

Rapport **ANNUEL** DE GESTION

URGENCES-SANTÉ
2021-2022



Québec  

© LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ, 2022

ISBN : 978-2-550-91671-0 (VERSION IMPRIMÉE)

ISBN : 978-2-550-91672-7 (PDF)

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2022

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	9
La mission	9
La vision	9
Les valeurs	10
Rôle	11
Territoire et clientèle	12
Répartition des usagers selon la nature des cas	13
Répartition des usagers selon l'âge et le type de transport	13
Membres du conseil d'administration au cours de l'exercice 2021-2022	14
Membres des comités du conseil d'administration	14
Organigramme	15
Organisation administrative	15

Section 2 Résultats du plan stratégique 2017-2021

Sommaire des principaux résultats	17
Enjeu 1 : Une intégration au continuum de soins	17
Enjeu 2 : Une organisation mobilisée, axée sur la qualité, la sécurité et l'innovation	20
Résultats détaillés du <i>plan stratégique</i> pour l'exercice 2021-2022	23
Enjeu 1 : Une intégration au continuum de soins	23
Enjeu 2 : Une organisation mobilisée, axée sur la qualité, la sécurité et l'innovation	25
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	33
Ressources informationnelles	38
Ressources budgétaires et financières	39
Politique de financement	40
Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs	41
Axe sur le contrôle budgétaire	43

Section 4 Autres exigences

Accès à l'égalité en emploi	45
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'inclusion et le maintien en emploi	49
Développement durable	50
Divulgaration d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	55
Emploi et qualité de la langue française	56
Protection des renseignements personnels et accès à l'information	58
Gouvernance	59
Comité de vérification	63
Comité des ressources humaines et des communications	64
Comité exécutif	65
Membres du conseil d'administration	66
État de l'assiduité des membres du conseil d'administration	73
<i>Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé</i>	75

États financiers

76

MOT DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL PAR INTÉRIM

(au 31 mars 2022)

Ayant eu au cours de l'exercice 2021-2022 l'immense privilège d'occuper le poste de président et directeur général à titre intérimaire, je fais le constat que, grâce à l'apport exceptionnel de chaque employé(e), la Corporation s'est mobilisée, dans un contexte hors du commun, pour continuer d'offrir des services préhospitaliers d'urgence de qualité à la population de Montréal et de Laval.

En effet, l'année pandémique qui vient de se terminer, comme la précédente, a été particulièrement exigeante pour nos intervenant(e)s de première ligne qui ont su demeurer fort(e)s pour la population.

De plus, malgré la gestion de la 5^e vague de la COVID-19, qui a tout particulièrement affecté nos ressources humaines, la Corporation a été à même de s'assurer de la continuité de divers projets, dossiers structurants et partenariats qui ont pour objectif de mettre en œuvre une offre populationnelle efficiente, innovante et de qualité.

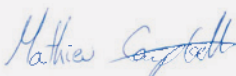
Le déploiement d'un tout nouveau service de premiers répondants sur le territoire lavallois, qui s'est amorcé en mars 2022 grâce à un important partenariat avec la Ville de Laval et le Service de sécurité incendie de Laval, en est un très bel exemple. Il permet désormais d'assurer une couverture de service de premiers répondants à l'échelle de l'ensemble du territoire desservi par la Corporation. Cette réalisation d'envergure est complémentaire à nos collaborations avec le Service de sécurité incendie de Montréal et le service de premiers répondants de la Ville de Côte Saint-Luc.

La consolidation de la philosophie de gestion de la Corporation, centrée sur la reconnaissance et le soutien de l'ensemble des membres du personnel, a continué d'être au centre des priorités organisationnelles. Plus que jamais, l'approche préconisée place indéniablement l'humain au cœur de la Corporation. Nous éprouvons une grande fierté envers nos 1065 paramédics qui viennent en aide aux usagères et usagers en détresse avec respect et bienveillance, nos 112 répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence qui sont attentif(-ve)s aux besoins des citoyens et des citoyennes, nos préposé(e)s et mécanicien(-ne)s grâce auxquels plus

de 200 000 transports de patient(e)s ont pu être réalisés en toute sécurité au cours de la dernière année. Sans oublier tous les employé(e)s administratifs qui œuvrent dans l'ombre, mais qui contribuent à faire d'Urgences-santé une organisation efficiente. L'engagement et la passion, dont l'ensemble des employé(e)s de la Corporation font preuve chaque jour, seront les moteurs de notre succès collectif dans les années à venir.

Enfin, au cours de l'exercice 2021-2022, la Corporation s'est également tournée vers l'avenir. Les travaux ont notamment été amorcés pour la planification stratégique 2023-2027 qui permettra de cibler les priorités de l'organisation pour les prochaines années, toujours en mettant les patient(e)s et le personnel d'Urgences-santé au premier plan. Cette nouvelle planification stratégique améliorera le travail de collaboration avec les partenaires, tant avec le réseau de la santé et des services sociaux, des services d'urgence, que du milieu de l'enseignement. Sur un plan plus global, la Corporation participe activement aux travaux entourant la transformation du système préhospitalier d'urgence au Québec, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les acteurs du milieu, afin de mettre à profit son expertise pour contribuer à l'avancement du système.

Je tiens enfin à remercier le conseil d'administration et le comité de direction pour leur importante implication au sein de l'organisation. En terminant, au nom de toute la population qui bénéficie des services préhospitaliers d'urgence au quotidien, je veux souligner le travail remarquable accompli dans la dernière année par tout le personnel d'Urgences-santé. Sous la direction de M. François Charpentier, président et directeur général officiellement nommé, nous entreprenons, avec enthousiasme et détermination, la prochaine année qui s'annonce remplie de défis et de réalisations



MATHIEU CAMPBELL





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 2021-2022* 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 2022.

FRANÇOIS CHARPENTIER
Président et directeur général

FAITS SAILLANTS

Données opérationnelles

En 2021-2022, **333 625 appels** ont été reçus au centre de communication santé de la Corporation d'urgences-santé. Les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence ont ainsi répondu à une moyenne de 914 appels par jour.

De ces appels, **268 195 interventions** ont été effectuées par les paramédics afin de venir en aide aux citoyen(ne)s, soit une moyenne de 735 interventions par jour, à Montréal et à Laval. Ceci représente une légère hausse par rapport à 2020-2021.

Ces interventions ont mené à **205 455 transports** dans un établissement du réseau de la santé.

En ce qui concerne la réponse aux appels d'urgence, il est à noter que le temps de réponse systémique¹ aux **appels de priorité 0** a été de **7 minutes et 3 secondes** pour le présent exercice. La population montréalaise et lavalloise peut compter sur l'arrivée rapide des intervenants de la chaîne d'intervention préhospitalière lors d'urgences vitales.

Pour ce qui est du personnel de soutien, il est notamment à noter que les préposé(e)s ont procédé à la **mise en service d'ambulances** plus de **81 000 fois** en 2021-2022.

Un nouveau service de premiers répondants à Laval

Le déploiement d'un tout nouveau service de premiers répondants sur le territoire lavallois s'est amorcé en mars 2022, en partenariat avec la Ville de Laval et le Service de sécurité incendie de Laval. Grâce à ce modèle de service de premiers répondants novateur, pour lequel la Ville a investi dans le service aux citoyens, les pompiers de Laval sont désormais en mesure de répondre aux appels d'urgences vitales pour des arrêts cardiorespiratoires, des chocs anaphylactiques et des surdoses d'opiacés.

Le véhicule d'intervention rapide (VIR) de la Corporation continue également à être déployé lors d'appels de priorité 0 et 1, afin d'assurer une réponse optimale aux appels où une vie est en danger. Les paramédics du VIR agissent ainsi en complémentarité aux pompiers premiers répondants.

L'optimisation du plan de réponse aux appels de haute priorité des citoyen(ne)s de Laval s'inscrit dans la mission de la Corporation de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes.



1. 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).

Paramédics en soins avancés – 20 ans!

L'année 2021 a marqué 20 ans d'existence pour les paramédics en soins avancés (PSA)! Ils et elles sont déployé(e)s lors de certaines situations médicales afin de prodiguer des soins de haut niveau, en complémentarité aux soins fournis par les paramédics en soins primaires. Ils sont notamment à même d'utiliser plusieurs interventions thérapeutiques invasives et d'administrer différentes substances et médicaments supplémentaires, en fonction des protocoles de soins avancés. En septembre 2021, les paramédics en soins avancés ont obtenu les mises à jour leur permettant d'élargir l'application de leurs protocoles de soins avancés à la clientèle à l'âge de la puberté. Au 31 mars 2022, la Corporation comptait 50 employé(e)s avec la compétence de paramédic en soins avancés, dont 5 nouvelles recrues embauchées dans l'année.

De plus, grâce à l'approbation de nouveaux protocoles en soins avancés en début 2022, la Corporation a amorcé les travaux afin de déployer une nouvelle offre de service en transport interétablissements impliquant les paramédics en soins avancés. Ainsi, à terme, lors de certaines demandes de transports interétablissements effectuées par un centre hospitalier, les PSA pourront remplacer le personnel hospitalier qui escorte habituellement le patient.

Équipe spécialisée en intervention tactique – une meilleure capacité de réponse

En 2021-2022, la Corporation a augmenté la capacité de réponse de son équipe spécialisée en intervention médicale tactique.

Ainsi, le groupe d'intervention médicale tactique (GIMT) a été déployé 1116 fois, à la suite d'une demande d'assistance d'un partenaire lors d'interventions à risque élevé ou lors de situations de sauvetage en hauteur, nautique ou comportant tout autre difficulté d'accès.

Le véhicule d'intervention médicale tactique (VIMT), lequel permet de déployer une équipe de paramédics dans un véhicule d'intervention rapide afin d'assurer une réponse prompte, a été affecté sur 1406 interventions.

Il est également à noter que, dans le cadre d'une entente relative à l'échange d'expertise entre la Sûreté du Québec et la Corporation, cette équipe spécialisée a été déployée 202 fois hors du territoire normalement desservi par Urgences-santé à la suite d'une demande de la Sûreté du Québec. Le déploiement du VIMT se fait alors en tenant compte du plan de réponse des ressources de la région.

Pandémie de la COVID-19

Tout au long de l'exercice 2021-2022, le personnel de la Corporation a continué de se mobiliser afin de faire face à la pandémie de la COVID-19. La protection de la mission première, soit celle d'assurer des soins préhospitaliers d'urgence à la population ainsi que la santé et sécurité du personnel, est demeurée au cœur des priorités. Aussi, depuis la 2^e vague, le président et directeur général de la Corporation participe aux rencontres du Centre de commandement montréalais dédié à la réponse à la pandémie.

Comme beaucoup d'organisations, la Corporation a tout particulièrement été touchée par les impacts de la cinquième vague de la COVID-19 qui a frappé en décembre 2021. Les paramédics ont alors été amenés à transporter, en moyenne, 203 usagers par jour présentant des symptômes de la COVID-19. À titre de comparaison, lors de la première vague de la COVID-19, du 13 mars au 13 juillet 2020, en moyenne, 118 transports de ce type étaient réalisés quotidiennement.

Plusieurs mesures ont ainsi été mises de l'avant afin de pallier les impacts engendrés par la pandémie. D'une part, la Corporation a continué d'organiser des cliniques de vaccination dans ses installations pour son personnel. Cette initiative avait pour objectif tant d'accélérer la vaccination pour le personnel que de soutenir le réseau de la santé en contribuant à l'administration du vaccin.

Puis, au cœur de la cinquième vague de la pandémie, une clinique de dépistage interne a rapidement été mise sur pied, le but étant d'accélérer le dépistage pour les membres du personnel, crucial à la mission, et ainsi réduire la durée de leur isolement et les délais de retour au travail. Cette mesure visait à préserver la capacité de l'organisation à répondre aux besoins des citoyen(ne)s en matière de soins préhospitaliers d'urgence, alors que le nombre d'employé(e)s en retrait de travail était plus élevé.

Enfin, en plus des diverses mesures en lien avec la gestion des employé(e)s présentant des symptômes de la COVID-19, de nombreux efforts ont été déployés tout au long de l'année afin de soutenir les membres du personnel, tant ceux en présentiel qu'en télétravail. Un suivi régulier a également été effectué afin de voir aux ajustements des protocoles d'intervention et au port des équipements de protection individuels requis, selon l'évolution de la pandémie.



SECTION 1

LA CORPORATION D'URGENTES-SANTÉ



LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

La mission

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.

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. De plus, conformément à cette 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.

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 transports interétablissements, soit ceux provenant des établissements de santé où les usagers sont transportés d'un site à un autre.

1

**PREMIERS INTERVENANTS
OU SECOURISTES
DÉSIGNÉS**

2

CENTRES 9-1-1

3

**CENTRE DE
COMMUNICATION SANTÉ**

4

**SERVICES DE
PREMIERS RÉPONDANTS**

5

**SERVICES
AMBULANCIERS**

6

**ÉTABLISSEMENTS
RECEVEURS**

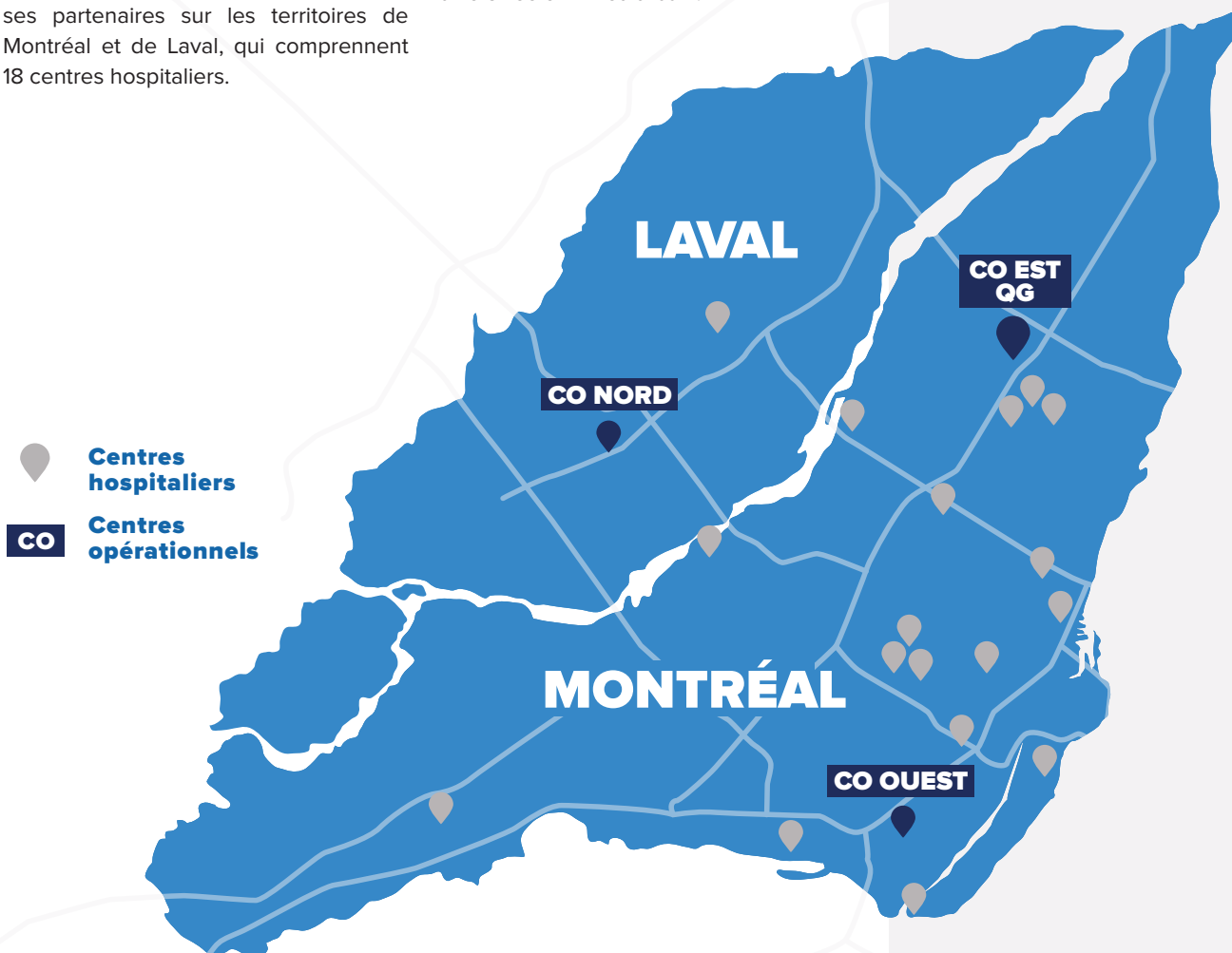
TERRITOIRE ET CLIENTÈLE

Population desservie

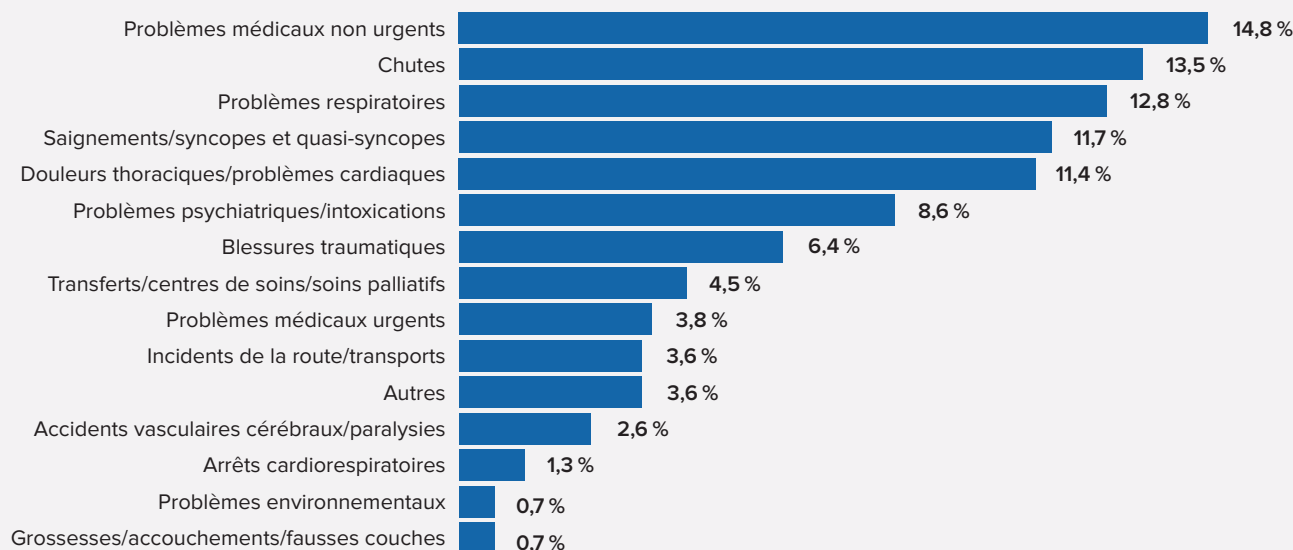
La Corporation d'urgences-santé s'engage à offrir un service de qualité aux populations de Laval et de l'agglomération de Montréal. Ce sont 2,5 millions de personnes, sur un territoire d'une superficie de 744 km², qui bénéficient des services offerts par Urgences-santé.

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 centres hospitaliers.

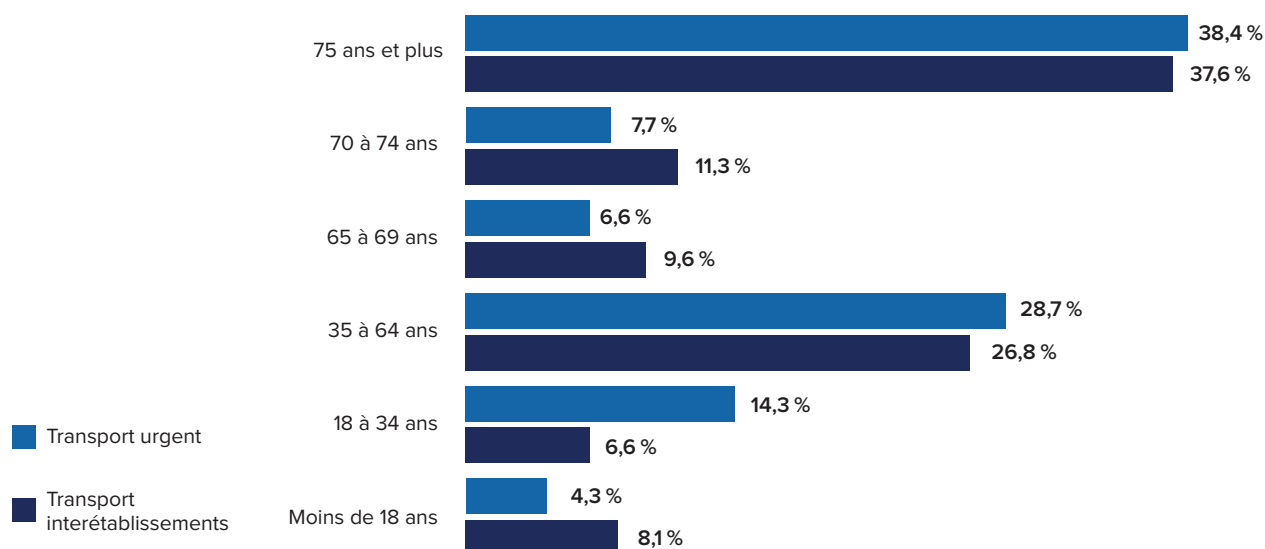
Le territoire desservi comprend un important réseau de transport routier avec une circulation dense qui compte 24 ponts et 3 tunnels. De plus, le territoire comprend un réseau ferroviaire, un réseau aérien incluant un aéroport international, un réseau de métro souterrain de 71 kilomètres, un port, des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



RÉPARTITION DES USAGERS SELON LA NATURE DES CAS¹



RÉPARTITION DES USAGERS SELON L'ÂGE ET LE TYPE DE TRANSPORT¹



1. Sur la base de 180 086 transports facturés où l'utilisateur a pu être identifié.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU COURS DE L'EXERCICE 2021-2022

AU 31 MARS 2022



Président du conseil d'administration

M. Mathieu Campbell

Directeur général par intérim
Corporation d'urgences-santé



Représentante de la
Société de l'assurance
automobile du Québec

M^{me} Louise Soucy
secrétaire

Administratrice de
sociétés certifiée



Représentante de l'Agence
de la santé et des services
sociaux de Laval

M^{me} Chantal Friset

Présidente-directrice
générale adjointe
Centre intégré de santé et de
services sociaux de Laval



Représentant de la
Ville de Montréal

M. Alex Norris

Membre du comité exécutif et
leader de la majorité au conseil
municipal de Montréal



Représentant du milieu
économique et des affaires
du territoire de la Corporation

M. Rick Leckner

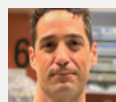
1^{er} vice-président
Fondateur – MaisonBrison
Communications
Président – Investissements
Saint-Victor inc.



Représentante des directeurs
généraux des établissements
qui exploitent les centres
hospitaliers du territoire

M^{me} Sonia Bélanger

Présidente-directrice générale
Centre intégré universitaire de
santé et de services sociaux du
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal



Représentant des
coordonnateurs des salles
d'urgence situées dans les
installations maintenues
par les établissements
qui exploitent les centres
hospitaliers du territoire

D^r 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



Représentant des
salariés de la Corporation
d'urgences-santé

M. Pierre Provost

Agent de planification et de
programmation en gestion
intégrée des risques



Représentante
de la Ville de Laval

M^{me} Sandra Desmeules

2^e vice-présidente
Conseillère municipale
Quartier Concorde-Bois-de-
Boulogne et membre du comité
exécutif à la Ville de Laval

Le poste de Représentant(e)
des usagers est vacant.

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

AU 31 MARS 2022

Comité exécutif

- › M. Rick Leckner,
1^{er} vice-président
- › M^{me} Sandra Desmeules,
2^e vice-présidente
- › M^{me} Louise Soucy,
secrétaire du conseil
- › M. Mathieu Campbell,
président et directeur
général par intérim

Comité de gouvernance

- › M^{me} Sonia Bélanger,
présidente
- › D^r Éric Lalonde
- › M. Pierre Provost
- › M. Mathieu Campbell,
président et directeur
général par intérim

Comité de vérification

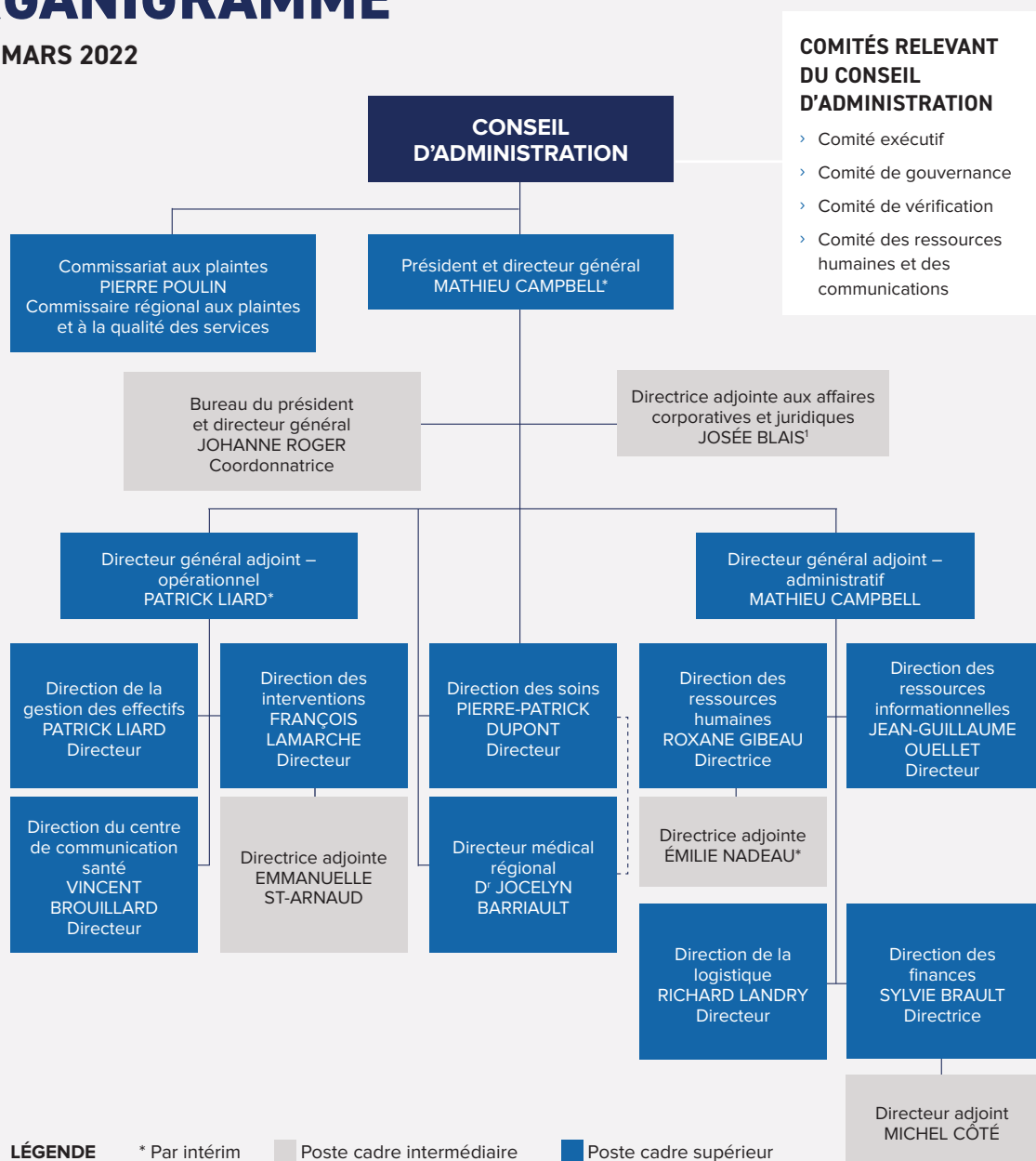
- › M^{me} Louise Soucy,
présidente
- › M^{me} Sandra Desmeules
- › M^{me} Chantal Friset
- › M. Mathieu Campbell,
président et directeur
général par intérim

Comité des ressources humaines et des communications

- › M^{me} Sandra Desmeules,
présidente
- › M. Rick Leckner
- › M. Alex Norris
- › M. Mathieu Campbell,
président et directeur
général par intérim

ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2022



15

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. Le comité contribue également à la reddition de comptes et fournit au conseil d'administration les informations nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

1. Trois services se retrouvent sous la directrice adjointe aux affaires corporatives et juridiques, soit le Service des communications, le Service risques, projets et éthique et le Service de la performance et valorisation de l'information.

SECTION 2

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS¹

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

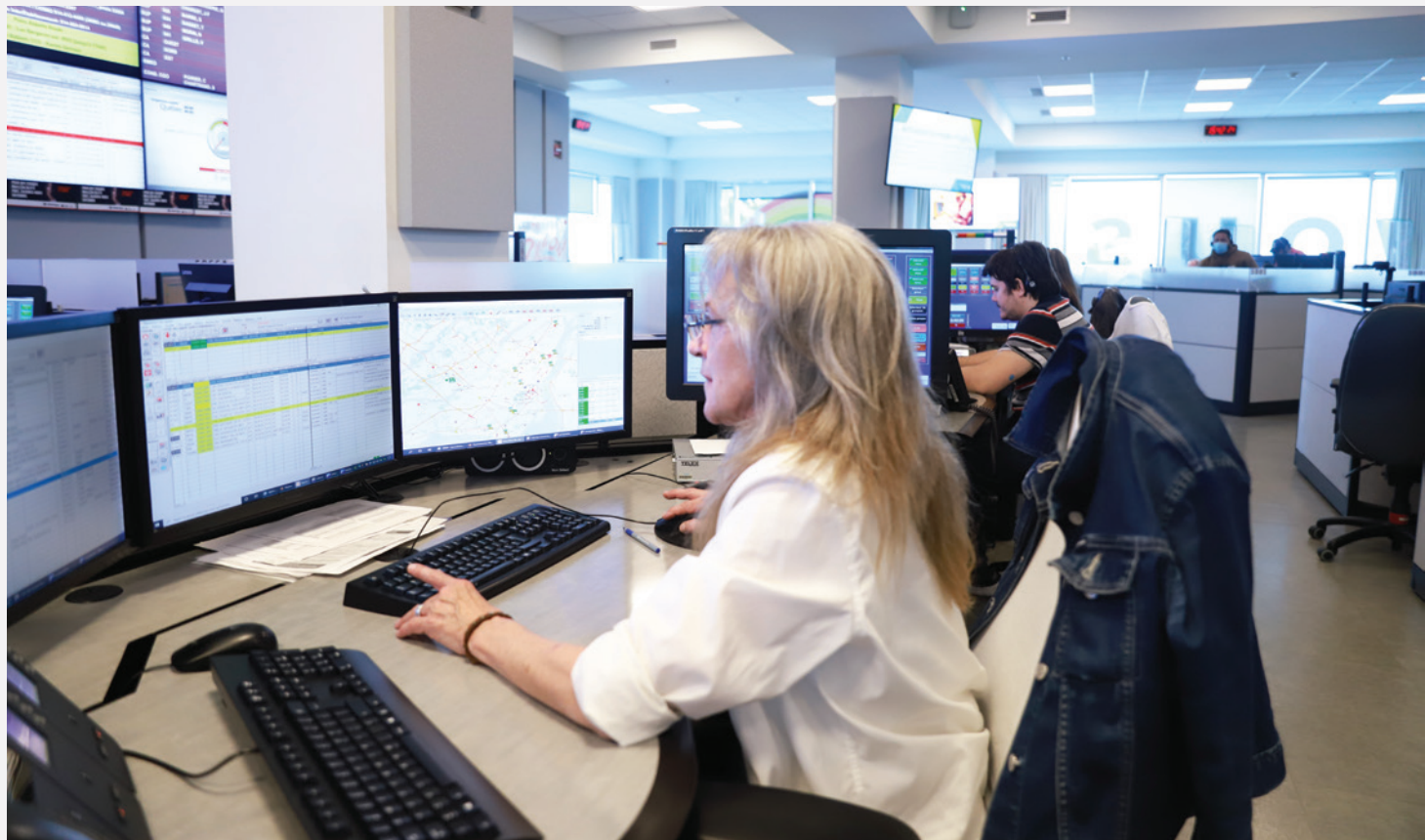
AXE D'INTERVENTION : UN ACCÈS AUX SOINS D'URGENCE ET AUX PREMIERS SECOURS

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2021-2022
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	Cette activité n'a pas été reprise depuis le début de la pandémie à cause de celle-ci.
	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 2021-2022, un total de 999 DEA ont été comptabilisés et géolocalisés. Cela représente une augmentation de 4,8 % par rapport aux 827 inscrits en 2020-2021.
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	L'implantation d'un nouveau service de premiers répondants sur le territoire de la Ville de Laval a été amorcé en mars 2022. La Ville de Montréal, la Ville de Côte-Saint-Luc et YUL Aéroport international Montréal-Trudeau sont également desservis par un service de premiers répondants.

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.

AXE D'INTERVENTION : UNE RÉPONSE ADAPTÉE À LA POPULATION DESSERVIE

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2021-2022
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	Au cumul, le taux d'appels non conformes est de 4,92 % . La cible de moins de 8 % est donc atteinte. Durant les périodes de juin à décembre, le taux d'appels non conformes est resté stable à 4 % avec une légère baisse à 3 % en juillet 2021.
	Taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires	> 40 % par an	Le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires pour l'année 2021-2022 est de 52,2 % ² . Il faut noter que ce taux est partiel.
	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 98,4 % . Ce taux est partiel.
Renforcer les équipes en soins avancés vers les situations médicales appropriées	Pourcentage de paramédics formés en soins avancés embauchés annuellement	80 % des diplômés/an	Pendant l'année 2021-2022, 5 étudiants sur 16 finissants (31 %) auront été ajoutés à une liste de rappel.



2. Pour les patients avec rythme défibrillable seulement (en fibrillation ventriculaire/tachycardie ventriculaire) – Utstein modifié.

AXE D'INTERVENTION : UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DU PATIENT

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2021-2022
Mettre en place des projets permettant d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur par une installation ³ du réseau de la santé et des services sociaux appropriée	Nombre de projets avec des installations ³ du réseau de la santé	Deux projets avec des installations ³ du réseau de la santé d'ici 2021, dont un d'ici 2019	1^{er} projet : Modernisation du service interétablissements Le service interétablissements COVID a été prolongé jusqu'à la fin de l'urgence sanitaire. Le mandat de ce service a été élargi afin d'adapter l'offre de service en soutien au réseau de la santé et des services sociaux. 2^e projet : Unité de soutien clinique Le progiciel de triage secondaire LowCode a été officiellement mis en fonction le 10 mars 2022. L'entente avec Info-Santé Laval étant toujours en vigueur, celle-ci continue à faire le triage secondaire de certains déterminants.
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 La liaison avec chacun des centres hospitaliers du territoire de la Corporation est maintenant assurée par un superviseur attribué spécifiquement à un centre en particulier. La vigie et les communications s'effectuent au quotidien selon la situation, en collaboration avec le centre de gestion des opérations (CGO) et les superviseurs d'Urgences-santé. Durant l'exercice 2021-2022, 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. Volet répartition Les travaux en 2021-2022 ont permis de diminuer la liste des cas d'appartenance des usagers en les transformant en cas généraux, ce qui permet une répartition plus adéquate des usagers transportés dans l'ensemble des centres hospitaliers. Une nouvelle proposition d'entente de répartition modernisée a été analysée et présentée au réseau de la santé. Cette proposition inclut divers scénarios permettant un traitement plus dynamique et plus moderne de la répartition des ambulances vers les établissements du territoire.

3. 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 2021-2022
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	Dans le but de s'arrimer aux meilleures pratiques de gestion, la Corporation s'est dotée d'une Politique de gestion intégrée des risques. Cette politique a comme objectif de soutenir les responsabilités de la haute direction en matière de gouvernance en veillant à ce que les secteurs de risques élevés liés aux activités de l'organisation soient déterminés et évalués. Le tout dans le but que des mesures d'atténuation soient mises en œuvre lorsque requis.
S'investir dans le développement des pratiques préhospitalières	Nombre de projets de recherche	Cinq d'ici 2021, dont deux d'ici 2019	36 projets sont en cours, 12 projets sont en développement et 5 projets sont 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	5 projets sur 8 (63 %) sont réalisés. De plus, la Direction des ressources informationnelles a planché sur l'avancement d'autres projets touchant la continuité des opérations, tels que le projet de réaménagement des salles satellites et du câblage réseau, ainsi que le projet de mise à niveau de la répartition assistée par ordinateur (RAO) actuelle.
Maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle élevé	Taux de satisfaction des citoyens	Supérieur à 97 %	Le sondage étant effectué tous les deux ans, le prochain sera fait pendant l'année 2022.

ORIENTATION 2.2

Optimiser la compétence, l'engagement et la responsabilité des ressources

AXE D'INTERVENTION : DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2021-2022
Soutenir le développement des compétences des employé(e)s en fonction des besoins actuels et futurs de l'organisation	Taux d'obtention de la formation obligatoire pour les paramédics et autres employé(e)s cliniques actifs	100 % par an	Une formation régionale obligatoire portant sur la manipulation des charges, ECART, a été offerte à 46 % du personnel paramédic et clinique.
	Taux de paramédics ainsi que de répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence adhérant au plan de gestion de carrière	100 % des besoins annuels	Adoption et déploiement de l'offre de service en réponse aux enjeux de développement et de relève des cadres intermédiaires et supérieurs Adoption et déploiement du Plan de développement des ressources humaines (PDRH) 2021-2022 : › Conception et réalisation de stratégies et d'activités de formation et de développement afin de soutenir globalement l'ensemble du personnel face à divers changements (télétravail, déploiement de nouveaux outils de travail, retour au bureau, etc.); › Mise en œuvre d'un programme d'accueil et d'intégration à l'intention des nouveaux gestionnaires; › Préparation d'un programme de formation en gestion à l'intention des cadres.



AXE D'INTERVENTION : ENVIRONNEMENT FAVORABLE À L'ENGAGEMENT ET À LA RESPONSABILISATION ENVERS LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2021-2022
Promouvoir une culture axée sur la prise en charge partagée et diligente de la santé et de la sécurité au travail	Taux de gravité des accidents ⁴	Diminuer de 12 % d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	Au 31 mars 2022, le taux de gravité des accidents de travail se situe à 1918 comparativement à 1447 pour l'année de référence, soit 22,2 % au-dessus. Notons que les absences reliées à la COVID-19 des paramédics sont indemnisées par la CNESST.
	Taux de fréquence des accidents ⁵	Réduction de 15 % du taux d'ici 2019, puis maintien jusqu'en 2021	Par la mise en place des actions décrites dans le <i>Plan d'action corporatif en santé et en sécurité au travail</i> , la fréquence des accidents, incluant les absences reliées à la COVID-19, se situe à 21,34 %, soit une augmentation de 10,1 % de notre seuil de référence ⁶ .
Accompagner les employé(e)s dans le maintien de leur santé physique et psychologique	Taux de diffusion de formation à l'ensemble des paramédics, répartitrices et 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 2021-2022, la conférence <i>Comprendre le stress pour éviter l'épuisement</i> a été offerte à l'ensemble du personnel et était une collaboration entre le Service conseil en management et la psychologue d'Urgences-santé. De plus, diverses capsules vidéo et publications portant sur la mise en place de stratégies simples pour gérer le stress occasionné par la pandémie ont été offertes à l'ensemble du personnel. Au total, 796 employés ont suivi la capsule sur la gestion du stress.
	Taux d'accidents liés aux troubles musculosquelettiques ⁷	Réduction de 15 % du taux d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	Le taux d'accidents liés aux troubles musculosquelettiques se situe à 68 %, alors que 119 lésions sur 175 y sont attribuables. La cible de maintien étant de 61,46 %, l'objectif n'est donc pas atteint ⁶ .

4. 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.

5. 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.

6. Résultats de l'exercice 2020-2021.

7. 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 2021-2022

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'utilisateur.

AXE : Un accès aux soins d'urgence et aux premiers secours

En 2021-2022, 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, quelques **999** défibrillateurs ont été dénombrés, soit légèrement sous la cible annuelle. Soulignons que la hausse cumulative depuis 2017-2018 est de plus de **50 %**. 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. Le 5 janvier 2022, une entente pour l'implantation d'un nouveau service de premiers répondants entre la Corporation et la Ville de Laval a été entérinée par le conseil exécutif de la Ville de Laval. Le déploiement des premiers répondants sur le territoire lavallois s'est d'ailleurs amorcé en mars 2022. Les pompiers du Service de sécurité incendie de Laval s'ajoutent ainsi aux premiers répondants de la Ville de Montréal, de la Ville de Côte Saint-Luc et de YUL Aéroport international Montréal-Trudeau. Par ailleurs, en 2022, la Corporation et la Ville de Côte Saint-Luc ont adopté une nouvelle entente pour le service de premiers répondants qui sera en vigueur jusqu'en 2025.

Le Service de police de Laval et la Sûreté du Québec sont également équipés de défibrillateurs externes automatisés et agissent comme premiers intervenants, contribuant ainsi à l'optimisation de la chaîne d'intervention préhospitalière.

AXE : Une réponse adaptée à la population desservie

Le taux de déviation critique au protocole du système médicalisé de priorisation des appels urgents, au cumul, est de **4,92 %** pour la période 2021-2022. La cible de moins de **8 %** par an est donc atteinte grâce au travail en amont des répartitrices et 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 **98,4 %**, ce qui est supérieur à la cible de **90 %**.

Il est à noter que le véhicule d'intervention rapide, déployé en juin 2020 dans le cadre d'un projet pilote afin d'assurer une réponse optimale aux appels chronodépendants, a permis de contribuer directement à l'amélioration du taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires. Pour l'exercice 2021-2022, ce taux se situait à **52,2 %; ce résultat est partiel**.

Finalement, afin d'offrir des soins de haut niveau, des paramédics en soins avancés sont déployés lors de certaines situations médicales. La Corporation a embauché **5** paramédics en soins avancés sur les **16** étudiant(e)s de la cohorte 2021-2022, soit **31 %** des paramédics diplômé(e)s.



AXE : Une meilleure prise en charge du patient

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

En partenariat avec les installations¹ du réseau de la santé, la Corporation souhaite contribuer à une meilleure prise en charge de l'usager sur le lieu de destination et ainsi diminuer le temps d'attente des usagers. Cela a également comme objectif de remettre plus rapidement les ressources disponibles pour la réponse aux appels.

Pour ce faire, la Corporation a entrepris la mise en place de deux projets, soit la modernisation du service interétablissements et celle de 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 œuvre en 2020. 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.

Le projet de **l'unité de soutien clinique**, dont l'objectif est d'optimiser la trajectoire et le parcours des soins aux usagers par le triage secondaire, s'est poursuivi en 2021-2022. Cette année, le progiciel de triage secondaire par ordinateur (LowCode) a

été officiellement mis en fonction. Une embauche d'infirmières est aussi prévue en 2022 afin d'opérationnaliser complètement ce projet. De plus, l'entente avec Info-Santé Laval est toujours en vigueur; par conséquent, celle-ci continue de faire le triage secondaire de certains déterminants.

Durant l'exercice 2021-2022, 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 la réduction des détournements 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.

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 MOBILISÉE, AXÉE SUR LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'INNOVATION

Orientation 2.1 : Développer une organisation innovante

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 s'arrimer aux meilleures pratiques de gestion, la Corporation s'est dotée d'une Politique de gestion intégrée des risques. Cette politique a comme objectif de soutenir les responsabilités de la haute direction en matière de gouvernance en veillant à ce que les secteurs de risques élevés liés aux activités de l'organisation soient déterminés et évalués afin que des mesures d'atténuation soient mises en œuvre lorsque requises.

De plus, la Corporation **s'investit dans le développement des pratiques préhospitalières** afin d'accroître son expertise en soins préhospitaliers d'urgence par la réalisation d'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 2021-2022, **5** projets de recherche ont été terminés, **12** étaient en élaboration et **36** 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 sa mission. 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 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'évolution des technologies, la Corporation vise à atteindre la concrétisation de **80%** des solutions technologiques. Actuellement, **cinq** projets sur **huit (63%)** inscrits à la Planification triennale 2019-2021 en ressources informationnelles 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, tels que le projet de réaménagement des salles satellites et du câblage réseau ainsi que le projet de mise à niveau de la répartition assistée par ordinateur (RAO) actuelle.

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. Lors du dernier sondage de 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. Le sondage s'effectuant tous les deux ans, le prochain sondage aura lieu pendant l'année 2022.

ENJEU 2

UNE ORGANISATION MOBILISÉE, AXÉE SUR LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'INNOVATION (SUITE)

Orientation 2.2 : Optimiser la compétence, l'engagement et la responsabilité 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 employé(e)s de la Corporation tout en permettant de répondre adéquatement à la mission en ce qui a trait à la qualité de services offerts. Afin de répondre aux enjeux de relève du personnel, la Corporation souhaite soutenir et orienter le développement des compétences des employé(e)s 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, le programme de gestion de carrière permettant aux paramédics et aux répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence d'évoluer vers d'autres postes à plus haut niveau de responsabilités au sein de la Corporation a été poursuivi. Toujours dans l'optique de voir au développement des compétences du personnel, au 29 septembre 2021, 410 (46%) des paramédics actif(-ve)s ont été formé(e)s lors de la formation régionale portant sur la manipulation des charges. En raison de la pandémie de la COVID-19 et des moyens de pression, ces formations ont été freinées pendant l'exercice 2021-2022. De plus, les paramédics ont aussi reçu deux formations en début de quart par l'entremise du Programme de maintien des compétences cliniques. Ces formations portaient sur la réanimation cardiorespiratoire et le contexte des maladies respiratoires sévères infectieuses (MRSI) et l'utilisation de deux équipements, soit le masque laryngé LMA® et le dispositif supraglottique i-gel®. Il est également à noter que le centre de formation de la Corporation a aussi offert 219 journées de formation à ses partenaires premiers répondants de Montréal et Laval.

Finalement, durant l'exercice 2021-2022, un plan de développement des ressources humaines en lien avec la Politique-cadre en gestion des ressources humaines a été déployé. Cette politique s'inspire des valeurs de la Corporation et décrit la philosophie de gestion privilégiée, ainsi que les aspects essentiels en gestion des ressources humaines. De plus, une offre de service en réponse aux enjeux de développement et de relève des cadres intermédiaires et supérieurs a été adoptée.

AXE : Environnement favorable à l'engagement et à 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 employé(e)s par la promotion d'une culture axée sur la prise en charge partagée et diligente de la santé et de la sécurité au 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 accidents² de 12 % ainsi que le taux de fréquence des accidents³ de 15 % pendant les trois premières années de la Planification stratégique 2017-2021, puis de maintenir ce taux jusqu'à la fin de celle-ci.

En 2021-2022, le taux de gravité des accidents de travail se situe à **1918**, comparativement à **1447** pour l'année de référence, soit une augmentation de 22,2 %. L'augmentation du taux de gravité des accidents de travail s'explique par la contamination d'employé(e)s opérationnels par la COVID-19, qui a un impact direct sur le taux de gravité des accidents.

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.

Pour ce qui est du taux de fréquence des accidents, il était de **21,34 %**⁴. Ceci correspond à une augmentation de **10,1 %** du seuil de référence.

De nouvelles mesures ont permis de **sensibiliser les membres du personnel 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 employé(e)s susceptibles d'être exposé(e)s de façon répétée à des événements à caractère traumatique, comme le sont les paramédics et les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence.

Au total cette année, 796 employé(e)s ont suivi la capsule sur la gestion du stress. Des formations spécifiques portant sur des stratégies de gestion de l'anxiété ont été diffusées à l'ensemble du personnel en décembre 2021.

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. L'ajout d'un 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 la pertinence. Le rapport d'évaluation sera présenté au cours de l'année 2022.

Le taux d'accidents de travail lié aux troubles musculosquelettiques se situait à **68 %**, alors que **119 lésions sur 175** y étaient attribuables. La cible de maintien étant de **61,46 %**, l'objectif n'est donc pas atteint⁴.

4. Résultats de 2020-2021.



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 sondage mesurant le taux de satisfaction de la clientèle est fait tous les deux ans. Ce taux n'est pas mesuré cette année.

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 99,7 % 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 vos 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 des plaintes	< 45 jours par plainte	100 % des plaintes ont été traitées en moins de 45 jours. Le délai moyen est de 18 jours civils. Le suivi donné aux félicitations reçues à l'intention du personnel est effectué à l'intérieur de quatre jours, avec transmission au personnel chaque mois.

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	La moyenne est de 20 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 <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021</i>	100 % des moyens proposés vont être mis en place à la fin du déploiement du plan d'action	100 % 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 <i>Vingt Points d'Accréditation</i> 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.
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 98,4 % .

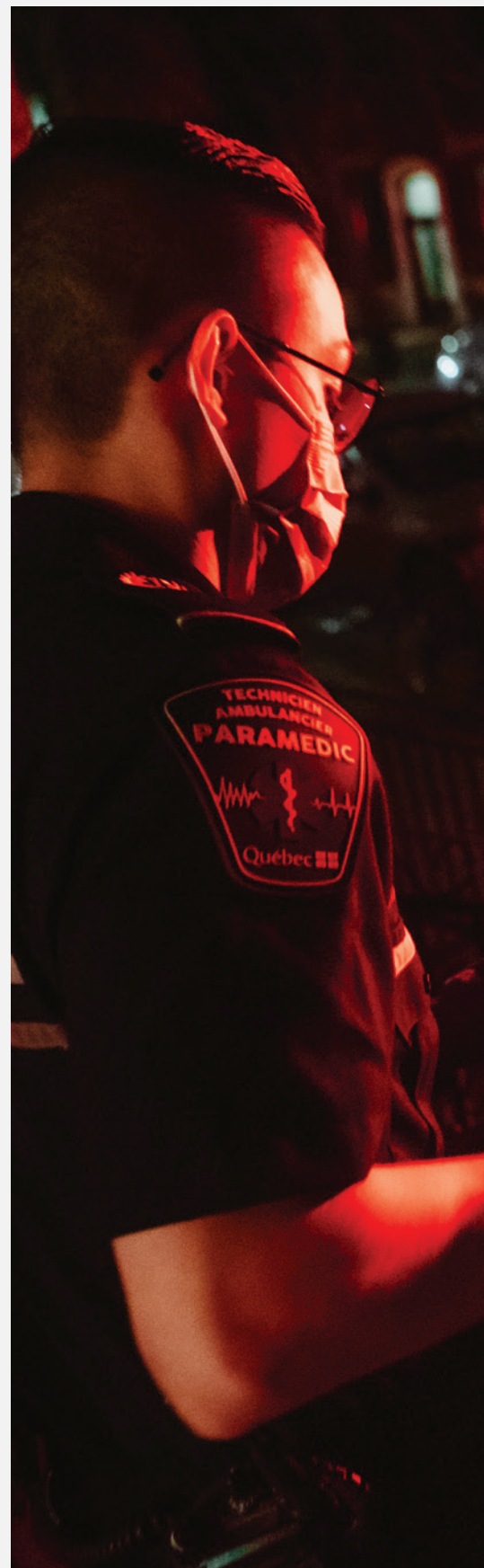
RAPPORT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

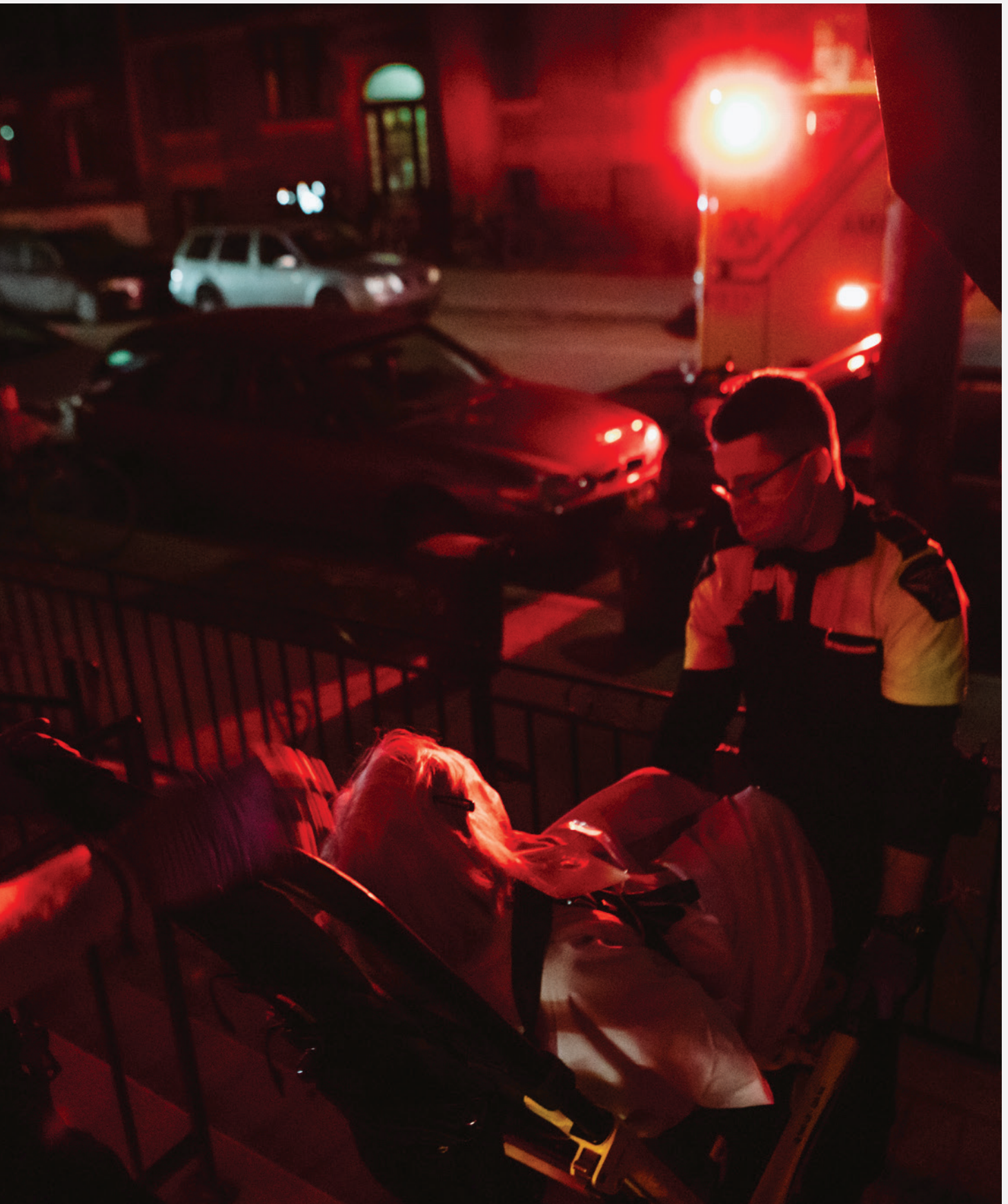
	2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019
FÉLICITATIONS REÇUES	505	686	798	767
PLAINTES	136	150	223	252

En 2021-2022, les félicitations et les remerciements remis aux répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, aux paramédics et au personnel administratif ont atteint le nombre de 505. Le nombre de plaintes en provenance d'utilisateurs ou de leurs représentants, quant à lui, a totalisé 136, ce qui représente une diminution par rapport à l'année 2020-2021.

Cela correspond à un taux de 5 plaintes par 10 000 interventions et à un taux de 19 témoignages d'appréciation par 10 000 interventions pour l'exercice 2021-2022.

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 avec satisfaction et une compréhension renouvelée.





SECTION 3

UTILISATION DES RESSOURCES



RESSOURCES HUMAINES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

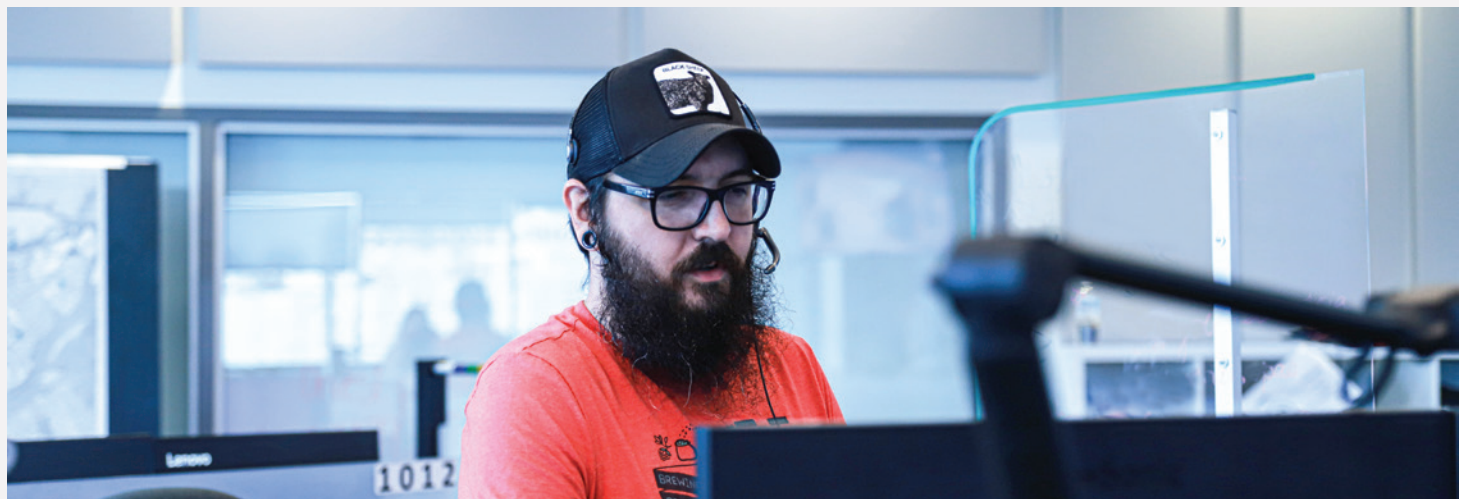
Par la nature de ses opérations, la Corporation d'urgences-santé a maintenu la majorité des employé(e)s en présentiel au cours de la pandémie liée à la COVID-19. Le travail à distance pour les types d'emploi administratif a toutefois été obligatoire au courant des deux dernières années. L'exercice 2021-2022 a cependant marqué le début de l'implantation du travail en mode hybride chez Urgences-santé. Ce nouveau mode de travail a nécessité le développement de nouvelles aptitudes pour l'ensemble des équipes. De même, du soutien a été offert afin de permettre à chacun de se familiariser avec ce mode d'organisation de travail et d'en optimiser la pratique. L'objectif est de placer l'humain au cœur de la stratégie du retour au travail en mode hybride. Des outils technologiques collaboratifs ont été déployés afin de soutenir les membres du personnel dans leur travail et assurer de mettre tout en œuvre pour maintenir l'esprit d'équipe au sein de l'organisation, peu importe l'endroit où le travail s'effectue.

Agilité dans la gestion de la pandémie

Durant l'année 2021-2022, la Corporation a continué de faire face à des impacts importants découlant du contexte pandémique, pour lesquels les équipes de travail de l'ensemble de l'organisation ont fortement été sollicitées. Les efforts de tout un chacun ont permis d'assurer prioritairement un environnement de travail sain et sécuritaire pour les employé(e)s et pour les usagers. De nombreuses initiatives d'importance ont été menées, notamment la mise en œuvre d'une importante campagne de vaccination pour les employé(e)s et l'ouverture d'une clinique de dépistage éphémère pour les membres du personnel essentiels à la mission dans le cadre de la gestion de la 5^e vague de la COVID-19. De plus, la gestion des cas d'employé(e)s en isolement et des cas d'employé(e)s infecté(e)s par la COVID-19 a nécessité l'agilité et la collaboration du personnel de l'ensemble de l'organisation afin de maintenir les suivis adéquats auprès d'elles et d'eux. De plus, l'excellente collaboration avec les partenaires syndicaux a grandement aidé au déploiement des meilleurs équipements de protection individuels et aux mesures de sécurité requises. Finalement, la Corporation a mis en place les suivis et les directives nécessaires afin de respecter les orientations gouvernementales en matière de vaccination et de dépistage obligatoire.

Tout au long de l'année, le programme de santé psychologique a offert différentes activités de soutien à l'ensemble des membres du personnel avec de l'accompagnement direct, des présentations de webinaires et de capsules vidéo portant sur la gestion du stress, des formations de nouveaux pairs aidants et d'autres types d'ateliers de formation.

Le recours au programme de pair(e)s aidant(e)s offerts aux paramédics et aux répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence demeure l'un des services phares du programme de prévention en santé psychologique en répondant à plus de 140 demandes de soutien, soit un bond de 130 % comparativement à l'exercice précédent.



Poursuite des négociations visant le renouvellement des conventions collectives

Durant l'exercice 2021-2022, la Corporation a poursuivi ses efforts dans le but de renouveler les trois conventions collectives échues depuis le 31 mars 2020, que ce soit à titre de participant à la négociation nationale pour les paramédics ou comme maître d'œuvre pour les autres négociations. Il s'agit d'une priorité pour l'organisation et divers enjeux importants ont été positionnés dans le cadre des négociations, dont la conciliation travail-vie personnelle, l'attraction et la rétention du personnel. Par ailleurs, une troisième et dernière entente de principe sur les matières normatives est

intervenue en début d'année. À cet égard, il importe de souligner la rapidité à laquelle le volet normatif a été signé. La négociation sur les matières monétaires s'est amorcée et se poursuivra au cours de l'exercice 2022-2023.

Des travaux importants ont également eu lieu en ce qui concerne les conditions de travail du personnel non syndiqué et du personnel d'encadrement. Par ailleurs, une refonte de la structure de rémunération pour ce personnel sera mise en place au cours de l'exercice 2022-2023.

La civilité en milieu de travail : une priorité

Poursuivant la démarche entreprise en 2020-2021, la Direction des ressources humaines a poursuivi sa campagne de prévention et de sensibilisation contre l'incivilité, le harcèlement et la violence au travail. Par ailleurs, un outil en ligne a été développé afin de permettre aux membres de l'orga-

nisation victimes d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail de signaler une plainte facilement et en toute confidentialité. Finalement, plusieurs formations ont été offertes en matière de résolution de conflits afin d'outiller tant les gestionnaires que les membres du personnel.

Acquisition de talents

La Corporation a su assurer la continuité des initiatives et des actions déployées en lien avec les objectifs tant en matière de recrutement que de pratiques. L'intention était, d'une part, de poursuivre les efforts sur le plan du positionnement de la Corporation comme employeur de choix, et d'autre part, d'harmoniser les processus et outils de recrutement avec l'expérience candidat(e) et l'expérience employé(e). Comme pour la majorité des organisations, la pénurie de main-d'œuvre qui touche plusieurs secteurs d'activités a eu un impact sur la Corporation. Il a été nécessaire de faire preuve d'agilité et d'adaptation en matière

de stratégies d'attraction afin de mieux répondre aux enjeux de main-d'œuvre tout en consolidant les relations avec les établissements d'enseignement, ainsi que les associations et regroupements professionnels. L'implantation d'un système spécialisé en gestion de candidatures a permis d'optimiser la gestion de candidatures et hausser le niveau d'efficacité. En conclusion, le prochain exercice se poursuivra, notamment, par le déploiement des différentes modalités offertes par ce système afin d'offrir un outil technologique simple et efficace à l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus de recrutement.

Les enjeux de développement et de relève des cadres intermédiaires et supérieurs

En novembre 2021, un rapport a été déposé afin de présenter les résultats d'une importante démarche réalisée visant à identifier les principaux enjeux de développement et de relève des cadres intermédiaires et supérieurs de la Corporation. Ce rapport était accompagné d'une offre de service en réponse aux enjeux identifiés, d'un plan de mise en œuvre de celle-ci, ainsi que de recommandations d'ordre structurel. L'offre de service présentée complétait le Plan de développement des ressources humaines déposé plus tôt dans la même année. Les orientations pour les huit volets de l'offre de service ont été adoptées et le déploiement est en cours.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

CATÉGORIES	1 ^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022	1 ^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021	ÉCART
Personnel de bureau	117	121	(4)
Cadres	107	107	0
Professionnels et non-syndiqués	115	116	(1)
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	112	126	(14)
Employés de soutien	128	146	(18)
Paramédics	1 065	1 057	8
TOTAL	1 644	1 673	(29)

35

Heures rémunérées par secteur d'activité

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

CATÉGORIES	2021-2022	2020-2021	ÉCART
Personnel de bureau	214 820	232 629	(17 808)
Cadres	189 725	189 521	204
Professionnels et non-syndiqués	226 400	203 395	23 005
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	211 669	229 204	(17 535)
Personnel de soutien	252 996	263 171	(10 175)
Paramédics	1 836 572	1 819 037	17 535
TOTAL¹	2 932 182	2 936 957	(4 775)
Total en équivalent temps complet transposé (total heures rémunérées/1826,3)	1 606	1 608	(2)

1. Les étudiants et les stagiaires sont comptabilisés pour les entités non assujetties à la Loi sur la fonction publique.

Répartition des effectifs en heures rémunérées

DU 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES (1)	HEURES SUPPLÉMENTAIRES (2)	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET [4] = [3]/1 826,3	NOMBRE D'EMPLOYÉS ¹
Personnel de bureau	200 993	13 827	214 820	117,6	117
Cadres	187 457	2 268	189 725	103,9	107
Professionnels et non-syndiqués	220 732	5 668	226 400	124,0	115
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	195 694	15 975	211 669	115,9	112
Personnel de soutien	233 967	19 029	252 996	138,5	128
Paramédics	1 693 000	143 572	1 836 572	1 005,6	1 065
TOTAL	2 731 843	200 339	2 932 182	1 605,5	1 644

1. Le nombre d'employé(e)s correspond au total des personnes considérées comme actives au 31 mars 2022. Les personnes sur la liste de rappel ne sont pas considérées comme des personnes actives.

36

Formation et 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	2021-2022	2020-2021
Favoriser le perfectionnement des compétences	3 046	3 053
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	8	26
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	3	15
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	612	646
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	1	1
	3 670	3 741

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
2021-2022	2,6 %	3,3	2 232	141 810
2020-2021	2,7 %	3,5	2 296	140 100

Planification de la main-d'œuvre

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

CATÉGORIES	2021-2022	2020-2021
Personnel de bureau	5	7
Cadres	6	3
Professionnels et non syndiqués	2	0
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	3	4
Employé(e)s de soutien	2	2
Paramédics	20	17

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	8,2 %	4,9 %	6,2 %

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employé(e)s ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	33	30	35

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Une offre de service renouvelée, adaptée et concertée

En 2021, la Direction des ressources informationnelles (DRI) a revu son offre de service afin de se donner les moyens de réaliser les projets structurants et essentiels à la mission de la Corporation.

Cette nouvelle offre de service structure la DRI en trois services selon le modèle *Plan-Build-Run* et repositionne celle-ci dans un rôle de partenariat avec les autres directions dans la sélection de la meilleure technologie pour soutenir l'exécution des processus d'affaires.

Cette offre de service a notamment mené à la mise en place d'un service dédié à la planification des ressources informationnelles et à la reddition de comptes. Ce service, orienté vers l'avenir, permettra le suivi de la réalisation de la stratégie de transformation numérique.

Vers une architecture technologique renouvelée

De nombreuses consultations d'experts et travaux ont été réalisés en 2021-2022, dans l'objectif de voir à la réalisation de projets stratégiques et majeurs, soit : le remplacement du système de répartition assistée par ordinateur (RAO); l'implantation du mode de travail hybride; le passage à la norme 9-1-1 de prochaine génération; et le déploiement futur du système de rédaction et de conservation électronique des données de soins (RCED).

MISE SUR PIED D'UNE STRUCTURE DE GESTION DE PROJETS

D'emblée, soulignons qu'en novembre 2021, la Corporation s'est dotée d'une équipe de gestion de projets robuste basée sur les principes du Project Management Institute (PMI). Cette structure gère un programme de projets (RAO, RCED et 9-1-1 PG) qui ont une dépendance entre eux, ce qui permet un meilleur arrimage, une optimisation des ressources et une mitigation des risques croisés potentiels.

Le projet de renouvellement de la RAO est l'un des projets structurants et prioritaires à la Corporation. À terme, la nouvelle RAO permettra de mieux répondre aux besoins opérationnels et ainsi d'optimiser le service offert aux citoyens. Un travail colossal, mettant à profit différents secteurs de l'organisation, a ainsi été entrepris afin de voir à son avancement. Entre autres, une étape clé du projet a été franchie en 2021-2022, soit la réalisation du processus d'appel d'offres pour la rétention d'une firme.

Des appels d'offres ont également été effectués dans le cadre d'autres projets technologiques, notamment pour le renouvellement des liens de télécommunication pour les communications avec les partenaires, le réseau des centres opérationnels

et le parc de véhicules. La DRI s'est également affairée à la préparation des salles de traitement informatique afin de réaliser les travaux de changement à venir.

De plus, les services d'un expert ont été retenus pour revoir l'entière de l'architecture du réseau interne afin d'améliorer la sécurité des systèmes d'information et de préparer la fondation pour le nouveau système de la RAO, le rehaussement du système téléphonique 9-1-1 compatible avec la norme de prochaine génération, ainsi que pour accueillir le futur système de RCED.

Des outils technologiques adaptés aux besoins

La plus grande contribution de l'année pour la DRI est, sans aucun doute, la transition qu'elle a menée en collaboration avec l'ensemble des directions vers Microsoft 365. Cette importante avancée a permis de doter le personnel d'outils informatiques permettant une meilleure collaboration en visioconférence et en clavardage. Cette transition a transformé les modes de communication des employé(e)s en soutien aux opérations et a permis de mettre la table pour les projets d'outils de collaboration, de gestion documentaire et de téléphonie virtuelle.

De plus, il importe de souligner le déploiement d'un nouveau projet permettant l'affichage de l'état de situation des opérations en temps réel de la Corporation dans les urgences des centres hospitaliers. Un canal de communication a ainsi été mis en place entre Urgences-santé et les établissements de santé afin de permettre l'échange d'informations relatives à l'arrivée et à la libération des ambulances, au bénéfice du service rendu aux citoyens.

Finalement, pour donner réalité à la transformation numérique, des tablettes électroniques permettant aux superviseurs d'assurer une collecte d'informations plus efficace pour la prise de décisions opérationnelles ont été déployées. De plus, les paramédics ont reçu l'accès, par l'entremise de leur appareil mobile professionnel, à un centre de documentation de références leur permettant de préciser certains gestes de soin.

La cybersécurité et le travail d'équipe

Propulsés par des vagues pandémiques et l'augmentation des vulnérabilités liées au télétravail engendré par ces dernières, la cybersécurité et le travail en équipe ont pris une importance capitale pour assurer la continuité des affaires. La DRI a procédé à de nombreux travaux de mise à niveau de systèmes d'information logiciels, de retraits d'équipements de télécommunication, de partage de connaissances et de mise en commun d'expertises. Une attention particulière a été apportée à la gestion des identités et des accès ainsi qu'aux systèmes d'information exposés sur les sites Web publics.

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Charges et évolution par secteur d'activité (en milliers de dollars)

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2021-2022 (\$)	DÉPENSES RÉELLES 2021-2022 (\$)	DÉPENSES RÉELLES 2020-2021 (\$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)	
Formation	3 276	3 007	2 721	286	11 %	NOTE 1
Administration générale	17 036	16 178	13 411	2 767	21 %	NOTE 2
Informatique	5 377	6 298	5 000	1 298	26 %	NOTE 3
Services préhospitaliers d'urgence	113 671	117 067	114 862	2 205	2 %	
Centre de communication santé	12 464	10 853	11 098	(245)	-2 %	
Contrôle médical et assurance qualité	5 601	5 738	6 014	(276)	-5 %	NOTE 4
Interventions spécialisées	11 229	7 155	5 970	1 185	20 %	NOTE 5
Fonctionnement des installations	2 989	2 826	2 871	(45)	-2 %	
Pandémie de la COVID-19	5 411	13 324	16 541	(3 217)	(19 %)	NOTE 6
TOTAL	177 054	182 446	178 488	3 958	2 %	

NOTE 1 : FORMATION

Les heures de formation à l'embauche des paramédics, des cadres opérationnels et des répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) sont en hausse par rapport à l'année précédente. Les deux exercices financiers ont connu une baisse des activités attribuable aux formations qui n'ont pas été dispensées à cause de la pandémie, bien qu'une certaine reprise se manifeste pour l'exercice 2021-2022.

NOTE 2 : ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Le déploiement de la structure administrative s'est poursuivie afin de répondre au développement des activités de la corporation. De plus, l'augmentation s'explique par la comptabilisation des dépenses liées au conflit de travail et de diverses provisions, dans le respect des normes comptables du secteur public.

NOTE 3 : INFORMATIQUE

Augmentation dans les achats de logiciels, de licences et d'équipements informatiques.

NOTE 4 : CONTRÔLE MÉDICAL ET ASSURANCE QUALITÉ

Baisse due à une diminution des effectifs ainsi qu'à l'inaccessibilité de la documentation clinique secondaire à l'application des moyens de pression syndicaux dans le cadre de la négociation de la convention collective.

NOTE 5 : INTERVENTIONS SPÉCIALISÉES

Augmentation de la capacité de déploiement des heures de service des équipes spécialisées GIMT, VIMT et du programme des soins avancés dû au recrutement.

NOTE 6 : PANDÉMIE DE LA COVID-19 ET AUTRES ÉLÉMENTS

Pendant tout l'exercice 2021-2022, le gouvernement a maintenu l'état d'urgence sanitaire qu'il a imposé le 13 mars 2020, consécutivement 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 en engendrant notamment une augmentation de la masse salariale, entre autres, par l'octroi des primes de 4 % et de 8 % au personnel. 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 pandémie à la COVID-19.

POLITIQUE DE FINANCEMENT

Pour les biens et services actuellement tarifés

En 2021-2022, Urgences-santé a facturé 29 264 355 \$ pour 205 455 transports ambulanciers pour tous les usagers. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 142 \$. 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 déboursier 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 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022
(en milliers de dollars)

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique ¹	1	33
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²	73	13 085
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	74	13 118

1. Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.

2. Inclut les personnes morales de droit privé et 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 (28 MARS 2021 AU 26 MARS 2022)

SOUS-CATÉGORIES D'EMPLOI DÉTERMINÉES PAR LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES
Personnel d'encadrement	186 804	2 234	189 038
Personnel professionnel	197 934	4 938	202 872
Personnel infirmier	1 154	17	1 171
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	1 981 635	177 285	2 158 920
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	218 760	18 774	237 534
TOTAL 2021-2022	2 586 287	203 248	2 789 535
TOTAL 2020-2021	2 598 918	214 375	2 813 293





Pour l'exercice 2021-2022, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a fixé la cible à 2 789 535 heures. La cible autorisée par le ministère représente une diminution de 20 246 heures, soit 0,7 % par rapport à l'exercice précédent. Au cours de l'exercice précédent, la cible était de 2 809 781 heures. La cible 2021-2022 a été établie en fonction de la cible d'heures rémunérées octroyée par le Secrétariat du Conseil du trésor, en application de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE). La nouvelle cible d'effectifs 2021-2022 représente les heures rémunérées observables au 31 mars 2022. Les heures liées à la pandémie de la COVID-19 ont été prises en compte. Depuis l'exercice 2019-2020, la cible reflète les ajustements demandés pour tenir compte de l'évolution des activités de la Corporation, incluant l'ajout de trois projets structurants.

Selon les données officielles du MSSS au 25 mars 2022, les heures totales rémunérées sont inférieures de 0,8 % comparativement à l'exercice 2020-2021, soit une diminution de 23 758 heures. Il est à noter qu'aucun écart n'est enregistré entre les heures totales rémunérées de 2021-2022 et la cible 2021-2022 du MSSS.

Les heures d'encadrement opérationnel sont en légère hausse de 285 heures par rapport à l'exercice 2020-2021, soit moins de 0,2 %.

Les heures du personnel professionnel sont à la hausse de 11,7 % pour 21 254 heures, à la suite du rehaussement des structures organisationnelles et en raison de la mise en place de l'offre de service opérationnelle et clinique pour faire face à la croissance des activités de la Corporation.

Les heures des membres du personnel de bureau, technicien(ne)s et assimilés sont à la baisse de 32 103 heures, tandis que les activités en soutien aux opérations sont à la baisse de 13 385 heures. Cette diminution des heures travaillées s'explique par l'absence du personnel en confinement en raison de la pandémie de la COVID-19 et par la pénurie de main-d'œuvre.

Les heures supplémentaires ont diminué de 5,2 %, soit une baisse de 11 127 heures par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de la baisse du volume de transports découlant de 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 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, le Conseil du trésor a fixé une cible de 2,8 millions d'heures. Aucun écart n'est enregistré entre les heures réelles et la cible. 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

45

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 applique avec conviction son Programme d'accès à l'égalité en emploi, lequel est arrimé au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées mis à jour annuellement.

Concernant la parité hommes-femmes, Urgences-santé veille à ce que de bonnes stratégies soient mises en place pour éviter tout recul en matière d'égalité.

EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2022

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER

1237

Embauches totales

EMBAUCHES TOTALES AU COURS DE LA PÉRIODE 2021-2022

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Total de personnes embauchées	35	152	s. o.	s. o.
Employé(e)s en place au 31 mars 2022	1237	407	s. o.	s. o.

Membres des communautés culturelles, autochtones et personnes handicapées

EMBAUCHE DES MEMBRES DE GROUPE CIBLES EN 2021-2022

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHES TOTALES 2021-2022	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	35	10	s. o.	0	0	10	28,6 %
Occasionnel ²	152	17	s. o.	4	1	22	14,5 %
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 2021-2022 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 EXERCICE

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2021-2022	28,6 %	14,5 %	s. o.	s. o.
2020-2021	15,6 %	4,2 %	s. o.	s. o.
2019-2020	31,1 %	21,8 %	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 EXERCICE

GROUPE CIBLE	NOMBRE AU 31 MARS 2022	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2022 (%)	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 (%)
Anglophones ¹	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Autochtones	7	0,6 %	5	0,4 %	5	0,4 %
Personnes handicapées	22	1,8 %	22	1,7 %	23	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 2022	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2022 (%)	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 (%)
Minorités visibles et ethniques pour Montréal et Laval	199	12,1 %	198	11,8 %	196	12,5 %

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 2022

GROUPE CIBLE	CADRES (NOMBRE)	CADRES (%)
Minorités visibles et ethniques pour Montréal et Laval	6	5,6%

Égalité des femmes et des hommes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2021-2022 PAR STATUT D'EMPLOI

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	35	152	s. o.	s. o.	187
Nombre de femmes embauchées	31	79	s. o.	s. o.	110
Taux d'embauche des femmes (%)	88,6%	52,0%	s. o.	s. o.	58,8%

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER

REPRÉSENTATIVITÉ	PERSONNEL D'ENCA-DREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL ET NON SYNDIQUÉ	PERSONNEL DE BUREAU	RÉPARTITRICES ET RÉPARTITEURS MÉDICAUX D'URGENCE	PERSONNEL DE SOUTIEN	PARAMÉDICS	TOTAL
Nombre total d'employé(e)s régulier(ère)s	106	111	101	78	79	762	1237
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	29	64	77	50	16	195	431
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	27,4%	57,7%	76,2%	64,1%	20,3%	25,6%	34,8%

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INCLUSION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Dans le cadre de son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et son Programme d'accès à l'égalité en emploi, Urgences-santé s'assure de réaliser des actions en vue d'attirer, d'intégrer et de maintenir des employé(e)s provenant des cinq groupes historiquement victimes de discrimination. Plusieurs mesures ont été réalisées, notamment la participation à des salons de l'emploi ciblés pour les minorités visibles ou encore l'implication dans l'activité MentorHabilités en partenariat avec l'organisme SPHERE pour faire découvrir le métier de répartiteur médical d'urgence à des personnes en situation de handicap. Plusieurs partenariats et collaborations ont été établis avec des organismes afin de soutenir la Corporation dans ces démarches. La formation et la sensibilisation du personnel concerné par les processus de sélection ont aussi eu lieu afin d'aborder les risques de discrimination. En ce qui a trait au maintien en emploi, de nombreuses actions sont faites en ce sens en vue d'assurer que les infrastructures soient adaptées et de garantir la bonne prise en charge des demandes et besoins d'accommodement.

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, reconduit jusqu'en mars 2022.

Bien que le contexte pandémique n'ait pas permis de maintenir certaines activités planifiées, la Corporation a poursuivi ses actions en priorisant certains axes d'intervention. L'organisation a notamment profité de la mise en place du télétravail pour déployer des outils technologiques favorisant la collaboration et l'échange d'information. Le maintien du recyclage de masques et de gants a également été priorisé.



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 %	Déploiement du télétravail et instauration d'un mode de travail hybride	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 et instauration d'un mode de travail hybride	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	Déploiement en cours d'un outil de gestion documentaire électronique	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	Poursuite du recyclage des équipements de protection individuelle (masques et gants jetables)	ATTEINTE Avant ou à la date prévue
4	Faire des gestes pour réduire l'utilisation de l'énergie par les employé(e)s de bureau	Nombre de communications annuelles aux employé(e)s	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	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	Rencontres en visioconférence	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	Plusieurs communiqués diffusés au cours de l'année, soit d'information ou soit de participation à des événements	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	Organisation de plusieurs conférences virtuelles Potager pour les employé(e)s en présentiel Boîtes de recyclage de masques et de gants	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
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 comme le Rapport annuel de gestion	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 Tasse réutilisable offerte aux employé(e)s de retour au bureau	ATTEINTE Avant ou à la date prévue
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	Conférence <i>À vos frigos</i> sur le gaspillage alimentaire offerte aux employé(e)s Série de cinq webinaires sur la mobilité durable Participation au questionnaire pour les travailleurs de la santé sur les équipements de protection individuelle Participation à l'enquête de l'Académie de transformation numérique sur les pratiques numériques écoresponsables	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	Pas d'augmentation cette année, mais maintien de l'objectif	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
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
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 l'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 l'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 dans le but d'en réduire la fréquence	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 et nouvelles employées	% des nouveaux employés et nouvelles employées ayant reçu la formation Héros urbain	100 % des nouveaux employés et nouvelles employées	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, sans oublier les machines qui 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	Promotion du mois du vélo	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	Potager pour les employé(e)s en présentiel et plantation de plantes au quartier général	ATTEINTE Avant ou à la date prévue
25	Sensibiliser les employé(e)s à l'efficacité énergétique principalement au niveau de la climatisation	Nombre d'activités de sensibilisation	Deux activités de sensibilisation	Non réalisée	NON ATTEINTE Débutée
26	Réduire les déplacements des employé(e)s (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	Aucune place de stationnement 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 carburant (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 de l'augmentation du parc de véhicules Contribution à la conception d'ambulances électriques	NON ATTEINTE Débutée

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS

Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25*) pour 2021-2022

*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		2	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22		2	
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.		0	0
✓ 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 corporative de communication (POL-6002) 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

Emploi et qualité de la langue française

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire?	Non
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Non
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	s. o.
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	s. o.
Si oui, expliquez lesquelles :	

STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Non
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	s. o.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Non
Si oui, expliquez lesquelles :	
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	s. o.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

En 2021-2022, la Corporation a reçu 843 demandes d'accès à l'information. Au cours de l'année, 840 demandes ont été traitées, incluant des demandes antérieures à cet exercice financier. Le délai moyen de traitement des demandes a été de 20 jours et le délai médian a été de 6 jours. Le détail des délais de traitement par nature des demandes se retrouve au tableau suivant. Les demandes de rectification reçues pendant l'année sont également incluses dans le nombre de demandes d'accès aux renseignements personnels. Aucune demande de rectification n'a été reçue pendant l'exercice en cours.

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	7	594	0
21 à 30 jours	0	55	0
31 jours et plus (le cas échéant)	7	177	0
TOTAL	14	826	0

En ce qui concerne la nature des décisions rendues, le détail est résumé au tableau suivant. Dans le cadre des décisions rendues au cours du dernier exercice financier, les articles 1, 15, 22, 37, 39, 53, 54, 59, 88, 88.1 et 94 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)	9	661	0
Partiellement acceptée	3	42	0
Refusée (entièrement)	2	117	0
Autre	0	6	0
TOTAL	14	826	0

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. 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 2021-2022, aucune mesure d'accommodement n'a été demandée.

GOUVERNANCE

Comité de gouvernance

COMPOSITION

M^{me} Sonia Bélanger, présidente

M^{me} Najat Chaer (jusqu'au 13 mai 2021)

D^r Éric Lalonde

M. Pierre Provost

M. Mathieu Campbell, président et directeur général par intérim (17 novembre 2021 au 10 avril 2022)

M. Yvan Gendron, président et directeur général par intérim (jusqu'au 11 novembre 2021)

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* (RLRQ, c. S-4.2);
- › 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'éthique¹ d'Urgences-santé et du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé².

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

- › Élaboration de la planification stratégique 2023-2027
- › Élaboration du Plan de formation des administrateurs 2021-2022
- › Évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration
- › Intégration d'un nouvel engagement en matière de diversité et d'inclusion à la Déclaration de services aux citoyens
- › Mise à jour du Plan pluriannuel d'évaluation 2020-2023

ADOPTION ET MISE À JOUR DE POLITIQUES ET DE RÈGLEMENTS

- › Politique d'encadrement des activités de recherche d'Urgences-santé avec ses partenaires (POL-6068)
- › Politique sur la gestion des conflits d'intérêts (POL-6027)
- › Politique de gestion des documents normatifs (POL-6001)
- › Politique sur l'évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration, du président et des administrateurs (POL-6046)

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- › Portrait des transports ambulanciers effectués sous l'égide de la Loi P-38
- › Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
- › Résultat du *Sondage de satisfaction de la clientèle 2020-2021*

BILAN, SUIVI DES TABLEAUX DE BORD ET REDDITION DE COMPTES

- › Bilan clinique annuel 2020-2021
- › Bilan des activités médicales au sein de la Corporation d'urgences-santé 2020-2021

- › Bilan 2020-2021 du Programme visant la participation d'Urgences-santé dans la recherche à l'interne et avec ses partenaires
- › État de la performance opérationnelle
- › Rapport d'évaluation du projet pilote interface SPU – Transfert des appels de basse priorité vers Info-Santé
- › Reddition de comptes du développement durable 2020-2021
- › Reddition de comptes du Plan stratégique 2017-2022
- › Tableau de bord COVID-19

AUTRES AFFAIRES

- › Outil de gestion de la performance administrative (OGPA)
- › Projet de tableau de bord de suivi des centres hospitaliers
- › Suivi des travaux du Comité national de transformation du système préhospitalier d'urgence (CNTSPU)

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 2021-2022, l'évaluation s'est tenue du 17 décembre 2021 au 4 janvier 2022. La présentation de l'analyse de celle-ci s'est effectuée le 17 février 2022 à l'occasion de la dernière réunion du conseil d'administration pour l'exercice financier en cours. Il est à noter que la période couverte par l'évaluation a été marquée par le passage de monsieur Yvan Gendron à titre de président et directeur général par intérim ainsi que par la poursuite de l'état d'urgence sanitaire.



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, comme indiqué à la page 75;
- › 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. La période de huis clos demeure appréciée.

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;
- › Compréhension et maîtrise des politiques en vigueur à la Corporation.

COMPÉTENCES DE L'ADMINISTRATEUR

De manière globale, il a été noté que les membres maîtrisent plutôt bien les compétences souhaitées. En effet, le niveau de maîtrise moyen pour la majorité des compétences se situe entre « considérable » et « élevé ». On dénote que les notions relatives au fonctionnement d'un organisme public non budgétaire et des services préhospitaliers d'urgence, ainsi que la littératie financière, pourraient faire l'objet d'une formation afin d'augmenter la capacité des membres.

INTÉGRATION DES ADMINISTRATEURS

De manière globale, l'intégration des administrateurs se situe entre « plutôt bien » et « parfaitement ». À la lecture des commentaires, on constate que l'accueil demeure excellent malgré le contexte pandémique.

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. D'ailleurs, en suivi de l'évaluation, une formation sur les règles encadrant le budget a été planifiée et dispensée aux administrateurs en mars 2022.

COMITÉ DE VÉRIFICATION

COMPOSITION

M^{me} Louise Soucy, présidente

M^{me} Sandra Desmeules

M^{me} Chantal Friset

M. Mathieu Campbell, président et directeur général par intérim (17 novembre 2021 au 10 avril 2022)

M. Yvan Gendron, président et directeur général par intérim (jusqu'au 11 novembre 2021)

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 contrôles 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 des contrats et des dépenses qui s'y rattachent;
- › 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 2021-2022, le comité de vérification s'est vu confier le suivi de différents dossiers.

ADOPTION ET MISE À JOUR DE POLITIQUES

- › Politique de gestion intégrée des risques (POL-6069)
- › Politique de gestion des immobilisations (POL-6014)

AUTRES AFFAIRES

- › La dissolution de la Fondation d'Urgences-santé
- › Le processus d'amélioration continue à la Direction des ressources informationnelles
- › Le remplacement du système de répartition assistée par ordinateur (RAO)
- › Les besoins immobiliers et le renouvellement de baux
- › Les impacts financiers découlant de la pandémie de la COVID-19

Le comité de vérification a également rencontré à deux reprises les représentants du Vérificateur général du Québec. Le mandat d'audit annuel 2021-2022 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. Mathieu Campbell, président et directeur général par intérim (17 novembre 2021 au 10 avril 2022)

M. Yvan Gendron, président et directeur général par intérim (jusqu'au 11 novembre 2021)

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'application du Programme d'appréciation de la contribution du personnel 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;
- › Recevoir les états de situation du Service des mesures d'urgence.

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 du dernier exercice.

MISE À JOUR DE PROGRAMMES ET DE POLITIQUES

- › Procédure de gestion de mouvement de personnel (PRO-6007-a)

NOMINATIONS

- › Directeur général adjoint – administratif
- › Directrice des ressources humaines
- › Directeur des ressources informationnelles

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

- › Suivi du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022
- › Présentation du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023

COMMUNICATIONS

- › Bilans périodiques du Service des communications

SUIVIS

- › Ajustements au plan d'organisation supérieur
- › Bilan des congrès au Québec et hors Québec 2020-2021 et orientations corporatives pour 2021-2022
- › Enjeux de développement et de relève des cadres intermédiaires et supérieurs
- › État de situation sur la négociation des conventions collectives 2020-2025
- › Reddition de comptes annuelle sur les plaintes en regard de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail (POL-6030)
- › Réalisation du maintien de l'équité salariale pour la période du 1^{er} janvier 2011 au 21 décembre 2015

MANDATS SPÉCIAUX

- › Bilan des différentes vagues de la COVID-19
- › Télétravail et réintégration au bureau
- › Mise en place d'une structure de rémunération pour les stagiaires et les étudiants de niveau universitaire
- › Partenariat avec le Service de sécurité incendie de Laval pour la mise en place d'un service de premiers répondants

COMITÉ EXÉCUTIF

COMPOSITION

M. Rick Leckner, 1^{er} vice-président

M^{me} Sandra Desmeules, 2^e vice-présidente

M^{me} Louise Soucy, secrétaire du conseil

M. Mathieu Campbell, président et directeur général par intérim (17 novembre 2021 au 10 avril 2022)

M. Yvan Gendron, président et directeur général par intérim (jusqu'au 11 novembre 2021)

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 2021-2022, 11 personnes ont occupé un poste de membre du conseil d'administration de la Corporation d'urgences-santé. Ceci inclut les deux présidents et directeurs généraux par intérim de l'organisation qui se sont succédé pendant l'exercice. En vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, le conseil d'administration est composé de 11 membres.

Au 31 mars 2022, 2 postes étaient vacants et le conseil d'administration comprenait 4 femmes et 5 hommes, dont 2 membres indépendants. De plus, 3 femmes avaient 55 ans ou plus et 1 femme était âgée entre 35 et 45 ans. Parmi les 5 hommes, 2 avaient plus de 55 ans et 3 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	Mathieu Campbell
STATUT	Membre et président du conseil d'administration et directeur général par intérim
DÉBUT DU MANDAT	17 novembre 2021
FIN DU MANDAT	10 avril 2022
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Au moment de sa nomination à titre de président et directeur général par intérim, Mathieu Campbell cumulait plus de 13 ans d'expérience en milieu préhospitalier d'urgence. Depuis 2016, monsieur Campbell a occupé différents postes à la Corporation, notamment celui de chef de service, Santé mieux-être et de directeur des ressources humaines, avant d'être promu directeur général adjoint – administratif. Au cours de ses différents mandats, il a également dirigé la réalisation de plusieurs projets d'envergure. Mathieu Campbell est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) et titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise de l'Université de Montréal en relations industrielles. Depuis 2013, il enseigne le management et les stratégies en santé et sécurité du travail à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal et il a offert plusieurs conférences sur le sujet, notamment au Québec et au Maroc.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	› Centre Bienvenue inc. (en cours) › Résidence Bienvenue (en cours)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montréal (région 16)



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	11 novembre 2021
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 à 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	FONDTATIONS › Fondation de l'Institut universitaire de santé mentale de Montréal (2015 à 2018) › Fondation Santa Cabrini (2015 à 2018) › Fondation de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (2015 à 2018) 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) 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)
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 son 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	13 mai 2021
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 cheffe d'équipe opérationnelle 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 (2 ^e 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 (2013-2022) › 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, Chantal 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)	Montréal (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 20 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 et un service de médecine préhospitalière. 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)	Montréal (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 (2 ^e mandat)
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Rick Leckner compte plus de 45 années d'expérience en communication corporative et en 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 (2011 à 2016).
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	› Investissements Saint-Victor inc. (en cours) › Magen David Adom Canadien (en cours) › Centre de Développement Donald Berman Yaldej (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	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 (2018-2022) › Fédération canadienne des municipalités (2018-2021) › 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. Depuis, il a occupé plusieurs autres postes, dont notamment ceux de chargé de projets et de spécialiste. Actuellement, il est agent de planification et de programmation en gestion intégrée des risques.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Société québécoise de spéléologie (2015 à 2021)
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, soit notamment 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, jusqu'au 31 mars 2022, à celui du ministère de la Famille.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Institut des auditeurs internes – Administratrice et secrétaire du conseil d'administration (2016 à 2019)
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	11	6	8	6
Mathieu Campbell ¹	3/3	3/3	3/3	3/3
Yvan Gendron ²	8/8	3/3	6/6	3/3
Sonia Bélanger	11/11	6/6		
Najat Chaer ³	3/3			
Sandra Desmeules	11/11		8/8	6/6
Chantal Friset	11/11		7/8	
Éric Lalonde	9/11	6/6		
Rick Leckner	11/11			6/6
Alex Norris	9/11			3/3
Pierre Provost	11/11	6/6		
Louise Soucy	11/11		8/8	

1. Le 17 novembre 2021, monsieur Mathieu Campbell a été nommé président et directeur général par intérim de la Corporation.

2. Le 11 novembre 2021, monsieur Yvan Gendron a quitté officiellement ses fonctions de président et directeur général, par intérim de la Corporation.

3. Le 13 mai 2021, madame Najat Chaer a quitté officiellement ses fonctions de membre du conseil d'administration de la Corporation.

Formation des membres du conseil d'administration

La formation initiale des nouveaux administrateurs est prévue au Guide d'orientation et d'intégration des membres du conseil d'administration d'Urgences-santé. 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. Malgré le contexte de pandémie, des formations sur la gestion des conflits (trois heures) et sur la littéracie financière (au sujet des règles encadrant le budget de la Corporation) (deux heures) ont été suivies par l'ensemble des 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 2021-2022.

Rémunération des principaux dirigeants

Pour l'exercice financier 2021-2022, 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	233 118 \$	136 830 \$	4 494 \$	RRAS
Daniel Jacques ⁵	Directeur général adjoint – opérationnel	166 071 \$	188 050 \$	Aucune	RRPE
Mathieu Campbell ⁶	Président et directeur général par intérim	131 395 \$	151 993 \$	Aucune	RRPE
François Lamarche	Directeur des interventions	131 202 \$	153 462 \$	1 796 \$	RRPE
Pierre-Patrick Dupont	Directeur des soins	128 509 \$	143 194 \$	Aucune	RRAS
Patrick Liard ⁷	Directeur général adjoint – opérationnel par intérim	120 783 \$	139 887 \$	1 715 \$	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, la prime COVID-19 si applicable, 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 à 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 elles 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. Son mandat à titre de président et directeur général par intérim a pris fin le 11 novembre 2021. 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 le 25 février 2022.

6. A été nommé, à compter du 17 novembre 2021, président et directeur général, par intérim.

7. A été nommé, à compter du 26 février 2022, directeur général adjoint – opérationnel par intérim.



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.

1. www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/M-30,%20r.%201%20/

2. www.urgences-sante.qc.ca/ethique

3. www.urgences-sante.qc.ca/deontologie

ÉTATS FINANCIERS

de l'exercice clos le 31 mars 2022



TABLE DES MATIÈRES

	Page
RAPPORT DE LA DIRECTION	1
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	2-4
ÉTATS FINANCIERS	
État des résultats et de l'excédent cumulé	5
État de la situation financière	6
État de la variation de la dette nette	7
État des flux de trésorerie	8
Notes complémentaires	9-33

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.

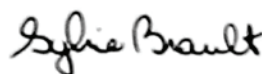
La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

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.



François Charpentier
Président et directeur général



Sylvie Brault, CPA
Directrice des finances

Montréal, le 23 juin 2022

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 2022, et l'état des résultats et de l'excédent 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 2022, 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 influencer 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'acquies 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,

A handwritten signature in blue ink that reads "Roch Guérin CPA auditeur". The signature is written in a cursive style.

Roch Guérin, CPA auditeur
Directeur principal d'audit

Montréal, le 23 juin 2022

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2022
(en milliers de dollars)

	2022	2022	2021
	Budget	Réel	Réel
REVENUS			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	139 588	158 951	145 015
Transports ambulanciers (note 3)	29 555	29 264	27 040
Revenus des activités complémentaires (note 4)	290	436	425
Autres revenus (note 5)	464	1 236	1 117
	<u>169 897</u>	<u>189 887</u>	<u>173 597</u>
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 6)	177 054	182 446	178 488
Charges des activités complémentaires (note 4)	190	462	302
Autres charges (note 5)		728	679
	<u>177 244</u>	<u>183 636</u>	<u>179 469</u>
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(7 347)	6 251	(5 872)
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(732)	(732)	5 140
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 16)	<u>(8 079)</u>	<u>5 519</u>	<u>(732)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

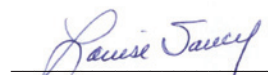
CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2022
(en milliers de dollars)

	2022	2021
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie	13 427	3 442
Débiteurs (note 8)	<u>32 082</u>	<u>20 402</u>
	<u>45 509</u>	<u>23 844</u>
PASSIFS		
Dû aux Fonds (notes 17, 18 et 19)	1 972	2 679
Créditeurs et charges à payer (note 9)	50 963	40 300
Subventions reportées (note 10)	2 393	579
Dette à long terme (note 11)	14 715	13 260
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 12)	<u>13 543</u>	<u>14 351</u>
	<u>83 586</u>	<u>71 169</u>
DETTE NETTE	<u>(38 077)</u>	<u>(47 325)</u>
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 13)	39 655	42 489
Stocks destinés à l'utilisation (note 14)	3 221	3 278
Charges payées d'avance (note 15)	<u>720</u>	<u>826</u>
	<u>43 596</u>	<u>46 593</u>
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ (note 16)	<u>5 519</u>	<u>(732)</u>

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 23)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Louise Soucy, CPA, 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 2022

(en milliers de dollars)

	2022	2022	2021
	Budget	Réel	Réel
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	<u>(7 347)</u>	<u>6 251</u>	<u>(5 872)</u>
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(11 583)	(6 098)	(3 576)
Amortissement d'immobilisations corporelles	10 233	8 860	8 343
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles		(34)	(141)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles		106	259
	<u>(1 350)</u>	<u>2 834</u>	<u>4 885</u>
Acquisitions de stocks destinés à l'utilisation		(6 219)	(8 714)
Acquisitions de charges payées d'avance		(1 135)	(1 273)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		6 276	6 758
Utilisation des charges payées d'avance		1 241	1 044
		<u>163</u>	<u>(2 185)</u>
Diminution (augmentation) de la dette nette	(8 697)	9 248	(3 172)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>(47 325)</u>	<u>(47 325)</u>	<u>(44 153)</u>
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>(56 022)</u>	<u>(38 077)</u>	<u>(47 325)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2022
(en milliers de dollars)

	2022	2021
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (déficit) de l'exercice	6 251	(5 872)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	8 860	8 343
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles	<u>(34)</u>	<u>(141)</u>
	<u>15 077</u>	<u>2 330</u>
VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS		
RELIÉS AU FONCTIONNEMENT		
Débiteurs	(11 680)	(6 614)
Stocks destinés à l'utilisation	57	(1 956)
Dû aux fonds	(707)	(844)
Créditeurs et charges à payer	10 077	10 437
Subventions reportées	1 814	579
Charges payées d'avance	<u>106</u>	<u>(229)</u>
	<u>(333)</u>	<u>1 373</u>
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX		
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	<u>14 744</u>	<u>3 703</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(5 512)	(5 537)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	<u>106</u>	<u>259</u>
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS		
D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS	<u>(5 406)</u>	<u>(5 278)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvelle dette à long terme	4 300	5 519
Remboursement de la dette à long terme	(2 845)	(3 045)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	<u>(808)</u>	<u>(1 009)</u>
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX		
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	<u>647</u>	<u>1 465</u>
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE	9 985	(110)
TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>3 442</u>	<u>3 552</u>
TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>13 427</u>	<u>3 442</u>

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 2022
(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.

Depuis 2021, 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 la 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.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers (suite)

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 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, les revenus des activités complémentaires et les autres revenus 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.

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 à 20 ans)
Système de répartition assistée par ordinateur	7 ans

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Immobilisations corporelles (suite)

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.

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.

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.

Obligations 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

	2022	2021
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	16 856	15 917
Société de l'assurance automobile du Québec	630	498
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 065	3 194
Particuliers	8 457	7 094
Autres	256	337
	<u>29 264</u>	<u>27 040</u>

4. ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

	2022	2021
REVENUS		
Formation	231	100
Revenus de distribution du matériel médical	100	90
Subvention recherche et développement pour la défense Canada	95	225
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	10	10
	<u>436</u>	<u>425</u>
CHARGES		
Traitements et salaires	145	42
Avantages sociaux	19	2
Charges sociales	50	13
Fournitures médicales et médicaments	92	150
Services achetés	148	89
Communications	3	1
Location d'équipements	5	5
	<u>462</u>	<u>302</u>

Ces charges ne tiennent pas compte des charges indirectes d'administration.

5. AUTRES REVENUS ET AUTRES CHARGES

	2022	2021
AUTRES REVENUS		
Libérations syndicales remboursables	678	506
Dépistage de la pandémie de la Covid-19	160	239
Stationnement	118	117
Prêts de service	110	114
Intérêts	105	102
Autres	65	39
	<u>1 236</u>	<u>1 117</u>
AUTRES CHARGES		
Traitements et salaires	71	98
Avantages sociaux	533	452
Charges sociales	124	125
Autres	-	4
	<u>728</u>	<u>679</u>

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 de communi- cation santé	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonction- nement des installations	Pandémie Covid -19	Total 2022	Total 2021
Traitements et salaires	984	8 583	2 100	56 429	5 061	3 831	3 786	-	8 308	89 082	88 929
Avantages sociaux (a)	1 244	2 077	332	13 556	1 576	844	976	-	1 715	22 320	21 847
Charges sociales (b)	634	1 941	403	21 517	1 175	1 054	1 452	-	2 231	30 407	29 324
Fournitures médicales et médicaments	17	-	-	2 827	1	-	489	-	420	3 754	5 486
Frais de déplacement	11	49	-	69	10	3	24	-	37	203	445
Services achetés (note 7)	109	1 783	1 828	3 706	1 482	2	7	401	592	9 910	8 048
Communications	-	322	-	17	1 190	-	-	-	-	1 529	1 853
Location d'immeubles	-	-	13	2 465	-	-	4	1 885	12	4 379	4 294
Location d'équipements	-	4	14	12	-	-	-	-	-	30	51
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	433	-	-	-	127	-	560	601
Amortissement des immobilisations corporelles	-	105	928	7 008	247	-	156	412	4	8 860	8 343
(Gain) Perte à la disposition d'immobilisations corporelles	-	-	-	(34)	-	-	-	-	-	(34)	(141)
Achats d'uniformes	-	17	-	956	-	1	248	-	3	1 225	1 400
Frais de matériel roulant	-	-	-	6 444	-	-	-	-	2	6 446	5 248
Fournitures de bureau	3	48	118	133	47	1	4	-	(1)	353	492
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	988	-	1 639	-	-	-	-	-	2 627	1 861
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(207)	-	-	-	-	-	(207)	(253)
Assurances	-	71	-	-	-	-	-	-	-	71	66
Intérêts sur l'emprunt temporaire, la dette à long terme et frais bancaires	-	128	-	-	-	-	-	-	-	128	173
Autres	5	62	562	97	64	2	9	1	1	803	421
	3 007	16 178	6 298	117 067	10 853	5 738	7 155	2 826	13 324	182 446	178 488

(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

	2022	2021
Traitement électronique des données	230	205
Service de buanderie	698	728
Entretien et réparation - locaux et équipements	2 106	1 982
Entretien et réparation du système de répartition assistée par ordinateur	1 011	903
Entretien des moniteurs défibrillateurs	342	158
Mise à jour de logiciels informatiques	1 420	742
Formation	235	153
Sécurité	1 111	862
Frais juridiques	562	303
Frais d'expertise médicale	399	312
Honoraires professionnels	1 757	1 642
Autres	39	58
	<u>9 910</u>	<u>8 048</u>

8. DÉBITEURS

	2022	2021
Bénéficiaires de transports ambulanciers		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	4 634	2 263
Société de l'assurance automobile du Québec	201	46
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	744	205
Particuliers	4 612	3 113
Autres	112	97
	<u>10 303</u>	<u>5 724</u>
Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions	18 511	10 027
Taxes à la consommation	1 161	734
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	3 655	4 114
Autres débiteurs	<u>1 240</u>	<u>1 556</u>
	34 870	22 155
Provision pour créances douteuses		
Particuliers	<u>(2 788)</u>	<u>(1 753)</u>
	<u>32 082</u>	<u>20 402</u>

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2022	2021
Fournisseurs	6 012	3 949
Salaires	21 398	12 873
Charges sociales	6 253	6 181
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie (note 21)	17 300	17 297
	<u>50 963</u>	<u>40 300</u>

10. SUBVENTIONS REPORTÉES

Le MSSS a autorisé des subventions à la Corporation pour l'acquisition d'équipements médicaux spécifiques et pour la mise en place de l'unité de soutien clinique. Les subventions non utilisées en 2021-2022 sont reportées 2022-2023. Au 31 mars 2022, les subventions reportées sont de 2 393 (2021 : 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 2022, le solde emprunté se répartit comme suit :

	2022	2021
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 92 (capital seulement) au taux de 1,183 %, échéant en mars 2026	4 415	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	6 000	7 833
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 61 (capital seulement) au taux de 2,545 %, échéant en mars 2028	4 300	-
	<u>14 715</u>	<u>13 260</u>

11. DETTE À LONG TERME (SUITE)

Échéancier des versements en capital de la dette à long terme au 31 mars 2022

Exercices	
2023	3 770
2024	3 830
2025	3 830
2026	1 831
2027	727
2028	727
	<u>14 715</u>

12. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux variant de 2,94 % à 4,85 % échéant de 2027 à 2035 (2021 : taux variant de 3,07 % à 4,85 %)	<u>13 543</u>	<u>14 351</u>

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

2023	1 674
2024	1 701
2025	1 744
2026	1 876
2027	1 864
2028 et suivants	<u>7 392</u>
Total des paiements minimums exigibles	16 251
Moins montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	<u>(2 708)</u>
	<u>13 543</u>

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2022								
	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	8 602	27 150	31 505	2 819	4 533	94 518
Acquisitions	-	251	-	263	340	4 851	26	367	6 098
Dispositions	-	-	-	(5)	-	(2 931)	-	-	(2 936)
Solde à la fin	11 155	8 854	151	8 860	27 490	33 425	2 845	4 900	97 680
Amortissement cumulé									
Solde au début	6 286	2 363	73	5 133	13 659	19 305	677	4 533	52 029
Amortissement de l'exercice	562	527	31	1 152	3 037	3 394	148	9	8 860
Dispositions	-	-	-	(5)	-	(2 859)	-	-	(2 864)
Solde à la fin	6 848	2 890	104	6 280	16 696	19 840	825	4 542	58 025
Valeur comptable nette	4 307	5 964	47	2 580	10 794	13 585	2 020	358	39 655

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

	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

Les acquisitions d'immobilisations corporelles comprennent un montant de 1 148 (562 en 2021) qui est inclus dans les fournisseurs au 31 mars 2022.

14. STOCKS DESTINÉS À L'UTILISATION

	2022	2021
Fournitures médicales	2 504	2 721
Carburant	76	63
Fournitures de garage et pièces de rechange	641	494
	3 221	3 278

15. CHARGES PAYÉES D'AVANCE

	2022	2021
Taxes municipales	69	63
Entretien de moniteurs défibrillateurs	639	751
Autres	12	12
	720	826

16. EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ

L'excédent réservé représente des sommes investies pour l'aménagement d'installations sécurisées pour la gestion des médicaments contrôlés.

	Excédent réservé	Opérations	2022 Total	2021 Total
		Investissements en immobilisations		
Solde du début	-	(732)	(732)	5 140
Excédent (déficit) de l'exercice	1 071	5 180	6 251	(5 872)
Solde à la fin	1 071	4 448	5 519	(732)

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.

Cependant, puisque le MSSS doit procéder à la mise en œuvre de la transformation du système préhospitalier d'urgence, sous la direction générale adjointe du préhospitalier, des urgences et de la fluidité (DGAPUF), ce fonds a été réactivé. Au cours de l'exercice, le MSSS et la Corporation ont conclu un partenariat dont l'objectif principal vise l'octroi à cette dernière, des mandats de soutien à la mise en œuvre du projet de transformation du système préhospitalier d'urgence. La Corporation a pour fonction de mettre en place les structures et les ressources nécessaires pour répondre aux objectifs et livrables des mandats qui lui sont impartis. Les sommes allouées au projet de transformation du système préhospitalier d'urgence proviennent de la DGAPUF et sont déposées au Fonds. Les activités de comptabilisation du Fonds sont sous la responsabilité de la Corporation, qui agit de nouveau comme fiduciaire du Fonds.

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 2022

	2022	2021
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	2 578	2 578
Diminution		
Formation	6	-
Honoraires professionnels	318	-
	324	-
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	2 254	2 578

17. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES (SUITE)

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2022

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir du MSSS	370	370
Débiteurs autres	192	192
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,733 % au 31 mars 2022 et 0,50 % au 31 mars 2021 sans modalité d'encaissement	<u>1 710</u>	<u>2 016</u>
	2 272	2 578
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	<u>18</u>	<u>-</u>
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	<u><u>2 254</u></u>	<u><u>2 578</u></u>

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

Le Fonds est principalement destiné à l'achat, à la gestion et à l'entretien des vêtements de protection individuelle (VPI). Au cours de l'exercice 2021-2022, considérant que tous les VPI actuels doivent être remplacés par des VPI de nouvelle génération, le MSSS a modifié, avec l'accord des associations d'entreprises ambulancières et la Corporation, le fonds provincial. Suite à cette modification, la Corporation a conservé mandat d'agir à titre de fiduciaire et exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées au Fonds. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du Fonds.

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

**ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2022**

	2022	2021
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	<u>879</u>	<u>1 081</u>
Augmentation		
Subventions du MSSS	-	865
Intérêts	<u>6</u>	<u>5</u>
	<u>6</u>	<u>870</u>
Diminution		
Achats de VPI	414	1 062
Assurances des VPI	<u>10</u>	<u>10</u>
	<u>424</u>	<u>1 072</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<u>461</u>	<u>879</u>

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

**ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2022**

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	461	-
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,50 % au 31 mars 2021, sans modalité d'encaissement	<u>-</u>	<u>898</u>
 PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	<u>-</u>	<u>19</u>
 ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	 <u><u>461</u></u>	 <u><u>879</u></u>

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.

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 2022

	2022	2021
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT	11	(485)
Augmentation		
Subventions du MSSS	7 433	8 122
Intérêts	-	1
	7 433	8 123
Diminution		
Dépenses de transfert	7 433	7 627
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	11	11

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

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2022

	2022	2021
ACTIFS FINANCIERS		
Subvention à recevoir du MSSS	-	502
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,733 % au 31 mars 2022, sans modalité d'encaissement	262	-
	<u>262</u>	<u>502</u>
PASSIFS FINANCIERS		
Dû à la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,50 % au 31 mars 2021	-	235
Dû au MSSS	251	-
Charges à payer	-	256
	<u>251</u>	<u>491</u>
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	<u>11</u>	<u>11</u>

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.

20. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit (suite)

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière des bénéficiaires de transports ambulanciers sur une base continue 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 la 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 la COVID-19. Les moyens de pression mis en place durant la grève des paramédics en 2021-2022 ont occasionné des retards de traitement dans la facturation des transports ambulanciers, causés par un manque d'information. Ceci a affecté la qualité des débiteurs provenant de particuliers bénéficiaires de transports ambulanciers au 31 mars 2022 et a eu comme effet l'augmentation de la provision pour créances douteuses.

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

	2022			2021		
	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total
Courant	1 846	4 929	6 775	867	2 169	3 036
Créances de 30 à 60 jours	550	588	1 138	237	328	565
Créances de 61 à 90 jours	320	95	415	207	62	269
Créances de 91 à 120 jours	159	26	185	114	44	158
Créances de plus de 120 jours	1 737	53	1 790	1 688	8	1 696
	4 612	5 691	10 303	3 113	2 611	5 724
Provision pour créances douteuses	(2 788)	-	(2 788)	(1 753)	-	(1 753)
	1 824	5 691	7 515	1 360	2 611	3 971

(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, du ministère du Travail de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

20. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit (suite)

Autres débiteurs

	2022	2021
Moins de 90 jours	18 729	10 367
De 90 à 365 jours	176	336
Plus de 365 jours	4 501	4 994
	23 406	15 697

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

	2022	2021
Solde au début	1 753	2 121
Provision de l'exercice	2 425	1 586
Radiation de l'exercice	(1 390)	(1 954)
Solde à la fin	2 788	1 753

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 créiteurs et charges à payer excluant les charges sociales ainsi que sa dette à long terme.

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.

20. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de liquidité (suite)

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

	Dû aux Fonds	Créditeurs et charges à payer	Dettes à long terme	2022 Total	2021 Total
Moins de 90 jours	1 648	9 618	1 017	12 283	9 600
De 90 à 365 jours	324	35 082	2 956	38 362	30 339
Plus de 365 jours	-	10	11 291	11 301	10 643
	<u>1 972</u>	<u>44 710</u>	<u>15 264</u>	<u>61 946</u>	<u>50 582</u>

La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement et de sa dette. Les flux de trésorerie de la dette incluent la portion intérêts 2022 : 549 (2021 : 524).

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.

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 et les employés de soutien, 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 1^{er} janvier 2022, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,33 % à 10,04 % 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 2021 et 2022, 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 2022 (2021 : 6 %).

Les cotisations de la Corporation, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 509 (2021 : 2 785).

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 1^{er} janvier 2019, les cotisations de l'employeur et de l'employé ont été versées dans un nouveau volet du régime qui est entièrement à prestations déterminées. Au 1^{er} janvier 2022, 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 4 464 (2021 : 4 545).

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

	<u>Vacances et jours fériés</u>	<u>Congés de maladie</u>	<u>Total 2022</u>	<u>Total 2021</u>
Solde au début	16 963	334	17 297	15 189
Charges de l'exercice	16 680	3 965	20 645	21 953
Prestations versées au cours de l'exercice	<u>(16 555)</u>	<u>(4 087)</u>	<u>(20 642)</u>	<u>(19 845)</u>
Solde à la fin	<u>17 088</u>	<u>212</u>	<u>17 300</u>	<u>17 297</u>

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 autre 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 2022 est de 64 667 (2021 : 64 046).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 14 711 (2021 : 4 967). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2023	10 757
2024	9 073
2025	5 852
2026	5 350
2027	5 022
2028 et suivantes	28 613
	64 667

24. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	2022	2021
Intérêts payés	688	774
Intérêts reçus	105	102

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

Pendant tout l'exercice 2021-2022, 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 en engendrant notamment une augmentation de la masse salariale, entre autres, par l'octroi des primes de 4 % et de 8 % au personnel.

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

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 pandémie 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.



Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par la Corporation d'urgences-santé. Toutes les données qualitatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel de gestion ont été compilées et comptabilisées entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, 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

