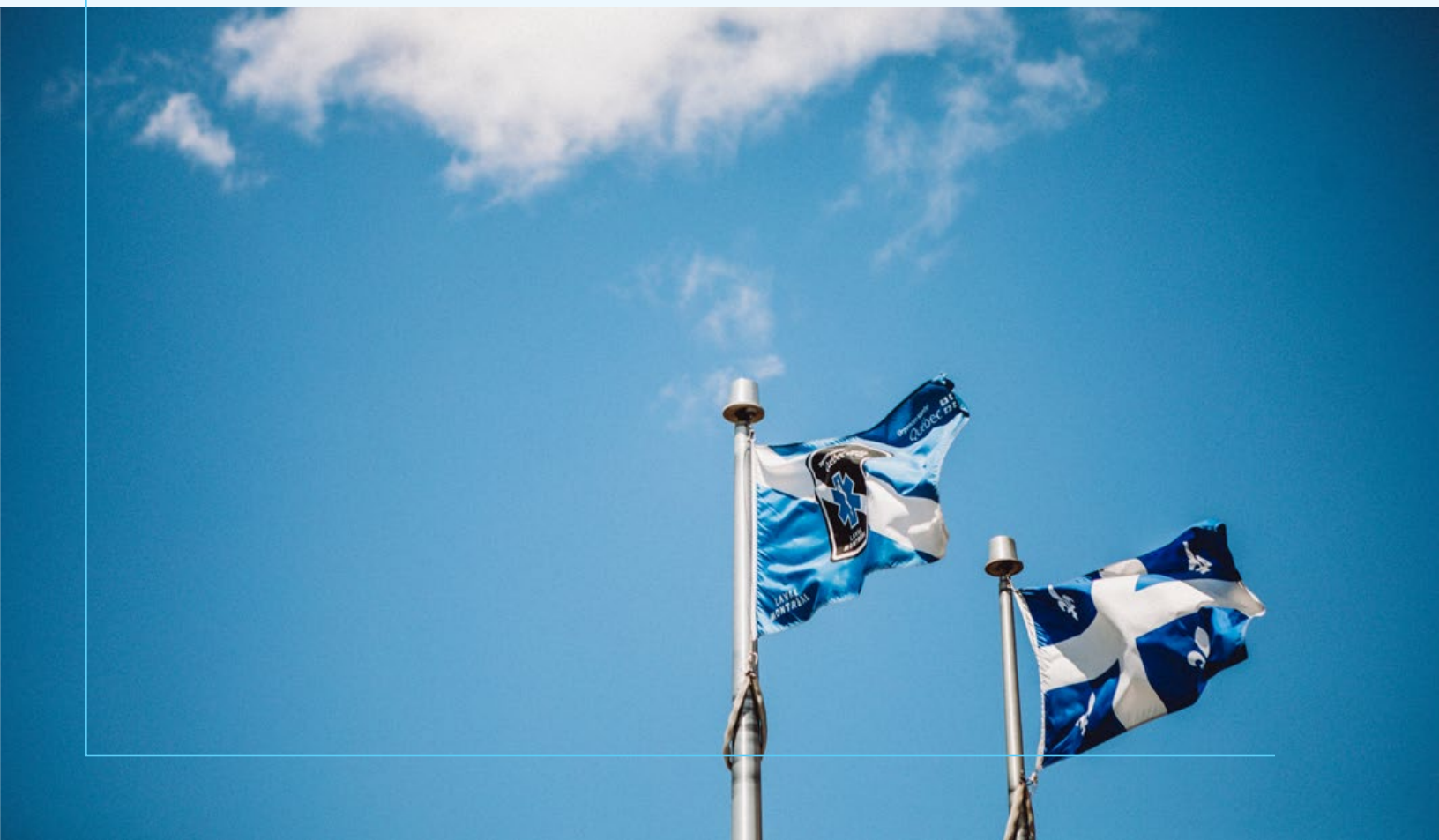
Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2020-2021 de la Corporation d'urgences-santé :

- Décrivent fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques ;
- Présentent ses objectifs, ses indicateurs, ses cibles à atteindre et ses résultats ;
- Affichent des informations exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2021.

YVAN GENDRON
Président et directeur général, par intérim



Faits SAILLANTS

347 439 appels traités par les répartiteurs médicaux d'urgence[1]

Les répartiteurs médicaux d'urgence de la Corporation ont répondu à 347 439 appels, soit une moyenne de 956 appels par jour. Un sommet de 1490 appels a été atteint le 10 juillet 2020 !

250 063 interventions[2]

Les paramédics ont fait en moyenne 688 interventions par jour, à Montréal et à Laval, afin de venir en aide aux citoyens.

Temps de réponse systémique[3] aux appels de priorité 0 de 7,56 minutes

La population montréalaise et lavalloise peut compter sur l'arrivée rapide des intervenants de la chaîne d'intervention préhospitalière lors d'urgences vitales.

En raison de la COVID-19, les activités des premiers répondants ont été réduites entre le 13 mars et le 4 août 2020, incluant un arrêt complet de leurs activités du 30 mars au 30 juin 2020, ce qui a eu une incidence défavorable sur les temps de réponse aux priorités 0 pendant l'exercice financier 2020-2021.

Un taux de satisfaction inégalé lors du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2020-2021*

- La satisfaction globale à l'égard d'Urgences-santé chez les utilisateurs du service est de **98 %** (une hausse de 5 %).
- **100 %** des usagers se sont sentis en confiance pendant le transport.
- Au sujet d'Info-Santé (le 8-1-1), **85 %** des appelants connaissaient déjà le 8-1-1 et **32 %** y avaient eu recours avant de faire appel aux services de la Corporation, deux données à la hausse.

Bonification de l'unité de soutien clinique

L'unité de soutien clinique, anciennement connue sous le nom d'unité de coordination clinique, a accueilli des infirmières dans son équipe. Celles-ci effectuent le triage secondaire des appels de basse priorité dans le but de s'assurer que l'état des usagers ne se dégrade pas à la suite de l'appel initial si l'appel n'est pas classé comme prioritaire. L'objectif est d'orienter l'usager vers une ressource médicale mieux adaptée au besoin de l'usager, soit une clinique médicale, un groupe de médecine de famille, une pharmacie ou toute autre ressource.

Ainsi, toujours dans le but de mieux répondre aux besoins réels de l'usager, 10 054 appels ont été transférés au 8-1-1 (Info-Santé). Pas moins de **13 %** de ces appels ont pu être pris en charge par les infirmières et ces usagers ont donc été redirigés vers une autre ressource, mieux adaptée à leur situation, évitant ainsi l'affectation d'une ambulance et possiblement un transport vers un centre hospitalier.

Embauche de nouveaux paramédics en soins avancés

Dans le but d'offrir des soins de haut niveau lors de certaines situations médicales le nécessitant, la Corporation a embauché 12 paramédics en soins avancés de la cohorte 2019-2020, ce qui porte le nombre total de paramédics en soins avancés à 44.

Une année de nouveautés pour le Groupe d'intervention médicale tactique

La Corporation a procédé au lancement du véhicule d'intervention médicale tactique (VIMT), un véhicule qui permet d'ajouter au Groupe d'intervention médicale tactique (GIMT) une équipe de paramédics pouvant assurer une réponse rapide aux demandes d'assistance des partenaires lors d'interventions à risque élevé ou lors de situations de sauvetage en hauteur, nautique ou comportant toute autre difficulté d'accès.

[1] À la suite d'un problème technique, les données sont incomplètes pour huit jours compris entre le 18 août 2020 et le 14 mars 2021.
[2] Excluant les données du 22 et 23 septembre 2020 à la suite d'une panne du système de répartition assistée par ordinateur.
[3] Moyenne des délais entre la réponse aux appels de priorité 0 par le centre de communication santé et l'arrivée sur les lieux de l'incident de la première ressource préhospitalière (paramédics ou premiers répondants).



Également, depuis cette année, grâce à une entente avec la Sûreté du Québec, le GIMT peut être déployé hors du territoire desservi par Urgences-santé lorsque l'expertise de cette équipe spécialisée de la Corporation est requise.

Un nouveau mode de déploiement

Toujours dans le but de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes, la Corporation a mis sur pied le service de véhicule d'intervention rapide (VIR) en juin 2020 dans le contexte de la pandémie. Depuis, les VIR ont largement démontré leur utilité pour les services aux citoyens. Rappelons que le déploiement des VIR consiste à affecter un paramédic à des appels de priorité 0 et 1 afin d'assurer une réponse plus optimale aux appels où une vie est en danger. Dès le début du prochain exercice financier, les trois VIR seront déployés sur le territoire de Laval pour assurer une meilleure couverture des appels urgents, tout en demeurant disponibles sur le territoire de Montréal.

Sans oublier

- La mise en œuvre de la télémétrie avec les sept centres d'hémodynamie des hôpitaux de Montréal et de Laval permettant désormais aux paramédics de transmettre un électrocardiogramme depuis le chevet de l'usager vers la salle d'urgence afin de confirmer l'infarctus aigu du myocarde. Dès lors, le personnel peut se préparer à recevoir l'usager pour procéder rapidement au traitement et contribuer ainsi à diminuer grandement les risques de mortalité et de morbidité.
- 7,5 millions de kilomètres parcourus par l'ensemble des véhicules d'Urgences-santé, soit près de 10 fois l'aller-retour entre la Terre et la Lune!

PANDÉMIE DE LA COVID-19

Dès janvier 2020, la Corporation s'est mobilisée afin d'affronter la pandémie, tout en assurant la protection de sa mission première, soit celle d'assurer des soins préhospitaliers d'urgence à la population.

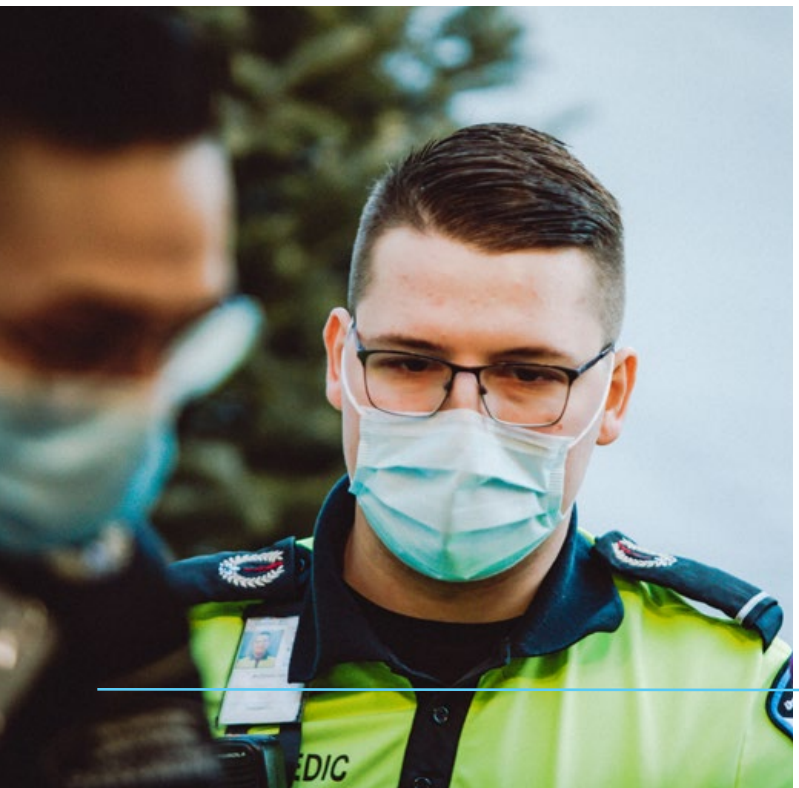
La protection du personnel et de la population a été au cœur des préoccupation plus que jamais pendant l'exercice 2020-2021 et plusieurs mesures ont été rapidement mises en place. Entre autres, de nouvelles procédures ajustées en lien avec le port des équipements de protection individuelle, la recherche de solutions durables pour l'approvisionnement en équipements, l'implantation de protocoles d'intervention adaptés, la gestion efficace des employés présentant des symptômes de la COVID-19, le soutien au personnel ainsi que le télétravail pour assurer la sécurité des employés administratifs ont fait partie des priorités.

Au cours de la dernière année, la Corporation a également adapté son offre de service afin de soutenir les différents acteurs du réseau de la santé et ainsi faire front commun contre la pandémie.

Finalement, la situation de la pandémie de la COVID-19 a généré des impacts financiers importants pour la Corporation, lesquels sont consignés aux états financiers de l'exercice 2020-2021.

Les faits saillants du 1er avril 2020 au 31 mars 2021

- Les répartiteurs médicaux d'urgence ont répondu à **28 985** appels en lien avec la COVID-19 ;
- Les paramédics ont réalisé plus de **24 610** transports de citoyens ayant des symptômes apparentés à ceux de la COVID-19 ;
- Pendant les mois d'avril et de mai 2020, plus de **40 %** des transports étaient reliés à la COVID-19. À certains moments, près de **200** transports par jour pour des personnes potentiellement atteintes de la COVID-19 étaient effectués ;
- Les préposés de la Corporation ont lavé les surfaces et procédé à la mise en service des véhicules à près de **85 000** reprises.



Vaccination du personnel

Dès décembre 2020, un comité de vaccination interne a été créé pour assurer la coordination de la vaccination du personnel de la Corporation admissible dans les installations du réseau. Puis, en février 2021, la décision a été prise de permettre aux employés de se faire vacciner à même les installations de la Corporation. Ainsi, Urgences-santé a planifié et mis en œuvre une campagne de vaccination interne de A à Z. La vaccination des employés dans trois de ses installations, soit au quartier général et aux centres opérationnels Ouest et Nord, a débuté quelques semaines après le début du nouvel exercice financier 2021-2022.

L'unité de réponse à la communauté s'implique

Entre le 6 octobre 2020 et le 31 mars 2021, plus de **14 000** tests de dépistage ont été effectués par les paramédics de l'unité de réponse à la communauté d'Urgences-santé dans les cliniques de dépistage du réseau de la santé.

Également, de par sa fonction qui est de soutenir la communauté sur son territoire, l'unité de réponse à la communauté a notamment participé au transfert de 20 usagers déclarés positifs d'un établissement de la santé vers deux centres hospitaliers le 29 novembre 2020, un défi logistique impressionnant réalisé en un peu plus de cinq heures !

Un transport interétablissements repensé

À la fin mai 2020, dans le but de maintenir, au maximum, le nombre de paramédics affectés à la réponse aux appels d'urgence, la Corporation a eu l'aval du ministère de la Santé et des Services sociaux pour repenser le Service interétablissements et accroître l'offre de service en transports interétablissements. Par conséquent, Urgences-santé a pu remplacer l'un des deux paramédics dans l'ambulance par un préposé conducteur lors de transports d'usagers entre deux centres hospitaliers tout en assurant ainsi la même qualité du service lors du transport et en libérant des paramédics afin qu'ils puissent aller prêter main-forte à leurs collègues sur la route.



Section 1

LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

La Corporation D'URGENCES-SANTÉ

LA MISSION

Le mandat d'Urgences-santé est décrit dans la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, c.S-6.2). La Corporation d'urgences-santé exerce les fonctions d'exploitation d'un centre de communication santé et d'un service ambulancier. Les services dispensés comprennent le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements. De plus, conformément à la Loi, la Corporation organise les services préhospitaliers sur son territoire. Elle est tenue de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place de services de premiers répondants.

Assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de sa clientèle.

LA VISION

La vision s'applique à l'ensemble des actions de la Corporation et oriente les choix de moyens privilégiés pour assurer un service de qualité qui répond aux besoins de la population. Elle permet de contribuer à l'avancement du domaine des soins préhospitaliers d'urgence afin d'adapter, selon des paramètres de pratiques exemplaires, les services offerts à la population desservie.

Devenir un partenaire stratégique du continuum de soins en mettant au cœur de nos priorités les soins et la sécurité de la population de Montréal et de Laval.





LES VALEURS

Les valeurs fondamentales définissent les principes selon lesquels la mission d'Urgences-santé doit s'accomplir. Elles s'inspirent de la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise* et sont énoncées dans le code d'éthique de la Corporation.

CES VALEURS SONT :

RESPECT | **LOYAUTÉ** | **COMPÉTENCE** | **INTÉGRITÉ**

URGENCES-SANTÉ A ÉGALEMENT ÉTABLI DES VALEURS QUI LUI SONT PROPRES ET QUI DÉFINISSENT SON IDENTITÉ ORGANISATIONNELLE, SOIT :

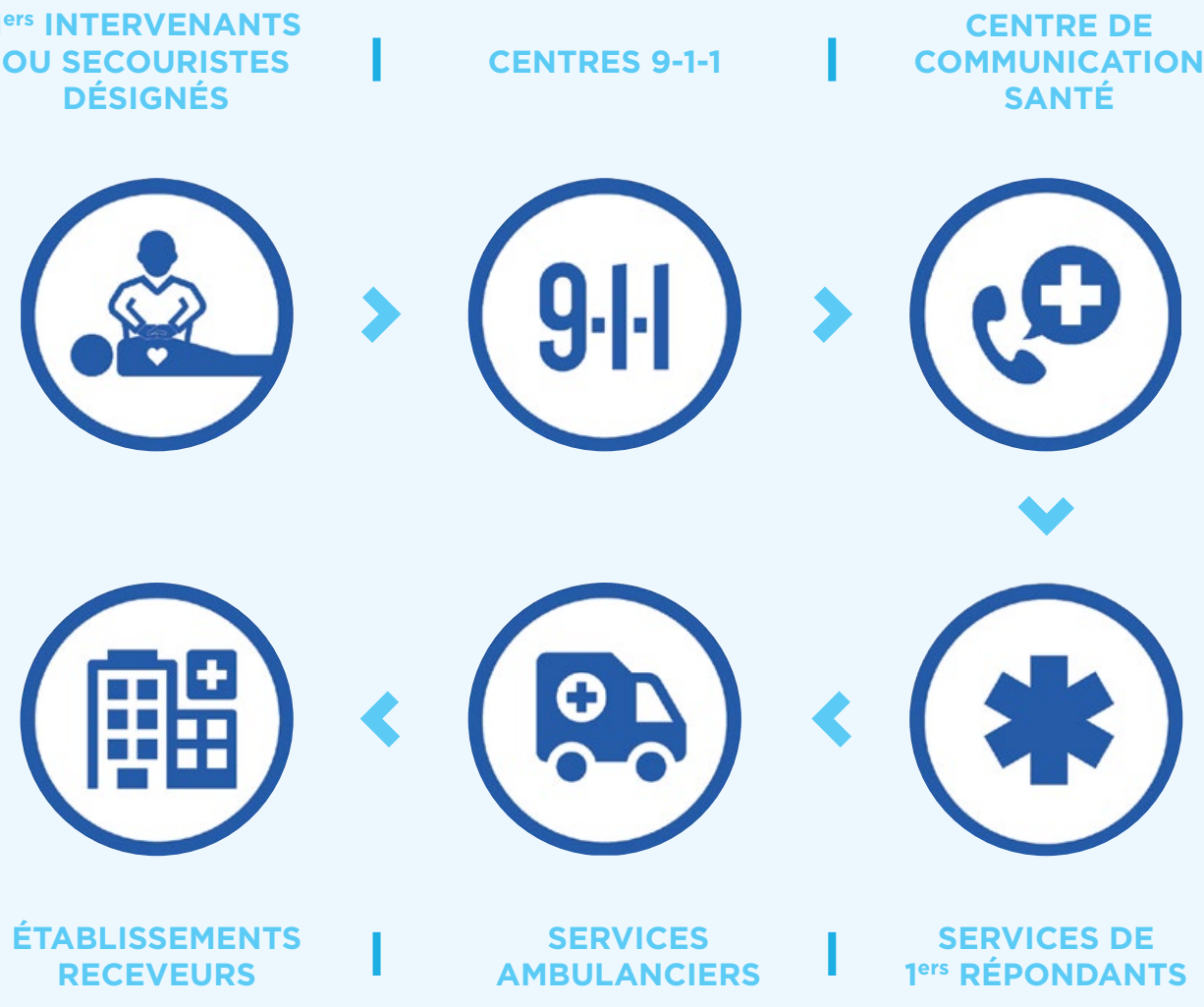
BIENVEILLANCE | **DILIGENCE**

RÔLE

La chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence

Les services préhospitaliers d'urgence doivent être offerts en tenant compte des rôles et particularités de chaque maillon de la chaîne d'intervention, de l'assistance portée à une personne en détresse jusqu'à sa prise en charge par l'établissement désigné du réseau.

Le rôle de la Corporation consiste à planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence du premier maillon jusqu'au dernier. Urgences-santé gère également les appels dits interétablissements, soit ceux provenant des établissements de santé où les usagers sont transportés d'un site à un autre.





Territoire et CLIENTÈLE

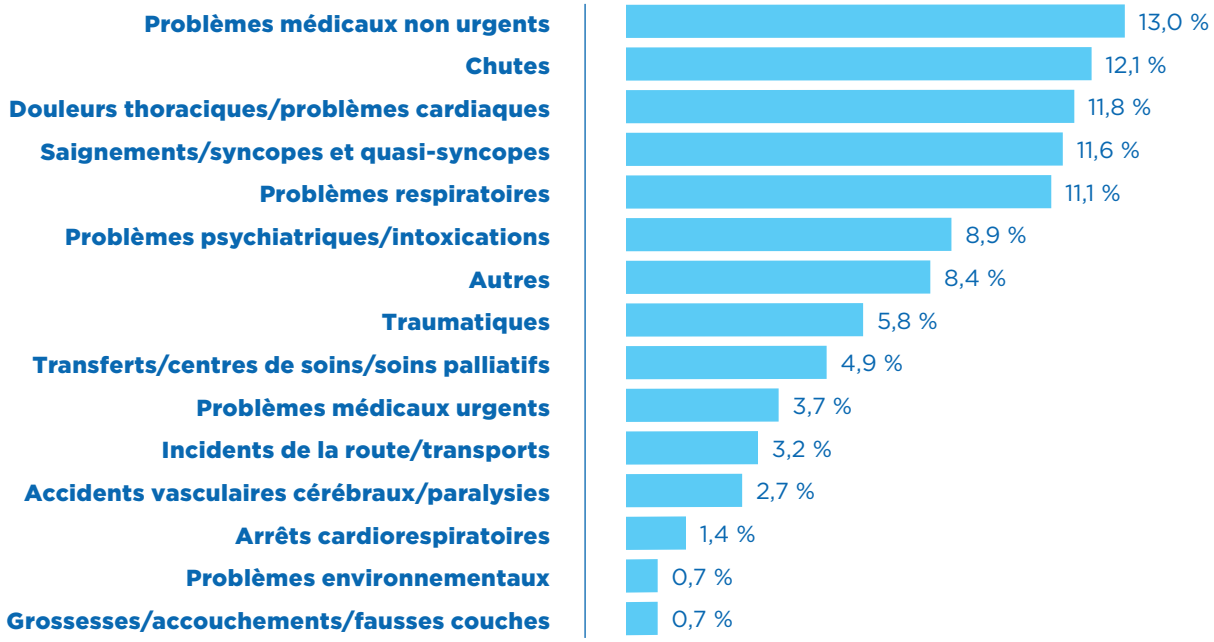
Population desservie

Urgences-santé dessert une population de 2,5 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, sur un territoire d'une superficie de 744 kilomètres carrés. En tant que la plus grande organisation ambulancière au Québec, la Corporation d'urgences-santé reçoit plus de 40 % des demandes de services ambulanciers de la province.

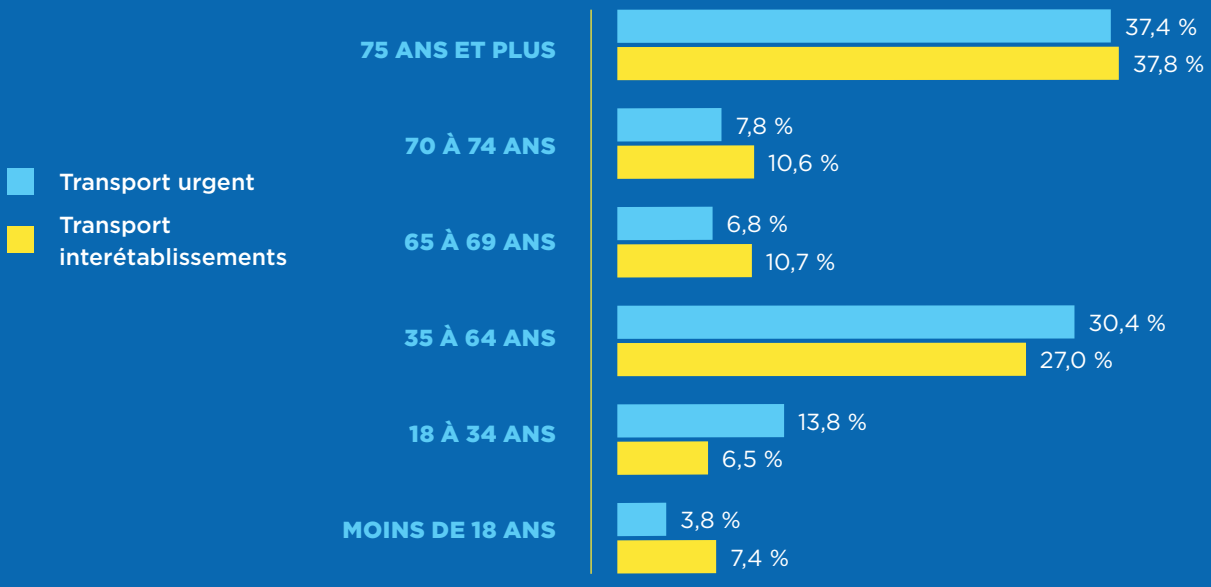
La Corporation travaille de concert avec l'ensemble des acteurs du réseau de la santé, plus particulièrement avec ses partenaires sur les territoires de Montréal et de Laval, qui comprennent 18 salles d'urgence de centres hospitaliers.

Le territoire desservi compte un important réseau de transport routier, un réseau ferroviaire, un réseau aérien incluant un aéroport international, un réseau de métro souterrain de 71 kilomètres, un port, des raffineries, une circulation dense sur un réseau qui compte 24 ponts et 3 tunnels, une concentration d'immeubles de bureaux, en plus d'une population importante et diversifiée en milieu urbain.

Répartition des usagers SELON LA NATURE DES CAS[1]



Répartition des usagers SELON L'ÂGE ET LE TYPE DE TRANSPORT[1]



[1] Sur la base de 190 344 transports facturés où l'usager a pu être identifié.

Membres du CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU COURS DE L'EXERCICE 2020-2021



Président du conseil d'administration
M. Yvan Gendron
Président et directeur général, par intérim
Corporation d'urgences-santé



Représentante de la Société de l'assurance automobile du Québec
Mme Louise Soucy, secrétaire
Administratrice de sociétés certifiée



Représentante des directeurs généraux des établissements qui exploitent les centres hospitaliers du territoire
Mme Sonia Bélanger
Présidente-directrice générale
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal



Représentant du milieu économique et des affaires du territoire de la Corporation
M. Rick Leckner, 1er vice-président
Fondateur - MaisonBrison Communications
Président - Investissements Saint-Victor inc.



Représentante de la Ville de Laval
Mme Sandra Desmeules, 2e vice-présidente
Conseillère municipale
Quartier Concorde–Bois-de-Boulogne et membre du comité exécutif à la Ville de Laval



Représentant de la Ville de Montréal
M. Alex Norris
Conseiller municipal associé à la sécurité publique et président de la Commission de la sécurité publique à la Ville de Montréal



Représentant des salariés de la Corporation d'urgences-santé
M. Pierre Provost
Agent de planification et de programmation à la Direction générale



Représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval
Mme Chantal Friset
Présidente-directrice générale adjointe
Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval



Représentante des usagers
Mme Najat Chaer
Constable spéciale
Ministère de la Sécurité publique



Représentant des coordonnateurs des salles d'urgence situées dans les installations maintenues par les établissements qui exploitent les centres hospitaliers du territoire
Dr Éric Lalonde
Chef du département de médecine d'urgence
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Le poste de Représentant(e) de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal est vacant.

Membres des comités du CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

- M. Rick Leckner, 1er vice-président
- Mme Sandra Desmeules, 2e vice-présidente
- Mme Louise Soucy, secrétaire du conseil
- M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim

COMITÉ DE GOUVERNANCE

- Mme Sonia Bélanger, présidente
- Mme Najat Chaer
- Dr Éric Lalonde
- M. Pierre Provost
- M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim

COMITÉ DE VÉRIFICATION

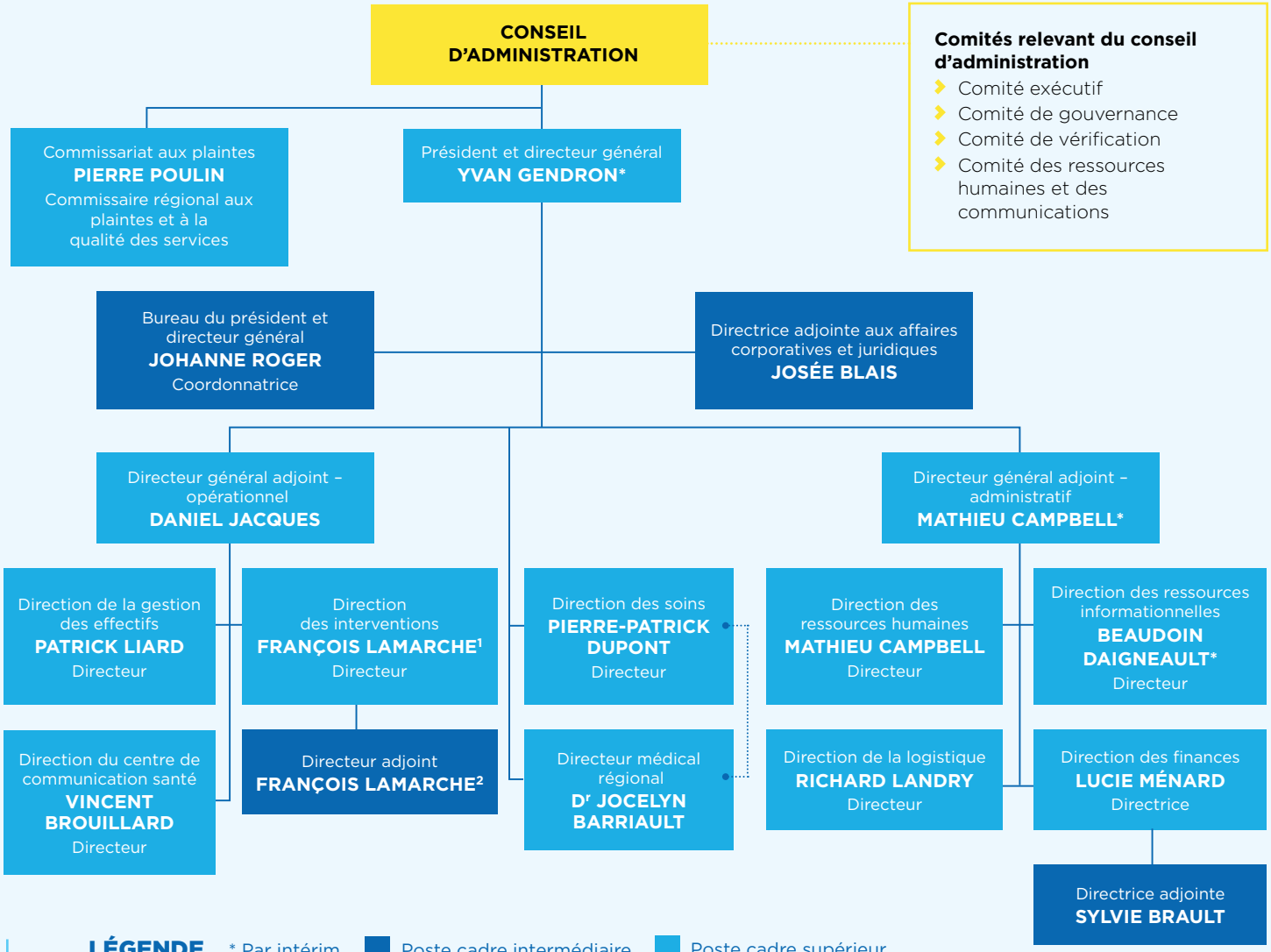
- Mme Louise Soucy, présidente
- Mme Sandra Desmeules
- Mme Chantal Friset
- M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS

- Mme Sandra Desmeules, présidente
- M. Rick Leckner
- M. Alex Norris
- M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim

ORGANIGRAMME

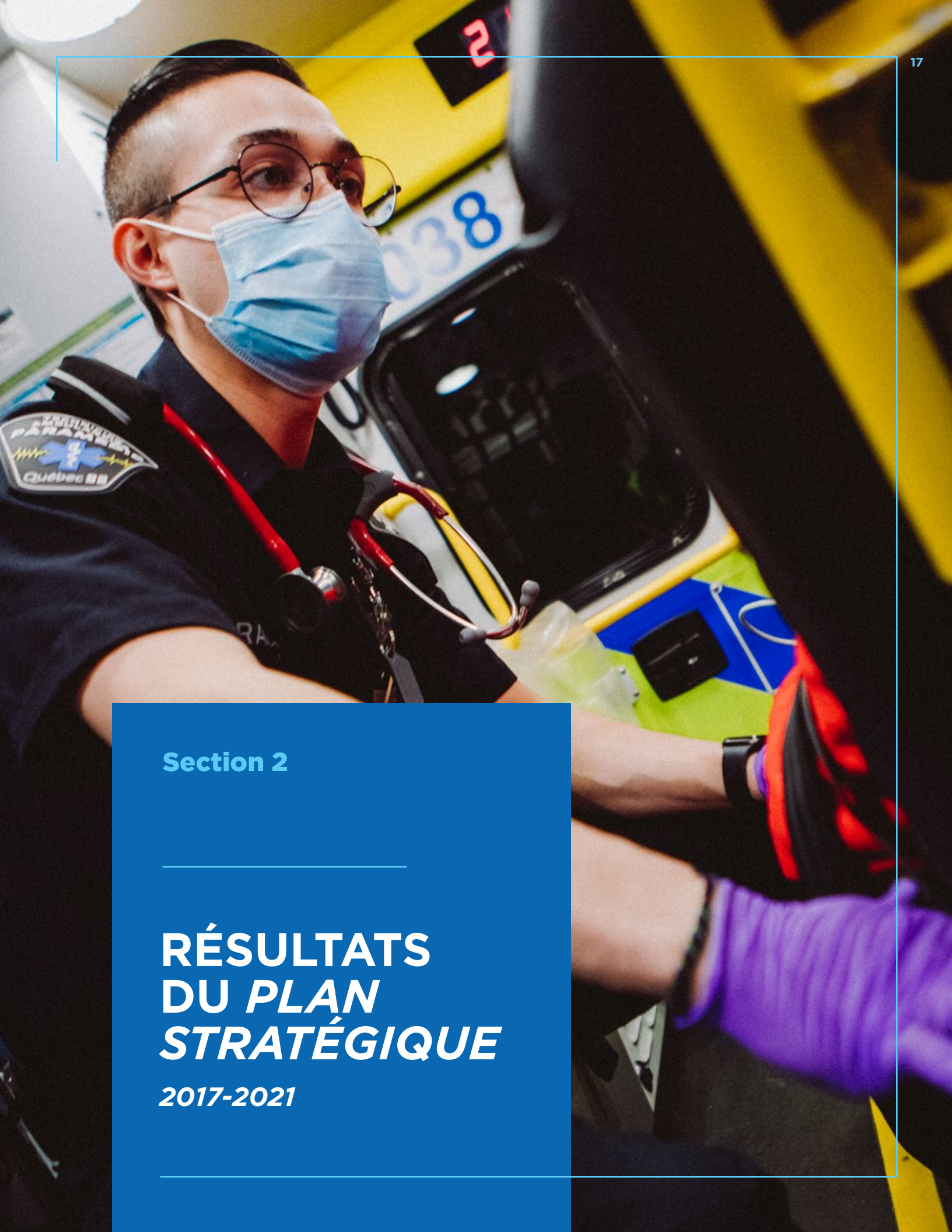
AU 31 MARS 2021



Organisation ADMINISTRATIVE

Le comité de direction de la Corporation est composé du président et directeur général, de deux directeurs généraux adjoints, de trois directeurs opérationnels, de quatre directeurs administratifs, du directeur des soins ainsi que de la directrice adjointe aux affaires corporatives et juridiques. Le rôle du comité de direction consiste à conseiller le président et directeur général en participant à la définition des orientations, des priorités et des dossiers organisationnels, ainsi qu'en assurant la gestion de l'organisation pour que sa mission s'exerce dans les meilleures conditions. Il contribue également à la reddition de comptes et fournit au conseil d'administration les informations nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

[1] A été nommé à ce poste le 21 février 2021 (intérim du 27 septembre 2020 au 20 février 2021).
[2] A débuté à ce poste le 27 janvier 2020.



Section 2

RÉSULTATS DU *PLAN STRATÉGIQUE*

2017-2021

Sommaire des PRINCIPAUX RÉSULTATS[1]

ENJEU 1 › UNE INTÉGRATION AU CONTINUUM DE SOINS

ORIENTATION 1.1	RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA POPULATION PAR UNE OFFRE DE SERVICE RÉGIONALE ADAPTÉE ET COMPLÉMENTAIRE À CELLE DE NOS PARTENAIRES		
AXE D'INTERVENTION ■ UN ACCÈS AUX SOINS D'URGENCE ET AUX PREMIERS SECOURS			
OBJECTIFS	**INDICATEURS**	**CIBLES**	**RÉSULTATS 2020-2021**
Promouvoir l'engagement des citoyens dans sa communauté à titre de premiers intervenants	Nombre de citoyens ayant suivi le programme Héros urbain (anciennement Héros en trente[MD])	500 personnes par an	En raison de la pandémie, il n'y a pas eu de formation offerte aux citoyens.
	Taux d'augmentation du nombre de défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans les lieux publics, enregistrés à la Corporation d'urgences-santé	5 % de plus par an	Pour l'année 2020-2021, un total de **827** DEA ont été comptabilisés et géolocalisés. Cela représente une augmentation de **48 %** du nombre de DEA recensés.
Optimiser le déploiement des premiers répondants sur l'ensemble du territoire desservi en collaboration avec les partenaires	Taux de couverture des premiers répondants sur le territoire desservi	100 % du territoire couvert d'ici 2021	La Ville de Montréal, la Ville de Côte-Saint-Luc et YUL Aéroport international Montréal-Trudeau sont desservis par un service de premiers répondants. La Corporation et la Ville de Laval sont en pourparlers pour offrir un service de premiers répondants à Laval.
AXE D'INTERVENTION ■ RÉPONSE ADAPTÉE À LA POPULATION DESSERVIE			
OBJECTIFS	**INDICATEURS**	**CIBLES**	**RÉSULTATS 2020-2021**
Prioriser la réponse aux appels les plus urgents et chronodépendants sur le territoire desservi	Taux de déviation critique au protocole du système médicalisé de priorisation des appels urgents	< 8 % par an	Le taux de déviation critique pour l'année 2020-2021 est de **5 %**.
	Taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires	> 40 % par an	Le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires pour l'année 2019-2020 se situe à **52,7 %**. Quant au taux pour 2020-2021, il n'était pas encore disponible lors de la publication de ce rapport annuel de gestion.
	Taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte	> 90 % par an	Le taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte est de **98,6 %**.

[1] Le conseil d'administration a décidé le 24 septembre 2020 de prolonger d'une année la durée du *Plan stratégique 2017-2021*. En ce sens, les échéances de certaines cibles ont été reportées en 2022.

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2020-2021
Renforcer les équipes en soins avancés vers les situations médicales appropriées	Pourcentage de paramédics formés en soins avancés embauchés annuellement	80 % des diplômés/an	Pour l'année 2020-2021, **12 étudiants sur 16 (75 %)** auront été embauchés. Les quatre autres le seront au courant de l'exercice financier 2021-2022.
AXE D'INTERVENTION ■ UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DU PATIENT			
OBJECTIFS	**INDICATEURS**	**CIBLES**	**RÉSULTATS 2020-2021**
Mettre en place des projets permettant d'améliorer l'efficience de la prise en charge de l'usager par une installation[2] du réseau de la santé et des services sociaux appropriée	Nombre de projets avec des installations[2] du réseau de la santé	Deux projets avec des installations[2] du réseau de la santé d'ici 2021, dont un d'ici 2019	**1er projet : modernisation du Service interétablissements** La Corporation a reçu l'autorisation de mettre en œuvre dans le cadre de la pandémie un service interétablissements COVID-19 selon le même concept que la modernisation du Service interétablissements. Le mandat du service interétablissements COVID-19 a été élargi afin d'adapter l'offre de service en soutien au réseau de la santé et des services sociaux. **2e projet : unité de soutien clinique** L'offre de service du triage secondaire par l'unité de soutien clinique a été intensifiée dans les régions de Montréal et de Laval lors de la première vague de la pandémie. Ce déploiement, jumelé à l'offre de service d'Info-Santé Laval (le 8-1-1), a permis de diminuer les expositions à la COVID-19 de la clientèle tout en diminuant le nombre de transports vers les salles d'urgence pour les appels ayant fait l'objet d'un triage secondaire par les infirmières.
Améliorer l'orientation des usagers par l'arrimage de processus avec les intervenants de première ligne	Nombre de processus de travail de la Corporation mis en commun avec ceux des intervenants de première ligne	Deux d'ici 2021	**Volet concertation** Les communications et les relations avec les responsables des CIUSSS de Montréal, du CISSS de Laval et des établissements non fusionnés comme le CHUM et le CUSM sont toujours en cours. **Volet détournements** Afin d'améliorer la concertation pour les demandes de détournements, une rencontre statutaire hebdomadaire a été mise en place entre la Corporation et la Direction générale de la coordination réseau et ministérielle et des affaires institutionnelles. De plus, en collaboration avec le réseau, la Corporation travaille à définir les paramètres d'un nouveau modèle de désignation de transports ambulanciers vers les centres hospitaliers.

[2] Une installation représente le lieu physique où sont assurés des soins de santé et des services sociaux à la population (centre hospitalier, centre local de services communautaires, centre d'hébergement, etc.).

ENJEU 2 › UNE ORGANISATION MOBILISÉE, AXÉE SUR LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'INNOVATION

ORIENTATION 2.1	DÉVELOPPER UNE ORGANISATION INNOVANTE		
AXE D'INTERVENTION ■ UNE ORGANISATION INNOVANTE ET PERFORMANTE			
OBJECTIFS	**INDICATEURS**	**CIBLES**	**RÉSULTATS 2020-2021**
Réaliser un suivi global et intégré des risques	Nombre de politiques et de pratiques sur la qualité et la gestion des risques mises en œuvre	Cinq d'ici 2021, dont trois d'ici 2019	Pour ce qui est du nombre de politiques et de pratiques sur la qualité et la gestion des risques, la cible est atteinte. **Sept pratiques et politiques** ont été mises en œuvre en 2020-2021.
S'investir dans le développement des pratiques préhospitalières	Nombre de projets de recherche	Cinq d'ici 2021, dont deux d'ici 2019	**28** projets sont en cours, **15** projets sont en élaboration et **4** projets ont été terminés.
Déployer des solutions technologiques qui soutiennent la mission de l'organisation	Taux de projets de la planification triennale 2019-2021 en ressources informationnelles réalisés	80 % selon les échéanciers des projets décrits dans le plan	**4** projets sur **8 (50 %)** sont réalisés.
Maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle élevé	Taux de satisfaction des citoyens	Supérieur à 97 %	Selon le sondage de 2020-2021, le taux de satisfaction des citoyens envers les services de la Corporation est de **98 %**.

ORIENTATION 2.2	OPTIMISER LA COMPÉTENCE, L'ENGAGEMENT ET LA RESPONSABILISATION DES RESSOURCES		
AXE D'INTERVENTION ■ DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES			
OBJECTIFS	**INDICATEURS**	**CIBLES**	**RÉSULTATS 2020-2021**
Soutenir le développement des compétences des employés en fonction des besoins actuels et futurs de l'organisation	Taux d'obtention de la formation obligatoire pour les paramédics et autres employés cliniques actifs	100 % par an	Pour la formation provinciale portant sur l'arrêt des manœuvres lors d'un arrêt cardiorespiratoire d'origine médicale, **706** paramédics actifs sur un total de **750** ont été formés, soit **94 %** de la cible.
	Taux de paramédics et de répartiteurs médicaux d'urgence adhérant au plan de gestion de carrière	100 % des besoins annuels	La *Politique-cadre en gestion des ressources humaines* (POL-6066), adoptée en 2020, et le plan de communication de cette politique-cadre ont été mis en œuvre au printemps 2021.



AXE D'INTERVENTION ■ ENVIRONNEMENT FAVORABLE À L'ENGAGEMENT ET LA RESPONSABILISATION ENVERS LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ			
OBJECTIFS	**INDICATEURS**	**CIBLES**	**RÉSULTATS 2020-2021**
Promouvoir une culture axée sur la prise en charge partagée et diligente de la santé et de la sécurité du travail	Taux de gravité des accidents[3]	Diminuer de 12 % d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	En 2020-2021, le taux de gravité des accidents de travail se situe à **1569**, comparativement à **1447** pour l'année de référence, soit **8 %** au-dessus, incluant les absences reliées à la COVID-19.
	Taux de fréquence des accidents[4]	Réduction de 15 % du taux d'ici 2019, puis maintien jusqu'en 2021	Le taux de fréquence des accidents pour l'année 2020-2021 est de **21,8 %**. Par la mise en place des actions décrites dans le *Plan d'action corporatif en santé et en sécurité au travail*, la fréquence des accidents a diminué de **2,6 %**, incluant les absences reliées à la COVID-19.
Accompagner les employés dans le maintien de leur santé physique et psychologique	Taux de diffusion de formation à l'ensemble des paramédics, répartiteurs médicaux d'urgence et personnel d'encadrement du *Programme de prévention en santé psychologique*	100 % d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	En 2020-2021, la capsule sur la gestion du stress a été diffusée à **611** paramédics sur un total de **750** paramédics actifs, ce qui représente **81 %** de la cible à atteindre.
	Taux d'accidents liés aux troubles musculosquelettiques[5]	Réduction de 15 % du taux d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	Le taux d'accidents lié aux troubles musculosquelettiques se situe à **66,7 %** pour l'année 2020-2021, alors que **166** lésions sur **249** y sont attribuables. La cible de maintien étant de **61,5 %**, le taux est donc supérieur de **8,5 %** à l'objectif fixé.

[3] Le taux de gravité des accidents représente le nombre de jours indemnisés pour 200 000 heures travaillées. La cible de maintien de 1273 jours correspond à la diminution de 12 % souhaitée du seuil de référence en 2016-2017, seuil établi à 1447 jours.

[4] Le taux de fréquence des accidents représente le nombre d'accidents indemnisés pour 200 000 heures travaillées. La cible de maintien de 19,19 % correspond à une diminution de 15 % du seuil de référence de 22,7 % obtenu en 2016-2017.

[5] La cible de maintien de 61,46 % correspond à une diminution de 15 % du seuil de référence de 72,3 % obtenu en 2016-2017.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE pour l'exercice 2020-2021

Enjeu 1
UNE INTÉGRATION AU CONTINUUM DE SOINS

ORIENTATION 1.1 : RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA POPULATION PAR UNE OFFRE DE SERVICE RÉGIONALE ADAPTÉE ET COMPLÉMENTAIRE À CELLE DE NOS PARTENAIRES

L'orientation porte sur la réalisation de la mission première de la Corporation et cible trois axes d'intervention en lien direct avec la chaîne d'intervention préhospitalière, soit un accès aux soins d'urgence et aux premiers secours, une réponse adaptée à la population desservie et, finalement, faire partie intégrante du continuum de soins afin d'offrir une meilleure prise en charge de l'usager.

AXE › UN ACCÈS AUX SOINS D'URGENCE ET AUX PREMIERS SECOURS

Cet axe porte sur les maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière qui précèdent l'arrivée des paramédics. L'optimisation de ces maillons est particulièrement importante pour augmenter la maîtrise de la réanimation cardiorespiratoire.

La Corporation veut **promouvoir l'engagement des citoyens dans leur communauté à titre de premiers intervenants**. En favorisant l'accès aux défibrillateurs externes automatisés et en formant la population à leur utilisation, la Corporation souhaite pouvoir réduire le taux de mortalité et de morbidité sur le territoire desservi.

En 2020-2021, le recensement des défibrillateurs externes automatisés installés dans des endroits publics a été prioritaire. Grâce à la comptabilisation des données avec la Fondation Jacques-de Champlain, quelque **827** défibrillateurs ont été dénombrés, soit une augmentation de **48 %** par rapport à l'année précédente, dépassant ainsi la cible préétablie de **5 %**. Quant à la formation Héros urbain, cette dernière n'a pas pu être offerte aux citoyens en raison de la COVID-19.

L'optimisation du déploiement des premiers répondants sur l'ensemble du territoire desservi en collaboration avec les partenaires permettra d'obtenir des soins efficaces et performants. À ce jour, la Ville de Montréal, la Ville de Côte-Saint-Luc et YUL Aéroport international Montréal-Trudeau sont desservis par un service de premiers répondants. Le Service de police de Laval et la Sûreté du Québec sont également équipés de défibrillateurs externes automatisés et agissent comme premiers intervenants. De surcroît, la Corporation est en pourparlers avec la Ville de Laval pour élargir l'offre de service de premiers répondants à l'ensemble de son territoire.

AXE › UNE RÉPONSE ADAPTÉE À LA POPULATION DESSERVIE

Cet axe d'intervention concerne le cœur de la chaîne d'intervention préhospitalière, soit les services préhospitaliers directement offerts par les répartiteurs médicaux d'urgence et les paramédics de la Corporation.

Le taux de déviation critique au protocole du système médicalisé de priorisation des appels urgents, au cumul, est de **5 %** pour la période 2020-2021; la cible de moins de **8 %** par an est donc atteinte grâce au travail en amont des répartiteurs médicaux d'urgence au centre de communication santé. Pour ce qui est du taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte, il est de **98,6 %**, ce qui est supérieur à la cible de 90 %.

En juin 2020, un projet pilote de véhicule d'intervention rapide, déployé à partir des trois centres opérationnels, a vu le jour dans le but d'assurer une réponse optimale aux appels chronodépendants de Laval et de Montréal, notamment à la suite du retrait des premiers répondants à Montréal lors de la première vague de la pandémie. Ce projet a permis de contribuer directement à l'amélioration du taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires. Pour l'année 2019-2020, le taux se situait à 52,7 %. Quant au taux pour 2020-2021, il n'était pas encore disponible lors de la publication de ce rapport annuel de gestion.

Finalement, afin d'offrir des soins de haut niveau, la Corporation a ajouté à ses équipes de soins primaires des **paramédics en soins avancés pour intervenir dans certaines situations médicales appropriées**. Ces derniers offrent un niveau élevé de soins qui tend vers celui du paramédic de niveau de soins critiques canadien. Cette année, en raison du contexte de la pandémie, les paramédics en soins avancés devant être embauchés en 2020 l'auront été au début 2021. Au cours de l'année, la Corporation a embauché **12 paramédics en soins avancés** sur les 16 étudiants de la cohorte 2020-2021, **soit 75 %** des paramédics diplômés.

AXE › UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DE L'USAGER

Le troisième axe se situe à la fin de la chaîne d'intervention préhospitalière, soit la **prise en charge de l'usager**.

La Corporation désire également **améliorer son efficience** et veiller au déploiement de ce service bénéfique pour la population. En partenariat avec les installations[1] du réseau, elle souhaite contribuer à une meilleure prise en charge des usagers sur le lieu de destination et ainsi diminuer le temps d'attente de l'usager, le tout permettant de rendre plus rapidement les ressources disponibles à nouveau.

C'est d'ailleurs dans cette optique que la Corporation a entrepris la mise en place de deux projets, soit la modernisation du Service interétablissements et l'unité de soutien clinique.

Dans le but de répondre à la demande du réseau de la santé et des services sociaux en lien avec l'urgence sanitaire, un service interétablissements COVID-19 a été mis en place. Ce service est basé sur les mêmes concepts que le projet de modernisation du Service interétablissements avec la mise en place d'équipes composées d'un chauffeur et d'un paramédic.

D'autre part, l'unité de soutien clinique assure une prise en charge optimale et différente de l'usager par les bonnes ressources. À l'origine, ce projet était planifié en plusieurs phases s'échelonnant jusqu'en 2021. La phase de planification du projet de cette unité s'est rapidement transformée en phase d'exécution au moment où les mesures sanitaires d'urgence ont été décrétées en réponse à la pandémie. Des infirmières se sont jointes à l'équipe et ont été formées rapidement. De même, l'installation des infrastructures technologiques a elle aussi été accélérée pour faire face à la situation.

Afin d'**améliorer l'orientation des usagers**, la Corporation travaille **avec les intervenants de première ligne** pour **arrimer les processus de travail** et ainsi faire en sorte que l'usager soit à la bonne place et qu'il soit pris en charge par l'intervenant approprié. Cela favorise l'accessibilité et la qualité des soins et des services offerts en impliquant une collaboration étroite avec les partenaires. En 2020-2021, la Corporation a travaillé de concert avec le réseau de la santé et des services sociaux pour améliorer deux volets de la prise en charge, soit l'accueil des paramédics en centre hospitalier et le détournement d'ambulances. Pour ce qui est du premier volet, l'ensemble des unités sanitaires des établissements, soit les locaux extérieurs créés expressément pour accueillir les paramédics et ainsi éviter les risques de contamination, sont conformes. Les communications et relations avec les responsables des CIUSSS de Montréal, du CISSS de Laval et des établissements non fusionnés comme le CHUM et le CUSM se poursuivent sur une base régulière. En ce qui concerne le deuxième volet, afin d'améliorer la concertation pour les demandes de détournements, une rencontre statutaire hebdomadaire a été mise en place entre la Corporation et la Direction générale de la coordination réseau et ministérielle et des affaires institutionnelles. La Corporation collabore avec le réseau afin de définir les paramètres d'un nouveau modèle de désignation de transports ambulanciers vers les centres hospitaliers.

[1] Une installation représente le lieu physique où sont offerts des soins de santé et de services sociaux à la population (centre hospitalier, centre local de services communautaires, centre d'hébergement, etc.).

Enjeu 2
UNE ORGANISATION HARMONISÉE, AXÉE SUR LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'INNOVATION

ORIENTATION 2.1 : DÉVELOPPER UNE ORGANISATION INNOVANTE ET PERFORMANTE

L'orientation stratégique se veut la concrétisation de la volonté de la Corporation de développer ses capacités d'innovation et de performance pour maintenir une offre de soins et de services sécuritaires et de qualité.

AXE › UNE ORGANISATION INNOVANTE ET PERFORMANTE

Dans le but de maintenir une performance de haut niveau, la Corporation désire renforcer la gestion intégrée des risques pouvant entraîner des impacts cliniques, stratégiques, opérationnels, financiers, humains ou environnementaux. De par sa mission de prestataire de services d'urgence, les risques encourus par la Corporation peuvent avoir des impacts immédiats et majeurs sur la population desservie, notamment en ce qui a trait aux risques cliniques. La réalisation d'un **suivi global et intégré des risques** aide la Corporation à maintenir durablement une performance de haut niveau visant un rétablissement plus rapide et efficace des opérations en cas de défaillance.

La Corporation a mis en œuvre plusieurs pratiques et politiques sur la qualité et la gestion des risques en collaboration avec ses partenaires.

Sept pratiques ont d'ailleurs été mises en œuvre en 2020-2021, ce qui dépasse la cible préétablie de cinq pratiques et politiques. Parmi elles, notons :

- L'élaboration du *Plan de mesures d'urgence en cas d'incident majeur* ;
- L'élaboration du *Plan de mesures d'urgence en cas de transfert d'urgence au site secondaire* ;
- L'élaboration du *Plan de mesures d'urgence en cas de pandémie* ;
- La mise en place d'un programme d'entraînement conjoint avec le Service de sécurité incendie de Montréal et le Service de police de la Ville de Montréal.

De plus, la Corporation **s'investit dans le développement des pratiques préhospitalières** afin d'accroître son expertise en soins préhospitaliers d'urgence par des activités de recherche menant à des publications scientifiques. Ces dernières permettront de faire évoluer les protocoles ainsi que d'améliorer le savoir-faire des ressources. En 2020-2021, **4** projets de recherche ont été terminés, **15** étaient en élaboration et **28** en cours de réalisation. De plus, ces projets ont été faits en collaboration avec **18** partenaires, ce qui contribue, en raison de leurs expertises respectives, à bonifier les projets de recherche.

La Corporation poursuit également le **déploiement de solutions technologiques qui soutiennent la mission de l'organisation**. Dans le but de demeurer une organisation innovante et transparente, la Corporation met tout en œuvre pour réaliser les projets et les activités décrits dans la *Planification triennale 2019-2021* en matière de ressources informationnelles. En lien avec les orientations stratégiques, ces réalisations répondent aux besoins technologiques de la Corporation sur une période de trois ans, permettant ainsi de proposer une offre bonifiée de services à la population desservie. En raison de la modification des priorités entraînée par le changement dans l'environnement et l'évolution de la technologie, la Corporation vise à atteindre la concrétisation de 80 % des solutions technologiques. Actuellement, **quatre** projets sur huit **(50 %)** ont été réalisés. Cela dit, il est à noter que des efforts ont été consacrés à l'avancement d'autres projets essentiels à la mission dans la dernière année, dont la mise en place d'infrastructures permettant le télétravail.

Enfin, la Corporation désire **maintenir un taux de satisfaction très élevé** des citoyens ayant utilisé ses services. Ces résultats témoignent des efforts fournis au quotidien pour assurer la qualité des services. Le sondage effectué auprès de la clientèle a pour but d'évaluer le degré de satisfaction et la connaissance de divers éléments clés en matière de services préhospitaliers d'urgence. Lors du dernier sondage en 2021 effectué auprès des appelants entre septembre et décembre 2020, le taux de satisfaction était de **98 %** à l'égard des services offerts par la Corporation.



ORIENTATION 2.2 : DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE ET L'IMPUTABILITÉ DES RESSOURCES

Cette orientation est axée sur le volet des ressources humaines du *Plan stratégique 2017-2021* qui est scindé en deux axes. Le premier axe est le développement des compétences et le second axe concerne l'environnement favorisant l'engagement et la responsabilisation envers la santé et la sécurité. Cette orientation permettra à la Corporation de faire face aux défis des prochaines années en matière de ressources humaines.

AXE › DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Le développement des compétences est un élément important favorisant l'épanouissement professionnel des employés de la Corporation tout en répondant adéquatement à la mission en termes de qualité de services offerts, raisons pour lesquelles la Corporation a choisi cet axe d'intervention.

Afin de répondre aux enjeux de relève du personnel, la Corporation souhaite **soutenir et orienter le développement des compétences des employés en fonction des besoins actuels et futurs de l'organisation**. Elle désire offrir un milieu de travail stimulant où les membres du personnel pourront mettre à jour leurs connaissances, améliorer leur performance ainsi que développer leurs capacités professionnelles et leur expertise. Dans cette optique, un programme de gestion de carrière permettant aux paramédics et aux répartiteurs médicaux d'urgence d'évoluer vers d'autres postes à plus haut niveau de responsabilités au sein de la Corporation a été mis en place.

Toujours dans l'optique de voir au développement des compétences du personnel, au 31 mars 2021, **94 %** des paramédics actifs ont été formés lors de la formation provinciale portant sur l'arrêt des manœuvres lors d'un arrêt cardiorespiratoire d'origine médicale, formation qui a débuté l'an dernier. De plus, en raison de la pandémie, 660 paramédics ont suivi, au courant de l'année, différentes formations provinciales au centre de formation.

Finalement, la *Politique-cadre en gestion des ressources humaines* a été adoptée en 2020. Elle s'inspire des valeurs de la Corporation et décrit la philosophie de gestion privilégiée ainsi que les aspects essentiels en gestion des ressources humaines. Le plan de communication de la politique-cadre a été mis en œuvre au printemps 2021.


Urgences-santé
Québec
LAVAL
MONTRÉAL

Enjeu 2
UNE ORGANISATION HARMONISÉE, AXÉE SUR LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'INNOVATION (SUITE)

AXE › ENVIRONNEMENT FAVORISANT L'ENGAGEMENT ET LA RESPONSABILISATION ENVERS LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Cet axe d'intervention aborde les éléments de santé et de sécurité par la modification de la culture organisationnelle vers la responsabilisation et l'engagement de tous.

La Corporation souhaite offrir un environnement de travail sain et sécuritaire à tous les employés par la promotion d'une culture axée sur la prise en charge partagée et diligente de la santé et de la sécurité du travail. La responsabilisation et l'engagement de tous envers la santé et la sécurité sont les deux stratégies adoptées pour y parvenir. L'objectif est de diminuer le taux de gravité des accidents[2] de 12 % ainsi que le taux de fréquence des accidents[3] de 15 % sur les trois premières années de la planification stratégique 2017-2021, puis de maintenir ce taux jusqu'à la fin de celle-ci. En 2020-2021, le taux de gravité des accidents de travail se situe à **1569**, comparativement à **1447** pour l'année de référence, soit 8 % au-dessus. En raison de l'impact de la pandémie et du changement dans les priorités pour lutter contre celle-ci, certaines cibles de cet axe n'ont pu être atteintes cette année, bien qu'elles aient été étroitement surveillées. Par exemple, les résultats ont subi l'impact de retards dans les suivis médicaux et de traitements de même que la cessation des assignations temporaires afin de réduire le risque d'exposition au virus.

Pour ce qui est du taux de fréquence des accidents, il était de **21,8 %**. Par la mise en place des actions décrites dans le *Plan d'action corporatif en santé et en sécurité au travail*, la fréquence des accidents a diminué de **2,6 %**, incluant les absences reliées à la COVID-19.

De nouvelles mesures ont permis de **sensibiliser les employés au maintien de leur santé physique et psychologique**. En atténuant le risque lié aux troubles de stress post-traumatique, la Corporation vise le maintien d'une bonne santé psychologique, particulièrement chez les employés susceptibles d'être exposés de façon répétée à des situations à caractère traumatique, comme le sont les paramédics et les répartiteurs médicaux d'urgence.

En 2020-2021, la capsule sur la gestion du stress a été diffusée à **611** paramédics sur un total de **750** paramédics actifs, ce qui correspond à **81 %** de la cible à atteindre. De plus, l'équipe de pairs aidants a été bonifiée avec l'ajout de **10** nouvelles ressources qui ont été formées en cours d'année. Des formations spécifiques ont également été offertes à l'ensemble des pairs aidants, dont une formation sur les impacts psychologiques de la pandémie. Par ailleurs, au cours de la dernière année, les pairs aidants ont effectué **108** interventions auprès des membres du personnel.

De même, la Corporation se préoccupe grandement de la santé physique des membres du personnel. La manipulation et la levée de charges sont un facteur de risque important pour la santé et la sécurité des paramédics, ce qui contribue au développement de troubles musculosquelettiques. C'est pourquoi au début de l'année 2020, la Corporation a terminé l'installation du système d'embarquement mécanisé pour civières (Power-LOAD) de Stryker pour l'ensemble de ses ambulances. L'ajout de ce système d'embarquement mécanisé est une des actions du programme axé sur l'élimination des facteurs de risque de troubles musculosquelettiques en milieu de travail. D'ailleurs, une évaluation de ce programme est en cours afin d'en mesurer les impacts et les retombées. Le rapport d'évaluation sera présenté au cours de l'année 2021.

En 2020-2021, le taux d'accidents de travail lié aux troubles musculosquelettiques se situait à **66,67 %**, soit 166 accidents sur un total de 249. La cible de maintien étant de 61,46 %, le taux est par conséquent supérieur de **8,5 %** à l'objectif fixé. Dans l'optique de diminuer ce taux, une capsule informative réalisée par les kinésiologues de la Corporation a été diffusée aux employés en 2021 en plus de la tenue de kiosques présentant les techniques sécuritaires de levée de charges.

[2] Le taux de gravité des accidents représente le nombre de jours indemnisés pour 200 000 heures travaillées.
[3] Le taux de fréquence des accidents représente le nombre d'accidents indemnisés pour 200 000 heures travaillées.

Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Nos ENGAGEMENTS

La Corporation s'engage à offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert par des interventions professionnelles. La satisfaction de la clientèle est mesurée tous les deux ans dans le but d'ajuster, lorsque nécessaire, les pratiques ainsi que les services et modes de fonctionnement selon les attentes et les besoins de la population, tout en tenant compte des ressources de l'organisation. Les engagements de la Corporation s'articulent autour d'une organisation respectueuse et professionnelle et d'un service d'urgence diligent et efficace.

LE SAVOIR-ÊTRE DE NOTRE PERSONNEL

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À COMMUNIQUER AVEC VOUS DE FAÇON COURTOISE ET À TRAITER VOS DEMANDES AVEC RESPECT, IMPARTIALITÉ, INTÉGRITÉ, DILIGENCE ET COMPÉTENCE

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Taux de satisfaction de la clientèle concernant le savoir-être du personnel pour chaque aspect mentionné	> 97 %, mesuré tous les deux ans	Le taux de satisfaction de la clientèle se situe à 98 % pour l'année 2020-2021.

L'ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES

PROGRAMME D'ACCÈS AUX SOINS D'URGENCE ET AUX PREMIERS SECOURS

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À PROMOUVOIR L'ACCÈS RAPIDE AUX DÉFIBRILLATEURS EXTERNES AUTOMATISÉS ET AUX PREMIERS SECOURS À LA POPULATION VIA LE PROGRAMME DE FORMATION EN SECOURISME HÉROS URBAIN (ANCIENNEMENT HÉROS EN TRENTE[MD])

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Nombre de citoyens ayant suivi le programme Héros urbain	500 personnes par année	En raison de la pandémie, il n'y a pas eu de formation auprès du public.

PRISE D'APPELS URGENTS

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À RÉPONDRE, VIA NOTRE CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ, À VOS APPELS TÉLÉPHONIQUES D'URGENCE SIGNALÉS AU 9-1-1 EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS 24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Pourcentage d'appels téléphoniques d'urgence auquel un préposé a répondu en moins de 10 secondes	90 % des cas < 10 secondes	Réponse effectuée à l'intérieur de 10 secondes 99,95 % du temps.

SERVICES ADMINISTRATIFS

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À RÉPONDRE À VOS DEMANDES LIÉES AUX RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX ET À LA FACTURATION DANS UN DÉLAI DE CINQ JOURS OUVRABLES

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Délai de réponse aux demandes liées aux renseignements généraux et à la facturation	≤ Cinq jours ouvrables	100 % des demandes ont été traitées dans les cinq jours ouvrables.

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À TRAITER VOS FÉLICITATIONS ET PLAINTES DANS LES 45 JOURS SUIVANT LA DATE DE RÉCEPTION DE VOTRE DEMANDE ET À VOUS EXPLIQUER NOS DÉCISIONS

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Délai de traitement des félicitations et plaintes	< 45 jours par plainte	La totalité des plaintes ont été conclues à l'intérieur d'un délai de 45 jours. Le délai moyen est de 15 jours civils. Le suivi donné aux félicitations reçues à l'intention du personnel est effectué à l'intérieur de 30 jours.

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À TRAITER VOS DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LES 20 JOURS SUIVANT LA DATE DE RÉCEPTION DE VOTRE DEMANDE (UNE PROLONGATION DE 10 JOURS SUPPLÉMENTAIRES PEUT ÊTRE APPLICABLE EN FONCTION DU TYPE DE DEMANDES)

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Délai de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels	< 30 jours par demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels	Pendant l'exercice financier 2020-2021, une réponse a été fournie à 77 % des demandes en respectant le délai maximum de 30 jours.

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À RENDRE ACCESSIBLES NOS INSTALLATIONS À L'ENSEMBLE DES PERSONNES AYANT DES HANDICAPS PHYSIQUES

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Taux de réalisation des moyens proposés sous l'axe accessibilité des immeubles et des lieux publics du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021*	100 % des moyens proposés vont être mis en place à la fin du déploiement du plan d'action	90 % des moyens proposés ont été réalisés de 2019 à 2021.

LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ENGAGEONS À MAINTENIR L'ACCRÉDITATION DE NOTRE CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ EN TANT QUE « CENTRE D'EXCELLENCE » EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES APPELS MÉDICAUX D'URGENCE

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Taux de conformité aux normes établies dans les *Vingt Points d'Accréditation* de l'International Academies of Emergency Dispatch (IAED)	100 % par année (20 points sur 20)	La conformité aux normes établies des 20 points d'accréditation est maintenue auprès de l'IAED en prévision du prochain dépôt de dossier de réaccréditation prévu pour 2023.

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS
Taux de conformité global aux protocoles cliniques en vigueur	> 90 % par an	Le taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte est de 98,6 %.

Rapport du commissaire régional aux plaintes ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

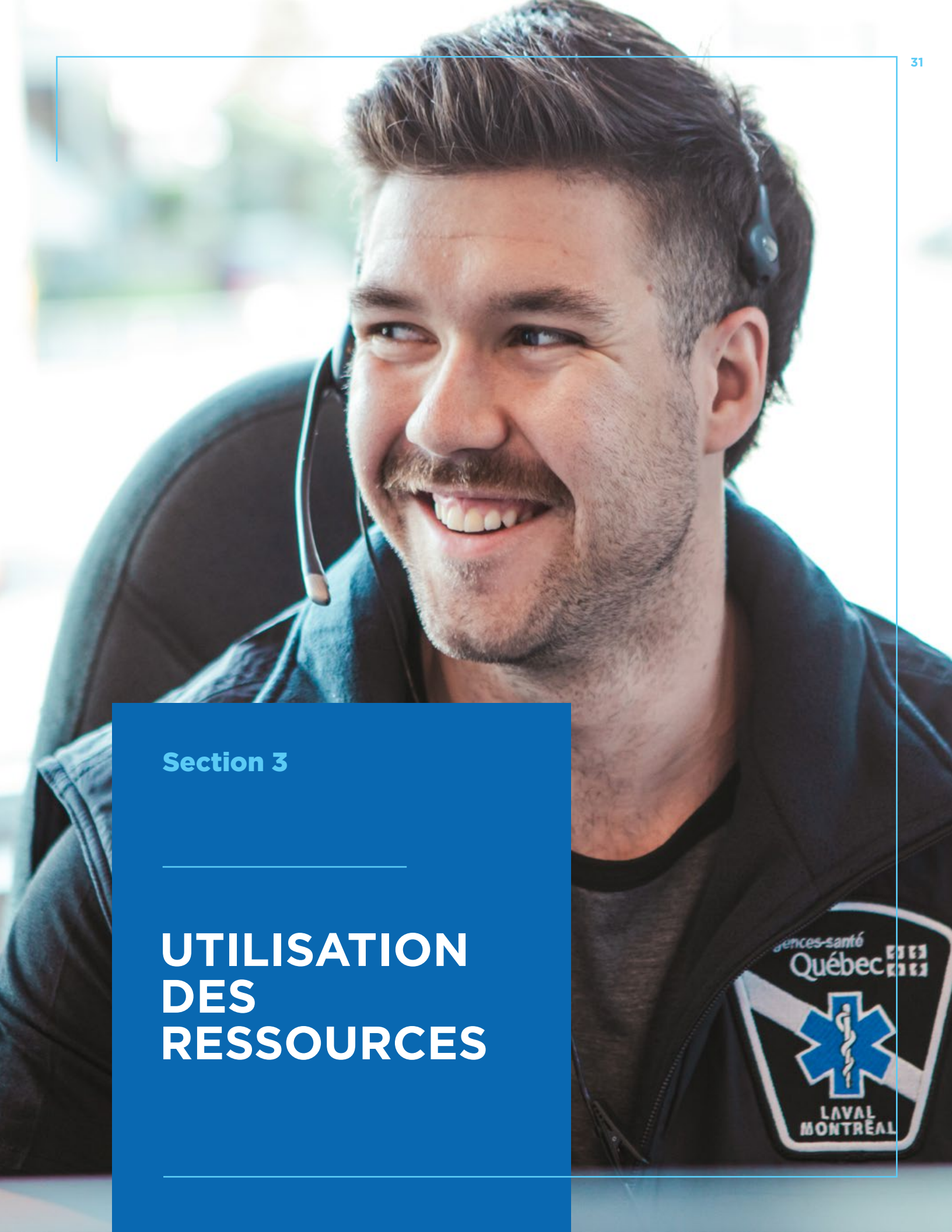
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
FÉLICITATIONS REÇUES	**686**	798	767	648
PLAINTES	**150**	223	252	189

En 2020-2021, les félicitations et les remerciements remis aux répartiteurs médicaux d'urgence, aux paramédics et au personnel ont atteint le nombre de 686. Le volume de plaintes en provenance d'usagers ou de leurs représentants, quant à lui, a totalisé 150, ce qui représente une diminution par rapport à l'année 2019-2020.

Compte tenu de la baisse du nombre d'interventions en raison de la situation sanitaire, cela correspond à un taux de 6 plaintes par 10 000 interventions et à un taux de 27 témoignages d'appréciation par 10 000 interventions.

Il est à noter qu'au terme de l'examen des plaintes, de nombreuses situations amènent à réviser l'application de protocoles ou à assurer un suivi formatif auprès du personnel, signe d'un engagement envers la qualité du service. En général, les explications données à la personne plaignante permettent de résoudre le problème initialement soulevé.





Section 3

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines et ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Au cours de la dernière année, la Direction des ressources humaines a peaufiné son offre de service. La ligne directrice qu'elle s'est donnée prévoit de favoriser l'émergence d'une culture de gestion axée sur le développement individuel et collectif des équipes de travail ainsi que la contribution de chacun à la performance organisationnelle. Le *Plan d'action de la Direction des ressources humaines 2020-2025* incarne cette volonté.

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE CHANGEMENT

La situation entourant la COVID-19 a évolué rapidement et a mené la Corporation à déployer de multiples mesures logistiques, opérationnelles et cliniques ainsi qu'à mobiliser plusieurs de ses ressources afin de répondre à la crise. En conformité avec les orientations du Secrétariat du Conseil du trésor, l'ensemble des directions a participé au déploiement du télétravail en trois phases au sein des ressources administratives. Par ailleurs, à la suite de l'opérationnalisation de ce plan de déploiement sur une durée d'environ trois semaines, plus de **80 %** du personnel administratif œuvrait à domicile.

Dès le début de la pandémie, la Direction des ressources humaines a soutenu ce changement majeur dans les façons de faire. Différents outils de référence, d'articles et de capsules vidéo ont ainsi été conçus et diffusés de manière à offrir de l'expertise et du soutien aux membres de l'organisation en matière de télétravail.

En cohérence avec la philosophie de gestion d'Urgences-santé, le *Programme d'appréciation de la contribution* a été lancé en cours d'année. Ce programme s'inscrit à l'intérieur du cycle de supervision et a pour objectif de favoriser la communication entre les supérieurs immédiats et les employés et ainsi susciter l'engagement.

Finalement, en collaboration avec le Service des communications, une campagne de sensibilisation et de prévention de l'incivilité, du harcèlement et de la violence au travail a aussi été mise en œuvre.

LE RECRUTEMENT : UN DÉFI CONSTANT

C'est sous le signe de la créativité que l'année s'est déroulée sur le plan du recrutement. Le contexte a nécessité de revoir les activités d'attraction, les processus de recrutement et l'intégration des nouveaux employés. De nombreux travaux ont été accomplis afin de réussir à relever les défis de recrutement. Des événements d'attraction virtuels ont notamment été organisés et les chercheurs d'emploi ont été au rendez-vous.

Plusieurs employés ont pris conscience, en cette année difficile, de la valeur de travailler dans un service essentiel. Il est à noter qu'aucune mise à pied n'a été effectuée dans l'organisation en raison de la COVID-19. Au contraire, au moment où de nombreuses entreprises fermaient temporairement leurs portes, Urgences-santé a vécu une année remarquable en matière de recrutement, grâce à un environnement de travail valorisant et engageant.

Certains projets ont aussi vu le jour, notamment l'élaboration d'un programme de stage pour différents types d'emplois chez Urgences-santé afin d'offrir une première expérience professionnelle, tout en mettant en place une bonne pratique pour contrer la rareté de la main-d'œuvre.

LA SANTÉ ET LE MIEUX-ÊTRE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS FACE À LA PANDÉMIE

La Direction des ressources humaines a priorisé les actions visant la protection des employés et des usagers contre la COVID-19. De nombreuses personnes ont été mobilisées intensivement dans divers dossiers, tels que la protection respiratoire, les équipements de protection individuelle, la décontamination des lieux et des véhicules, l'implantation des mesures sanitaires et le suivi des employés atteints de la maladie ou soupçonnés de l'être. L'addition de toutes ces mesures a permis de prévenir la contamination par le virus chez le personnel, et ainsi de contribuer à l'effort collectif pour combattre cette pandémie.

Or, le taux d'employés ayant contracté la COVID-19 pendant la 1re et la 2e vagues de la pandémie, quelle que soit la source de contamination, est demeuré considérablement bas, soit moins de **8 %**.

La santé psychologique des employés s'est révélée être un enjeu de taille en cette année particulière, alors que tout le personnel a dû s'adapter régulièrement aux changements et aux perturbations qu'impose une telle pandémie. Le *Programme de prévention en santé psychologique* s'est ainsi enraciné davantage en offrant des outils de prévention, du soutien et de l'accompagnement à l'ensemble du personnel. L'excellence de ce programme a d'ailleurs

été soulignée par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, le désignant lauréat du prix Reconnaissance RH dans la catégorie Santé et mieux-être. Soucieuse de maintenir ce haut standard dans ses pratiques, la Corporation a déjà amorcé une révision du programme, révision qui a pour objectif de rehausser et d'élargir la portée des mesures préventives à l'ensemble de l'organisation.

DE NOUVELLES CONVENTIONS COLLECTIVES

L'un des objectifs au cours de la dernière année pour la Direction des ressources humaines était le renouvellement des trois conventions collectives échues le 31 mars 2020. Bien que retardée par la pandémie de la COVID-19, la négociation des conventions collectives a bien débuté et se poursuivra en 2021-2022.

Un canal de communication constant a également été maintenu avec les partenaires syndicaux tout au long de l'année. De nombreuses démarches ont été effectuées afin de convenir d'ententes permettant la mise en place de nouveaux services essentiels, dont le service interétablissements COVID-19, le service interétablissements en soins avancés et le triage secondaire par le biais de l'unité de soutien clinique.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

CATÉGORIES	1er AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021	1er AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020	ÉCART
Personnel de bureau	121	123	-2
Cadres	107	104	3
Professionnels et non syndiqués	116	105	11
Répartiteurs médicaux d'urgence	126	114	12
Employés de soutien	146	123	23
Paramédics	1 057	1 002	55
TOTAL	**1 673**	**1 571**	**102**



Heures rémunérées par secteur d'activité

HEURES TRAVAILLÉES ET PAYÉES INCLUANT LES AVANTAGES SOCIAUX ET LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

CATÉGORIES	2020-2021	2019-2020	ÉCART
Personnel de bureau	232 062	229 207	2 855
Cadres	189 512	163 762	25 750
Professionnels et non syndiqués	198 081	185 584	12 497
Répartiteurs médicaux d'urgence	228 828	212 485	16 343
Personnel de soutien	263 113	238 003	25 110
Paramédics	1 808 172	1 823 241	(15 069)
TOTAL	**2 919 768**	**2 852 282**	**67 486**
Total en équivalent temps complet transposé (total heures rémunérées/1826,3)	**1 599**	**1 562**	**37**

Répartition des effectifs en heures rémunérées

DU 1er AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

CATÉGORIES	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en équivalent temps complet transposé [4] = [3]/1 826,3	Nombre d'employés[1]
Personnel de bureau	222 002	10 060	232 062	127,0	121
Cadres	185 043	4 469	189 512	103,8	107
Professionnels et non syndiqués	191 152	6 929	198 081	108,5	116
Répartiteurs médicaux d'urgence	216 323	12 505	228 828	125,3	126
Personnel de soutien	244 918	18 195	263 113	144,0	146
Paramédics	1 648 298	159 874	1 808 172	990,1	1 057
TOTAL	**2 707 736**	**212 032**	**2 919 768**	**1 598,7**	**1 673**

[1] Le nombre d'employés correspond au total des personnes considérées comme actives au 31 mars 2021. Les personnes sur la liste de rappel ne sont pas considérées comme des personnes actives.

La formation et le perfectionnement du personnel

RÉPARTITION DES DÉPENSES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ (EN MILLIERS DE DOLLARS)

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2020-2021	2019-2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	3 053	3 422
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	26	47
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	15	51
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	646	622
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	1	5
	3 741	**4 147**

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

ANNÉE	Proportion de la masse salariale	Nombre moyen de jours de formation par personne	Sommes allouées par personne	Masse salariale totale
2020-2021	2,7 %	3,5	2 296	140 100
2019-2020	3,3 %	4,4	2 640	125 145

Jours de formation selon les catégories d'emploi

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI (EN JOURS)

	2020-2021	2019-2020
Personnel de bureau	113	298
Cadres	177	239
Professionnels et non syndiqués	191	211
Répartiteurs médicaux d'urgence	2 967	2 547
Employés de soutien	481	663
Paramédics	2 208	3 240
	6 138	**7 198**



La planification de la main-d'oeuvre

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE

CATÉGORIES	2020-2021	2019-2020
Personnel de bureau	7	5
Cadres	3	7
Professionnels et non syndiqués	0	3
Répartiteurs médicaux d'urgence	4	0
Employés de soutien	2	4
Paramédics	17	17

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	4,9 %	6,2 %	5,1 %

Ressources INFORMATIONNELLES

LE TÉLÉTRAVAIL EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

En raison de la pandémie de la COVID-19, la Direction des ressources informationnelles a dû procéder, de manière accélérée, au déploiement de plusieurs outils technologiques, planifié normalement au courant de l'année :

- Remise d'ordinateurs portables pour les employés administratifs ;
- Rehaussement de la capacité de la bande passante ;
- Mise en place rapide d'un réseau privé virtuel ;
- Sécurisation des liens réseau et de communication ;
- Distribution de cellulaires ou d'un logiciel de téléphonie par ordinateur pour le personnel administratif devant communiquer directement avec les autres employés dans le cadre de leurs fonctions ;
- Déploiement d'une application de visioconférence et d'une application de gestion de projets en ligne pour le suivi des tâches de la structure des mesures d'urgence ;
- Enclenchement en mode actif-actif du site primaire et du site secondaire du centre de communication santé permettant ainsi aux répartiteurs médicaux d'urgence d'opérer depuis les deux sites. Cette façon de procéder permet à la Corporation de s'assurer du maintien de la mission sans que celle-ci ne soit touchée par l'absence de certains répartiteurs médicaux d'urgence advenant qu'un employé soit déclaré positif à la COVID-19 et qu'une quarantaine soit appliquée parmi les gens qui l'ont côtoyé ;
- Installation de tableaux interactifs dans les centres opérationnels et au site secondaire du centre de communication santé offrant un soutien aux *briefings* des paramédics et des répartiteurs médicaux d'urgence.

Pour ce faire, la capacité des équipes de soutien au personnel et du maintien des équipements à distance a été accrue.

MISE À NIVEAU DES ÉQUIPEMENTS TECHNOLOGIQUES *VÉHICULAIRES*

La Corporation a procédé au remplacement de tous les ordinateurs et les équipements de télécommunication *véhiculaires* sur l'ensemble de son parc. Ces nouveaux équipements permettront l'évolution de la partie mobile de la répartition assistée par ordinateur ainsi que l'ajout d'applications cliniques et opérationnelles.

LE REMPLACEMENT DE LA RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR

Au cours de la dernière année, des travaux ont été amorcés en vue de remplacer la répartition assistée par ordinateur, le cœur technologique des opérations de la Corporation. Il s'agit ainsi de l'outil principal du centre de communication santé et de l'outil de communication avec les opérations sur le terrain ; il est donc essentiel à la mission de la Corporation. Devant l'envergure du projet, une structure de gestion du projet a été mise en place. L'ensemble des directions sera mis à contribution afin de procéder à l'acquisition, à l'intégration et à l'opérationnalisation d'une telle technologie. Cette nouvelle répartition assistée par ordinateur est un projet qui répond aux orientations stratégiques de la Corporation en matière de soins et d'innovation.

9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION

La Corporation a participé à plusieurs rencontres avec ses partenaires en vue de la future implantation du 9-1-1 de prochaine génération. Cette dernière comprendra, entre autres, une nouvelle plateforme technologique pour le traitement des appels au 9-1-1 au Canada, les textos au 9-1-1 en temps réel, la transmission de données supplémentaires aux centres d'urgence 9-1-1, comme des images, des vidéos ou même des dossiers médicaux ainsi que la localisation des appelants cellulaires.

Malgré un report des échéances initiales en raison de la pandémie, les travaux de l'environnement de tests se poursuivent.

UNITÉ DE SOUTIEN CLINIQUE : UN OUTIL TECHNOLOGIQUE EN SOUTIEN

La Corporation a déployé les équipements requis par la nouvelle unité de soutien clinique des soins préhospitaliers d'urgence. Cet outil permet de faire le triage secondaire des appels et de s'assurer que l'état des usagers ne se dégrade pas s'ils ne sont pas classés prioritaires lors de l'appel initial.

Ressources budgétaires ET FINANCIÈRES

Charges et évolution par secteur d'activité

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

SECTEURS D'ACTIVITÉ	Budget de dépenses 2020-2021 ($)	Dépenses réelles 2020-2021 ($)	Dépenses réelles 2019-2020 ($)	Écart (000$)	Variation (%)	
Formation	3 720	2 721	3 156	(435)	(14 %)	NOTE 1
Administration générale	11 170	13 411	12 507	904	7 %	NOTE 2
Informatique	4 724	5 000	4 191	809	19 %	NOTE 3
Services préhospitaliers d'urgence	118 640	114 862	116 458	(1 596)	(1 %)	NOTE 4
Centre de communication santé	11 341	11 098	10 891	207	2 %	
Contrôle médical et assurance qualité	6 053	6 014	5 433	581	11 %	NOTE 5
Interventions spécialisées	9 223	5 970	5 436	534	10 %	NOTE 6
Fonctionnement des installations	3 051	2 871	2 990	(119)	(4 %)	
Pandémie COVID-19	4 530	16 541		16 541		NOTE 7
TOTAL	**172 452**	**178 488**	**161 062**	**17 426**	**11 %**	

NOTE 1 › FORMATION

Les heures de formation à l'embauche des paramédics, des cadres opérationnels et des répartiteurs médicaux d'urgence sont en baisse par rapport à l'année précédente. Cette dernière est attribuable aux formations qui n'ont pas été dispensées à cause de la pandémie.

NOTE 2 › ADMINISTRATION GÉNÉRALE

La mise en place de la révision de la structure administrative s'est poursuivie afin de répondre à la croissance des activités de la Corporation. De plus, l'augmentation s'explique par la comptabilisation de diverses provisions dans le respect des normes comptables du secteur public.

NOTE 3 › INFORMATIQUE

L'augmentation s'explique par la dotation des postes relatifs à la nouvelle structure administrative ainsi que par l'amortissement des investissements.

NOTE 4 › SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Cette diminution s'explique principalement par des dépenses inscrites sous la ligne *Pandémie COVID-19*.

NOTE 5 › CONTRÔLE MÉDICAL ET ASSURANCE QUALITÉ

Dans le cadre de la révision de la structure administrative, les postes vacants ont été comblés en cours d'exercice.

NOTE 6 › INTERVENTIONS SPÉCIALISÉES

L'augmentation s'explique principalement par le nombre d'heures de service des paramédics dans les véhicules d'intervention rapide (VIR).

NOTE 7 › PANDÉMIE COVID-19 ET AUTRES ÉLÉMENTS

Au cours de l'exercice, la Corporation a assumé des coûts excédentaires découlant de la situation de la pandémie de COVID-19. Les coûts sont une augmentation des heures travaillées, des primes de 4 % et de 8 % octroyées au personnel, ainsi qu'une augmentation de la consommation de fournitures médicales. S'ajoutent à ceci les coûts relatifs à la mise en place de la première phase de l'unité de soutien clinique, soit le triage secondaire, ainsi que l'opérationnalisation d'un service interétablissements dans le cadre de la COVID-19. Il est à noter que les charges de la Corporation intègrent les offres salariales du gouvernement.

Politique de FINANCEMENT

Pour les biens et services actuellement tarifiés

En 2020-2021, Urgences-santé a facturé 27 040 071$ pour 192 732 transports ambulanciers pour tous les usagers. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 140 $. Le tarif provincial exigé pour un transport ambulancier est établi par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Présentement, le tarif que doit débourser un résident canadien pour un transport par ambulance est de 125 $, plus 1,75 $ par kilomètre parcouru. La dernière révision du tarif de base d'un transport ambulancier a été effectuée par le ministère de la Santé et des Services sociaux le 13 mars 1997.

Pour les biens et services actuellement non tarifés

Mis à part le transport ambulancier, Urgences-santé n'offre aucun service sujet à tarification.

Contrats de service dont le MONTANT EST DE 25 000 $ ET PLUS

CONCLUS ENTRE LE 1er AVRIL 2020 ET LE 31 MARS 2021

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique[1]	5	248
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	32	14 275
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	**37**	**14 523**

[1] Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.
[2] Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Loi sur la gestion et le CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Présentation des données pour le suivi de la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs*

COMPARAISON SUR 364 JOURS POUR AVRIL À MARS (29 MARS 2020 AU 27 MARS 2021)

SOUS-CATÉGORIES D'EMPLOI DÉTERMINÉES PAR LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total heures rémunérées
1	PERSONNEL D'ENCADREMENT	184 034	4 719	188 753
2	PERSONNEL PROFESSIONNEL	175 598	6 020	181 618
3	PERSONNEL INFIRMIER	980	0	980
4	PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIENS ET ASSIMILÉS	2 005 874	185 149	2 191 023
5	OUVRIERS, PERSONNEL D'ENTRETIEN ET DE SERVICE	232 432	18 487	250 919
	TOTAL 2020-2021	**2 598 918**	**214 375**	**2 813 293**
	TOTAL 2019-2020	**2 504 593**	**243 604**	**2 748 197**





Pour l'exercice 2020-2021, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a fixé la cible à 2 809 781 heures. La cible autorisée par le ministère représente une diminution de 45 799 heures, soit 1,6 % par rapport à l'exercice précédent. Au cours de l'exercice précédent, la cible avait été ajustée à 2 855 580 heures et reflétait les ajustements demandés pour tenir compte de l'évolution des activités de la Corporation, incluant l'ajout des trois projets structurants. Pour l'exercice financier 2020-2021, le Conseil du trésor a établi la cible pour l'ensemble des établissements publics et des quatre organismes relevant du MSSS, en annualisant les heures rémunérées pour les mois d'avril à décembre 2020. Cette cible a été répartie entre les établissements et organismes au prorata de leurs heures rémunérées.

Les heures totales rémunérées pour 2020-2021 sont supérieures de 2,4 % comparativement à l'exercice précédent 2019-2020, représentant une hausse de 65 096 heures et un écart défavorable de 3 512 heures, soit 0,1 % par rapport à la cible 2020-2021 du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les heures d'encadrement opérationnel sont en hausse de 24 427 par rapport à l'exercice 2019-2020, soit de 14,9 %. L'accroissement de l'exercice est principalement occasionné par la poursuite de la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle aux opérations et aux autres directions, ainsi que pour des heures supplémentaires effectuées en raison de la pandémie de COVID-19 pour 4 719 heures.

Les heures du personnel professionnel sont à la hausse de 9,7 % pour 16 103 heures à la suite du rehaussement des structures organisationnelles, ainsi que la mise en place de l'offre de service opérationnelle et clinique pour faire face à la croissance rapide des activités de la Corporation.

Les activités en soutien aux opérations sont à la hausse de 21 649 heures. Cette augmentation s'explique par le rehaussement du nombre de préposés à la mise en service pour soutenir la croissance des activités de la Corporation, l'accroissement du parc de véhicules et l'introduction de chauffeurs pour le transport interétablissements.

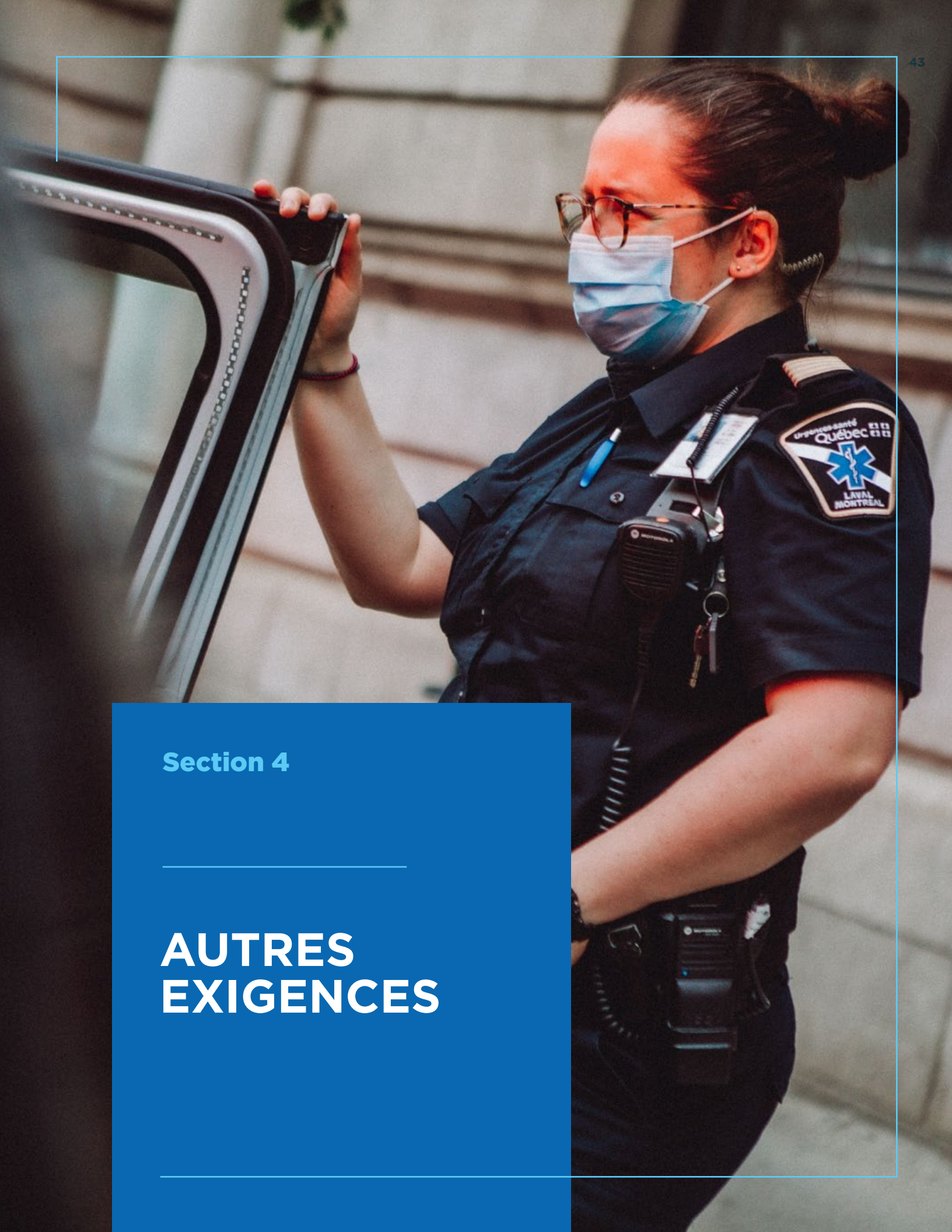
Les heures en temps supplémentaire ont diminué de 12,0 %, soit une baisse de 29 229 heures par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de la baisse du volume de transports due à la pandémie de la COVID-19 et au délestage de certaines activités comme la formation, rendant disponible plus de personnel pour le volet opérationnel.



Axe sur le CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

La Corporation est soumise à la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (RLRQ, chapitre G-1.011).

Pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021, le Conseil du trésor a fixé une cible de 2,8 millions d'heures. Les résultats sont supérieurs de 0,1 %. Le niveau d'effectifs de la Corporation pour cette période, accompagné d'une reddition de comptes, est présenté en note au rapport annuel de gestion, comme prévu dans le cadre du suivi de cette Loi.



Section 4

AUTRES EXIGENCES

Accès à L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Depuis 2002, la Corporation participe au *Programme d'accès à l'égalité en emploi*. En octobre 2020, la Corporation a transmis son second rapport d'implantation à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Cet exercice a permis de constater l'étendue du chemin parcouru ainsi que les défis toujours présents sur lesquels l'organisation devra se pencher afin d'augmenter la représentativité des femmes, des personnes ayant un handicap, des minorités visibles, des minorités ethniques et des autochtones. Soucieuse de faire de son milieu de travail un endroit accueillant et stimulant pour tous, la Corporation entreprend avec conviction la troisième phase d'implantation du *Programme d'accès à l'égalité en emploi*, lequel a été arrimé avec le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* mis à jour annuellement. En outre, des mesures ont été identifiées telles que former et sensibiliser le personnel concerné par le processus de sélection aux risques de discrimination et concevoir des outils de sélection et des techniques d'entrevue afin de favoriser l'atteinte des cibles d'ici octobre 2023.

Embauches totales

EMBAUCHES TOTALES AU COURS DE LA PÉRIODE 2020-2021

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Total de personnes embauchées	32	212	s. o.	s. o.
Employés en place au 31 mars 2021	1279	394	s. o.	s. o.

Membres des communautés culturelles, autochtones et personnes handicapées

EMBAUCHE DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2020-2021

STATUT D'EMPLOI	Embauches totales 2020-2021	Minorités ethniques et visibles	Anglophones[3]	Autochtones	Personnes handicapées	Total de membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche de membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi[4] (%)
Régulier[1]	32	5	s. o.	0	0	5	15,6 %
Occasionnel[2]	212	8	s. o.	1	1	9	4,2 %
Étudiant	-						
Stagiaire	-						

[1] Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les données sur le recrutement.
[2] Le nombre total de personnes embauchées à titre occasionnel n'inclut que les personnes qui ont fait l'objet d'au moins un mouvement (nomination ou renouvellement) durant la période visée. Toutefois, un seul mouvement par personne est retenu. Les employés occasionnels qui ont acquis un droit de rappel sont exclus du nombre total de personnes embauchées.
[3] Les personnes anglophones ne sont pas recensées à Urgences-santé.
[4] Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes qui sont membres d'au moins un groupe cible, pour un statut d'emploi, donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2020-2021 pour le même statut d'emploi.

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2020-2021	15,6 %	4,2 %	s. o.	s. o.
2019-2020	31,1 %	21,8 %	s. o.	s. o.
2018-2019	28,6 %	14,5 %	s. o.	s. o.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

GROUPE CIBLE	Nombre au 31 mars 2021	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)
Anglophones[1]	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Autochtones	5	0,4 %	5	0,4 %	7	0,7 %
Personnes handicapées	22	1,7 %	23	1,9 %	20	1,9 %

[1] Les personnes anglophones ne sont pas recensées à Urgences-santé.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel

GROUPE CIBLE	Nombre au 31 mars 2021	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)
Minorités visibles et ethniques pour Montréal et Laval	198	11,8 %	196	12,5 %	154	10,2 %

En respect des cibles établies par le *Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023*, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs). La cible de représentativité régionale, pour Montréal et Laval, pour les membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel, est de 41 %.

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour les cadres

RÉSULTATS AU 31 MARS 2021

GROUPE CIBLE	Cadres (nombre)	Cadres (%)
Minorités visibles et ethniques pour Montréal et Laval	7	7 %



Égalité des femmes et des hommes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2020-2021 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	32	212	s. o.	s. o.	**244**
Nombre de femmes embauchées	25	95	s. o.	s. o.	**120**
Taux d'embauche des femmes (%)	78,1 %	44,8 %	s. o.	s. o.	**49,2 %**

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER

REPRÉSENTATIVITÉ	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel et non syndiqué	Personnel de bureau	Répartiteurs médicaux d'urgence	Personnel de soutien	Paramédics	Total
Nombre total d'employés réguliers	105	110	108	77	96	783	**1279**
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	29	59	78	52	21	194	**433**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	27,6 %	53,6 %	72,2 %	67,5 %	21,9 %	24,8 %	**33,9 %**

Mesures ou actions favorisant L'EMBAUCHE, L'INCLUSION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Au fil des ans, diverses mesures ont été mises en œuvre afin de favoriser le recrutement, l'inclusion et la rétention des membres des groupes traditionnellement sous-représentés. En 2020-2021, les efforts ont été concentrés à sensibiliser les gestionnaires et les recruteurs à l'importance de l'embauche de nouveaux employés provenant des groupes visés. Pour ce faire, les échanges avec divers organismes spécialisés ont été privilégiés afin de mieux connaître la réalité et les besoins des femmes, des autochtones, des personnes ayant un handicap, des minorités visibles et des minorités ethniques. La Corporation a ainsi entrepris d'établir un réseau de collaborateurs, toujours dans l'optique d'améliorer sa capacité à rejoindre les chercheurs d'emploi.

De plus, le télétravail déployé à la Corporation au cours de l'année est une pratique qui perdurera et permettra à l'organisation de demeurer agile devant les défis et les possibilités du travail actuel.

Développement DURABLE

Le *Plan d'action en développement durable 2016-2020* de la Corporation a été déposé en août 2016. Ce plan repose sur la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020* du gouvernement du Québec. Au cœur de ses préoccupations environnementales, la Corporation vise le maintien d'un environnement de travail sain et la diminution de son empreinte écologique sur l'environnement.

En réponse aux besoins générés par la pandémie, la Corporation a fait le choix d'investir dans des équipements de protection individuelle non jetables et de déployer, sur l'ensemble de ses sites, des boîtes de recyclage pour les masques et les gants jetables. Le déploiement rapide du télétravail a permis la diminution des déplacements et favorisé l'utilisation d'outils virtuels. De nombreux communiqués et capsules vidéo ont été diffusés pour promouvoir l'activité physique et l'hygiène des mains.

Malgré le contexte particulier de l'année 2020-2021, la Corporation a poursuivi et finalisé la plantation de 30 arbres au centre opérationnel Ouest, grâce à la générosité de l'écoquartier LaSalle.

Objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*

N°	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ET SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE	ATTEINTE DE LA CIBLE
1	**Réduire l'utilisation de papier et d'encre**	Montant total des achats annuels de papier	Réduire la consommation de 5 %	Depuis juin 2020, des cartes virtuelles sont envoyées lors d'un mariage, d'une naissance ou d'un décès Déploiement du télétravail	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
1	**Réduire l'utilisation de papier et d'encre**	Montant total des achats annuels de papier	Avoir réduit de 5 % l'installation de télécopieurs	Déploiement du télétravail	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
2	**Adopter des pratiques écoresponsables en matière de gestion documentaire**	Espace classeur utilisé	Diminuer de 10 % l'espace classeur utilisé	En raison de la pandémie, cette activité est reportée en 2021-2022	**NON ATTEINTE** Débutée
2	**Adopter des pratiques écoresponsables en matière de gestion documentaire**	Espace classeur utilisé	Réduire le nombre de documents imprimés de 2 %	Avec le télétravail, beaucoup de documents ont été transmis de façon électronique	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
3	**Augmenter la récupération des matières résiduelles**	% d'augmentation des équipements de recyclage (gros bacs de recyclage, déchiqueteur à papier, etc.)	Augmenter de 5 % les équipements de recyclage	Installation de boîtes pour le recyclage des équipements de protection individuelle (masques et gants jetables)	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue

N°	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ET SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE	ATTEINTE DE LA CIBLE
4	**Faire des gestes pour réduire l'utilisation de l'énergie par les employés de bureau**	Nombre de communications annuelles aux employés	Trois communications annuelles sur la réduction de l'utilisation d'énergie au quotidien	Aucune communication en lien avec l'utilisation de l'énergie au quotidien n'a été réalisée cette année	**NON ATTEINTE** Non débutée
5	**Organiser des rencontres de façon écoresponsable ou tenir des événements écoresponsables**	Nombre de déplacements des ressources entre les centres opérationnels et le quartier général	Réduire de 50 % les déplacements	Le télétravail a engendré une baisse des déplacements et l'utilisation de la visioconférence par la majorité des employés	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
6	**Créer une image organisationnelle écoresponsable sur les sites Web et les autres moyens de communication publique**	Nombre d'articles « verts » publiés annuellement sur le site Web	Publier annuellement 12 articles en lien avec le développement durable	Publication d'un bulletin spécial trimestriel regroupant les réalisations et les activités planifiées pour augmenter l'impact	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
6	**Créer une image organisationnelle écoresponsable sur les sites Web et les autres moyens de communication publique**	Nombre d'activités annuelles organisées en lien avec le développement durable	Cinq activités annuelles en développement durable	Plantation d'arbres et de fleurs Déploiement de boîtes de recyclage pour les gants et les masques jetables Installation de séchoirs à main Diffusion de liens vers des courts métrages sur le développement durable Activités en ligne sur le recyclage	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
7	**Diminuer la diffusion de documents et de publications promotionnelles en version papier**	% de réduction du nombre de publications promotionnelles en version papier	Première année : 5 % Deuxième année : 10 % Troisième année : 20 % Quatrième année : 25 %	Les publications sont majoritairement en version électronique	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
8	**Réduire l'utilisation d'objets promotionnels**	% de réduction	Réduction de 25 % en 2020	Cible remplacée par l'achat d'objets promotionnels écoresponsables Distribution de bouteilles d'eau réutilisables à tous les employés	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue

N°	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ET SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE	ATTEINTE DE LA CIBLE
9	**Développer les connaissances et les compétences en matière de développement durable**	% d'augmentation du nombre de formations et de conférences sur le développement durable	10 % d'augmentation	Deux formations proposées aux membres du comité : • *Management écoresponsable* • *Développement durable : enjeux et trajectoires* Conférence *Mythes ou réalités sur le mode de vie santé* offerte à tous les employés	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
10	**Participer à des conférences internationales en ligne sur le développement durable**	Nombre de conférences sur le développement durable	Assister à cinq conférences annuellement	Aucune conférence internationale	**NON ATTEINTE** Non débutée
11	**Augmenter l'efficacité énergétique du parc informatique**	Moyenne de consommation électrique pour les ordinateurs personnels	Réduire de moitié la consommation électrique du parc informatique	Achat d'équipements informatiques plus performants	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
12	**Prolonger la période d'utilisation du matériel et des équipements technologiques**	Nombre de mois de la durée de vie utile des équipements informatiques	Augmentation de 15 % de la durée de vie des ordinateurs personnels	Remplacement des ordinateurs aux 46 mois au lieu de 40 mois depuis 2016-2017	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
13	**Améliorer la gestion des équipements en fin de vie**	% des équipements électroniques qui sont recyclés	100 % des équipements électroniques	Recyclage des ordinateurs depuis 2016-2017 et des téléphones et tablettes depuis 2018-2019	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
14	**Effectuer le bilan des acquisitions écoresponsables de l'organisation et adopter des méthodes de suivi**	Nombre d'acquisitions écoresponsables	Augmentation de 10 % par année	Achat de masques et jaquettes lavables et achat de sacs à linge réutilisables/lavables Reddition de comptes des achats écoresponsables réalisée en septembre 2020	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
15	**Privilégier les acquisitions écoresponsables dans les catégories suivantes :** • **Fournitures de bureau** • **Papier et carton** • **Services d'alimentation** • **Services d'hébergement**	% des produits achetés comparables à ceux du répertoire des produits écoresponsables du Centre de services partagés du Québec	80 % pour les fournitures de bureau, le papier et le carton	Non réalisée	**NON ATTEINTE** Non débutée

N°	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ET SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE	ATTEINTE DE LA CIBLE
16	**Diffuser et utiliser le répertoire des produits écoresponsables du Centre de services partagés du Québec**	Publication du répertoire du Centre de services partagés du Québec	Publier le répertoire du Centre de services partagés du Québec sur intranet	Le répertoire du Centre de services partagés du Québec est sur l'intranet de la Corporation depuis 2016-2017	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
17	**Diffuser sur le site Web les engagements de l'organisation en matière d'acquisition écoresponsable pour informer les citoyens et les fournisseurs**	Publication des engagements de la Corporation sur le site Web	Publication dans la première année du plan de développement	Plan d'action et résultats diffusés sur intranet et le site Web	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
18	**Poursuivre les programmes de réduction de l'utilisation de l'eau pour le lavage des véhicules**	Nombre de lavages de véhicules effectués mensuellement	Réduire de 5 %	Processus de lavage des ambulances ajusté en 2018-2019	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
19	**Poursuivre les activités de sensibilisation pour diminuer les périodes où les moteurs tournent au ralenti**	Nombre de publications et/ou d'activités de sensibilisation	Deux publications ou activités par année	Aucune publication effectuée en lien avec le ralenti moteur	**NON ATTEINTE** Débutée
20	**Formation Héros urbain pour tous les nouveaux employés**	% des nouveaux employés ayant reçu la formation Héros urbain	100 % des nouveaux employés	Activité suspendue en raison de la pandémie	**NON ATTEINTE** Débutée
21	**Formation Héros urbain pour la population du territoire desservi par la Corporation**	Nombre de formations Héros urbain données à la population desservie	500 personnes formées	Activité suspendue en raison de la pandémie	**NON ATTEINTE** Débutée
22	**Améliorer l'offre alimentaire dans les distributrices de la Corporation**	% de fruits, de noix, de légumes et de jus disponibles dans les distributrices alimentaires	Avoir au moins une distributrice par site qui offre de la nourriture saine	L'offre alimentaire a été revue et améliorée, mais les machines ont été remplacées par un minimarché	**NON ATTEINTE** Débutée

N°	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ET SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE	ATTEINTE DE LA CIBLE
23	**Promouvoir l'exercice physique et l'hygiène des mains**	Nombre d'inscriptions au programme d'activité physique	Deux campagnes de sensibilisation annuelles	Diffusion de communiqués et de capsules vidéo en lien avec : • L'exercice physique • La désinfection des mains et des équipements utilisés pendant la COVID-19 • Les mesures de prévention des infections	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
24	**Privilégier des aménagements extérieurs limitant les impacts environnementaux**	s. o.	Planter des végétaux pour amoindrir le phénomène d'îlot de chaleur causé par la vaste étendue des stationnements	Plantation de 30 arbres au centre opérationnel Ouest Plantation de végétaux au quartier général	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
25	**Sensibiliser les employés à l'efficacité énergétique principalement au niveau de la climatisation**	Nombre d'activités de sensibilisation	Deux activités de sensibilisation	Promotion de la semaine nationale du véhicule électrique en octobre 2020	**NON ATTEINTE** Débutée



N°	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ET SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE	ATTEINTE DE LA CIBLE
26	**Réduire les déplacements des employés (planification des processus)**	Diminution des frais pour les déplacements entre les centres opérationnels, le centre de formation et le quartier général	Réduction de 30 % des frais de déplacement	Avec le télétravail, les rencontres ont lieu en visioconférence	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
27	**Favoriser l'utilisation des transports collectifs et actifs**	Nombre de demandes d'accès aux stationnements pour les véhicules communautaires	Trois places de stationnement pour les véhicules communautaires	Pas de place réservée pour les véhicules communautaires puisque les véhicules électriques sont privilégiés	**NON ATTEINTE** Non débutée
28	**Privilégier l'achat ou la location de véhicules écoénergétiques (électriques et autres)**	% de véhicules électriques dans le parc de véhicules administratifs	Acquisition de deux véhicules électriques d'ici trois ans	Cible dépassée et installation de bornes électriques sur tous les sites	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
29	**Réduire la consommation d'énergie pour le chauffage et la climatisation des édifices par une amélioration des installations et des équipements**	Périodes d'utilisation des unités de climatisation et de chauffage	Diminution de 3 % des interventions automatiques de régularisation du climat à l'intérieur du quartier général	Non réalisée	**NON ATTEINTE** Non débutée
30	**Privilégier les acquisitions écoresponsables pour les produits d'éclairage écoénergétiques pour l'intérieur et l'extérieur**	% des luminaires fonctionnant à DEL	60 % des appareils d'éclairage qui fonctionnent à DEL, au fur et à mesure du remplacement	Remplacement effectué au fur et à mesure par de l'éclairage DEL	**ATTEINTE** Avant ou à la date prévue
31	**Réduire la consommation unitaire de carburants (L/100 km)**	% de réduction de l'indice de production des gaz à effet de serre	Diminution de 15 % sur une période de trois ans	Hausse en raison de la location d'un bâtiment et l'augmentation du parc de véhicules Contribution à la conception d'ambulances mettant de l'avant des technologies plus vertes	**NON ATTEINTE** Débutée

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard DES ORGANISMES PUBLICS

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25*) pour 2020-2021

*Article 25 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.*

	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations[1]	2		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)[2]		3	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		3	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
✔ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	0
✔ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
✔ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	0
✔ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	0
✔ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	0
✔ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		0	0
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23[3]	0	0	0

[1] Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

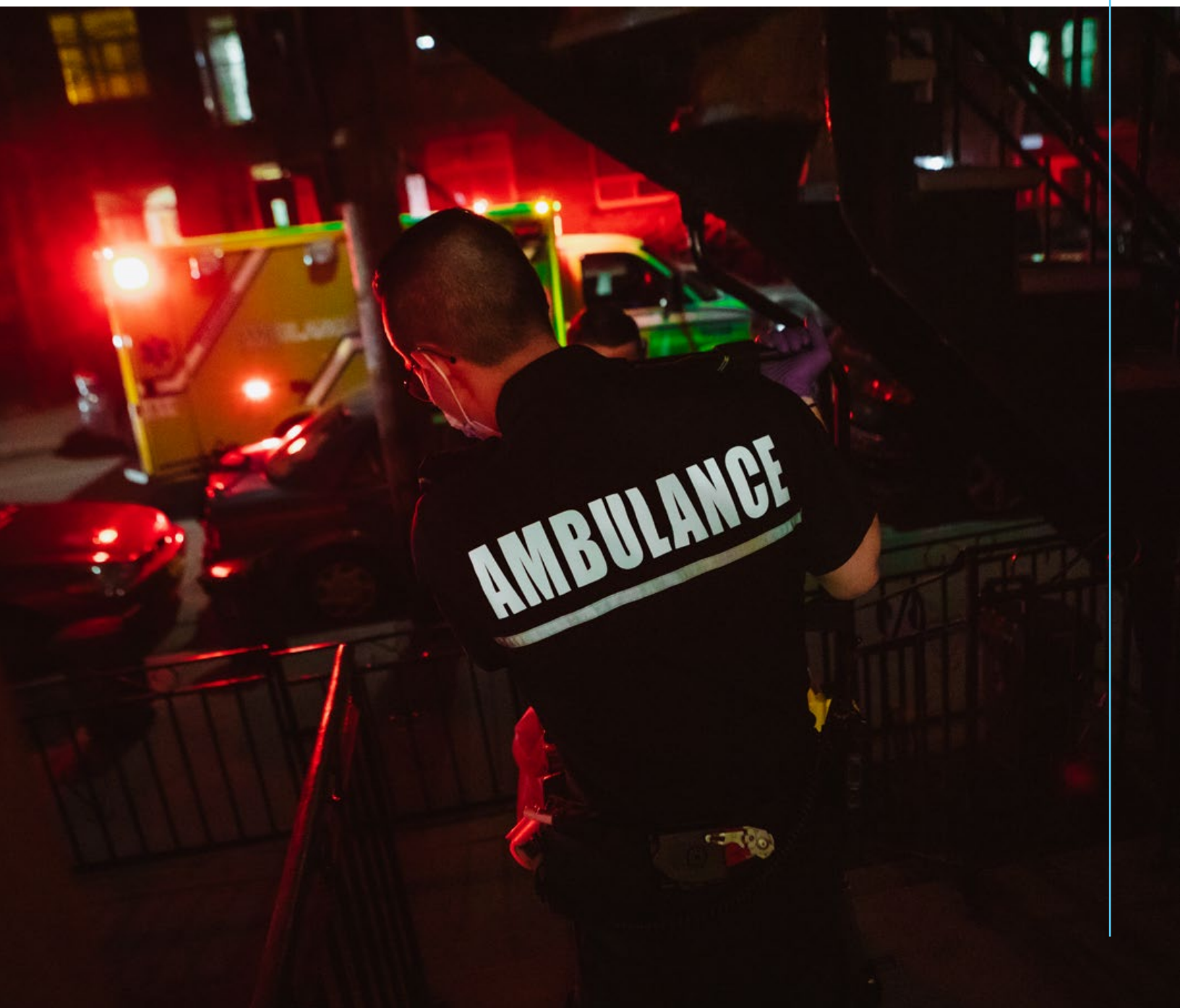
[2] Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation qu'un gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

[3] Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi, est répertorié à ce point.

Emploi et qualité de la LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*[1], Urgences-santé a adopté une politique linguistique. Cette politique précise notamment que la langue de travail officielle à Urgences-santé est le français, comme prévu par l'Office québécois de la langue française. La *Politique de communication* peut être consultée sur le site Web et l'intranet d'Urgences-santé par l'ensemble du personnel.

[1] www.urgences-sante.qc.ca/langue



Protection des renseignements personnels et ACCÈS À L'INFORMATION

En 2020-2021, la Corporation a reçu 825 demandes d'accès à l'information. Au cours de l'année, 786 demandes ont été traitées, incluant des demandes antérieures à cet exercice financier. Le délai moyen de traitement des demandes a été de 23 jours et le délai médian a été de 9 jours. Le détail des délais de traitement par nature des demandes se retrouve au tableau suivant. Les deux demandes de rectification reçues pendant l'année sont également incluses dans le nombre de demandes d'accès aux renseignements personnels.

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS

	NATURE DES DEMANDES TRAITÉES AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER		
	DEMANDES D'ACCÈS		
DÉLAIS DE TRAITEMENT	DOCUMENTS ADMINISTRATIFS (NOMBRE)	RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (NOMBRE)	RECTIFICATION (NOMBRE)
0 à 20 jours	9	543	1
21 à 30 jours	0	59	1
31 jours et plus (le cas échéant)	5	170	0
TOTAL	**14**	**772**	**2**

En ce qui concerne la nature des décisions rendues, le détail est résumé au tableau suivant. Dans le cadre de décisions rendues au cours du dernier exercice financier, les articles 1, 15, 53, 54, 59, 88, 88.1 et 84 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) ont été invoqués pour justifier les refus. Ces dispositions visent, notamment, à protéger des renseignements personnels ou administratifs.

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE

	NATURE DES DEMANDES TRAITÉES AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER		
	DEMANDES D'ACCÈS		
DÉCISION RENDUE	DOCUMENTS ADMINISTRATIFS (NOMBRE)	RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (NOMBRE)	RECTIFICATION (NOMBRE)
Acceptée (entièrement)	7	647	2
Partiellement acceptée	4	44	0
Refusée (entièrement)	3	81	0
TOTAL	**14**	**772**	**2**

Il est à noter qu'aucune demande de révision n'a été effectuée à la Commission d'accès à l'information du Québec au cours du dernier exercice financier. Une demande de révision antérieure a toutefois été réglée en étant annulée par son demandeur. L'article 10 de la Loi prévoit que lorsque le demandeur d'accès est une personne ayant un handicap, des mesures d'accommodement doivent être prises pour lui permettre d'exercer son droit à l'accès. En 2020-2021, aucune mesure d'accommodement n'a été demandée.

GOUVERNANCE

Comité de gouvernance

COMPOSITION

- **M^me^ Sonia Bélanger, présidente**
- **M^me^ Najat Chaer**
- **D^r^ Éric Lalonde**
- **M. Pierre Provost**
- **M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim**

RESPONSABILITÉS

De façon générale, le comité de gouvernance a pour mandat de :

- S'assurer du respect des engagements de la Corporation quant à son plan stratégique ;
- Donner des orientations stratégiques en regard de la planification des services préhospitaliers d'urgence en lien avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le réseau de la santé et des services sociaux et les partenaires ;
- Donner des orientations en matière de qualité des soins et des services et de respect du droit des usagers ;
- Recevoir et analyser les rapports et les recommandations transmis par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (conformément à l'article 412.3 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*) ;
- S'assurer du suivi des recommandations formulées par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ;
- Recevoir et analyser les rapports et les recommandations concernant l'approche de qualité globale et intégrée ;
- Recevoir et analyser les rapports et les recommandations concernant le développement durable ;
- Recevoir et analyser les rapports et les recommandations concernant la gestion des risques dans l'ensemble des activités de la Corporation ;
- Évaluer les processus de gouvernance appliqués à la Corporation et recommander, le cas échéant, des améliorations, notamment à la lumière de l'application des processus de gouvernance et de l'évaluation du fonctionnement des comités et du conseil d'administration, qui est effectuée annuellement ;
- S'assurer de la pérennité du *Code d'éthique*[1] *d'Urgences-santé* et du *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé*[2].

De façon plus spécifique, le comité de gouvernance a notamment pour fonction d'élaborer :

- Des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Corporation ;
- Un *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé*, conformément à l'article 34 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (RLRQ, c. M-30, r. 1) ;
- Des critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration, lesquels sont approuvés par le conseil d'administration ;
- Un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration.

De surcroît, le comité doit procéder à l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration, selon les critères approuvés par celui-ci.

[1] www.urgences-sante.qc.ca/ethique
[2] www.urgences-sante.qc.ca/codeethique

ACTIVITÉS RÉALISÉES PENDANT L'EXERCICE FINANCIER

Les activités du **comité de gouvernance** s'articulent autour de plusieurs thématiques.

Gouvernance

- Mise à jour du *Plan pluriannuel d'évaluation 2020-2023*
- Évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration
- Évaluation du président du conseil d'administration
- Élaboration du profil de compétences des membres du conseil d'administration

Adoption et mise à jour de politiques et de règlements

- *Règlement sur la régie interne de la Corporation d'urgences-santé* (R-5001)
- *Gestion efficiente et sécuritaire des médicaments* (POL-6049)

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

- Suivi des recommandations du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- Réalisation du *Sondage de satisfaction de la clientèle 2020-2021*

Bilan, suivi des tableaux de bord et reddition de comptes

- Reddition de comptes du *Plan stratégique 2017-2021*[1]
- Reddition de comptes du développement durable 2020-2021
- Tableau de bord COVID-19
- Reddition de comptes du *Plan d'amélioration continue de la gouvernance*
- État de la performance opérationnelle

Autres affaires

- Présentation du projet de Tableau de bord de suivi des centres hospitaliers

SOMMAIRE DE L'ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément à la *Politique sur l'évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration, du président et des administrateurs* (POL-6046), adoptée le 20 septembre 2018, les membres du conseil d'administration procèdent annuellement à l'évaluation de la performance du conseil d'administration.

L'évaluation se décline en deux volets :

- L'évaluation du conseil d'administration et de ses comités ;
- L'évaluation de la contribution individuelle des administrateurs.

Pour l'exercice financier 2020-2021, l'évaluation s'est tenue du 18 décembre 2020 au 5 janvier 2021. La présentation de l'analyse de celle-ci s'est effectuée le 18 février 2021 à l'occasion de l'avant-dernière réunion du conseil d'administration.

Niveau de participation

Au cours de l'exercice financier, la présence aux assemblées du conseil d'administration et des rencontres des comités a été documentée. Quelques constats en sont ressortis :

- Le taux de participation aux séances du conseil d'administration est élevé ;
- L'assiduité aux réunions des comités est excellente.

Tenue des assemblées du conseil d'administration et des rencontres des comités

Dans l'ensemble, les membres sont généralement satisfaits du fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. L'ajout de la période de huis clos est apprécié. Quelques membres ont exprimé une préoccupation relativement à la durée du temps prévu afin de pouvoir traiter adéquatement de certains sujets à l'ordre du jour.

Connaître son rôle d'administrateur

Dans l'ensemble, les membres connaissent bien leur rôle. Les résultats de l'évaluation ont permis d'identifier quelques possibilités d'amélioration pour certains membres :

- Maîtrise des indicateurs financiers et opérationnels ;
- Connaissance du plan stratégique ou des plans d'action spécifiques et compréhension des résultats et des écarts.

[1] Le conseil d'administration a décidé le 24 septembre 2020 de prolonger la durée du *Plan stratégique 2017-2021* d'une année.



Compétences de l'administrateur

De manière générale, il a été noté que les membres maîtrisent plutôt bien les compétences souhaitées. Par ailleurs, dans presque toutes les compétences, l'évaluation a permis d'identifier que certains membres gagneraient à recevoir un soutien additionnel. Plus spécifiquement, ils pourraient tirer profit d'un renforcement des connaissances relatives à l'audit, à la conformité et à la littératie financière.

Intégration des administrateurs

La majorité des membres considèrent qu'ils sont satisfaits de l'intégration reçue. D'ailleurs, à la lumière de la lecture des commentaires émis, il a été constaté que cette intégration est primordiale pour que les administrateurs puissent accomplir leur travail. Une session d'information sur les règles encadrant le budget de la Corporation serait toutefois souhaitée.

Amélioration continue

L'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration est une activité essentielle dont la finalité visée est l'amélioration du conseil afin qu'il continue d'évoluer et d'innover dans un contexte en plein changement.

Comité de vérification

COMPOSITION

- **Mme Louise Soucy, présidente**
- **Mme Sandra Desmeules**
- **Mme Chantal Friset**
- **M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim**

RESPONSABILITÉS

Le comité de vérification doit, notamment :

- S'assurer de la mise en place d'un plan visant une utilisation optimale des ressources de la Corporation ainsi que de son suivi ;
- S'assurer de la mise en place et de l'application d'un processus de gestion des risques pour la conduite des affaires de la Corporation ;
- Réviser toute activité susceptible de nuire à la bonne situation financière de la Corporation qui serait portée à sa connaissance ;
- Rencontrer le Vérificateur général du Québec pour examiner l'étendue des travaux d'audit ;
- Assurer le suivi des observations et recommandations du Vérificateur général du Québec et l'application des correctifs requis, s'il y a lieu ;
- Formuler des avis au conseil d'administration sur le contrôle interne de la Corporation et, s'il y a lieu, sur le travail de la vérification interne et externe ;
- Examiner l'opinion du Vérificateur général du Québec exprimée dans le rapport de l'auditeur indépendant ;
- Examiner les états financiers ;
- Recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers ;
- Veiller à ce que des mécanismes de contrôle internes soient mis en place et s'assurer qu'ils soient efficaces et adéquats ;
- Définir les orientations stratégiques en regard de la philosophie de gestion des ressources financières et matérielles ;
- Analyser et recommander au conseil d'administration la répartition des ressources par l'adoption et le suivi des budgets et des projets ;
- Analyser et recommander au conseil d'administration, conformément aux règles et politiques établies, l'approbation de contrats et des dépenses ;
- Réaliser tout autre mandat relatif aux affaires financières de la Corporation que lui confie le conseil d'administration.

ACTIVITÉS RÉALISÉES PENDANT L'EXERCICE FINANCIER

En plus des affaires financières courantes et récurrentes, en 2020-2021, le comité de vérification s'est vu confier le suivi de différents dossiers, tels que :

- Les impacts financiers découlant de la pandémie de la COVID-19 ;
- Le projet du parc immobilier dont le *Plan directeur immobilier* a été transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- Le plan d'atténuation des risques en gestion contractuelle et son évolution ;
- La révision des politiques en gestion contractuelle ainsi que du *Règlement sur la délégation d'engager, de signer et de dépenser de la Corporation et délégation de pouvoirs*.

Le comité de vérification a également rencontré à deux reprises les représentants du Vérificateur général du Québec. Le mandat d'audit annuel 2020-2021 a été effectué sans frais par le Vérificateur général du Québec.

Comité des ressources humaines et des communications

COMPOSITION

- **M^me^ Sandra Desmeules, présidente**
- **M. Rick Leckner**
- **M. Alex Norris**
- **M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim**

RESPONSABILITÉS

Le comité des ressources humaines et des communications doit, notamment :

- Présenter les orientations prioritaires en regard des ressources humaines et de l'amélioration du climat de travail ;
- Recevoir et analyser les rapports et les recommandations en ce qui a trait à l'ensemble des programmes d'intégration et de développement du personnel ;
- Suivre l'évolution de tous les dossiers prioritaires en matière de ressources humaines ;
- Suivre l'évolution du dossier de la gestion de la contribution et en faire rapport au conseil d'administration ;
- Présenter les orientations prioritaires en regard des communications, tant à l'interne qu'à l'externe ;
- Suivre l'évolution de tous les dossiers prioritaires en matière de communications.

ACTIVITÉS RÉALISÉES PENDANT L'EXERCICE FINANCIER

Outre les affaires courantes, le **comité des ressources humaines et des communications** s'est penché sur plusieurs dossiers au cours de la dernière année.

Mise à jour de programmes et de politiques

- *Programme d'appréciation de la contribution du personnel*
- Programme général d'équité salariale (découlant de la *Loi sur l'équité salariale* [RLRQ, c. E-12.001])
- *Politique de reconnaissance du personnel* (POL-6017)
- *Politique de prévention et de gestion de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail* (POL-6030)
- *Politique de télétravail* (POL-6065)
- *Politique-cadre en gestion des ressources humaines* (POL-6066)

Nominations

- Directeur médical régional
- Directeur des interventions

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022

- Suivi du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022*

Communications

- Bilans périodiques des communications

Suivis

- Bilan des congrès au Québec et hors Québec 2019-2020
- Suivi bisannuel sur l'avancement des travaux visant le déploiement de la structure organisationnelle
- État de situation sur la négociation des conventions collectives 2020-2025

Mandats spéciaux

- Nouvelle structure du Service des mesures d'urgence

Comité exécutif

COMPOSITION

- **M. Rick Leckner, 1er vice-président**
- **Mme Sandra Desmeules, 2e vice-présidente**
- **Mme Louise Soucy, secrétaire du conseil**
- **M. Yvan Gendron, président et directeur général, par intérim**

RESPONSABILITÉS

Le comité exécutif doit, notamment :

- Voir à la bonne marche des affaires de la Corporation entre les séances du conseil d'administration ;
- Exercer de façon *ad hoc* les pouvoirs et fonctions spécifiques que lui délègue, de temps à autre, le conseil d'administration.



Membres du conseil d'administration

Pendant l'exercice 2020-2021, 12 personnes ont occupé un poste de membre du conseil d'administration de la Corporation d'urgences-santé. Ceci inclut les deux membres nommés parmi les personnes ayant utilisé les services préhospitaliers d'urgence de la Corporation, ainsi que les deux présidents et directeurs généraux de l'organisation, qui se sont succédé pendant l'année. En vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, le conseil d'administration est composé de 11 membres.

Au 31 mars 2021, 1 poste était vacant et le conseil d'administration comprenait 5 femmes et 5 hommes, dont 3 membres indépendants. De plus, 3 femmes avaient 55 ans et plus et 2 femmes étaient âgées de 35 à 45 ans. Parmi les 5 hommes, 3 avaient plus de 55 ans et 2 avaient entre 35 et 45 ans. Pendant cet exercice, les personnes mentionnées ci-dessous ont été membres du conseil d'administration de la Corporation d'urgences-santé.

NOM	**Yvan Gendron**
STATUT	Membre et président du conseil d'administration et directeur général, par intérim
NOMINATION AU CONSEIL	15 octobre 2020
FIN DU MANDAT	À déterminer
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Yvan Gendron compte 35 années d'expérience en gestion dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il a notamment été sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, président-directeur général du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, directeur général associé et directeur général adjoint du Centre hospitalier de l'Université de Montréal, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, directeur général de l'Hôpital Charles-Le Moyne ainsi que du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu–Rouville. Au cours de sa carrière, monsieur Gendron a acquis une bonne expérience du milieu préhospitalier. Il a, entre autres, transigé avec les 13 compagnies ambulancières de la Montérégie et a participé à la planification et la mise en place du Groupe Alerte Santé, la centrale de coordination des ambulances de la Montérégie. Il détient une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique, un certificat en administration de l'Université du Québec à Montréal, un certificat en gestion des services de santé des hôpitaux de l'Université de Montréal ainsi qu'un diplôme d'études collégiales en médecine nucléaire du Collège Ahuntsic.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	FONDATIONS ▪ Fondation de l'Institut Universitaire de santé mentale de Montréal en santé (2015 à 2018) ▪ Fondation Santa Cabrini (2015 à 2018) ▪ Fondation de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (2015 à 2018) ▪ Fondation Hôpital Charles-LeMoyne (2008 à 2011)

AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISMES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ■ Centre d'excellence en thérapie cellulaire de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont – Président (2015 à 2018) ■ Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal – Secrétaire (2015 à 2018) ■ Agence de la santé et des services sociaux de Montréal – Secrétaire (2011 à 2012) ■ Groupe Alerte Santé (2009 à 2011) ■ Hôpital Charles-Le Moyne (2008 à 2011) AUTRES ■ Centre de commercialisation de l'immunothérapie du cancer (2015 à 2018) ■ SigmaSanté – Président (2015 à 2018) ■ Groupe McPeak-Sirois (soutien à la recherche en cancer du sein) (2015 à 2018) ■ Société québécoise des infrastructures (2013 à 2018) ■ La Capitale assurances générales (2013 à 2018) ■ Société de gestion informatique SOGIQUE inc. (2010 à 2011) ■ Association des directeurs généraux des services de santé et des services sociaux du Québec – Président (2008 à 2011)
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montréal (région 06)



NOM	**Nicola D'Ulisse**
STATUT	Membre et président du conseil d'administration et directeur général
PREMIÈRE NOMINATION AU CONSEIL	2 mai 2009
DÉBUT DU MANDAT	13 juin 2018 (3e mandat)
FIN DU MANDAT	14 octobre 2020
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Depuis le début de sa carrière professionnelle, Nicola D'Ulisse a été habité par la mission des soins préhospitaliers. Il a mené trois carrières de front : instructeur, paramédic et gestionnaire. De 1986 à 2009, il a été propriétaire et instructeur en soins préhospitaliers à Rescutek. En 1989, il a commencé sa carrière de paramédic au sein de la Corporation d'urgences-santé, qu'il a poursuivie jusqu'en 1998. En parallèle, il s'est bâti, au cours d'une période de près de 20 ans, une solide carrière de gestionnaire dans le milieu de la recherche pharmaceutique.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Information non disponible
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montréal (région 06)

NOM	**Sonia Bélanger**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommée parmi les directeurs généraux des établissements qui exploitent les centres hospitaliers du territoire
NOMINATION AU CONSEIL	20 novembre 2019
FIN DU MANDAT	19 novembre 2024
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Diplômée en sciences infirmières, Sonia Bélanger a obtenu une maîtrise en administration de la santé à l'Université de Montréal. Boursière du programme FORCES/Extra de la Fondation canadienne de recherche sur les services de santé, elle est actuellement présidente-directrice générale du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Madame Bélanger possède plus de 20 ans d'expérience en gestion au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Elle a notamment occupé les postes de directrice générale du Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun de 2012 à 2015 et du Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île de 2010 à 2012.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	▪ Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (en cours) ▪ Institut national de santé publique du Québec (en cours) ▪ Montréal InVivo (en cours)
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Laurentides (région 15)

NOM	**Najat Chaer**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommée parmi les personnes ayant utilisé les services préhospitaliers d'urgence de la Corporation au cours des 12 mois précédant cette nomination et ayant manifesté leur intérêt pour le poste à la suite d'une invitation générale par voie médiatique Qualifiée comme membre indépendante
NOMINATION AU CONSEIL	16 décembre 2020
FIN DU MANDAT	15 décembre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Najat Chaer est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université du Québec à Montréal, ainsi que d'un certificat en gestion appliquée à la police et à la sécurité intérieure de l'Université de Montréal avec mention d'excellence. Constable spéciale au ministère de la Sécurité publique, madame Chaer a notamment occupé le poste de sergente par intérim ainsi que chef d'équipe opérationnel à l'occasion des travaux de la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction. Auparavant, elle a été directrice des opérations d'une entreprise privée à Montréal pendant plus de 8 ans. Depuis plus de 10 ans, madame Chaer s'implique bénévolement au sein de Leucan en soutien aux enfants atteints de cancer et à leur famille.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Aucun
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Laval (région 13)

NOM	**Sandra Desmeules, M. Sc., CRHA**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommée après consultation de la Ville de Laval, parmi les membres de son conseil ou parmi ses employés-cadres
PREMIÈRE NOMINATION AU CONSEIL	28 janvier 2015
DÉBUT DU MANDAT	28 octobre 2020 (2e mandat)
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Sandra Desmeules a été élue pour la première fois en 2013 au poste de conseillère municipale à la Ville de Laval dans le district de Concorde-Bois-de-Boulogne et est membre du comité exécutif. Elle est titulaire d'une maîtrise en sciences de la gestion, profil gestion des ressources humaines de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. De plus, elle est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA).
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	▪ Office municipal d'habitation de Laval (en cours) ▪ Fédération canadienne des municipalités (en cours) ▪ Fondation du Centre jeunesse de Laval et du Centre de réadaptation en dépendance Laval (en cours)
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Laval (région 13)

NOM	**Chantal Friset**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommée après consultation de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval
NOMINATION AU CONSEIL	20 novembre 2019
FIN DU MANDAT	19 novembre 2024
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Titulaire d'un baccalauréat en sciences infirmières de l'Université de Montréal et d'une maîtrise en administration des affaires de HEC Montréal, Chantale Friset a acquis une solide expérience de près de 40 années dans le réseau de la santé et des services sociaux. Depuis 2019, elle occupe le poste de présidente-directrice générale adjointe du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval. De 2017 à 2019, elle a agi comme directrice des soins infirmiers au Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval. Au fil de son parcours professionnel, elle a occupé plusieurs postes de gestion dans le secteur privé, particulièrement dans le domaine des services-conseils, où elle a notamment accompagné des équipes de direction d'établissements du réseau dans des projets de planification stratégique, de programmation clinique et de gestion de la performance.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Aucun
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montérégie (région 16)

NOM	**Éric Lalonde**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommé parmi les coordonnateurs des salles d'urgence situées dans les installations maintenues par les établissements qui exploitent les centres hospitaliers du territoire de la Corporation
NOMINATION AU CONSEIL	28 octobre 2020
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Médecin d'urgence depuis 19 ans, Éric Lalonde est actuellement chef du département de médecine d'urgence du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, qui comprend trois salles d'urgence montréalaises, dont celle de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal. Il est également professeur adjoint de clinique à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Aucun
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montérégie (région 16)

NOM	**Rick Leckner**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommé après consultation du milieu économique ou des affaires du territoire de la Corporation Qualifié comme membre indépendant
PREMIÈRE NOMINATION AU CONSEIL	28 janvier 2015
DÉBUT DU MANDAT	28 octobre 2020 (2e mandat)
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Rick Leckner compte plus de 40 années d'expérience en communications corporatives et gestion de crise. En 1983, il a fondé MaisonBrison Communications. Il est également connu pour sa longue présence radiophonique sur les ondes montréalaises de CJAD. Monsieur Leckner a été conseiller municipal à Dollard-des-Ormeaux de 1978 à 1994, vice-président du bureau des mesures d'urgence de la Communauté urbaine de Montréal, en plus d'avoir siégé à plusieurs comités du gouvernement du Québec, notamment au Conseil des services essentiels, au Comité d'examen des plaintes de la Sûreté du Québec et au Comité technique sur la mobilité des biens et des personnes de Transports Québec.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	▪ Investissements Saint-Victor inc. (en cours) ▪ Fondation Mission Old Brewery – Administrateur (2010 à 2014) – Président (2015 à 2016) ▪ MaisonBrison Communications – Président (1983 à 2019)
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montréal (région 06)

NOM	**Nicole Neveu**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommée parmi les personnes ayant utilisé les services préhospitaliers d'urgence de la Corporation au cours des 12 mois précédant cette nomination et ayant manifesté leur intérêt pour le poste à la suite d'une invitation générale par voie médiatique Qualifiée comme membre indépendante
NOMINATION AU CONSEIL	15 novembre 2017
FIN DU MANDAT	27 mai 2020
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Nicole Neveu possède plus de 30 années d'expérience variée dans le milieu de la recherche médicale, dont 20 années à titre de gestionnaire à Pharmascience inc. Depuis 2015, elle y occupe le poste de Chef principale – Tarification et accès au marché.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Information non disponible
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montréal (région 06)

NOM	**Alex Norris**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommé après consultation de la Ville de Montréal, parmi les membres de son conseil ou parmi ses employés-cadres
NOMINATION AU CONSEIL	12 avril 2018
FIN DU MANDAT	10 avril 2023
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Ancien journaliste, Alex Norris est conseiller municipal à Montréal et membre du conseil d'arrondissement du Plateau-Mont-Royal depuis 2009. Après sa réélection en novembre 2017, il a été nommé conseiller associé à la sécurité publique au comité exécutif de Montréal et président de la Commission de la sécurité publique de l'agglomération de Montréal. À la suite de la démission du maire du Plateau-Mont-Royal en 2019, monsieur Norris a été désigné, par ses collègues élus, maire par intérim de l'arrondissement pendant cinq mois. En mars 2021, il a été nommé président par intérim de la Table de concertation du Mont-Royal. Avant de faire le saut en politique, monsieur Norris a gagné trois prix nationaux en journalisme et a été finaliste à cinq autres occasions. Il a travaillé professionnellement dans quatre langues (anglais, français, portugais et espagnol) et a pratiqué ou enseigné le journalisme dans 12 pays. Monsieur Norris détient un baccalauréat ès arts (sciences politiques et géographie) et un baccalauréat en journalisme de l'Université de Carleton à Ottawa. Il habite le district de Jeanne-Mance, dans l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, depuis plus de 30 ans.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	▪ Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (en cours) ▪ Fédération canadienne des municipalités (en cours) ▪ Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal (2014 à 2017)
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montréal (région 06)

NOM	**Pierre Provost**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommé après consultation des salariés de la Corporation
NOMINATION AU CONSEIL	20 novembre 2019
FIN DU MANDAT	19 novembre 2024
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Pierre Provost a entrepris sa carrière à la Corporation d'urgences-santé en 2009 à titre de paramédic. Il y a occupé plusieurs autres postes, de chargé de projets à spécialiste. Depuis 2019, il est agent de planification et de programmation en revue d'événements et en gestion des risques.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	▪ Société québécoise de spéléologie (en cours)
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Montréal (région 06)

NOM	**Louise Soucy, CPA, ASC**
STATUT	Membre du conseil d'administration nommée après consultation de la Société de l'assurance automobile du Québec Qualifiée comme membre indépendante
NOMINATION AU CONSEIL	30 janvier 2018
FIN DU MANDAT	29 janvier 2023
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Louise Soucy est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et titulaire d'un diplôme du Collège des administrateurs de sociétés. Administratrice à la retraite, madame Soucy possède 35 années d'expérience variée, dont 23 années à titre de gestionnaire. Elle a d'abord occupé diverses fonctions dans le domaine de l'audit, pour un cabinet d'experts-comptables, au Bureau du vérificateur général du Canada et au Vérificateur général du Québec. Par la suite, madame Soucy a successivement exercé différents rôles de gestion dans la fonction publique québécoise, dont celui de directrice de l'audit interne à la Régie de l'assurance maladie du Québec, de 2009 à 2015. Son sens de la gestion et son expérience en matière de performance organisationnelle alliés à son expertise en audit et en gestion des risques lui permettent notamment de contribuer à l'amélioration de l'efficacité des processus de contrôle et de gouvernance de la Corporation. Madame Soucy siège à des comités d'audit ministériels, soit au ministère du Tourisme et au ministère de la Famille.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	▪ Institut des auditeurs internes – Administratrice et secrétaire du conseil d'administration (2016 à 2019) ▪ Académie de gymnastique de Québec – Administratrice et secrétaire du conseil d'administration (2005 à 2012)
LIEU DE RÉSIDENCE (région administrative)	Capitale-Nationale (région 03)



État de l'assiduité des membres du conseil d'administration

	CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMITÉ DE GOUVERNANCE	COMITÉ DE VÉRIFICATION	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS
Nombre total de réunions tenues pendant l'année	**6**	**5**	**7**	**6**
Yvan Gendron	4/4	4/4	4/4	4/4
Nicola D'Ulisse[1]	2/2	1/1	3/3	2/2
Sonia Bélanger	6/6	5/5		
Najat Chaer	3/3	2/2		
Sandra Desmeules	5/6		7/7	6/6
Chantal Friset	6/6		6/7	
Éric Lalonde	4/4	3/3		
Rick Leckner	6/6			6/6
Nicole Neveu	0/0	0/0		
Alex Norris	6/6			6/6
Pierre Provost	6/6	5/5		
Louise Soucy	6/6		7/7	

[1] En janvier 2021, monsieur Nicola D'Ulisse a quitté officiellement ses fonctions de président et directeur général de la Corporation pour prendre sa retraite.

Formation des membres du conseil d'administration

La formation initiale des nouveaux administrateurs est encadrée par le plan d'intégration des membres du conseil d'administration. Celui-ci prévoit diverses formations, telles que la formation Héros urbain et des stages d'observation afin de permettre aux nouveaux administrateurs d'approfondir leur connaissance du milieu des soins préhospitaliers. Les besoins en matière de formations spécifiques sont identifiés annuellement à la suite de l'évaluation des membres du conseil d'administration dans l'optique de voir à la formation continue des administrateurs. En raison du contexte de pandémie, aucune des formations prévues au cours de la dernière année n'a pu être suivie par les membres du conseil d'administration.

Rémunération et avantages versés à chacun des membres du conseil d'administration

Conformément à l'article 95 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, chapitre S-6.2), les membres du conseil d'administration, autres que le directeur général, ne reçoivent aucune rémunération. Ils ont cependant le droit de se faire rembourser des frais de voyage et de séjour occasionnés par l'exercice de leurs fonctions conformément aux règles applicables aux membres d'organismes gouvernementaux adoptées par le gouvernement par le décret numéro 2500-83 du 30 novembre 1983. Aucuns frais de cette nature n'ont été engendrés au cours de l'exercice 2020-2021.

Rémunération des principaux dirigeants

Pour l'exercice financier 2020-2021, le traitement des dirigeants les mieux rémunérés de la Corporation apparaît au tableau suivant.

Rémunération des dirigeants les mieux rémunérés de la Corporation

NOM	Titre et fonction	Salaire annuel de base	Rémunération versée[1]	Autre forme de rémunération[2]	Régime de retraite[3]
Yvan Gendron[4]	Président et directeur général, par intérim	223 118 $	102 623 $	3350 $	RRAS
Nicola D'Ulisse[5]	Président et directeur général	197 303 $	195 781 $	1320 $	RRAS
Daniel Jacques[6]	Directeur général adjoint – opérationnel	159 684 $	181 988 $	s. o.	RRPE
Arianne Trudeau[7]	Directrice générale adjointe – administratif	146 716 $	146 716 $	2 604 $	RRPE
Lucie Ménard	Directrice des finances	136 034 $	161 225 $	817 $	RRAS
Pierre-Patrick Dupont	Directeur des soins	128 508 $	144 919 $	s. o.	RRAS
Mathieu Campbell[8]	Directeur des ressources humaines	128 059 $	151 217 $	s. o.	RRPE

NOTE : la Corporation d'urgences-santé n'a pas de programme de boni. Aucun boni n'a donc été versé au cours de l'exercice financier.

1 Inclut le salaire de base, les heures supplémentaires, les primes de disponibilité, de fin de semaine et de soir, les prestations en assurance salaire, les montants forfaitaires pour les cadres, pour cumul de postes ainsi que les montants forfaitaires non cotisables.
2 Inclut les avantages imposables liés aux assurances collectives et/ou l'allocation automobile.
3 Les personnes nommées ne bénéficient pas de régime supplémentaire de retraite qui soit en surplus au régime général applicable. La cotisation et la rente sont calculées selon les dispositions usuelles du régime auquel ils participent, soit le Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) du gouvernement du Québec ou le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) du gouvernement du Québec.
4 A été nommé, à compter du 15 octobre 2020, président et directeur général, par intérim. L'ensemble de son traitement est prévu par décret. Le ministère de la Santé et des Services sociaux transmet une facture à la Corporation pour ses services, laquelle est remboursée au ministère par la Corporation.
5 A pris sa retraite en janvier 2021.
6 A été nommé directeur général adjoint – opérationnel, le 27 avril 2020.
7 Absente durant l'exercice financier 2020-2021. A quitté ses fonctions en mars 2021. Sa rémunération versée inclut un montant de vacances soldées ainsi qu'un versement de salaire rétroactif.
8 A été nommé directeur général adjoint – administratif, par intérim, le 27 avril 2020.

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

Les administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le ***Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics***[1] dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils sont également régis par le ***Code d'éthique d'Urgences-santé***[2]. Ce dernier a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011.

Un ***Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé***[3] a aussi été adopté par la Corporation, en 2016, conformément au Règlement.

En 2020, deux plaintes en vertu de la *Politique de prévention et de gestion de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail* impliquaient un membre du conseil d'administration.

1 legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/M-30, %20r. %201/
2 www.urgences-sante.qc.ca/ethique
3 www.urgences-sante.qc.ca/deontologie





Section 5

ÉTATS FINANCIERS

Rapport de LA DIRECTION

Les états financiers de la Corporation d'urgences-santé (ci-après la « Corporation ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce Comité rencontre la direction et l'auditeur indépendant, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Corporation, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

YVAN GENDRON
Président et directeur général, par intérim

LUCIE MÉNARD, CPA, CA
Directrice des finances

Montréal, le 23 juin 2021

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

OPINION

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Corporation d'urgences-santé (« la Corporation »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2021, et l'état des résultats et du déficit cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation au 31 mars 2021, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

FONDEMENT DE L'OPINION

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de la Corporation conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

AUTRES INFORMATIONS

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport annuel de gestion, mais ne comprennent pas les états financiers et mon rapport de l'auditeur sur ces états.

Mon opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et je n'exprime aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne mon audit des états financiers, ma responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que j'ai acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. J'ai obtenu le rapport annuel de gestion avant la date du présent rapport. Si, à la lumière des travaux que j'ai effectués, je conclus à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, je suis tenue de signaler ce fait dans le présent rapport. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION ET DES RESPONSABLES DE LA GOUVERNANCE À L'ÉGARD DES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Corporation à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la Corporation

ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la Corporation.

RESPONSABILITÉS DE L'AUDITEUR À L'ÉGARD DE L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- j'acquiers une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Corporation ;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Corporation à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la Corporation à cesser son exploitation ;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



ROCH GUÉRIN, CPA AUDITEUR, CA
Directeur principal

Montréal, le 23 juin 2021

États FINANCIERS

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

État des résultats et du déficit cumulé

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021
(en milliers de dollars)

	2021	2021	2020
REVENUS	**Budget[1]**	**Réel**	**Réel**
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	138 352	145 015	127 203
Transports ambulanciers (note 3)	30 309	27 040	32 978
Revenus des activités complémentaires (note 4)	563	425	630
Autres revenus (note 5)	90	1 117	1 273
	169 314	**173 597**	**162 084**
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 6)	172 452	178 488	161 062
Charges des activités complémentaires (note 4)	525	302	510
Autres charges (note 5)	-	679	891
	172 977	**179 469**	**162 463**
DÉFICIT DE L'EXERCICE	**(3 663)**	**(5 872)**	**(379)**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**5 140**	**5 140**	**5 519**
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 16)	**1 477**	**(732)**	**5 140**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Selon le budget initial approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 23 juin 2020.



CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

État de la situation financière

AU 31 MARS 2021
(en milliers de dollars)

ACTIFS FINANCIERS	2021	2020
Trésorerie	3 442	3 552
Débiteurs (note 8)	20 402	13 788
	23 844	**17 340**
PASSIFS		
Dû aux Fonds (notes 17, 18 et 19)	2 679	3 523
Créditeurs et charges à payer (note 9)	40 300	31 824
Subventions reportées (note 10)	579	-
Dette à long terme (note 11)	13 260	10 786
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 12)	14 351	15 360
	71 169	**61 493**
DETTE NETTE	**(47 325)**	**(44 153)**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 13)	42 489	47 374
Stocks destinés à l'utilisation (note 14)	3 278	1 322
Charges payées d'avance (note 15)	826	597
	46 593	**49 293**
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ (note 16)	**(732)**	**5 140**
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 23)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LOUISE SOUCY, CPA, CA, ASC
Présidente du comité de vérification

SANDRA DESMEULES, M. SC., CRHA
Membre du comité de vérification

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

État de la variation de la dette nette

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021
(en milliers de dollars)

	2021 Budget[1]	2021 Réel	2020 Réel
DÉFICIT DE L'EXERCICE	**-**	**(5 872)**	**(379)**
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(6 369)	3 576	(17 467)
Amortissement d'immobilisations corporelles	9 420	8 343	7 629
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles		(141)	(97)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles		259	107
	3 051	**4 885**	**(9 828)**
Acquisitions des stocks destinés à l'utilisation		(8 714)	(8 173)
Acquisitions des charges payées d'avance		(1 273)	(832)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		6 758	8 066
Utilisation des charges payées d'avance		1 044	1 374
		(2 185)	**435**
(Augmentation) Diminution de la dette nette	3 051	(3 172)	(9 772)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**(44 153)**	**(44 153)**	**(34 381)**
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	**(41 102)**	**(47 325)**	**(44 153)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Selon le budget initial approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 23 juin 2020.



CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

État des flux de trésorerie

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021
(en milliers de dollars)

ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	2021	2020
Déficit de l'exercice	(5 872)	(379)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	8 343	7 629
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles	(141)	(97)
	2 330	**7 153**
VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT		
Débiteurs	(6 614)	(2 025)
Stocks destinés à l'utilisation	(1 956)	(107)
Charges payées d'avance	(229)	542
Dû aux Fonds	(844)	776
Créditeurs et charges à payer	10 437	1 457
Subventions reportées	579	-
	1 373	**643**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	**3 703**	**7 796**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(5 537)	(15 199)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	259	107
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS	**(5 278)**	**(15 092)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvel emprunt à long terme	5 519	10 000
Remboursement de dette à long terme	(3 045)	(1 178)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(1 009)	(858)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	**1 465**	**7 964**
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE	**(110)**	**668**
TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**3 552**	**2 884**
TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	**3 442**	**3 552**

Les données supplémentaires concernant les flux de trésorerie se trouvent à la note 24.
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Corporation d'urgences-santé
NOTES COMPLÉMENTAIRES

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

(en milliers de dollars incluant les tableaux)

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Corporation d'urgences-santé (ci-après « Corporation »), corporation à but non lucratif, a été constituée en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (RLRQ, chapitre S-5). Elle exerce, sur son territoire, les fonctions dévolues à une agence de la Santé et des Services sociaux par la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, chapitre S-6.2), notamment celles de planifier, d'organiser et de coordonner l'organisation des services préhospitaliers d'urgence, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Elle exerce également les fonctions d'exploiter un centre de communication santé et un service ambulancier.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers de la Corporation, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les éléments des états financiers qui requièrent l'utilisation d'estimations incluent l'estimation de la provision pour créances douteuses, les débiteurs de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la durée de vie utile des immobilisations corporelles aux fins du calcul de l'amortissement et l'évaluation du passif lié aux charges sociales et provisions salariales liées aux offres salariales rendues publiques dans le cadre des négociations des conventions collectives en cours.

De plus, la Corporation a comptabilisé un revenu de subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en lien avec le financement des coûts additionnels reliés à la pandémie de COVID-19. Le MSSS n'ayant avancé qu'une partie de la subvention à la Corporation, un solde important est inclus dans les débiteurs. Les coûts admissibles pour le calcul de la subvention sont prévus par une directive du MSSS, mais celle-ci laisse place au jugement et à certaines interprétations. Ainsi, l'évaluation du revenu de subvention ainsi que du solde à recevoir représente la meilleure estimation de la direction en fonction des informations disponibles à la date des états financiers.

Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers comprennent des éléments d'actifs financiers et de passifs financiers. Les actifs et les passifs financiers sont constatés au coût et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement, comme décrit ci-après :

La trésorerie et les débiteurs (excluant les taxes à la consommation) sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le dû aux Fonds, les créditeurs et charges à payer (excluant les charges sociales) et la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transactions sont ajoutés à la valeur comptable des actifs financiers ou portés en diminution de la valeur comptable des passifs financiers classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

CONSTATATION DES REVENUS

Revenus de subventions

Les subventions de fonctionnement ne comportant aucune stipulation grevant leur utilisation, sont comptabilisées aux résultats à titre de subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux (ci-après « MSSS ») jusqu'à concurrence du montant autorisé lorsque tous les critères d'admissibilité sont satisfaits. Les subventions sont présentées en subventions reportées lorsque les stipulations imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Les subventions reportées sont virées aux revenus à mesure que les conditions relatives au passif sont remplies.

Revenus autres que subventions

Les revenus provenant des transports ambulanciers et les revenus des activités complémentaires sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord ;
- les services ont été rendus ;
- le prix de vente est déterminé ou déterminable ;
- le recouvrement est raisonnablement assuré.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie

La Corporation présente à titre de trésorerie les soldes bancaires.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont utilisés afin de rendre des services futurs.

Stocks destinés à l'utilisation

Les stocks sont évalués au coût ou à la valeur de réalisation nette, selon le moins élevé des deux. Le coût est calculé selon la méthode du premier entré premier sorti. Les coûts comprennent le coût d'acquisition et les coûts de transport pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état où ils se trouvent.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée probable d'utilisation établie comme suit :

Bâtisse louée	20 ans
Équipement informatique	3 à 5 ans
Mobilier et équipement	5 à 10 ans
Matériel roulant	3 à 10 ans
Matériel roulant loué	5 ans
Améliorations locatives	Durée du bail (10 ans à 20 ans)
Système de répartition assistée par ordinateur	7 ans

Le coût des immobilisations corporelles comprend le prix d'achat, les frais d'installation et les frais de financement reliés à leur acquisition jusqu'à la date de leur mise en service. L'amortissement de ces immobilisations corporelles débute au moment de leur utilisation.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Corporation de fournir des biens et des services ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction n'est constatée.

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées étant donné que la Corporation ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées. Sa responsabilité se limite à la charge de l'employeur.

Provision pour vacances et congés de maladie

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises au cours de l'exercice suivant. Pour les congés de maladie accumulés, le solde à payer est versé au début du mois de décembre de chaque année.



2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

OBLIGATION DÉCOULANT DES CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

Les contrats de location auxquels la Corporation est partie à titre de preneur et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée sont constatés à titre d'immobilisations corporelles et inclus dans les obligations découlant de contrats de location-acquisition. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail sans dépasser la juste valeur du bien.

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

OPÉRATIONS INTERENTITÉS

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse au périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Quant aux services reçus à titre gratuit, ils ne sont pas comptabilisés. Les autres opérations interentités ont été réalisées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

3. REVENUS - TRANSPORTS AMBULANCIERS

	2021	2020
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	15 917	18 740
Société de l'assurance automobile du Québec	498	855
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 194	3 851
Particuliers	7 094	9 077
Autres	337	455
	27 040	**32 978**

4. ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

REVENUS	2021	2020
Formation	100	368
Revenus de distribution du matériel médical	90	256
Subvention de recherche et développement pour la défense Canada	225	-
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	10	6
	425	**630**
CHARGES		
Traitements et salaires	42	169
Avantages sociaux	2	24
Charges sociales	13	59
Fournitures médicales et médicaments	150	243
Services achetés	89	1
Communications	1	6
Location d'équipement	5	8
	302	**510**
RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES	**123**	**120**

Ce résultat net ne tient pas compte des charges indirectes d'administration.

5. AUTRES REVENUS ET AUTRES CHARGES

REVENUS	2021	2020
Intérêts	102	183
Prêts de service	114	284
Stationnement	117	118
Libérations syndicales remboursables	506	587
Dépistage de la pandémie COVID-19	239	-
Autres	39	101
	1 117	**1 273**
CHARGES		
Traitements et salaires	98	189
Avantages sociaux	452	524
Charges sociales	125	178
Autres	4	-
	679	**891**

Les autres charges comprennent principalement les coûts des libérations syndicales remboursables et des prêts de service.

6. CHARGES D'EXPLOITATION PAR CENTRE D'ACTIVITÉS

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence	Centre des Communications	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	Pandémie COVID -19	Total 2021	Total 2020
Traitements et salaires	791	7 814	2 420	57 026	5 086	3 905	3 253	-	8 634	88 929	78 736
Avantages sociaux (a)	1 267	1 395	414	13 227	1 545	890	711	-	2 398	21 847	20 010
Charges sociales (b)	533	1 850	512	20 682	1 205	1 088	1 214	-	2 240	29 324	26 399
Fournitures médicales et médicaments	20	1	-	3 141	1	-	500	-	1 823	5 486	4 004
Frais de déplacement	11	117	1	187	14	2	10	-	103	445	376
Services achetés (note 7)	97	1 204	606	3 064	1 283	104	5	452	1 233	8 048	6 772
Communications	-	342	-	46	1 424	-	-	-	41	1 853	1 722
Location d'immeubles	-	-	5	2 332	-	-	1	1 872	84	4 294	4 000
Location d'équipement	-	14	-	23	-	-	-	-	14	51	85
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	468	-	-	-	133	-	601	640
Amortissement des immobilisations corporelles	-	106	903	6 457	315	-	125	401	36	8 343	7 629
(Gain) Perte à la disposition d'immobilisations corporelles	-	-	2	(147)	11	-	(7)	-	-	(141)	(97)
Achats d'uniformes	-	19	-	1 206	1	-	141	-	33	1 400	1 372
Frais de matériel roulant	-	-	-	5 395	-	-	-	-	(147)	5 248	5 716
Fournitures de bureau	1	51	69	141	197	24	2	1	6	492	680
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	62	-	1 799	-	-	-	-	-	1 861	2 181
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(253)	-	-	-	-	-	(253)	(81)
Assurances	-	66	-	-	-	-	-	-	-	66	70
Intérêts sur l'emprunt temporaire, la dette à long terme et frais bancaires	-	173	-	-	-	-	-	-	-	173	220
Autres	1	197	68	68	16	1	15	12	43	421	598
Contribution au fonds pour la gestion administrative des premiers répondants	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30
	2 721	**13 411**	**5 000**	**114 862**	**11 098**	**6 014**	**5 970**	**2 871**	**16 541**	**178 488**	**161 062**

(a) Ce sont les congés conventionnés et rémunérés. Ils comprennent, entre autres, les vacances annuelles, les congés fériés, les congés de maladie et les indemnités de départ.
(b) Ce sont les charges financières résultant de la contribution de l'employeur, exigée par les lois sociales en vigueur et les obligations conventionnelles.

7. SERVICES ACHETÉS

	2021	2020
Traitement électronique des données	205	193
Service de buanderie	728	649
Entretien et réparation – locaux et équipement	1 982	1 713
Entretien et réparation du système de répartition assisté par ordinateur	903	811
Entretien des moniteurs défibrillateurs	158	516
Mise à jour de logiciels informatiques	742	879
Formation	153	211
Sécurité	862	246
Frais juridiques	303	286
Frais d'expertise médicale	312	331
Honoraires professionnels	1 320	516
Recrutement	33	216
Relocalisation et déménagement	85	88
Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques	48	16
Négociation conventions collectives	156	30
Autres	58	71
	8 048	**6 772**

8. DÉBITEURS

BÉNÉFICIAIRES DE TRANSPORTS AMBULANCIERS	2021	2020
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	2 263	2 155
Société de l'assurance automobile du Québec	46	65
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	205	315
Particuliers	3 113	4 173
Autres	97	155
	5 724	**6 863**
Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions	10 027	2 602
Taxes à la consommation	734	1 223
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	4 114	4 236
Autres débiteurs	1 556	985
	22 155	**15 909**
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES		
Particuliers	(1 753)	(2 121)
	20 402	**13 788**

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2021	2020
Fournisseurs	3 949	5 124
Salaires	12 873	5 638
Charges sociales	6 181	5 873
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie (note 21)	17 297	15 189
	40 300	**31 824**

10. SUBVENTIONS REPORTÉES

En mars 2021, le MSSS a autorisé des subventions de 579 à la Corporation pour l'acquisition d'équipements médicaux spécifiques. Au 31 mars 2021, les subventions reportées sont de 579.

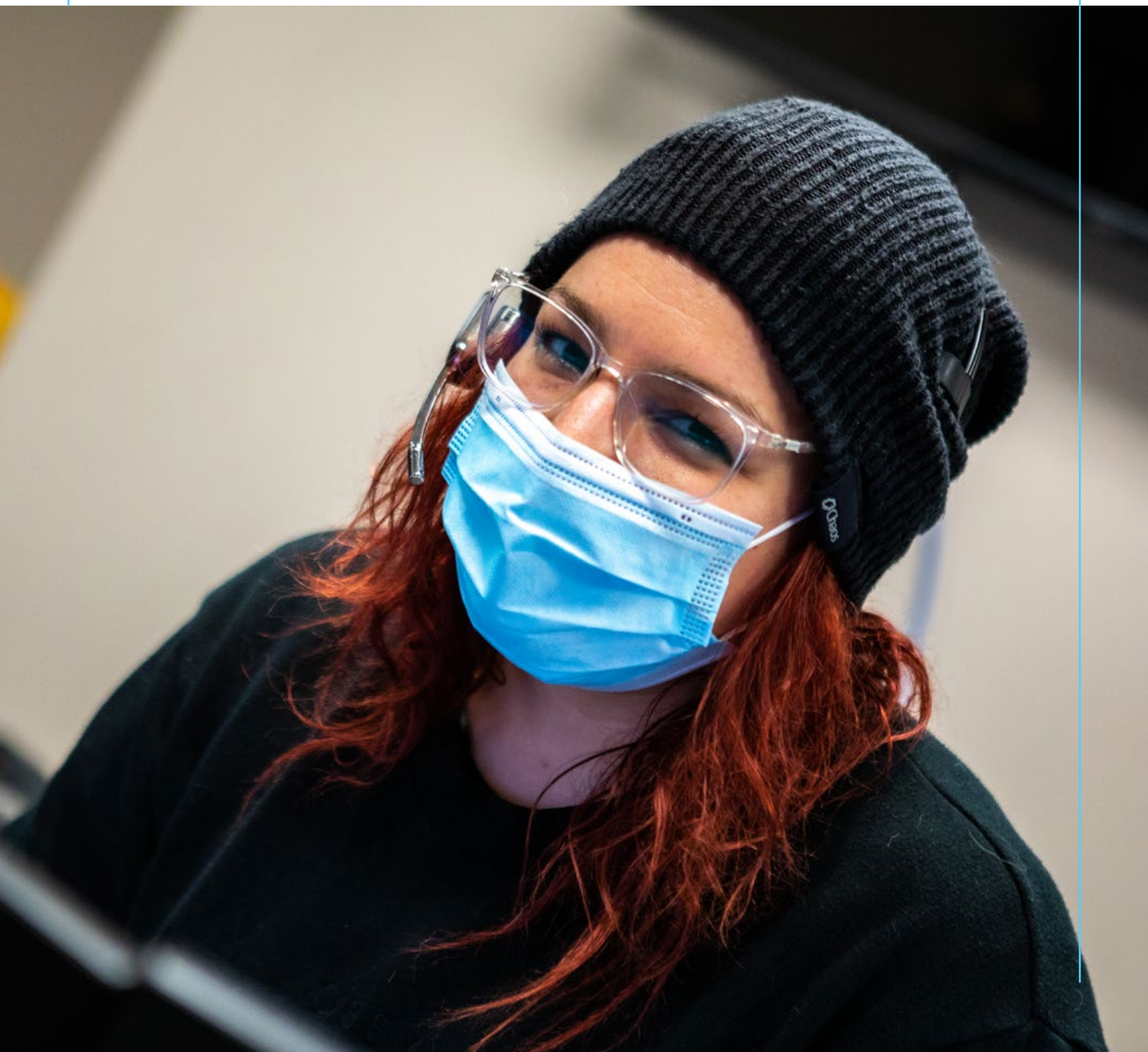
11. DETTE À LONG TERME

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2023, à emprunter à court terme, par marge de crédit ou à long terme, auprès du ministre des Finances, à titre de responsable du Fonds de financement, pour un montant n'excédant pas 23 500 pour ses projets d'investissements. Au 31 mars 2021, le solde emprunté se répartit comme suit :

	2021	2020
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 92 (capital seulement) au taux de 1,183 %, échéant en mars 2026	5 427	-
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 167 (capital seulement) au taux de 1,204 %, échéant en mars 2025	7 833	10 000
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 98 (capital seulement) au taux de 1,329 %, remboursé au cours de l'exercice		786
	13 260	**10 786**

ÉCHÉANCIER DES VERSEMENTS EN CAPITAL DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 MARS 2021

2022	2 844
2023	3 104
2024	3 104
2025	3 104
2026	1 104
	13 260



12. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	2021	2020
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux variant de 3,07 à 4,85 % en 2021 et 2020, échéant en juin 2035	14 351	15 360

Les paiements minimums exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :

EXERCICES	
2022	1 610
2023	1 619
2024	1 646
2025	1 690
2026	1 821
2027 et suivantes	9 214
TOTAL DES PAIEMENTS MINIMUMS EXIGIBLES	**17 600**
Moins montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	(3 249)
	14 351



13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2021								
	Bâtisse louée en vertu d'un contrat de location-acquisition	Améliorations locatives louées en vertu de contrats de location-acquisition	Matériel roulant loué en vertu de contrats de location-acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total
COÛT									
Solde au début	11 155	8 603	151	7 940	25 296	35 552	2 818	4 544	96 059
Acquisitions	-	-	-	1 281	1 856	438	1	-	3 576
Dispositions	-	-	-	(619)	(2)	(4 485)	-	(11)	(5 117)
SOLDE À LA FIN	**11 155**	**8 603**	**151**	**8 602**	**27 150**	**31 505**	**2 819**	**4 533**	**94 518**
AMORTISSEMENT CUMULÉ									
Solde au début	5 728	1 849	43	4 544	10 714	20 745	529	4 533	48 685
Amortissement de l'exercice	558	514	30	1 203	2 947	2 943	148	-	8 343
Dispositions	-	-	-	(614)	(2)	(4 383)	-	-	(4 999)
SOLDE À LA FIN	**6 286**	**2 363**	**73**	**5 133**	**13 659**	**19 305**	**677**	**4 533**	**52 029**
VALEUR COMPTABLE NETTE	**4 869**	**6 240**	**78**	**3 469**	**13 491**	**12 200**	**2 142**	**-**	**42 489**

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

	2020								
	Bâtisse louée en vertu d'un contrat de location-acquisition	Améliorations locatives louées en vertu de contrats de location-acquisition	Matériel roulant loué en vertu de contrats de location-acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total
COÛT									
Solde au début	11 155	8 603	151	5 389	17 605	29 480	2 145	4 533	**79 061**
Acquisitions	-	-	-	2 650	7 700	6 433	673	11	17 467
Dispositions	-	-	-	(99)	(9)	(361)	-	-	(469)
SOLDE À LA FIN	**11 155**	**8 603**	**151**	**7 940**	**25 296**	**35 552**	**2 818**	**4 544**	**96 059**
AMORTISSEMENT CUMULÉ									
Solde au début	5 170	1 334	13	3 748	8 742	17 581	394	4 533	**41 515**
Amortissement de l'exercice	558	515	30	892	1 981	3 518	135	-	7 629
Dispositions	-	-	-	(96)	(9)	(354)	-	-	(459)
SOLDE À LA FIN	**5 728**	**1 849**	**43**	**4 544**	**10 714**	**20 745**	**529**	**4 533**	**48 685**
VALEUR COMPTABLE NETTE	**5 427**	**6 754**	**108**	**3 396**	**14 582**	**14 807**	**2 289**	**11**	**47 374**

Les acquisitions d'immobilisations corporelles comprennent un montant de 562 (2 523 en 2020) qui est inclus dans les fournisseurs au 31 mars 2021.

14. STOCKS DESTINÉS À L'UTILISATION

	2021	2020
Fournitures médicales	2 721	881
Carburant	63	72
Fournitures de garage et pièces de rechange	494	369
	3 278	**1 322**

15. CHARGES PAYÉES D'AVANCE

	2021	2020
Taxes municipales	63	67
Entretien de moniteurs défibrillateurs	751	500
Autres	12	30
	826	**597**

16. DÉFICIT CUMULÉ

L'excédent réservé représente des sommes investies pour la relocalisation du quartier général sur la rue Jarry et de son site secondaire du centre de communication santé.

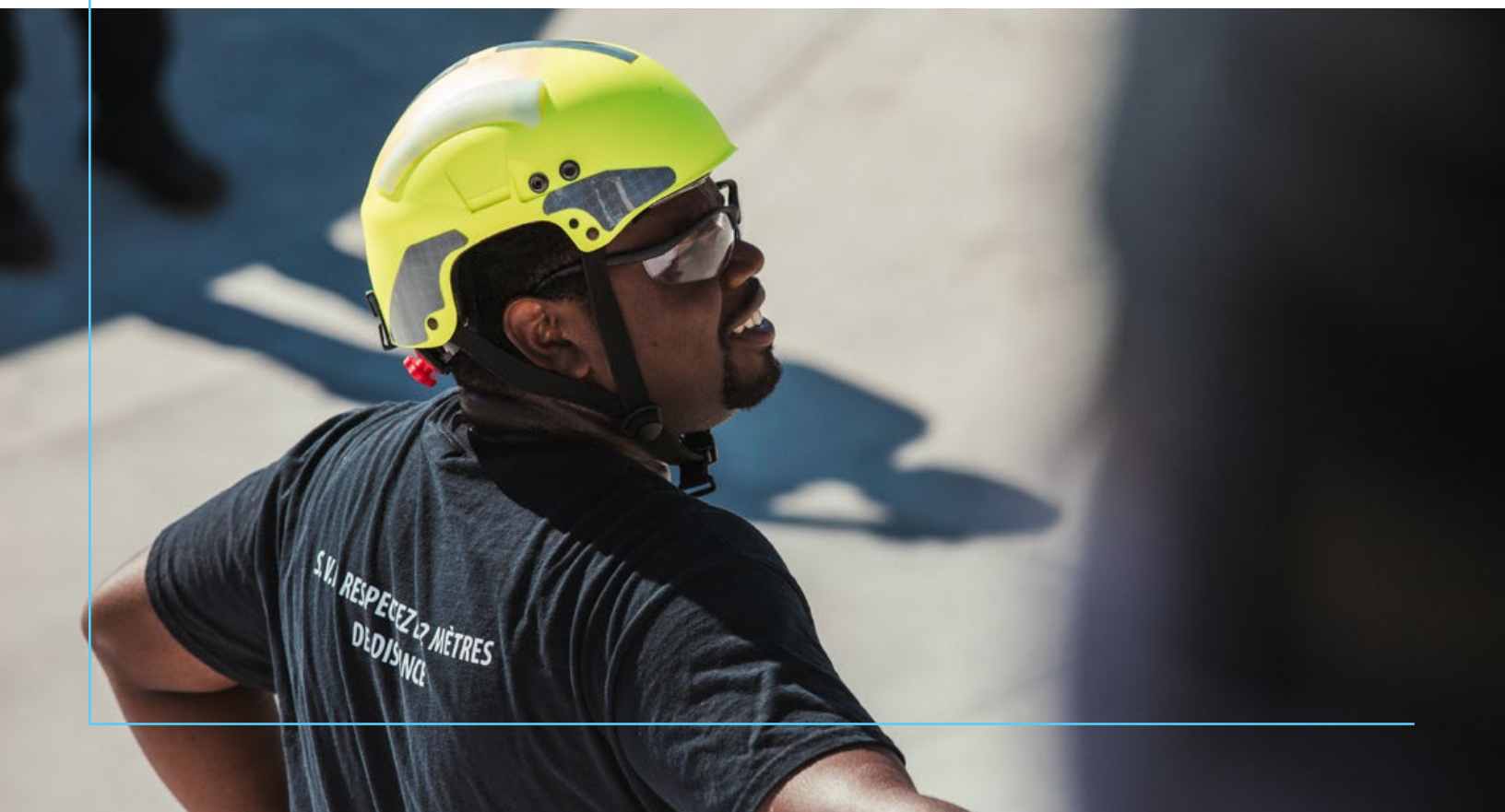
	EXCÉDENT RÉSERVÉ	OPÉRATIONS	TOTAL 2021	TOTAL 2020
	Investissements en immobilisations			
SOLDE DU DÉBUT	**171**	**4 969**	**5 140**	**5 519**
Utilisation de l'excédent (amortissement)	(171)	171	-	-
Déficit de l'exercice	-	(5 872)	(5 872)	(379)
SOLDE À LA FIN	**-**	**(732)**	**(732)**	**5 140**

17. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES

À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales jusqu'au 31 mars 2020, la Corporation devait, à la demande du MSSS, exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers d'urgence. Le tableau suivant présente la situation financière du Fonds. Depuis le 1er avril 2020, la Corporation n'agit plus à titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales et les activités de comptabilisation ont été transférées au MSSS. Le fonds a un montant à recevoir de la Corporation de 2 016 qui sera récupéré par le MSSS au cours de l'exercice 2021-2022.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS	2021	2020
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux	370	370
Débiteurs autres	192	192
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,50 % aux 31 mars 2021 et 2020, sans modalité d'encaissement	2 016	2 144
	2 578	**2 706**
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	-	128
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	**2 578**	**2 578**

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte et ne sont pas incluses dans l'état des résultats ni l'état de la situation financière de la Corporation.



18. FONDS PROVINCIAL POUR LA GESTION DES VÊTEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE DES TECHNICIENS AMBULANCIERS/ PARAMÉDICS

Un protocole d'entente, d'un patrimoine fiduciaire pour la gestion des vêtements de protection individuelle des techniciens ambulanciers/paramédics, a été signé entre le MSSS, les associations d'entreprises ambulancières et la Corporation. La Corporation a le mandat d'agir à titre de fiduciaire et exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées au Fonds qui est destiné à l'achat, à la gestion et à l'entretien des vêtements de protection individuelle. Au cours de l'exercice 2021-2022, la Corporation n'agira plus à titre de fiduciaire du Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuelle des techniciens ambulanciers/paramédics et les activités de comptabilisation seront transférées au MSSS. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du Fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021	2021	2020
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**1 081**	**1 218**
Augmentation		
Subventions du MSSS	865	853
Intérêts	5	23
	870	**876**
Diminution		
Achats de vêtements de protection individuelle	1 062	1 003
Assurances vêtements de protection individuelle	10	10
	1 072	**1 013**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**879**	**1 081**

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS	2021	2020
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,50 % aux 31 mars 2021 et 2020, sans modalité d'encaissement	898	1 120
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	19	39
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	**879**	**1 081**

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte et ne sont pas incluses dans l'état des résultats ni l'état de la situation financière de la Corporation.


LAVAL

19. FONDS POUR LA GESTION ADMINISTRATIVE DES PREMIERS RÉPONDANTS DE MONTRÉAL

Le 13 août 2015, le MSSS a demandé à la Corporation de créer le Fonds pour la gestion administrative des premiers répondants de Montréal et d'agir à titre de fiduciaire de ce Fonds étant donné l'abolition de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. La Corporation doit, à la demande du MSSS, exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées au protocole d'entente pour la mise en place d'un service de premiers répondants signé entre l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, la Corporation et la ville de Montréal. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du Fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021	2021	2020
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**(485)**	**9**
Augmentation		
Subventions du MSSS	8 122	7 018
Contribution de la Corporation d'urgences-santé	-	30
Intérêts	1	1
	8 123	**7 049**
Diminution		
Dépenses de transfert	7 627	7 543
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ À LA FIN	**11**	**(485)**

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS	2021	2020
ACTIFS FINANCIERS		
Subvention à recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux	502	-
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,50 %, au 31 mars 2020	-	259
	502	**259**
PASSIFS FINANCIERS		
Dû à la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,50 %, au 31 mars 2020, sans modalité de remboursement	235	-
Dû au ministère de la Santé et des Services sociaux	-	250
Charges à payer	256	494
	491	**744**
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) ET EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ	**11**	**(485)**

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte et ne sont pas incluses dans l'état des résultats ni l'état de la situation financière de la Corporation.

20. INSTRUMENTS FINANCIERS

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Corporation est exposée à divers risques financiers notamment, le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de marché découlant des activités de la Corporation. La direction est responsable d'établir des niveaux acceptables pour ces risques et d'examiner leur incidence respective sur les activités de la Corporation.

Risque de crédit

Le risque de crédit découle de la possibilité qu'une partie ne respecte pas les modalités d'un contrat et entraîne une perte pour l'autre partie. La valeur comptable à l'état de la situation financière de la Corporation pour ses actifs financiers exposés au risque de crédit, déduction faite de toute provision pour pertes applicable, représente le montant maximal exposé au risque de crédit.

Les actifs financiers qui peuvent assujettir la Corporation au risque de crédit comprennent principalement la trésorerie et les débiteurs (excluant les taxes à la consommation). Le risque de crédit lié à la trésorerie est jugé négligeable puisque la contrepartie est une banque à charte canadienne jouissant d'une cote de solvabilité élevée attribuée par des agences de notation nationales.

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière des bénéficiaires de transports ambulanciers sur une base continuelle et examine l'historique de crédit de tout nouveau client à l'exception des clients particuliers. La provision pour créances douteuses est établie conformément au risque de crédit des clients particuliers, aux tendances historiques et aux autres informations, comme il est décrit ci-après, et elle est prise en compte dans les états financiers. Les effets de la pandémie de COVID-19 évoluent constamment, et la situation de crédit de certains clients particuliers est difficile à prévoir puisque celle-ci dépendra de l'évolution de la situation. Malgré l'incertitude, la direction a été en mesure d'analyser et d'estimer l'impact de la crise sur les débiteurs provenant de particuliers ayant bénéficié de transports ambulanciers en tenant compte de toutes les informations disponibles pour porter des jugements et établir les meilleures estimations possibles. Toutefois, les créances provenant des organismes gouvernementaux avec qui la Corporation fait affaire régulièrement ne sont pas susceptibles d'être affectées par la pandémie de COVID-19.

Les autres débiteurs se composent principalement de comptes à recevoir du MSSS, de sommes à recevoir de la Commission des normes, de l'équité de la santé et de la sécurité du travail ainsi que d'autres organismes publics qui bénéficient d'une excellente cote de crédit et ne nécessitent pas de provision pour créances douteuses.

L'analyse de l'âge des créances des bénéficiaires de transports ambulanciers et des autres débiteurs à l'exception des taxes à la consommation se détaille comme suit :

BÉNÉFICIAIRES DE TRANSPORTS AMBULANCIERS

	2021			2020		
	PARTICULIERS	AUTRES[1]	TOTAL	PARTICULIERS	AUTRES[1]	TOTAL
Courant	867	2 169	3 036	1 001	2 138	3 139
Créances de 30 à 60 jours	237	328	565	370	397	767
Créances de 61 à 90 jours	207	62	269	363	104	467
Créances de 91 à 120 jours	114	44	158	153	18	171
Créances de plus de 120 jours	1 688	8	1 696	2 286	33	2 319
	3 113	**2 611**	**5 724**	**4 173**	**2 690**	**6 863**
Provision pour créances douteuses	(1 753)	-	(1 753)	(2 121)	-	(2 121)
	1 360	**2 611**	**3 971**	**2 052**	**2 690**	**4 742**

AUTRES DÉBITEURS

	2021	2020
Moins de 90 jours	10 367	2 785
De 90 à 365 jours	336	147
Plus de 365 jours	4 994	4 891
	15 697	**7 823**

(1) Représente notamment les créances des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère du Travail de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

L'évolution de la provision pour créances douteuses pour les créances des particuliers se détaille comme suit :

	2021	2020
Solde au début	2 121	1 476
Provision de l'exercice	1 586	1 991
Radiation de l'exercice	(1 954)	(1 346)
SOLDE À LA FIN	**1 753**	**2 121**

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Corporation ne soit pas en mesure d'honorer ses obligations financières à leur échéance. La Corporation est exposée à ce risque surtout en raison de son dû aux fonds, de ses créditeurs et charges à payer excluant les charges sociales, de sa dette à long terme ainsi que ses obligations découlant de contrats de location-acquisition. La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement et de sa dette.

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant de trésorerie et à garantir que la Corporation dispose de sources suffisantes de financement. La Corporation établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle a les fonds disponibles pour remplir ses obligations dans un avenir prévisible.

Les flux de trésorerie contractuels relativement aux passifs financiers se détaillent comme suit :

	Dû aux Fonds	Créditeurs et charges à payer	Dette à long terme	Obligations découlant de contrats de location-acquisition	Total 2021	Total 2020
Moins de 90 jours	1 262	7 620	718	402	10 002	13 837
De 90 à 365 jours	1 417	26 489	2 433	1 208	31 547	20 144
Plus de 365 jours	-	10	10 633	15 990	26 633	25 797
	2 679	**34 119**	**13 784**	**17 600**	**68 182**	**59 778**

Étant donné la disponibilité du financement de la Corporation, de sa trésorerie disponible, ainsi que du calendrier de ses versements, la direction évalue que le risque de liquidité de la Corporation est faible.

20. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Corporation est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt définit l'éventualité où la juste valeur ou les mouvements de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctueraient à cause des changements sur le marché des taux d'intérêt.

La dette à long terme de la Corporation porte intérêt à des taux fixes, réduisant ainsi au minimum les risques liés aux flux de trésorerie et aux taux d'intérêt, car elle sera remboursée selon l'échéance prévue. Le dû aux fonds porte intérêt à un taux variable. Il assujettit donc la Corporation à un risque de flux de trésorerie.

21. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers/paramédics, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Au 1er janvier 2021, le taux de cotisation pour la RREGOP est passé de 10,63 % à 10,33 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE est demeuré à 12,29 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE. Pour les années civiles 2020 et 2021, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP.

Ainsi la Corporation a estimé un montant de compensation à 6,0 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2021 (2020 : 5,94 %).

Les cotisations de la Corporation, incluant le montant de compensation à verser au RRPE imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 785 (2020 : 2 236).

Les techniciens ambulanciers/paramédics et les employés de soutien de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers/paramédics et des services préhospitaliers d'urgence (RRTAP). Ce régime interemployeurs est un régime hybride à cotisations déterminées et à prestations déterminées en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018. Au 1er janvier 2019, les cotisations de l'employeur et de l'employé sont versées dans un nouveau volet du régime qui est entièrement à prestations déterminées. Au 1er janvier 2021, le taux de cotisation de la Corporation pour le RRTAP est demeuré à 7,25 % de la masse salariale admissible. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 4 545 (2020 : 4 203).

Les obligations de la Corporation envers ces régimes gouvernementaux et interemployeurs se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR JOURS DE VACANCES, JOURS FÉRIÉS ET CONGÉS DE MALADIE

	Vacances et jours fériés	Congés de maladie	Total 2021	Total 2020
SOLDE AU DÉBUT	**15 049**	**140**	**15 189**	**13 743**
Charges de l'exercice	17 981	3 972	21 953	20 126
Prestations versées au cours de l'exercice	(16 067)	(3 778)	(19 845)	(18 680)
SOLDE À LA FIN	**16 963**	**334**	**17 297**	**15 189**

Cette provision est incluse dans le poste « créditeurs et charges à payer ».

22. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Corporation est apparentée à toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président et directeur général de la Corporation. Au cours de l'exercice, la Corporation a reçu à titre gratuit des équipements de protection individuelle provenant de l'approvisionnement gouvernemental. Ces équipements n'ont pas été comptabilisés dans les états financiers. La Corporation n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées. Aucune transaction n'a été conclue entre la Corporation et ses principaux dirigeants, leurs proches parents et les entités pour lesquelles ces personnes ont le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives.

23. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Corporation est engagée par des contrats à long terme, échéant à diverses dates jusqu'en juin 2035, pour la location de locaux administratifs, d'équipements et pour l'entretien de ces équipements.

Le total des engagements au 31 mars 2021 est de 54 448 (2020 : 57 122).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 4 967 (2020 : 10 421). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2022	9 245
2023	3 711
2024	3 702
2025	3 275
2026	3 343
2027 et suivantes	31 172
	54 448

24. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	2021	2020
Intérêts payés	774	860
Intérêts reçus	102	183

25. INCIDENCES DE LA PANDÉMIE MONDIALE DUE AU CORONAVIRUS (COVID-19)

Pendant tout l'exercice 2020-2021, le gouvernement a maintenu l'état d'urgence sanitaire qu'il a imposé le 13 mars 2020 conséquemment à la déclaration de la pandémie mondiale due au coronavirus (COVID-19) par l'Organisation mondiale de la Santé. Cette pandémie continue d'affecter les activités de la Corporation, causant notamment une augmentation des heures travaillées, des primes de 4 % et de 8 % octroyées au personnel, ainsi qu'une augmentation de la consommation de fournitures médicales. La situation a également engendré des coûts relatifs à la mise en place de la première phase de l'unité de soutien clinique, soit le triage secondaire, ainsi que l'opérationnalisation d'un service interétablissements dans le cadre de la COVID-19.

Le gouvernement du Québec s'est engagé à financer les coûts directement générés par la pandémie de la COVID-19 jusqu'à concurrence de la somme requise pour ramener les résultats financiers en équilibre. Par conséquent, la Corporation a comptabilisé un revenu de subvention et un montant à recevoir du MSSS en lien avec le financement de ces coûts additionnels. Ces coûts sont comptabilisés dans les présents états financiers et présentés à la note 6.

À la date de mise au point définitive des états financiers, l'évolution de la pandémie de la COVID-19, sa durée et son incidence demeurent inconnues. Par conséquent, la Corporation est dans l'impossibilité de déterminer toutes ses répercussions sur sa situation financière, ses résultats financiers et ses flux de trésorerie pour les exercices futurs.

26. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice antérieur ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.



Section 6

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

SUR CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021 (NON AUDITÉS)

	2021	2020
NOMBRE DE TRANSPORTS DE BÉNÉFICIAIRES EFFECTUÉS AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS		
Transports imputables à :		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	115 223	135 460
Société de l'assurance automobile du Québec	3 534	6 058
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	23 522	28 368
Particuliers et autres	50 453	60 070
	192 732	**229 956**
NOMBRE TOTAL D'HEURES D'INTERVENTION ET DE DISPONIBILITÉ DES TECHNICIENS AMBULANCIERS/ PARAMÉDICS AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS	**1 383 320**	**1 357 331**
NOMBRE DE TECHNICIENS AMBULANCIERS/PARAMÉDICS À L'EMPLOI AU 31 MARS		
Temps plein	724	679
Temps partiel	333	323
	1 057	**1 002**

Déficit cumulé

Le déficit aux opérations de 5 872 au 31 mars 2021 s'explique, entre autres, par la comptabilisation d'une provision reliée aux offres salariales du gouvernement d'un montant de 6 251, sans la comptabilisation d'une subvention équivalente. Nonobstant ce qui précède, la Corporation est en discussion avec le MSSS afin de définir les modalités pour utiliser les surplus pour les projets de la gestion des médicaments et le réaménagement de son quartier général sur la rue Jarry.

Incidences de la pandémie mondiale

La Corporation a comptabilisé un revenu de subvention de 16 172 et un montant à recevoir du MSSS de 8 943 puisque des avances de 7 229 ont été reçues en 2020-2021. Il est à noter que le total des charges inclut 368 pour les offres salariales du gouvernement. En effet, le gouvernement du Québec s'est engagé à financer les coûts directement générés par la pandémie de la COVID-19 jusqu'à concurrence de la somme requise pour ramener les résultats financiers à l'équilibre sans tenir compte de la provision des offres salariales du gouvernement de 6 251.



Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par la Corporation d'urgences-santé. Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte. Toutes les données qualitatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel de gestion ont été compilées et comptabilisées entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021, exercice financier de la Corporation d'urgences-santé.

La Corporation d'urgences-santé remercie tous les membres du personnel qui ont contribué à l'élaboration de cette publication. Ce document a été imprimé en quantité limitée sur un papier recyclé. Sa reproduction totale ou partielle est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

La Corporation d'urgences-santé
6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4

Urgences-santé
Québec