



Urgences-santé

Des équipes engagées

Rapport annuel de gestion
2023-2024





Sébastien Pilon-Tavares et
Guilhem Mandagout

Table des matières

Mot du président-directeur général.....	2
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	3
Urgences-santé.....	4
› Mission, vision, valeurs.....	5
› Rôle.....	7
› Territoire et clientèle.....	8
› Conseil d'administration et comités.....	10
› Organigramme.....	11
› Faits saillants.....	12
Les résultats.....	18
› Plan stratégique 2023-2027.....	19
Sommaire des résultats 2023-2024.....	20
Résultats détaillés 2023-2024.....	22
› Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.....	30
› Rapport du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.....	33
Les ressources utilisées.....	34
› Ressources humaines.....	35
› Ressources financières.....	41
› Ressources informationnelles.....	42
Autres exigences.....	44
› Gestion des effectifs.....	45
› Développement durable.....	47
› Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.....	51
› Accès à l'égalité en emploi.....	53
› Accès aux documents et protection des renseignements personnels.....	57
› Emploi et qualité de la langue française dans l'administration.....	58
› Politique de financement des services publics.....	59
› Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics.....	60
› Gouvernance des sociétés d'État.....	68
› Allègement réglementaire et administratif.....	89
États financiers.....	90

Mot du président-directeur général

C'est avec une grande fierté et un sentiment d'accomplissement que je vous adresse ce message dans le cadre du rapport annuel de gestion d'Urgences-santé.

Cette année a été marquée par des changements importants dans le domaine préhospitalier, des avancées technologiques d'envergure, et une cohésion renforcée entre nos objectifs organisationnels et les priorités du gouvernement, notamment avec le *Plan d'action gouvernemental du système préhospitalier d'urgence 2023-2028*. Nous avons été témoins de la naissance d'un projet de loi pour améliorer le système de santé, ainsi que de Santé Québec.

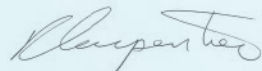
Au cours de la dernière année, Urgences-santé s'est affairé à la mise en œuvre de son nouveau Plan stratégique pour la période 2023-2027. Ce plan est le fruit d'une réflexion approfondie, en collaboration avec nos employés et nos partenaires, sur nos objectifs à long terme et sur les moyens d'atteindre notre vision commune. La paramédecine de régulation, la fluidité intra-hospitalière, la formation auprès des citoyens et de meilleurs soins aux patients sont quelques aspects qui ont guidé nos actions au cours de l'année 2023-2024. Notre empreinte est concrète à l'égard d'un réseau de santé plus efficace.

Cette année, nos efforts ont permis d'éviter plus de 5 000 transports préhospitaliers et de ce nombre, plus de 3 300 ont été orientés vers une autre ressource que les urgences des centres hospitaliers. Poursuivant notre coordination et notre collaboration avec les services de premiers répondants, le temps réponse systémique moyen pour les appels urgents est en baisse alors qu'il était stable depuis plusieurs années. Je suis convaincu que nous réussirons à atteindre les objectifs de ce plan ambitieux parce que nous mettons l'usager et les employés au centre de nos décisions.

Urgences-santé se positionne au cœur de l'évolution des soins préhospitaliers, jouant un rôle central dans la mise en œuvre de nouvelles pratiques et de solutions innovantes. Ces premiers pas ont été rendus possibles grâce à notre engagement en tant que pôle de recherche, explorant de nouvelles avenues telles que l'intelligence artificielle et d'autres technologies de pointe. Ces innovations permettront non seulement d'optimiser nos interventions, mais elles contribueront à sauver des vies et à améliorer la qualité des soins offerts à la population.

Je tiens également à exprimer ma profonde reconnaissance envers les membres de notre personnel dévoué, qui incarnent l'essence même de notre organisation. Je parle ici des paramédics, des répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, des membres de la logistique et de tous les employés qui soutiennent jour après jour les opérations. Votre engagement indéfectible, votre professionnalisme et votre dévouement et bienveillance envers les patients sont une source d'inspiration pour nous tous. Je suis fier de chaque membre de notre équipe et reconnaissant pour leur contribution inestimable.

En conclusion, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour leur engagement à la mission d'Urgences-santé. Ensemble, nous avons réalisé des progrès considérables et nous sommes bien positionnés pour relever les défis futurs avec détermination et résilience. Je suis convaincu que notre engagement commun envers l'excellence du service à la population continuera à faire d'Urgences-santé un leader incontesté dans le domaine préhospitalier.



FRANÇOIS CHARPENTIER
Président-directeur général

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 2023-2024* 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 *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la Corporation d'urgences-santé, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.



FRANÇOIS CHARPENTIER
Président-directeur général



L'engagement, la bienveillance
et la collaboration

sont propres à notre personnel et à notre organisation.



Jean-Benoit Gince et
Marc-André Bergeron

URGENCES- SANTÉ



Créé en 1989, Urgences-santé exerce les fonctions d'exploitation d'un Centre de communication santé et d'un service ambulancier. De plus, conformément à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, Urgences-santé organise les services préhospitaliers sur le territoire desservi, y compris la mise en place de services de premiers répondants.

Au cours des dernières décennies, le domaine des soins préhospitaliers d'urgence au Québec a grandement évolué, de même que l'offre de service d'Urgences-santé. Par ailleurs, la modernisation des pratiques, dans le but d'assurer une réponse adaptée aux besoins de la population et à la réalité du territoire desservi, est au cœur des priorités organisationnelles.

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.

Vision

Assurer un développement visionnaire du préhospitalier, avec l'employé et l'utilisateur au cœur des décisions.





Valeurs

**Bienveillance
Collaboration
Engagement**

Rôle

La chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence

La chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence représente les actions de tous les intervenantes et intervenants susceptibles d'être mobilisés lors d'un appel au 9-1-1. Chacun des maillons est important afin de faire diminuer les taux de morbidité et de mortalité associés aux conditions cliniques chronodépendantes de la population.

Les services préhospitaliers d'urgence doivent être offerts en tenant compte des rôles et des particularités de chaque maillon de la chaîne d'intervention. Par conséquent, le rôle d'Urgences-santé consiste à planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence du premier maillon jusqu'à la prise en charge par l'établissement désigné du réseau de la santé et des services sociaux. L'organisme gère également les transports interétablissements, soit ceux provenant des établissements de santé où les usagères et usagers sont transportés d'un site à un autre.



Territoire et clientèle

Urgences-santé dessert une population de 2,5 millions de personnes répartie sur les îles de Montréal et de Laval, sur un territoire d'une superficie de 744 km².

L'organisation travaille de concert avec l'ensemble des acteurs du réseau de la santé et des services sociaux, plus particulièrement avec ses partenaires sur le territoire de Montréal et de Laval, qui comprend 18 salles d'urgence. Urgences-santé maintient aussi des liens très étroits avec divers partenaires opérationnels, dont les services d'incendie et les corps policiers.

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

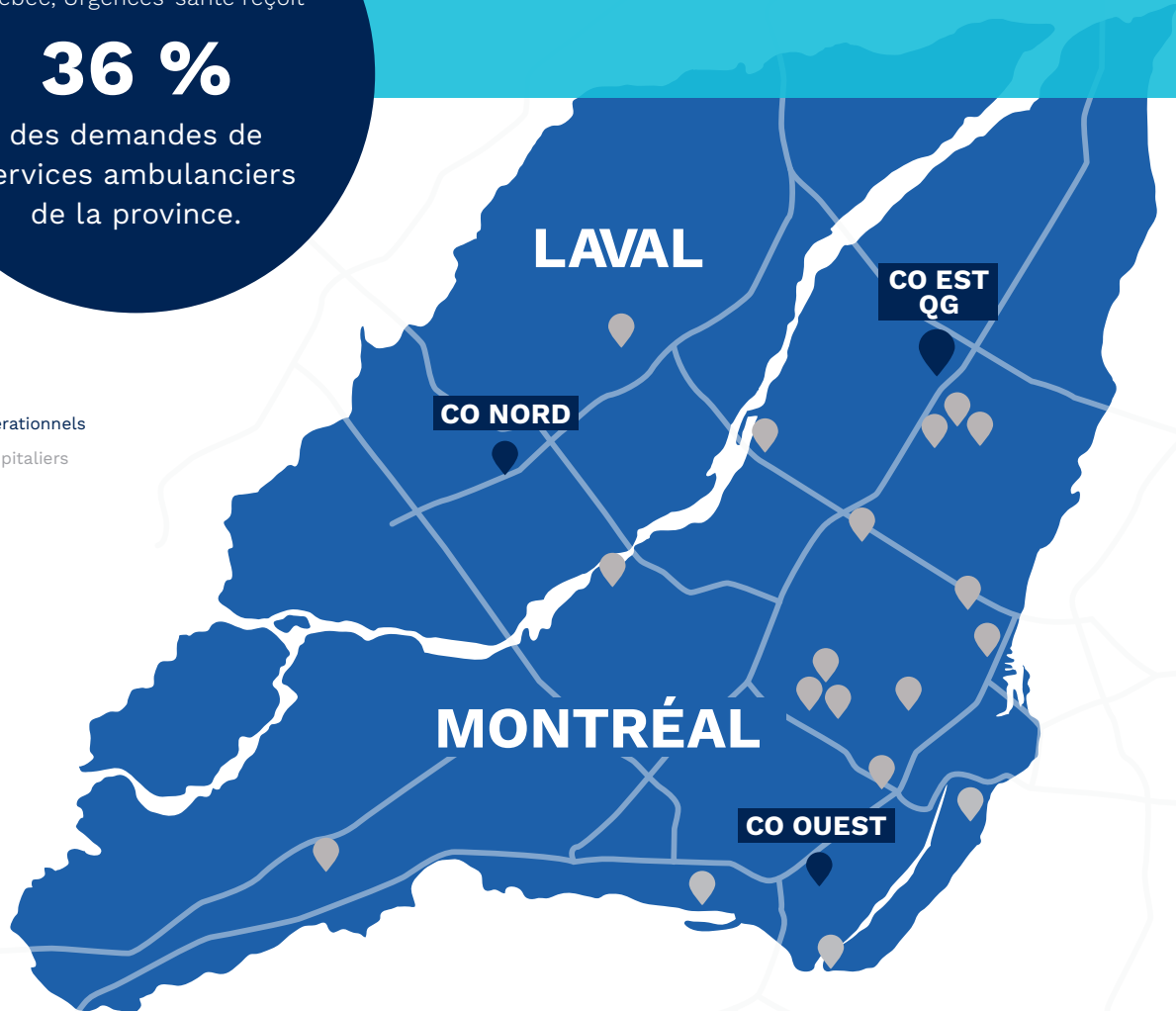
En tant que plus grande organisation ambulancière au Québec, Urgences-santé reçoit

36 %

des demandes de services ambulanciers de la province.

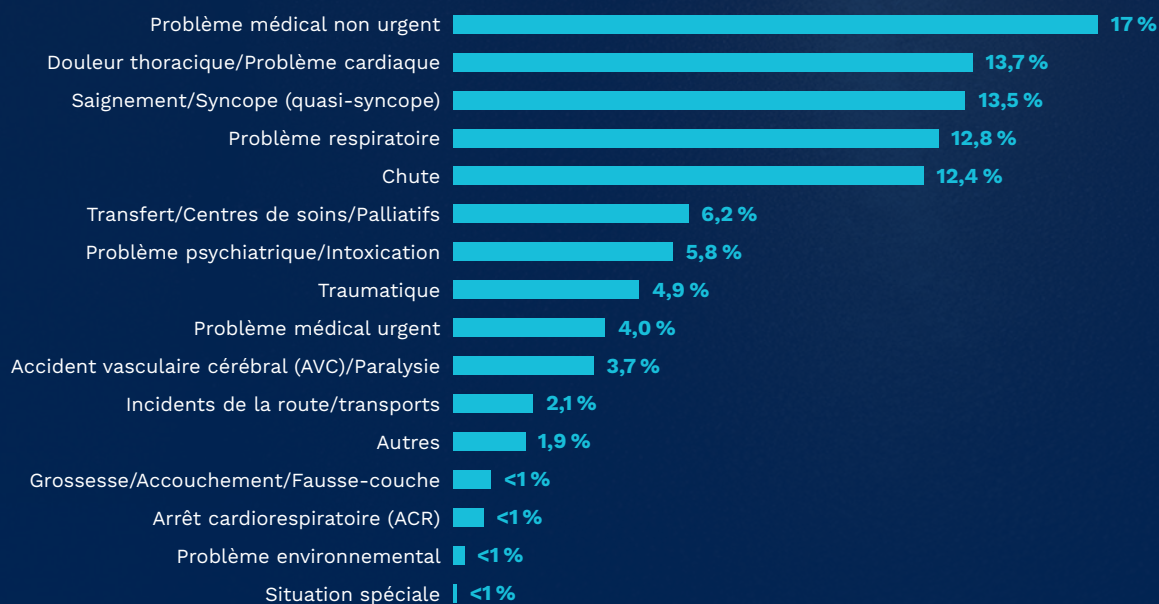
co Centres opérationnels

Centres hospitaliers





Répartition de la clientèle Selon la nature des cas¹



¹ Sur la base des 180 525 transports facturés où la nature de cas a pu être identifiée au moment de la production du Rapport annuel de gestion 2023-2024.

Conseil d'administration et comités

Au 31 mars 2024

Membres du conseil d'administration au cours de l'exercice 2023-2024



Président
François Charpentier
Président-directeur général, Urgences-santé



Administratrice
Mélanie Laroche
Professeure titulaire, École de relations industrielles, Université de Montréal
(à partir du 20 décembre 2023)



1^{er} Vice-Président
Rick Leckner
Fondateur – Maison Brison Communications
Président – Investissements Saint-Victor inc.



Administrateur
Vincent Lehouillier
Président-directeur général, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
(à partir du 20 décembre 2023)



2^e Vice-Présidente
Sandra Desmeules
Conseillère municipale
Quartier Concorde-Bois-de-Boulogne et
membre du comité exécutif à la Ville de Laval



Administratrice
Vicky Lemay
Conseillère stratégique en performance organisationnelle, Ville de Repentigny
(à partir du 20 décembre 2023)



Secrétaire
Louise Soucy
Administratrice de sociétés certifiée



Administrateur
Alex Norris
Membre du comité exécutif et leader de la majorité au conseil municipal de Montréal
(jusqu'au 15 novembre 2023)



Administrateur
Shawn Dulude
Directeur, Service de la sécurité publique,
Conseil de bande d'Akwesasne
(à partir du 20 décembre 2023)



Administrateur
Pierre Provost
Spécialiste en préhospitalier à la Direction des soins, Urgences-santé



Administrateur
Éric Lalonde
Chef du département de médecine d'urgence
du Centre intégré universitaire de santé et de
services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Membres des comités du conseil d'administration

Comité exécutif

- › Rick Leckner
1^{er} vice-président
- › Sandra Desmeules
2^e vice-présidente
- › Louise Soucy
secrétaire du conseil d'administration
- › François Charpentier
président-directeur général

Comité de gouvernance et d'éthique

- › Louise Soucy
présidente
- › Shawn Dulude
- › Mélanie Laroche
- › Vicky Lemay
- › Éric Lalonde
- › Pierre Provost
- › François Charpentier
président-directeur général

Comité d'audit

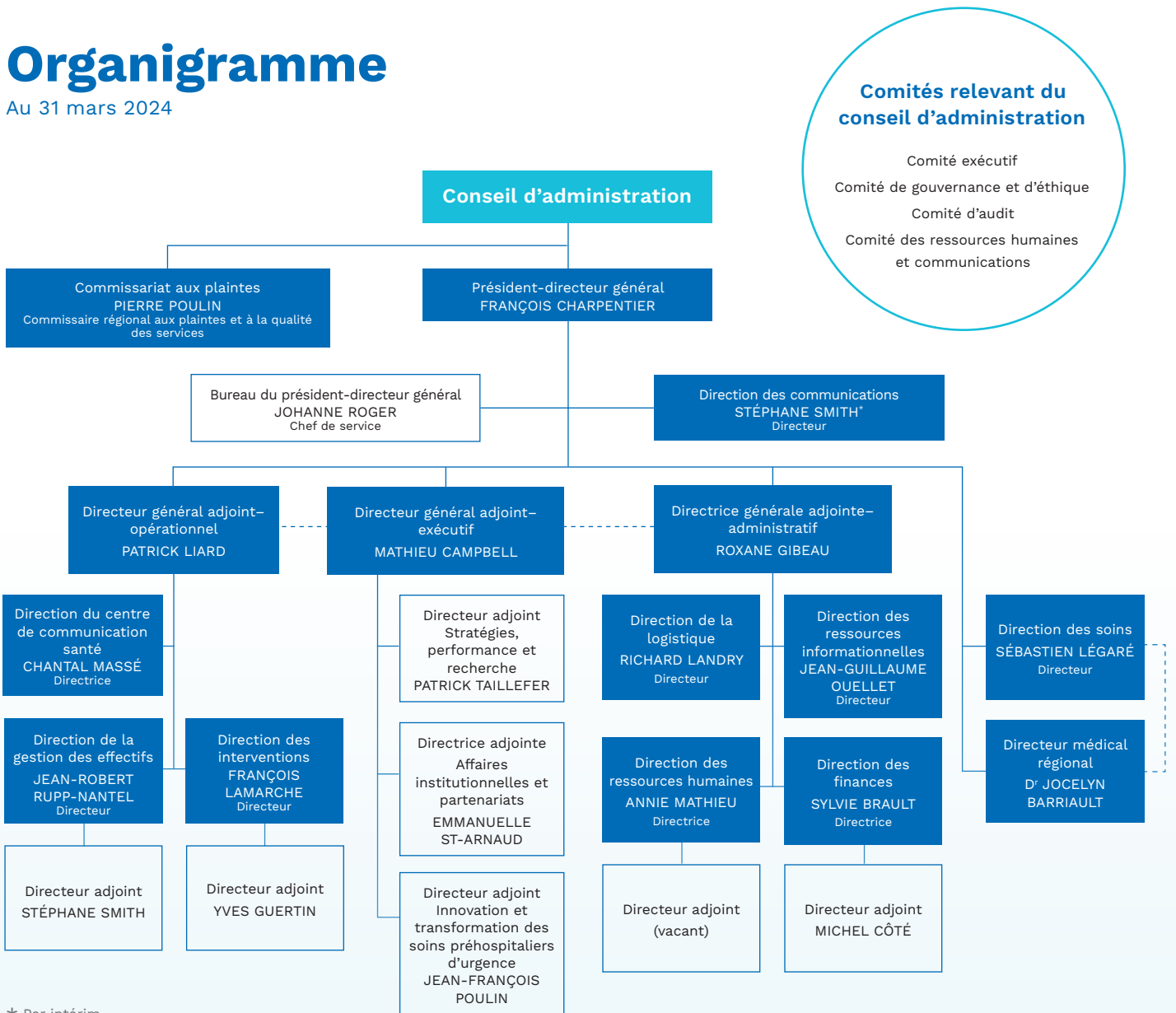
- › Louise Soucy
présidente
- › Sandra Desmeules
- › Vicky Lemay
- › François Charpentier
président-directeur général

Comité des ressources humaines et des communications

- › Sandra Desmeules
présidente
- › Shawn Dulude
- › Mélanie Laroche
- › Rick Leckner
- › François Charpentier
président-directeur général

Organigramme

Au 31 mars 2024



* Par intérim

□ Poste cadre intermédiaire

■ Poste cadre supérieur

Organisation administrative

L'organisme mise sur une gestion à trois volets, articulée autour des opérations, des soins et de l'administration, en complémentarité avec la Direction générale, laquelle regroupe diverses fonctions organisationnelles visant à assurer le développement d'une organisation axée sur la qualité, l'innovation et l'amélioration continue.

Le comité de direction d'Urgences-santé est composé du président-directeur général, de trois directeurs généraux adjoints, de trois directeurs opérationnels, de quatre directeurs administratifs, d'un directeur des soins, d'un directeur des communications et du directeur médical régional.

Le rôle du comité de direction consiste à conseiller le président-directeur général en participant à la définition des orientations, des priorités et des dossiers organisationnels, ainsi qu'en assurant la gestion de l'organisme pour que sa mission s'exerce dans les meilleures conditions. Le comité de direction contribue également à la reddition de comptes et fournit au conseil d'administration les informations nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Faits saillants

Données opérationnelles

En 2023-2024,

363 868
appels

ont été reçus au Centre de communication santé. **Il s'agit de 994 appels en moyenne par jour.**

284 465
interventions

ont été effectuées par les paramédics. **Il s'agit de 777 interventions en moyenne par jour.**

206 654
transports

dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.



Jean-Francois Charest, Kevin Desjardins,
Geneviève Poirier, Sylvain Barbe et Steven Mesquita

6 minutes
42 secondes

C'est le temps de réponse systémique pour les appels de priorité 0, soit la moyenne du délai entre la réponse par le Centre de communication santé et l'arrivée sur les lieux de l'incident de la première ressource préhospitalière (paramédics ou premiers répondants).

87 964 remises en service d'ambulances

Cette fonction importante permet d'assurer aux paramédics la qualité et la disponibilité des outils et des équipements requis. La remise en service est effectuée par du personnel de soutien qui œuvre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans les trois centres opérationnels.



Olivier St-Pierre et Karine Lettre

La paramédecine de régulation a permis d'éviter

5 166 transports préhospitaliers.

De ce nombre, **3 312** usagères et usagers ont été réorientés vers une autre ressource du milieu de la santé ou ont été en mesure de recevoir les conseils requis à domicile.

Pour le mois de mars 2024 seulement, le protocole a été appliqué

387 fois.

Le temps moyen en centre hospitalier lorsque la libération rapide de l'usagère ou l'utilisateur est appliquée est inférieur de 16 minutes à la durée moyenne.

Paramédecine de régulation

(triage secondaire et coévaluation)

La paramédecine de régulation a permis à Urgences-santé de procéder à 11 185 évaluations de patients, dont 3 312 ont été réorientés vers une autre ressource que les salles d'urgence.

Un impact important pour les citoyennes et citoyens qui peuvent ainsi consulter le bon professionnel de la santé, au bon endroit et au bon moment, contribuant ainsi à la fluidité dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Triage secondaire

Cette évaluation est effectuée directement par une infirmière ou un infirmier qui communique avec l'usagère ou l'utilisateur pour les réorienter vers le bon professionnel de la santé, et ce, au bon endroit selon leur condition clinique.

Coévaluation

Cette évaluation conjointe se fait au téléphone entre un paramédic (au chevet du patient) et une infirmière ou un infirmier de l'Unité de soutien clinique d'Urgences-santé. Ensemble, ils déterminent la trajectoire de soins et l'intervenant le plus approprié pour l'usagère ou l'utilisateur, afin de répondre à son besoin réel et d'éviter la salle d'urgence, si ça ne s'avère pas nécessaire. La coévaluation s'effectue également en collaboration avec des infirmières du soutien à domicile, lorsque les usagers sont dans une résidence privée pour aînés.

Centre Urgence-dépendance

Au cours de l'année 2023-2024, une collaboration entre Urgences-santé et le CIUSSS Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal a permis le transport d'usagers intoxiqués vers un autre lieu qu'une salle d'urgence d'un centre hospitalier. Ce partenariat a émané du désir d'offrir un service adapté à une clientèle vulnérable, soit celle présentant des symptômes d'intoxication aiguë aux drogues ou à l'alcool en plus de répondre à un besoin d'identifier des pistes de solutions pour réduire l'affluence vers les salles d'urgence.

Libération rapide des usagers

Un projet novateur pour rendre disponibles plus rapidement les ressources ambulancières pour la réponse aux appels d'urgence tout en mettant à profit l'expertise professionnelle des paramédics.

En juillet 2022, Urgences-santé déployait la *Directive de libération rapide du patient ambulatoire et stable à la salle d'urgence en vue de son triage*, qui s'est démontrée avantageuse et sécuritaire pour les patientes et patients.

Quelques chiffres

Depuis la mise en application du *Protocole opérationnel ministériel préhospitalier pour la libération rapide des usagers* et de l'ajout du cas de libération rapide de l'usagère ou l'utilisateur dans l'entente de répartition, l'application du protocole a triplé, passant de 0,8 % à 2,5 % des transports quotidiens.

Prix Hippocrate

Pour la première fois de son histoire, Urgences-santé participait à la soirée de remise du Prix Hippocrate. Cette soirée est une célébration des projets d'envergure dans le domaine de la santé.

La chaîne d'intervention préhospitalière était mise en valeur notamment grâce à la présence d'une citoyenne qui a sauvé la vie d'une personne en arrêt cardiorespiratoire.

Mathieu Campbell, Roxane Gibeau, Cristelle Sénécal-Ayotte (une citoyenne qui a sauvé la vie d'une personne en arrêt cardiorespiratoire), François Charpentier, Judith Goudreau, Chantal Massé, François Lamarche, Patrick Liard, Ronald Boudreault (Sûreté du Québec) et Patrick Taillefer (Service de sécurité incendie de Laval).



La santé psychologique : une priorité du *Plan stratégique 2023-2027* d'Urgences-santé.

Au mois de mars,
Urgences-santé a lancé une
campagne de sensibilisation
et de prévention pour contrer les
agressions physiques, verbales et
sexuelles perpétrées à l'encontre
des paramédics.

Geneviève Poirier, Justin Della-Ripa Hooper
et Marilyn Currier-Duranceau



Projet de changement de la nouvelle répartition assistée par ordinateur (RAO)

Au cours de la dernière année, les travaux se sont poursuivis en vue de remplacer le système de la RAO, qui est le cœur technologique des opérations d'Urgences-santé. Il s'agit de l'outil principal du Centre de communication santé et de l'outil de communication avec les opérations sur le terrain.

L'ensemble de l'organisation est mis à contribution afin de procéder à l'acquisition, à l'intégration et à l'opérationnalisation d'une telle technologie.

À terme, la nouvelle RAO permettra notamment d'obtenir le trajet optimal pour se rendre au patient, en temps réel, et favorisera une plus grande résilience du système.

Au 31 mars 2024, le comité de projet a atteint près de

60 %
de réalisation,

des superutilitrices et superutilisateurs ont commencé à paramétrer la solution, ...

... et plusieurs actions ont été déployées afin de présenter le système aux principaux utilisateurs.

Conciliation travail-vie personnelle

La nature des activités de l'organisation amène son lot de défis en ce qui concerne la conciliation du travail avec la vie personnelle.

C'est pourquoi un comité a été mis en place dans le but d'analyser les demandes et les besoins de service et d'apporter les ajustements possibles à l'horaire de travail. De plus, grâce à des consultations auprès des paramédics, le patron horaire pour les paramédics a été revu, en collaboration avec la partie syndicale, afin de mieux refléter les besoins des intervenantes et intervenants et d'optimiser la réponse à la demande populationnelle.



James-Anthony D. Roy, Jean-Robert Rupp-Nantel, Jean-Guillaume Ouellet, Benoit Gagné-Sergerie, Marlène Lessard, Nicolas Roger-Belland, Gabriel Lavoie, Julie Thibeault et Caroline Patry

Un pôle de recherche innovant

Durant l'exercice 2023-2024, le pôle de recherche appliquée en parahospitalier a intégré l'intelligence artificielle dans plusieurs projets clés, financés par des organismes subventionnaires, pour innover dans les services préhospitaliers d'urgence.

Parmi les 49 projets en cours ou en développement, on dénombre les projets PREBURN, PREDICT et MODUS, qui misent sur l'intelligence artificielle.

PREBURN développe un outil de détection pour prévenir l'épuisement professionnel auprès du personnel de première ligne.

PREDICT vise à améliorer le triage des appels d'urgence.

MODUS crée un outil d'aide à la décision pour mieux gérer les ressources ambulancières, améliorant ainsi l'efficacité des interventions d'urgence.

Ces projets démontrent l'engagement d'Urgences-santé envers l'innovation technologique au bénéfice des services préhospitaliers d'urgence.

Services distingués

Le 30 octobre 2023 avait lieu la cérémonie de remise des Médailles pour services distingués des services d'urgence médicale en présence de Son Honneur l'honorable J. Michel Doyon, lieutenant-gouverneur du Québec. La Garde d'honneur d'Urgences-santé était évidemment présente afin de souligner l'importance de l'événement et d'accompagner chacun des récipiendaires pour recevoir cette distinction honorifique.

La cérémonie incluait également des récipiendaires des Paramédics des Premières Nations et des premiers répondants de la Ville de Côte Saint-Luc.



Défi de l'ours polaire

Organisé par la Course au flambeau des agents de la paix, ce saut en équipe dans l'eau glacée permet d'amasser des fonds pour financer des programmes d'Olympiques spéciaux Québec, pour les athlètes présentant une déficience intellectuelle.

Quatre membres d'Urgences-santé participent au Défi de l'ours polaire : Alyson Caron, Sonia Vachon, Gaétan Durocher et Victor Lebreton-Fontaine.



Défilé du Père Noël

Depuis déjà **25 ans**, Urgences-santé participe au défilé du Père Noël qui a lieu chaque année dans les rues du centre-ville de Montréal. Cet événement rassemble plus de **80 membres du personnel qui participent bénévolement pour assurer le bien-être d'une soixantaine d'enfants et leur famille, et ce, en collaboration avec les cinq hôpitaux pour enfants du grand Montréal**, sans oublier les partenaires des services d'urgence ainsi que des milliers de personnes dans la foule.



Christian Benedict Arice et Élodie Gélinas-Paradis

Salon Diversité en uniforme

Urgences-santé participait au **Salon Diversité en uniforme** qui avait lieu le 28 février 2024 dans les locaux de la Gendarmerie royale du Canada.

Il s'agit du plus gros événement de recrutement destiné aux communautés culturelles dans la grande région métropolitaine, faisant la promotion des métiers d'urgence et du domaine de la sécurité.



Sara Medkouri, Ziaad Ghantous, Stéphanie Ogé et Thamara Antoine-Germain.

Kiosques

Des kiosques sont organisés tout au long de l'année, dans les différents centres opérationnels, afin de faire connaître les projets, les services et d'autres sujets qui nécessitent une communication de proximité.

En décembre, le comité de projet du changement de la nouvelle RAO a organisé des kiosques avec des superutilisateurs paramédics.



Myriam Dion, Dominique Charron et Sébastien Aubut

Journée portes ouvertes pour les familles des membres du personnel

23 septembre 2023



Des participants à la journée organisée pour les membres du personnel et leur famille.



Gabrielle Savard Dion

LES RÉSULTATS



François Lamarche et Chantal Massé

Plan stratégique 2023-2027

L'année 2023-2024 a donné le coup d'envoi à la mise en œuvre du nouveau *Plan stratégique 2023-2027 d'Urgences-santé*.

Ce plan découle d'une importante démarche de consultations auprès des parties prenantes internes et externes, laquelle a mené à l'identification de choix stratégiques visant à avoir un réel impact sur le développement des soins préhospitaliers, avec l'utilisateur et le personnel au centre des actions de l'organisation.

Par ailleurs, cet exercice de mobilisation a amené l'organisation à se doter d'une nouvelle vision, soit « **Assurer un développement visionnaire du préhospitalier, avec l'employé et l'utilisateur au cœur des décisions** ».

Somme toute, le *Plan stratégique 2023-2027 d'Urgences-santé* vise à contribuer aux priorités gouvernementales ainsi qu'à la modernisation des soins préhospitaliers d'urgence, et ce, en misant sur sa principale force, soit l'expertise du personnel.

Sommaire des résultats 2023-2024

relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2023-2027*

Enjeu 1 : Le bon soin au patient, par le bon intervenant, au bon moment

Orientation 1

Utiliser de façon optimale les ressources préhospitalières afin de mieux répondre au besoin du patient

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2023-2024
1.1 Favoriser l'accès aux soins requis pour le patient	1. Nombre d'interventions réorientées par la paramédecine de régulation	1 400	3 312
1.2 Réduire le temps d'attente des usagers dont les interventions sont considérées non chronodépendantes	2. Pourcentage des interventions de priorité 7 où l'utilisateur a attendu trois heures ou moins avant d'être apprécié par un paramédic	85 %	83 %
	3. Nombre de défibrillateurs externes automatisés déployés dans les lieux publics à haut volume d'arrêts cardiorespiratoires	10	32
	4. Taux des arrêts cardiorespiratoires avec manœuvres de réanimation identifiés par les répartiteurs médicaux d'urgence	30 %	
	5. Taux de conformité au protocole de réanimation (répartiteurs médicaux d'urgence, premiers répondants, paramédics en soins primaires, paramédics en soins avancés)	90 %	Non disponible lors de la publication de ce rapport annuel de gestion
1.3 Améliorer le taux de survie des patients pour les arrêts cardiorespiratoires par la consolidation des maillons de la chaîne d'intervention	6. Taux de capture des appels d'arrêts cardiorespiratoires pour les paramédics en soins avancés	40 %	
	1.4 Proposer un transport sans douleur au patient lorsque sa condition clinique le requiert	7. Taux d'interventions où le patient a été soulagé à la suite d'une douleur significative	1 %
1.5 Donner accès aux informations préhospitalières au patient et à son médecin traitant	8. Pourcentage des données préhospitalières traitées par Urgences-santé déposées dans le dossier électronique préhospitalier du patient	Aucune cible pour 2023-2024	50 %

Enjeu 2 : Du personnel mobilisé et fier

Orientation 2

Évoluer dans un environnement de travail qui reconnaît la valeur du personnel et lui permet de s'accomplir

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2023-2024
2.1 Favoriser la diversité au sein du personnel	9. Nombre d'embauches de clientèles sous-représentées sur le marché du travail (catégories d'égalité en emploi, ainsi que les travailleurs expérimentés de 55 ans et plus)	75	171
2.2 Accroître la rétention et l'attraction du personnel	10. Ratio de comblement des heures de service des postes critiques à l'offre populationnelle (paramédics, répartiteurs médicaux d'urgence, préposés)	94 %	88 %
2.3 Prioriser la santé psychologique et physique du personnel	11. Ratio de présence au travail	88 %	83 %

Enjeu 3 : Des services préhospitaliers d'urgence modernisés et performants

Orientation 3

Adapter l'organisation au contexte et à la réalité de demain

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2023-2024
3.1 Diminuer la quantité de gaz à effet de serre	12. Taux de réduction des gaz à effet de serre produits par le parc de véhicules	2 %	Augmentation de 2 %
3.2 Maintenir un haut degré de satisfaction des utilisateurs de services	13. Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service reçu	Aucune cible pour 2023-2024	Sans objet

Résultats détaillés 2023-2024

relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2023-2027*

Enjeu 1 : Le bon soin au patient, par le bon intervenant, au bon moment

Orientation 1

Utiliser de façon optimale les ressources préhospitalières afin de mieux répondre au besoin du patient

Objectif 1.1 : Favoriser l'accès aux soins requis pour le patient

En cohérence avec sa mission, Urgences-santé cible des priorités permettant de contribuer à une prise en charge rapide des usagères et usagers nécessitant une intervention urgente, et ce, en orientant les patientes et patients requérant des soins non urgents vers des services adaptés à leur condition, ailleurs qu'à la salle d'urgence. Cette façon de faire a pour but de mieux répondre au besoin de la patiente ou du patient, tout en optimisant les ressources préhospitalières sur le territoire desservi.

Indicateur 1 : Nombre d'interventions réorientées par la paramédecine de régulation

(Mesure de départ : 450 en 2021-2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	1 400	2 700	3 500	5 000
Résultats	3 312 (Atteinte)			

En 2023-2024, les démarches amorcées en vue d'implanter la paramédecine de régulation (triage secondaire et coévaluation) sur le territoire de Montréal et de Laval se sont poursuivies avec l'objectif de favoriser l'accès aux soins requis pour le patient.

Par ailleurs, la quasi-totalité des paramédics ont été formés dans l'optique d'être en mesure d'effectuer de la coévaluation et du personnel infirmier a été embauché au Centre de communication santé d'Urgences-santé. Puis, des corridors de service additionnels ont été mis en place en partenariat avec la première ligne du réseau de la santé et des services sociaux et les services de soutien à domicile afin d'assurer une prise en charge efficiente des patientes et des patients.

Ces démarches ont généré des résultats fort positifs. Au total, 11 185 évaluations de patientes et patients pour une situation médicale non urgente ont été effectuées dans le cadre de la paramédecine de régulation sur le territoire desservi par Urgences-santé. Celles-ci ont permis d'éviter 5 166 transports préhospitaliers. De ce nombre, 3 312 usagères et usagers ont été réorientés vers une autre ressource du milieu de la santé ou ont été en mesure de recevoir les conseils requis à domicile.

Objectif 1.2 : Réduire le temps d'attente des usagers dont les interventions sont considérées non chronodépendantes

Bien que la réponse aux appels d'urgence, où une vie peut être en danger, doit demeurer en tout temps prioritaire, Urgences-santé souhaite réduire les délais d'attente des appels non chronodépendants, soit de priorité 7, dans l'optique de voir à l'optimisation des services offerts.

La raison d'être de cet objectif est que, lors de certaines situations, en raison du volume d'appels ou du contexte opérationnel, les délais pour la prise en charge de patientes ou patients dont la situation clinique n'est pas urgente peuvent être plus longs qu'à l'habitude.

Indicateur 2 : Pourcentage des interventions de priorité 7 où l'utilisateur a attendu trois heures ou moins avant d'être apprécié par un paramédic

(Mesure de départ : 85 % en 2021-2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	85 %	87 %	89 %	91 %
Résultats	83 % (Non atteint)			

Au cours des dernières années, différentes initiatives ont été mises de l'avant dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources préhospitalières.

Outre la paramédecine de régulation, Urgences-santé a déployé, en juillet 2022, la *Directive de libération rapide du patient ambulatoire et stable à la salle d'urgence en vue de son triage*. Cette directive, ayant été revue et améliorée en 2023-2024, vise à rendre les ressources ambulancières disponibles plus rapidement, tout en mettant à profit les compétences des paramédics. Les résultats obtenus jusqu'à présent s'avèrent prometteurs.

Objectif 1.3 : Améliorer le taux de survie des patients pour les arrêts cardiorespiratoires par la consolidation des maillons de la chaîne d'intervention

La rapidité avec laquelle les premiers secours sont prodigués lors d'une situation médicale chronodépendante étant un facteur clé pour diminuer les risques de mortalité et de morbidité, la consolidation des différents maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière constitue une priorité pour Urgences-santé.

L'organisation souhaite ainsi agir sur chacun des maillons de la chaîne, soit les premiers intervenants, les premiers répondants, les répartiteurs médicaux d'urgence et les paramédics.

À cet égard, des priorités ont été identifiées pour les prochaines années, notamment en lien avec l'accès aux défibrillateurs externes automatisés, la formation de premiers intervenants et la performance des ressources préhospitalières dans le cadre d'interventions lors d'arrêt cardiorespiratoire.



Indicateur 3 : Nombre de défibrillateurs externes automatisés déployés dans les lieux publics à haut volume d'arrêt cardiorespiratoire

(Mesure de départ : aucune)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	10	20	30	40
Résultats	32 (Atteinte)			

En ce qui concerne le premier maillon de la chaîne d'intervention préhospitalière, soit les premiers intervenants, en 2023-2024, Urgences-santé a centré ses efforts sur deux principaux axes d'intervention.

Tout d'abord, Urgences-santé a procédé au recensement, en collaboration avec la Fondation Jacques-de Champlain, des défibrillateurs externes automatisés (DEA) ajoutés dans des lieux à haut risque d'arrêt cardiorespiratoire au cours de l'année, soit 32 DEA.

Puis, la reprise du programme Héros urbain en janvier 2024, lequel avait été mis sur pause lors de la pandémie de la COVID-19, a permis de former 91 citoyennes et citoyens à titre de premiers intervenants. Par ailleurs, une modernisation du programme a été entamée afin de l'adapter à l'évolution des besoins en matière de premiers soins.

Quant au deuxième maillon de la chaîne d'intervention, soit les premiers répondants qui interviennent lors de situations vitales, le travail de partenariat s'est poursuivi avec les services de sécurité incendie de Montréal et de Laval, la Ville de Côte Saint-Luc et Aéroports de Montréal.

Indicateur 4 : Taux des arrêts cardiorespiratoires avec manœuvres de réanimation identifiés par les répartiteurs médicaux d'urgence

(Mesure de départ : n.d.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	30 %	40 %	50 %	60 %
Résultats	Non disponible ²			

Indicateur 5 : Taux de conformité au protocole de réanimation (répartiteurs médicaux d'urgence, premiers répondants, paramédics en soins primaires, paramédics en soins avancés)

(Mesure de départ : n.d.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	90 %	92 %	95 %	>95 %
Résultats	Non disponible ²			

Indicateur 6 : Taux de capture des appels d'arrêt cardiorespiratoire pour les paramédics en soins avancés

(Mesure de départ : n.d.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	40 %	50 %	60 %	70 %
Résultats	Non disponible ²			

Il est à noter que le taux global de capture de tous les types d'appels prévus au plan réponse des paramédics en soins avancés pour l'année 2023-2024 était de 84 %. À ce sujet, des actions ont été déployées dans les dernières années afin d'optimiser la réponse des paramédics en soins avancés et d'élargir le bassin d'appels auxquels ceux-ci peuvent être affectés.

² La donnée n'était pas disponible lors de la production du Rapport annuel de gestion 2023-2024. À cet égard, des travaux sont en cours en vue de mettre en place un mécanisme permettant de mesurer cet indicateur de façon efficiente.

Objectif 1.4 : Proposer un transport sans douleur aux patients lorsque leur condition clinique le requiert

Les orientations gouvernementales visent à offrir un service sécuritaire et de qualité aux usagères et usagers, notamment par des soins plus adaptés et le soulagement de la douleur lors du transport.

Jusqu'à présent, les substances désignées pour soulager les douleurs sont administrées par les paramédics en soins avancés.

Or, l'administration d'analgésiques par les paramédics en soins primaires, grâce à la formation et à l'implantation de nouvelles façons de faire, offrira aux patients une meilleure gestion de la douleur jusqu'à leur prise en charge au triage de la salle d'urgence.

Indicateur 7 : Taux d'interventions où le patient a été soulagé à la suite d'une douleur significative

(Mesure de départ : n.d.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	1 %	10 %	15 %	20 %
Résultats	Non disponible ³			

Urgences-santé a procédé à la réfection de ses installations et a développé les processus de travail qui permettront l'administration de substances désignées par les paramédics de soins primaires.

Objectif 1.5 : Donner accès aux informations préhospitalières au patient et à son médecin traitant

La transformation numérique gouvernementale sous-tend le déploiement de nouvelles façons de faire afin de faciliter l'accès à l'information de santé pour le patient et les intervenants.

L'accès en temps réel aux informations préhospitalières sera bénéfique pour l'ensemble des parties prenantes en permettant, entre autres, d'améliorer la continuité et la fluidité des soins prodigués.

Indicateur 8 : Pourcentage des données préhospitalières traitées par Urgences-santé déposées dans le dossier électronique préhospitalier du patient

(Mesure de départ : aucune)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Aucune cible pour 2023-2024	Aucune cible pour 2024-2025	Aucune cible pour 2025-2026	100 %
Résultats	50 % (Atteinte)			

Le déploiement d'un formulaire informatisé de déclaration de transport de l'utilisateur a permis à Urgences-santé de faire un pas important vers la mise en disponibilité des informations préhospitalières aux patients et aux médecins de façon électronique.

³ La donnée n'était pas disponible lors de la production du Rapport annuel de gestion 2023-2024. À cet égard, des travaux sont en cours en vue de mettre en place un mécanisme permettant de mesurer cet indicateur de façon efficiente.

Enjeu 2 : Du personnel mobilisé et fier

Orientation 2

Évoluer dans un environnement de travail qui reconnaît la valeur du personnel et lui permet de s'accomplir

Objectif 2.1 : Favoriser la diversité au sein du personnel

Urgences-santé souhaite favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au sein de son personnel. Ceci a pour objectif, d'une part, de faire en sorte que les effectifs reflètent la population desservie, et d'autre part, d'attirer de nouveaux bassins de main-d'œuvre.

Les objectifs en lien avec la représentation de clientèles sous-représentées sur le marché du travail au sein du personnel s'inscrivent dans le cadre du *Programme d'accès à l'égalité en emploi* (PAÉE).

Indicateur 9 : Nombre d'embauches de clientèles sous-représentées sur le marché du travail (catégories d'égalité en emploi, ainsi que les travailleurs expérimentés de 55 ans et plus)

(Mesure de départ : n.d.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	75	75	75	75
Résultats	171 (Atteinte)			

En cours d'année, différentes mesures ont été prises afin d'attirer et de retenir un plus grand nombre de personnes issues de la diversité et des clientèles sous-représentées sur le marché de l'emploi.

Urgences-santé a notamment participé à divers événements de recrutement et salons d'emplois ciblant la diversité. Des mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi ont également été réalisées dans le cadre du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*.



Marilyn Currier-Duranceau

Objectif 2.2 : Accroître la rétention et l'attraction du personnel

En s'engageant dans une démarche d'amélioration de l'expérience employé visant à augmenter l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre, l'organisation agit conjointement sur la prestation de services aux citoyens. En effet, celle-ci permet de rehausser le niveau des effectifs, tout en ayant un impact positif sur les conditions de travail du personnel.

Indicateur 10 : Ratio de comblement des heures de service des postes critiques à l'offre populationnelle (paramédics, répartiteurs médicaux d'urgence, préposés)

(Mesure de départ : 93 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	94 %	96 %	98 %	100 %
Résultats	88 % (Non atteinte)			

En ce qui concerne la rétention et l'attraction du personnel, bien que la cible établie pour 2023-2024 quant au ratio de comblement des heures de service des postes critiques à l'offre populationnelle n'a pas été atteinte, diverses actions ont été déployées dans le but d'agir sur cette priorité organisationnelle.

Entre autres, des initiatives visant à mieux répondre aux besoins des paramédics ont été déployées, notamment un sondage sur le modèle des horaires de travail et la réalisation d'ententes par le biais du comité de conciliation travail et vie personnelle.

Puis, un nouveau programme de jumelage entre paramédics recrues et paramédics d'expérience a été mis sur pied afin de faciliter l'intégration de nouveaux paramédics, et, ainsi, leur rétention.

Enfin, dans l'optique de rehausser les effectifs, un programme a été lancé afin d'embaucher des étudiantes et étudiants en soins préhospitaliers d'urgence en tant que répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence au Centre de communication santé et comme préposés à la remise en service des ambulances.

Le déploiement de ces mesures sera poursuivi et bonifié en 2024-2025 afin d'atteindre la cible.



Objectif 2.3 : Prioriser la santé psychologique et physique du personnel

La santé psychologique et physique du personnel demeure une préoccupation constante pour Urgences-santé.

Au cours des dernières années, l'organisation a mis sur place diverses initiatives en matière de santé psychologique, lesquelles ont été fort bénéfiques. Néanmoins, la complexité des situations de détresse auxquelles les paramédics et les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, en tant qu'intervenants d'urgence, peuvent être confrontés, amène l'organisation à continuer à en faire une priorité.

Puis, en ce qui a trait au volet physique, bien qu'il y ait eu des avancées importantes au cours des dernières années quant aux équipements utilisés, tant pour les paramédics que pour les préposés à la remise en service, il importe de poursuivre les efforts déployés en ce sens.

Indicateur 11 : Ratio de présence au travail

(Mesure de départ : 83 % en 2021-2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	88 %	89 %	90 %	90 %
Résultats	83 % (Non atteinte)			

Quant au taux de présence du personnel, tout comme pour l'indicateur précédent portant sur le ratio de comblement des heures de service, des mesures ont été mises en place en cours d'année et seront poursuivies dans le but d'atteindre la cible fixée, mais également de prioriser la santé physique et psychologique du personnel.

Parmi ces mesures, il faut noter la poursuite d'initiatives visant à prévenir les accidents et à favoriser le rétablissement des membres du personnel qui ont dû s'absenter du travail à la suite d'une blessure traumatique, ainsi que celles visant à favoriser un retour au travail dans les meilleures conditions possibles.

Par ailleurs, en ce qui concerne la sécurité du personnel, il est à noter que le taux de fréquence des accidents du travail pour l'année 2023-2024 est le taux le plus bas au cours des trois derniers exercices financiers.



ENJEU 3 : Des services préhospitaliers d'urgence modernisés et performants

Orientation 3

Adapter l'organisation au contexte et à la réalité de demain

Objectif 3.1 : Diminuer la quantité de gaz à effet de serre

Urgences-santé est assujéti à la Loi sur le développement durable et arrime ses actions en fonction des orientations de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028*.

L'objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre de son parc de véhicules découle des priorités gouvernementales. Il est également de la volonté de l'organisation de réduire son empreinte écologique et de contribuer à la lutte contre les changements climatiques.

Indicateur 12 : Taux de réduction des gaz à effet de serre produits par le parc de véhicules

(Mesure de départ : 2020-2021 : 7 205 tonnes de véhicules légers et lourds [incluant les ambulances])

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	2 %	4 %	6 %	10 %
Résultats	Augmentation de 2 % (Non atteinte)			

Le fait que des fabricants aient cessé de produire des ambulances à carburant diesel, lesquelles ont une empreinte de carbone moindre, a rendu plus difficile l'atteinte de l'objectif relatif à la réduction des gaz à effet de serre pour 2023-2024. Ainsi, l'acquisition de véhicules électriques au cours des prochaines années permettra d'agir sur la production de gaz à effet de serre de l'organisation. Ceux-ci s'ajouteront aux véhicules de service hybrides faisant déjà partie du parc de véhicules d'Urgences-santé.

Objectif 3.2 : Maintenir un haut degré de satisfaction des utilisateurs de services

Le patient étant au centre de la mission d'Urgences-santé, la satisfaction des usagères et usagers s'inscrit au cœur du *Plan stratégique 2023-2027* d'Urgences-santé. Par ailleurs, la modernisation des services offerts doit tenir compte des besoins et des préoccupations de la population.

Le taux de satisfaction de la clientèle demeure ainsi un facteur clé dans l'analyse de la performance de l'organisation, ainsi que dans la poursuite des cibles fixées dans le cadre de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Indicateur 13 : Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service reçu

(Mesure de départ : 98 % en 2020-2021)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Aucune cible pour 2023-2024	> 97 %	Aucune cible pour 2025-2026	> 97 %
Résultats	Sans objet			

Le sondage de satisfaction auprès de la clientèle à l'égard du service reçu est effectué aux deux ans et le prochain aura lieu pendant l'exercice financier 2024-2025. Il est à noter que lors du sondage effectué en 2022-2023, le taux de satisfaction s'élevait à 97 %.

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Nos engagements

Urgences-santé, par l'entremise de sa *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*, s'engage à offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert par des interventions professionnelles, de qualité et efficaces.

Les engagements d'Urgences-santé s'articulent ainsi autour d'une organisation respectueuse et professionnelle et d'un service d'urgence diligent et efficace. L'organisation vise également l'amélioration continue des services offerts en mettant en place des mécanismes de suivi et de mesure de la qualité des services.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
Taux de satisfaction de la clientèle concernant le savoir-être du personnel pour chaque aspect mentionné	> 97 %, mesuré aux deux ans	Le taux de satisfaction de la clientèle se situe à 97 % pour l'année 2022-2023.	Le sondage mesurant le taux de satisfaction de la clientèle est fait tous les deux ans. Ce taux n'est pas mesuré pour l'année 2023-2024.



LE PATIENT,
AU CŒUR DE
NOS ACTIONS

L'accessibilité de nos services

Engagement : Programme d'accès aux soins d'urgence et aux premiers secours

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}).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
Nombre de citoyens ayant suivi le programme Héros urbain	500 personnes par année	Aucune formation Héros urbain n'a été donnée (arrêt de la formation depuis la pandémie de la COVID-19.).	91 personnes ont été formées depuis la reprise de la formation en janvier 2024.

Engagement : Prise d'appels urgents

Nous nous engageons à répondre, via notre Centre de communication santé, à vos appels téléphoniques d'urgence faits au 9-1-1 en français ou en anglais 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
Pourcentage de réponse aux appels téléphoniques d'urgence au Centre de communication santé en moins de 10 secondes	100 % par année	Réponse effectuée à l'intérieur de 10 secondes 99,93 % du temps.	Réponse effectuée à l'intérieur de 10 secondes 98,68 % du temps.

Nous nous engageons à prioriser l'affectation des ressources préhospitalières aux appels les plus urgents et chronodépendants.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
Taux de déviation critique au protocole de système médicalisé de priorisation des appels urgents	< 8 % par an	Le taux de déviation critique au protocole de système médicalisé de priorisation des appels urgents est de 6 %.	Le taux de déviation critique au protocole de système médicalisé de priorisation des appels urgents est de 6 %.

Engagement : Services administratifs

Nous nous engageons à répondre à vos demandes liées aux renseignements généraux et à la facturation dans un délai de 5 jours ouvrables.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
Délai de réponse aux demandes liées aux renseignements généraux et à la facturation	≤ 5 jours ouvrables	100 % des demandes ont été traitées dans les 5 jours ouvrables.	100 % des demandes ont été traitées dans les 5 jours ouvrables.

Nous nous engageons à traiter vos félicitations et plaintes dans les 45 jours suivant la date de réception de votre demande et à vous expliquer nos décisions.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
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 de traitement des plaintes est de 18 jours civils.	100 % des plaintes ont été traitées en moins de 45 jours. Le délai moyen de traitement des plaintes est de 20 jours civils.

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 peut être applicable en fonction du type de demande).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
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	71 % des demandes traitées dans l'année financière 2022-2023 ont obtenu une réponse à l'intérieur de 30 jours.	83 % des demandes traitées dans l'année financière 2023-2024 ont obtenu une réponse à l'intérieur de 30 jours. Le temps moyen de traitement des dossiers est de 19 jours.

Nous nous engageons à rendre accessibles nos installations aux personnes ayant des handicaps physiques.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
Taux de réalisation des moyens proposés dans l'axe, accessibilité des lieux publics, du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i>	100 % des moyens proposés vont être mis en place à la fin du déploiement du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i>	100 % des moyens proposés dans le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> 2022-2023 ont été réalisés.	Le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> 2023-2024 comprenait deux actions en lien avec l'accessibilité des installations. 75 % des deux mesures ciblées ont été réalisées.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
Taux de conformité aux normes établies dans les « vingt points d'accréditation » de l'International Academies of Emergency Dispatch (IAED)	100 % par année	La conformité aux normes établies des 20 points d'accréditation est maintenue auprès de l'IAED.	La conformité aux normes établies des 20 points d'accréditation est maintenue auprès de l'IAED.

Engagement : Nous nous engageons à offrir des soins préhospitaliers d'urgence de qualité, conformément aux protocoles cliniques en vigueur

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023	RÉSULTAT 2023-2024
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 pour 2021-2022 est de 98,4 %. Les données pour 2022-2023 ne sont pas encore disponibles.	Données non disponibles lors de la publication du <i>Rapport annuel de gestion 2023-2024</i> . Des travaux sont en cours en vue de mettre en place un mécanisme permettant de mesurer ces indicateurs de façon efficiente.

Rapport du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

En 2023-2024, 485 messages d'appréciation ont été reçus à l'intention des paramédics, répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence et du personnel du service à la clientèle, alors que le nombre de plaintes en provenance des usagères et usagers ou de leurs représentants a été de 101.

Cela correspond à un taux de 3,6 plaintes par 10 000 interventions et à un taux de 17,1 témoignages d'appréciation par 10 000 interventions pour l'exercice terminé.

Il s'agit d'une diminution, tant du nombre que du taux de plaintes, et ce, en continuité avec plusieurs exercices antérieurs.

Il est à noter qu'au terme de l'examen des plaintes, plusieurs situations amènent à réviser l'application des protocoles de soins et à assurer un suivi formatif auprès du personnel, signe d'un engagement envers la qualité du service. Les explications fournies à la personne plaignante permettent souvent de résoudre le litige avec satisfaction et d'assurer une compréhension accrue du problème initialement soulevé.

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Félicitations reçues	686	505	479	485
Plaintes reçues	150	136	107	101



Saliha Saidani, Pierre Poulin
et Micheline Karam
L'équipe du Commissaire
régional aux plaintes et à la qualité
des services



Denis Charron, Robert Clément,
Alain Banner et Souhaib Chaïbi

LES RESSOURCES UTILISÉES



Kamelya-John Massier

Ressources humaines

Grands projets des ressources humaines

L'année 2023-2024 a été marquée par le début de grands chantiers impliquant différentes transformations au sein de l'organisation. D'importants efforts ont été faits en gestion du changement afin d'accompagner les équipes de projet.

L'accent a été mis sur des éléments clés pour engager les membres du personnel dans le changement et permettre de faire des ajustements en fonction des rétroactions, et ainsi favoriser l'adhésion de l'ensemble de l'organisation à la réussite du changement en y prenant part activement.

- › Communication
- › Implication des gestionnaires
- › Formation
- › Écoute des préoccupations

Par ailleurs, une communauté de pratique a été mise en place dans les projets d'envergure comme le changement du système de répartition assistée par ordinateur (RAO), le 9-1-1 de prochaine génération, la transition vers les formulaires informatisés de déclaration de transport et la Modélisation de l'offre de la demande à Urgences-santé (MODUS), un projet d'intelligence artificielle.

Une contribution importante

Plusieurs initiatives ont été déployées pour être à l'écoute des besoins du personnel ainsi que pour favoriser une participation optimale aux décisions organisationnelles.

À titre d'exemples :

Ateliers sur le plan d'action

pour mettre en œuvre le *Plan stratégique d'Urgences-santé 2023-2027*.

Comités et sondages

auprès du personnel.

Kiosques d'information

et de réponse aux questions du personnel dans les différents établissements.

Rétention du personnel

Attirer et retenir les employé(e)s est un défi avec lequel Urgences-santé, comme bon nombre d'organisations, doit composer. À cet égard, bien intégrer un nouveau paramédic lors de son entrée en fonction a été identifié comme l'un des leviers sur lesquels des efforts devaient être investis.

C'est de là que découle la création du Programme S.A.G.E. (Soutien, Accompagnement, Générosité et Expérience) qui consiste à jumeler, pendant une période, des paramédics recrues avec des paramédics d'expérience, volontaires, cumulant au moins deux ans d'expérience dont une année chez Urgences-santé.

Le programme S.A.G.E. vise ainsi à faciliter l'adaptation des paramédics recrues à leur environnement de travail et à leur permettre de bénéficier du savoir-faire et des connaissances de paramédics d'expérience. Cela, dans l'optique de favoriser le sentiment d'appartenance, et d'augmenter le niveau de satisfaction des nouveaux paramédics ainsi que le niveau de rétention.

Ce jumelage est profitable à la fois pour le personnel, pour l'organisation, ainsi que les usagères et usagers.

Depuis le lancement de ce programme en mai 2023, 46 paramédics d'expérience se sont portés volontaires à accompagner de nouveaux collègues et 14 paramédics recrues en ont bénéficié.



L'équipe de la Direction des ressources humaines

Bien-être psychologique

Comme tous les intervenants d'urgence, les paramédics et les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence sont plus à risque de développer un trouble de stress post-traumatique au cours de leur carrière.

Dans ce contexte, la bonification d'une démarche structurée d'accompagnement lors d'un retour au travail a été mise en place au cours des dernières années. Celle-ci a été initiée par des membres du personnel afin de favoriser le rétablissement des ressources qui ont dû s'absenter du travail à la suite d'une blessure psychologique traumatique. Le projet peut inclure une démarche d'exposition dirigée à travers une expérience positive de retour au travail avec soutien et bienveillance.

Pour la période 2023-2024 :

**122
interventions**

ont été effectuées par les paires
aidantes et pairs aidants



**101
interventions**

de soutien psychologique ont été faites
par la psychologue d'Urgences-santé

6 membres du personnel

ont été accompagnés dans leur retour au travail
par une démarche d'exposition dirigée.

La relève des cadres

Amorcé en 2022, le déploiement de l'offre de service en réponse aux enjeux de développement et de relève des cadres intermédiaires et supérieurs s'est poursuivi avec l'objectif de terminer le déploiement en 2024. Au cours de l'exercice 2023-2024, plusieurs initiatives ont été mises de l'avant auprès des gestionnaires.

- 20** **démarches structurées de *coaching* de gestion et de *coaching* exécutif** sont en cours de réalisation auprès de cadres intermédiaires, supérieurs et hauts dirigeants.

- 3** **groupes de codéveloppement (*coaching* de groupe) composés de cadres intermédiaires** ont été constitués et ceux-ci exploreront les thèmes « La supervision et le *coaching* » et « La gestion au féminin ».

- 1** **programme de mentorat spécifique est en cours** pour favoriser la préparation d'une relève féminine aux postes de cadres intermédiaires et supérieurs.

- 10** **cadres participent actuellement à titre de mentor ou de personne mentorée à un projet pilote dans le cadre du programme de mentorat.** Bien que le programme soit toujours en cours de déploiement, la réponse des gestionnaires s'annonce fort positive.



Relations de travail

En 2023-2024, des ententes ont été conclues avec le Syndicat du personnel de soutien de la C.U.S. et le Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé. De nouvelles conventions collectives sont ainsi entrées en vigueur, et le resteront jusqu'au 31 mars 2025. Ces conventions collectives ont été convenues dans le respect des besoins du personnel et des objectifs de l'employeur. Par ailleurs, elles prévoient notamment la mise en place de mesures qui permettront de mieux faire face aux défis actuels tels que la rareté de la main-d'œuvre. Des ententes ont notamment été conclues avec les syndicats pour intégrer des étudiantes et étudiants à la remise en service et au Centre de communication santé.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants et des stagiaires

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2022-2023	2023-2024	ÉCART
Personnel de bureau	122	126	4
Personnel d'encadrement	120	122	2
Personnel non syndiqué	129	136	7
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	101	113	12
Personnel infirmier ⁴	0	11	11
Personnel de soutien	118	156	38
Paramédics	1023	999	-24
Total	1613	1663	50

Formation et perfectionnement du personnel

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022-2023	2023-2024
Proportion de la masse salariale (%)	3,8 %	4,4 %

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022-2023	2023-2024
Cadres	1,03	1,33
Professionnels	2,39	2,47
Fonctionnaires	5,26	6,30
Total	4,50	5,31

Somme allouée par personne

	2022-2023	2023-2024
Somme allouée par personne	3 335	4 158

⁴ Il est à noter qu'une nouvelle catégorie, personnel infirmier a été introduite. Dans les années passées, ce personnel était regroupé dans le personnel non syndiqué.

Planification de la main-d'œuvre

Employé(e)s par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2022-2023	2023-2024
Personnel de bureau	10	5
Personnel d'encadrement	3	3
Personnel non syndiqué	0	3
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	5	1
Personnel infirmier ⁵	0	1
Personnel de soutien	6	2
Paramédics	20	30

Taux de départ volontaire du personnel régulier

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	8,2 %	10,5 %	7,2 %

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employé(e)s ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	33	42	41

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

Le gouvernement du Québec a déposé le *Plan de régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique* en 2018. En tant qu'organisme public, Urgences-santé est mobilisé à la réalisation de ce projet porteur pour le développement des régions. La cible identifiée pour Urgences-santé est de régionaliser dix emplois d'ici 2028. Par la nature des opérations et la mission de l'organisation, seulement certains emplois de nature administrative peuvent faire l'objet d'une régionalisation. En date du 31 mars 2024, cinq emplois ont été régionalisés. Évidemment, d'une année à l'autre, le nombre d'emplois régionalisés varie selon les mouvements de personnel.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2024

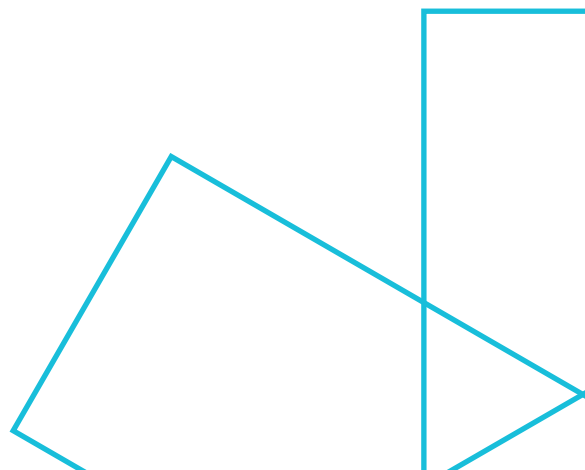
CIBLE DES EMPLOIS À RÉGIONALISER PAR L'ORGANISATION
au 30 septembre 2028

10

TOTAL DES EMPLOIS RÉGIONALISÉS PAR L'ORGANISATION
du 1^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2024

5

5 Il est à noter qu'une nouvelle catégorie, personnel infirmier a été introduite. Dans les années passées, ce personnel était regroupé dans le personnel non syndiqué.



Ressources financières

Dépenses et évolution par secteur d'activité

(en milliers de dollars)

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2023-2024 (\$)	DÉPENSES RÉELLES 2023-2024 (\$)	DÉPENSES RÉELLES 2022-2023 (\$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Formation ⁶	4 445	5 456	4 063	1 393	34 %
Administration générale ⁷	16 684	18 592	16 699	1 893	11 %
Informatique	8 778	7 089	7 328	(239)	-3 %
Services préhospitaliers d'urgence ⁸	139 120	143 133	128 289	14 844	12 %
Centre de communication	13 268	12 947	13 195	(248)	-2 %
Contrôle médical et assurance qualité ⁹	5 619	4 959	4 536	423	9 %
Interventions spécialisées ¹⁰	8 493	8 429	7 892	537	7 %
Fonctionnement des installations	3 085	2 964	3 010	(46)	-2 %
Pandémie de la COVID-19 ¹¹			1 189		0 %
TOTAL	199 492	203 569	186 201	18 557	10 %

6 Formation

Les heures de formation à l'embauche des paramédics, des cadres opérationnels et répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence sont en hausse par rapport à l'année précédente. L'exercice financier en cours connaît une augmentation par rapport à l'exercice financier précédent attribuable au succès de l'embauche des paramédics à la fin de la pandémie de la COVID-19 et à la reprise normale des activités de formation.

7 Administration générale

L'augmentation est attribuable à l'indexation des salaires suivant la directive du Conseil du trésor et au règlement de la convention collective du Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (SEUS).

8 Services préhospitaliers d'urgence

Les services préhospitaliers d'urgence connaissent une augmentation par rapport à l'exercice précédent, en raison d'une hausse du volume d'activités ainsi qu'à la régularisation de l'indexation sur les salaires, conformément à la directive du Conseil du trésor pour 2023-2024.

9 Contrôle médical et assurance qualité

Augmentation liée au comblement des postes vacants ainsi qu'à l'indexation des salaires selon les directives du Conseil du trésor pour 2023-2024.

10 Interventions spécialisées

Augmentation due à l'indexation des salaires suivant les directives du Conseil du trésor pour l'exercice 2023-2024 ainsi qu'à une légère augmentation du déploiement des heures.

11 Pandémie de la COVID-19

Fin des dépenses relatives à la pandémie en 2023-2024 suivant la décision du gouvernement de mettre fin à l'urgence sanitaire en cours d'exercice 2022-2023.

Ressources informationnelles

Au cours de la dernière année, Urgences-santé a poursuivi les démarches entamées en lien avec l'amélioration continue des infrastructures informatiques et technologiques de l'organisation.

À cet égard, l'organisation participe activement au *Plan de transformation numérique gouvernemental*. Ce faisant, elle vise à favoriser le développement des compétences numériques et l'intégration des innovations technologiques au sein de l'organisation, et, par le fait même, à assurer le développement de services numériques inclusifs pour les citoyennes et citoyens.

L'optique est d'assurer le développement d'une organisation performante, axée sur sa mission.



L'équipe de la Direction des ressources informationnelles

Cybersécurité

Dans une perspective d'amélioration continue, l'accent a notamment été mis sur la réalisation de projets en lien avec une infrastructure technologique robuste et sécuritaire.

En 2023-2024, Urgences-santé a procédé à la mise en place de mesures de sécurité venant en appui à la vision de la *Politique gouvernementale de cybersécurité*. Ces mesures impliquent la réalisation de divers projets, dont :

- › La mise en place d'un système de gestion des informations et des événements de sécurité;
- › L'amélioration et le renforcement de l'infrastructure de cybersécurité;
- › La mise en œuvre d'un plan de formation et de sensibilisation en cybersécurité à l'intention du personnel.

Des projets porteurs

Une grande importance a également été accordée à la mise en place de projets informatiques, directement en lien avec la mission et le service rendu à la population.

À titre d'exemple, des travaux ont été effectués afin de mettre à niveau le réseau de communication étendu qui interconnecte Urgences-santé avec les partenaires opérationnels, notamment les intervenants d'urgence, et ce, afin d'améliorer les échanges d'informations numériques.

Puis, en ce qui concerne les soins prodigués aux patientes et patients, l'organisation a procédé à la planification et à la conception d'une solution pour la gestion et la traçabilité des médicaments. Cette solution sera implantée en 2024 et permettra l'administration de substances désignées par les paramédics en soins primaires afin de soulager les douleurs des usagères et usagers dont la condition clinique le requiert jusqu'à leur arrivée dans un établissement du réseau de la santé.

Amélioration continue des outils de travail

Enfin, le déploiement d'outils de travail collaboratifs s'est poursuivi au cours de l'année, et ce, plus spécifiquement en ce qui concerne la gestion documentaire et la gestion collaborative. Il en va de même pour les actions déployées afin d'en faciliter l'appropriation auprès du personnel. Le tout vise à assurer une fluidité et une efficacité dans les échanges d'information et la gestion de projets au sein de l'organisation.



AUTRES EXIGENCES



Bâcem Ktari, Éric Lareau, Nicolas Roger-Belland, Gabriel Lavoie,
Hélène Fourniot et Patrick Taillefer

Gestion des effectifs

Urgences-santé est soumis à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs. Il est à noter que ces données n'étaient pas disponibles au moment de la production du Rapport annuel de gestion 2023-2024.

Contrats de service

Une contractante ou un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 (en milliers de dollars)

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	12	616
Contrats de service avec un(e) contractant(e) autre qu'une personne physique	47	6 909
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	59	7 525

Charles Duff Murdoch
et Charles Rochon





Dally Lebrun

Développement durable

La mise en œuvre du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* d'Urgences-santé a pour objectif de contribuer à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028*.

Plus précisément, l'organisation a ciblé des mesures prioritaires en lien avec les orientations 3 et 5 de la stratégie gouvernementale, et ce, conformément aux directives du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs. Ces orientations visent à favoriser la participation de tous au développement durable et à créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation. Urgences-santé a également choisi de poser des actions en lien avec l'orientation 1, laquelle vise à faire du Québec un pôle d'innovation et d'excellence en matière d'économie.

De plus, il est à noter que l'organisation contribue également au développement durable par le biais d'autres plans et engagements, notamment la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* et le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024*.

Enfin, outre les mesures découlant des différents plans organisationnels, diverses mesures ponctuelles ont aussi été prises en cours d'année, afin d'agir à titre de citoyen responsable. La plantation d'arbres à l'un des centres opérationnels, la bonification du recyclage, et la diffusion de diverses communications afin de sensibiliser le personnel à l'importance d'adopter des pratiques écoresponsables et de saines habitudes de vie en sont quelques exemples.

Plan d'action de développement durable 2023-2028

Sommaire des résultats 2023-2024

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
1.3.2 Favoriser les choix de consommation responsables et locaux	Favoriser l'achat responsable pour les événements de l'organisation	Pourcentage des achats responsables et/ou locaux pour les commandes liées aux événements	5 %	(Non atteinte)

Dans un souci d'intégrer des pratiques efficaces en matière de développement durable dans la planification des événements organisationnels, Urgences-santé a ciblé l'objectif 1.3.2 de la *Stratégie gouvernementale du développement durable 2023-2028* pour son plan d'action, bien que cela ne soit pas requis. Les démarches entamées en ce sens, notamment en matière de sensibilisation et de processus contractuels, seront poursuivies en 2024-2025.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables	Orienter certaines clientèles vulnérables vers une prise en charge concertée avec le milieu afin de répondre à leurs besoins	Nombre d'usagers pris en charge par le projet pilote de paramédecine communautaire	Aucune cible pour 2023-2024	Sans objet

En 2023-2024, Urgences-santé a amorcé des travaux en vue de voir à l'implantation d'un projet de paramédecine communautaire pour le territoire de Montréal et de Laval.

Il est également à noter que la reprise de la formation en secourisme Héros urbain en janvier 2024 contribue à cet objectif, notamment en favorisant la prise en charge des besoins en matière de premiers soins auprès de groupes cibles.

SOUS-OBJECTIF	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024
3.2.3 Créer des conditions sécuritaires et favorables à l'intégration de tous au marché du travail	Implanter un programme d'expérience employé intégré et spécifique à la santé physique et psychologique du personnel	Taux de fréquence des accidents du travail (excluant les effets de la COVID-19)	20	16,1 (Atteinte)
	Élaborer une stratégie liée à l'inclusion et à la diversité en emploi	Nombre d'embauches de clientèles sous-représentées sur le marché du travail	75	171 (Atteinte)

La sécurité et l'inclusion des membres du personnel sont au cœur des priorités organisationnelles. En conséquence, diverses actions ont été déployées pour agir en ce sens au cours de 2023-2024, lesquelles ont contribué à l'atteinte des cibles établies.

Par ailleurs, le taux de fréquence des accidents du travail pour l'année 2023-2024 est le plus bas taux des trois derniers exercices financiers et est inférieur à la moyenne des cinq dernières années. Parmi les mesures mises de l'avant à cet égard, soulignons : le développement et la diffusion, pour les gestionnaires opérationnels, d'une formation en matière d'enquête et d'analyse d'événements accidentels afin d'éviter leur récurrence; la poursuite des moyens mis en place afin de favoriser le rétablissement des personnes qui ont dû s'absenter du travail à la suite d'une blessure traumatique physique ou psychologique; ainsi que les mesures pour favoriser un retour au travail au bon moment et dans les meilleures conditions possibles.

Puis, en ce qui concerne l'inclusion et la diversité en emploi, Urgences-santé a notamment misé sur une stratégie de recrutement centrée sur l'importance d'aller à la rencontre des différents publics cibles. Cette stratégie est également axée sur la réalisation des actions prévues dans le cadre du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* pour favoriser l'accessibilité des services et des lieux.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	Favoriser les achats et contrats ayant des composantes responsables	Pourcentage de la valeur des contrats et services qui intègrent des composantes responsables	5 %	3,30 % ¹² (Non atteinte)

Au cours de la dernière année, Urgences-santé a procédé à l'ajout d'indicateurs d'acquisition responsable dans le Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) dans l'optique de favoriser les achats et contrats ayant des composantes responsables.

Le processus enclenché sera optimisé en 2024-2025 afin de parvenir à accroître davantage la part des acquisitions responsables.

SOUS-OBJECTIF	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	Déployer la gestion électronique des documents préhospitaliers	Pourcentage des données préhospitalières déposées dans le dossier électronique préhospitalier du patient	Aucune cible pour 2023-2024	50 % (Atteinte)
	Améliorer l'indice de maturité numérique	Indice de maturité numérique	Novice	Productive (Atteinte)

En mars 2024, l'organisation s'est affairée aux travaux requis pour implanter le formulaire informatisé de déclaration de transport de l'usager auprès des paramédics. Ceci a constitué une étape importante dans le déploiement de la gestion électronique des documents préhospitaliers.

Puis, une analyse effectuée par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique a démontré un niveau d'indice de maturité numérique « Productive » pour l'organisation, soit un dépassement de la cible fixée. D'ailleurs, le rapport du ministère de la Cybersécurité et du Numérique a noté la volonté d'Urgences-santé de mettre en place des façons de faire permettant de concevoir des services numériques dans le respect des règles d'éthique et de sécurité, en tenant compte des principes de développement durable.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.6.1 Accroître la durabilité du parc immobilier et des infrastructures	Construire des bâtiments respectant la norme LEED	Centre opérationnel respectant la norme LEED	Aucune cible pour 2023-2024	Sans objet

Les résultats relatifs au sous-objectif 5.6.1, lequel vise des bâtiments répondant aux exigences de la norme LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), s'appliquent aux années subséquentes du *Plan d'action de développement durable 2023-2028*. Il est toutefois à noter que des démarches dans cette perspective sont en cours.

Dans l'intervalle, des gestes à plus petite échelle ont été posés afin d'améliorer la durabilité du parc immobilier, comme la déminéralisation et la plantation d'arbres sur une surface de 200 m² au centre opérationnel Est.

¹² Le SEAO ne permet actuellement pas d'extraire la donnée ciblée comme indicateur. Il s'agit du pourcentage des avis supérieurs à 25 000 \$ ayant au moins un indicateur d'acquisition responsable à la conclusion du contrat.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	Certification obtenue auprès de RECYC-QUÉBEC	Certification obtenue	Niveau Performance	(Non atteinte)

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, Urgences-santé a procédé à la démarche d'attestation du programme de reconnaissance ICI on recycle + de RECYC-QUÉBEC. Cette certification vise à reconnaître les efforts des organisations qui gèrent leurs matières résiduelles de façon responsable en mettant en place des mesures de réduction à la source, de réemploi, de recyclage et de valorisation.

L'attestation de niveau «Performance» du programme ICI on recycle + a été reçue le 23 avril 2024.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.8.1 Réduire les émissions de GES du parc de véhicules légers et lourds de l'État	Appuyer l'électrification du parc de véhicules	Taux de réduction des GES produits par le parc de véhicules	2 %	Augmentation de 2 % (Non atteinte)

L'organisation a déployé divers efforts au cours de l'année afin d'optimiser la consommation de carburant, entre autres, et de sensibiliser le personnel quant à l'utilisation efficiente des véhicules.

Toutefois, le fait que des fabricants aient cessé de produire des ambulances à carburant diesel, lesquelles ont une empreinte de carbone moindre, a eu un impact important sur l'atteinte de la cible établie.

Compte tenu de cette nouvelle réalité, l'atteinte de cet objectif passera par l'intégration de véhicules électriques au cours des prochaines années.



Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Urgences-santé est assujéti à l'article 25 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*. Les tableaux suivants font état notamment du nombre de divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations et de leur traitement ainsi que de la répartition par catégorie des motifs qui ont fait l'objet de vérifications.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS	2023-2024
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹³	3
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ¹⁴	8
Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	3
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
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ¹⁵	0

Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible

MOTIFS VÉRIFIÉS VENTILÉS PAR CATÉGORIE D'ACTE RÉPRÉHENSIBLE	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
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	1	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	4	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 désigné précédemment	0	0
TOTAL	5	0

13 Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

14 Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son 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.

15 Les transferts 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 sont répertoriés à ce point.

urcition
e d'urgence
sauvons des vies!



POSTES DISPONIBLES



SITE URGENCES-SANTÉ



Émilie Quiroga-Ranger, Amy Jessica Pilette et Kyra Rowan

Urgences-santé Québec



Accès à l'égalité en emploi

L'exercice financier 2023-2024 marque la fin de la troisième phase d'implantation du *Programme d'accès à l'égalité en emploi* (PAÉE).

En décembre 2023, le rapport et les données ont été transmis à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. De surcroît, dans un souci de rendre le personnel plus représentatif de la population desservie et d'assurer une main-d'œuvre diversifiée, un engagement clair a été intégré dans le *Plan stratégique 2023-2027* d'Urgences-santé. Il s'agit là d'un jalon important et structurant pour le PAÉE.

Urgences-santé souhaite ainsi augmenter la représentativité des minorités visibles, des minorités ethniques et des Autochtones au sein de son équipe. Des salons d'emploi et des événements d'attraction visant à rejoindre ces groupes cibles ont été priorisés en cours d'année. C'est aussi dans cet objectif qu'une équipe d'ambassadeurs reflétant la diversité a été formée.

Puis, la démarche d'amélioration des initiatives et des programmes en matière de parité qui a débuté en 2022 a été soulignée par l'obtention, pour une seconde année, de la certification parité bronze octroyée par La Gouvernance au Féminin.

Enfin, Urgences-santé déploie également un *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* arrimé au PAÉE. Des mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi ont été réalisées en cours d'année. À titre d'exemple, citons la participation de membres du personnel et de gestionnaires à la formation sur les accommodements raisonnables en emploi offerte par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'accueil d'une stagiaire lors de l'activité DUO emploi 2023 et le webinar intitulé « La neuro inclusion en milieu de travail » offert par Société inclusive, auquel des membres de la Direction des ressources humaines ont assisté.

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

1 306
personnes occupant
un poste régulier

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

42 réguliers

215 occasionnels

Étudiant : s. o.

Stagiaire : s. o.

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

STATUT D'EMPLOI	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2023-2024	42	215	S. O.	S. O.
Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	9	29		
Nombre d'anglophones embauchés	s. o.	s. o.		
Nombre d'Autochtones embauchés	0	3		
Nombre de personnes handicapées embauchées	1	0		
Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	10	32		
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)	23,8 %	14,9 %		

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

STATUT D'EMPLOI	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier (%)	28,6 %	37,7 %	23,8 %
Occasionnel (%)	14,5 %	11,8 %	14,9 %
Étudiant (%)	s. o.	s. o.	s. o.
Stagiaire (%)	s. o.	s. o.	s. o.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Nombre au 31 mars 2022	s. o.	7	22
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	s. o.	0,6 %	1,8 %
Nombre au 31 mars 2023	s. o.	7	24
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	s. o.	0,6 %	1,9 %
Nombre au 31 mars 2024	s. o.	6	25
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)	s. o.	0,5 %	1,9 %

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS	MVE MONTRÉAL/LAVAL
Nombre au 31 mars 2022	199
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	12,1 %
Nombre au 31 mars 2023	206
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	12,8 %
Nombre au 31 mars 2024	228
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)	13,7 %

Présence des membres de minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	8	6,6 %

Femmes

Taux d'embauche de femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	42	215	s. o.	s. o.	257
Nombre de femmes embauchées	24	120	s. o.	s. o.	144
Taux d'embauche des femmes (%)	57,1 %	55,8 %	s. o.	s. o.	56 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

GROUPE CIBLE	EFFECTIF TOTAL (NOMBRE TOTAL D'HOMMES ET DE FEMMES)	NOMBRE TOTAL DE FEMMES	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES (%)
Personnel de bureau	110	76	69,1 %
Personnel d'encadrement	121	34	28,1 %
Personnel professionnel	129	75	58,1 %
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	67	45	67,2 %
Personnel infirmier	10	9	90 %
Personnel de soutien	91	18	19,8 %
Paramédics	778	231	29,7 %
TOTAL	1 306	488	37,4 %

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de nouvelles participantes et de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Il est à noter qu'Urgences-santé ne détient pas de PDEIPH.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹⁶

Autres mesures ou actions en 2023-2024

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Plateau de stage Les Petits Rois, accueillant de jeunes adultes ayant une déficience intellectuelle qui effectuent un stage à raison de deux jours par semaine durant l'année scolaire. Ce plateau de stage a débuté en 2022 et est d'une durée de cinq ans.	Personnes en situation de handicap	Six jeunes stagiaires. Ce projet permet à l'ensemble du personnel d'Urgences-santé d'être impliqué dans l'intégration du groupe et, plus particulièrement, l'équipe de la Direction de la logistique comptant une cinquantaine de personnes.
Participation à l'activité Diversité en uniforme, un événement de recrutement destiné aux communautés culturelles faisant la promotion des métiers de l'urgence et du domaine de la sécurité.	Minorités visibles et ethniques	Sept membres du personnel étaient présents. L'activité attire en moyenne 200 personnes.
Participation à Duo Emploi, qui offre des stages pour personnes ayant un handicap.	Personnes en situation de handicap	Une personne a été reçue en stage. Trois membres du personnel ont participé à l'activité.

¹⁶ Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, et Autochtones.

Un grand moment magique qui marque le temps des Fêtes avec les enfants de l'organisme Le Phare, Enfants et Familles.



Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2023-2024, Urgences-santé a reçu 933 demandes d'accès à l'information. Au cours de l'année, 1 005 demandes ont été traitées, incluant des demandes antérieures à cet exercice financier. Le délai moyen de traitement des demandes a été de 19 jours et le délai médian a été de 5 jours. Le détail des délais de traitement par nature des demandes se retrouve au tableau suivant. Au total, 28 demandes de rectification ont été reçues pendant l'exercice en cours.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAIS DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
0 à 20 jours	18	712	27
21 à 30 jours	3	69	0
31 jours et plus (le cas échéant)	11	164	1
TOTAL	32	945	28

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 des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES
Acceptée (entièrement)	24	755	28	s. o.
Partiellement acceptée	4	49	0	Art. 1, 15, 22, 37, 39, 53, 54, 59, 88, 88.1 et 94
Refusée (entièrement)	3	84	0	Art. 15, 22, 23, 24, 37, 39, 53, 54, 59, 88, 88.1 et 94
Autres	1	57	0	Art. 1

Il est à noter que quatre demandes de révision ont été faites 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 2023-2024, aucune mesure d'accommodement n'a été demandée.

Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

Émissaire et comité permanent

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	0
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	Non

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

QUESTIONS	RÉPONSES
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non ¹⁷
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> › Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : › Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle? 	
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche?</i>	Non
Au cours de l'exercice, quelle proportion des membres du personnel de votre organisation a reçu de l'information concernant la <i>Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle</i> (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la Charte de la langue française?	Aucune

¹⁷ La *Directive précisant la nature des situations où l'utilisation d'une autre langue que le français est permise* à Urgences-santé a été approuvée par le conseil d'administration le 22 juin 2023.



Politique linguistique de l'État (PLE)

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la <i>Politique linguistique de l'État</i> ?	Non
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : > est exigé? > est souhaitable?	125 postes au Centre de communication santé (répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence et gestionnaires)
Est-ce que votre organisation a publié cette information sur son site Web dans les 3 mois suivant la fin de son année financière?	Oui

Politique de financement des services publics

Pour les biens et services actuellement tarifés

En 2023-2024, Urgences-santé a facturé 29 765 610 \$ pour 206 654 transports ambulanciers pour tous les usagers. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 144 \$. 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.

Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Les administratrices et administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*¹⁸ dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils sont également régis par le *Code d'éthique d'Urgences-santé*¹⁹. Ce dernier a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011.

Un *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs d'Urgences-santé*²⁰ a aussi été adopté par Urgences-santé en 2007, conformément au Règlement. Celui-ci a été mis à jour en novembre 2023. Il contient, en annexe, le formulaire de *Déclaration d'adhésion au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs*, ainsi que l'*Engagement et reconnaissance de confidentialité*. Au cours de l'année, aucune situation visant une administratrice ou un administrateur n'a été soumise aux instances disciplinaires prévues à ce code.

¹⁸ www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/M-30,%20r.%201%20/

¹⁹ www.urgences-sante.qc.ca/a-propos-de-nous/publications (sélectionner Code d'éthique d'Urgences-santé)

²⁰ www.urgences-sante.qc.ca/deontologie

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs d'Urgences-santé

1. PRÉAMBULE

- 1.1** Les membres du conseil d'administration d'Urgences-santé (ci-après « Organisme ») désirent se doter de règles d'éthique et de déontologie qui respectent les principes et les règles établis par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* [RLRQ, c. M-30, r. 1] adopté dans le cadre de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* [RLRQ, c. M-30], la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* [RLRQ, c. S-6.2], la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* [RLRQ, c. G-1.02], ainsi que du *Code civil du Québec*.

Le présent Code d'éthique et de déontologie (ci-après le « Code ») détermine les devoirs et les obligations de conduite des membres du conseil d'administration dans leurs différents rapports ayant trait à l'exercice de leurs fonctions. Il s'agit d'une démarche favorisant la transparence, l'intégrité et l'impartialité du conseil d'administration dans la réalisation de ses devoirs découlant du mandat et de la mission de l'Organisme, avec au premier chef d'assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés.

Le présent Code témoigne également de l'engagement des administrateurs à respecter les principes généraux et à rencontrer les plus hauts standards en matière de gouvernance et d'éthique, afin de favoriser une saine gestion de l'Organisme.

2. CHAMP D'APPLICATION

- 2.1** Tout administrateur doit déclarer par écrit, au début de son mandat, et annuellement par la suite, avoir lu et pris connaissance du présent Code, avoir compris toutes ses dispositions et s'engager à le respecter et à promouvoir le respect intégral de son esprit et de sa lettre, conformément aux *Déclarations d'adhésion au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs* et d'engagement et reconnaissance de confidentialité prévues à l'annexe 1. Ces déclarations peuvent être faites en utilisant un formulaire de déclaration électronique et ont la même valeur que si elles avaient été signées de manière manuscrite.

Les devoirs et obligations énoncés au présent Code engagent l'administrateur pour la durée totale de son mandat et survivent suivant la fin du mandat. Pour plus de certitude, les devoirs et obligations des administrateurs énoncés au présent Code s'appliquent lors de toute réunion, huis clos, séance de travail ou toute autre activité formelle ou informelle liée au rôle d'administrateur.

L'Organisme prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les administrateurs dans le cadre de l'application du présent Code.

Le présent Code s'applique également à tout haut dirigeant de l'Organisme ainsi qu'à toute personne qui participe au conseil d'administration ou à ses comités.

3. ADOPTION ET RÉVISION

3.1 Sources normatives

Le présent Code est établi conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, au *Code civil du Québec* ainsi qu'au *Règlement sur la régie interne d'Urgences-santé* (R-5001). Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

3.2 Modalité d'adoption

Le conseil d'administration approuve le présent Code, sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique, qui en assure la révision.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

4.1 L'administrateur

Tout administrateur est appelé à contribuer, de façon juste, efficace et objective, à la réalisation de la mission et du mandat de l'Organisme et à promouvoir les valeurs de l'Organisme.

L'administrateur met à profit ses connaissances, ses aptitudes et son expérience de manière à assurer la saine gestion des affaires de l'Organisme.

Il doit agir de bonne foi, au meilleur de sa compétence, avec transparence, honnêteté, indépendance, intégrité, loyauté, équité, prudence, discernement, diligence, assiduité, objectivité, courtoisie, discrétion et confidentialité.

4.2 Mandat d'Urgences-santé

L'Organisme a pour mandat d'exercer, sur son territoire, certaines fonctions, 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.

4.3 Mission et valeurs

La mission et les valeurs de l'Organisme sont :

Mission d'Urgences-santé

› 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.

Valeurs d'Urgences-santé

- › Bienveillance
- › Collaboration
- › Engagement

4.4 Respect du cadre normatif

Tout administrateur doit respecter l'encadrement législatif et réglementaire et les politiques et directives de l'Organisme, de même que toute décision et résolution de l'Organisme.

Dans le présent Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

5. DEVOIRS ET OBLIGATIONS

5.1 Tout administrateur doit :

- i) respecter les dispositions du présent Code et agir selon l'esprit et la lettre des principes et des règles de conduite qui y sont établis;

- ii) agir avec objectivité et modération afin ne pas entacher la réputation ou la crédibilité de l'Organisme et de ne pas nuire à son bon fonctionnement;
- iii) prendre ses décisions indépendamment de toute considération incompatible avec le mandat, la mission ou les valeurs de l'Organisme, incluant notamment les considérations politiques partisans ou tout intérêt, personnel ou professionnel;
- iv) faire preuve de respect, d'écoute, d'ouverture et de partage afin de favoriser et stimuler un débat empreint de civilité et d'équité.

5.2 Discipline et éthique

La discipline et l'éthique des administrateurs sont nécessaires à la cohésion, à l'efficacité et à la confidentialité des réunions du conseil d'administration et de tout autre comité. En conséquence, l'administrateur doit :

- i) se préparer et participer avec assiduité aux réunions du conseil d'administration et, le cas échéant, de tout autre comité en se rendant disponible pour remplir ses fonctions et prendre part activement aux décisions;
- ii) agir avec politesse, courtoisie et respect de manière à encourager la confiance mutuelle et la cohésion au sein du conseil d'administration et de tout autre comité et à préserver l'intégrité de sa fonction;
- iii) faire preuve de transparence dans les relations internes et externes de l'Organisme et respecter la définition des rôles respectifs de chacun;
- iv) débattre de toute question de manière objective et indépendante et de façon éclairée et informée afin d'éviter de prendre des décisions précipitées sans en peser toutes les conséquences.

5.3 Indépendance

L'administrateur ne doit en aucun cas associer l'Organisme, de près ou de loin, à une prise de position publique qui reflète son opinion personnelle, y compris dans les médias sociaux, les forums et les sites de collaboration.

5.4 Confidentialité et réputation

L'administrateur est tenu à la plus entière confidentialité de ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions, y compris sur la teneur des débats, échanges, délibérations et discussions du conseil d'administration ou de tout autre comité ainsi que sur les positions défendues par ses membres et les votes de ces derniers et ce, même après l'expiration de son mandat.

L'administrateur doit également en tout temps témoigner de son respect envers l'Organisme, son mandat et sa mission. Il ne doit pas ternir la réputation de l'Organisme, des administrateurs, de ses dirigeants et de toutes les personnes qui y œuvrent.

L'administrateur doit notamment respecter ses devoirs de confidentialité, de réserve et de modération dans toutes ses communications écrites et verbales quelles qu'elles soient et sous quelque support que ce soit.

5.5 Règles de confidentialité

L'administrateur a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Ces mesures sont notamment de :

- i) ne pas laisser à la vue de tiers ou d'employés non concernés les documents porteurs d'informations confidentielles;
- ii) ne pas communiquer ou laisser à la vue de tiers les mots de passe donnant accès aux documents porteurs d'information confidentielle;
- iii) prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents papier ou électroniques;
- iv) éviter dans les endroits publics les discussions pouvant révéler des informations confidentielles;
- v) indiquer sur les documents susceptibles de circuler le fait qu'ils contiennent de l'information confidentielle qui doit être traitée en conséquence;
- vi) se défaire par des moyens appropriés (déchiquetage, archivage, etc.) de tout document confidentiel lorsque ce document n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur.

5.6 Liberté de débattre et solidarité

L'administrateur qui participe aux délibérations du conseil d'administration a le droit absolu d'exprimer son opinion et de débattre en toute liberté de son point de vue en conformité avec les règles prévues au présent Code.

Une fois la résolution adoptée, l'administrateur doit cependant demeurer en tout temps solidaire des décisions prises par le conseil d'administration.

5.7 Loyauté et intégrité

Les obligations de loyauté et d'intégrité d'un administrateur restent en vigueur même après qu'il a cessé de remplir ses fonctions à l'Organisme. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas profiter de ses fonctions antérieures. Il ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue dans l'exercice de ses fonctions, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non publique concernant l'Organisme, ou tout autre organisme du gouvernement avec lequel il avait des liens directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il est interdit à tout administrateur, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Organisme est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

6. RÔLE DU PRÉSIDENT

6.1 Conduite des assemblées

Le président, ou son délégué le cas échéant, voit à l'application du présent Code et à la bonne conduite des assemblées.

6.2 Supervision

Le président s'assure que chaque administrateur se conforme au présent Code.

6.3 S'exprimer au nom d'Urgences-santé

Seule la présidence ou un de ses délégués autorisés peut s'exprimer au nom de l'Organisme

7. CONFLITS D'INTÉRÊTS

7.1 Définitions

Aux fins du présent Code, on entend par « conflit d'intérêts » toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment de sa fonction ou qui pourrait compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

Pour qu'il y ait conflit d'intérêts, il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de l'Organisme. Le risque qu'un conflit d'intérêts se produise est suffisant, puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité de l'organisation.

Aux fins du présent Code, on entend par « personne liée » le conjoint ou le conjoint de fait, de même que ses ascendants, descendants ou tout autre dépendant, ainsi que toute personne morale, société ou fiduciaire à l'égard desquelles l'administrateur exerce un contrôle direct ou indirect.

7.2 Éviter le conflit d'intérêts

L'administrateur doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de ne pas se retrouver en situation de conflit d'intérêts, de quelque nature que ce soit, y compris les situations d'apparence de conflit d'intérêts.

7.3 Exemples de conflit d'intérêts

Outre sa rémunération, le remboursement de ses dépenses et les avantages prévus conformément aux politiques et règlements en vigueur, l'administrateur n'a droit à aucun avantage financier ou matériel autre et il ne peut accepter, pour lui-même, pour une personne liée ou pour un tiers, aucun cadeau, marque d'hospitalité, gratification ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même, une personne liée ou un tiers.

L'administrateur ne doit pas confondre les biens de l'Organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit personnel, au profit d'une personne liée ou au profit d'un tiers, sans l'autorisation préalable de la présidence.

L'administrateur ne peut non plus verser ou offrir de verser des gratifications à quiconque ou utiliser les attributs de sa charge dans le but d'influencer une décision ou une transaction, en compromettant l'impartialité de cette personne dans l'exercice de ses fonctions, ou dans le but d'obtenir un bénéfice, actuel ou éventuel, à son propre avantage, à l'avantage d'une personne liée ou à celui d'un tiers, ni accorder une faveur ou un avantage indu à quiconque.

7.4 Vote et décisions

L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration ou tout autre comité peut être appelé à prendre.

L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

7.5 Éviter l'ingérence

L'administrateur ne peut s'adresser à un employé de l'Organisme pour lui donner des instructions ou pour tenter d'obtenir des informations privilégiées sans y être préalablement autorisé par la présidence de l'Organisme.

L'administrateur doit éviter toute ingérence dans le fonctionnement interne de l'Organisme.

L'administrateur ne peut par ailleurs se placer en situation de conflit d'intérêts à l'égard d'un employé de l'Organisme, notamment :

- i) en intervenant dans le processus d'embauche du personnel
- ii) en tentant de tirer des avantages indus de ses fonctions d'administrateur, notamment en harcelant de quelque manière que ce soit un employé de l'Organisme.

7.6 Allégeances multiples

L'administrateur qui assume des obligations vis-à-vis d'autres entités, participe à un regroupement quelconque ou est nommé en fonction d'un statut particulier peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le présent Code ne prévoit pas la situation, l'administrateur doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi l'Organisme peut raisonnablement s'attendre du comportement d'un administrateur dans ces circonstances.

Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans une autre entité, sa participation à un regroupement quelconque ou son statut particulier risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son indépendance, à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à l'Organisme. À cet égard, l'administrateur peut consulter le président du conseil d'administration ou le président du comité de gouvernance et d'éthique. Indépendamment de ces discussions, l'administrateur doit divulguer la situation au conseil d'administration, qui pourra déterminer les mesures à prendre, le cas échéant.

7.7 Déclaration d'intérêts

Dès qu'il en a connaissance, l'administrateur doit déclarer à l'Organisme tout intérêt qu'il a, personnellement ou par le biais d'une personne liée, dans un organisme, une entreprise ou une association professionnelle ou autre susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, conformément au Formulaire relatif à la Déclaration d'intérêts, à l'Annexe de la *Politique sur la gestion des conflits d'intérêts* (POL- 6027).

Cette obligation existe de façon continue, mais la Déclaration prévue à l'Annexe de la *Politique sur la gestion des conflits d'intérêts* doit être complétée lors de l'entrée en fonction de l'administrateur et au moins une fois par an. Le conseil d'administration disposera du traitement de ces déclarations, qui seront conservées par le Secrétariat.

7.8 Obligation de se retirer

L'administrateur qui est en situation de conflit d'intérêts à l'égard d'une question discutée au conseil d'administration, au comité exécutif ou au sein d'un autre comité de l'Organisme a l'obligation de se retirer de la séance du conseil, du comité exécutif ou du comité pour permettre que les délibérations et le vote se tiennent hors de sa présence et en toute confidentialité.

8. COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

8.1 Rôles et pouvoirs

Le comité de gouvernance et d'éthique veille à l'élaboration et à l'application du présent Code. Il en interprète les dispositions et s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie.

Le comité de gouvernance et d'éthique peut, aux conditions qu'il détermine, dispenser un administrateur d'une ou de plusieurs dispositions du présent Code, s'il est d'avis que cette dispense ne porte pas atteinte à l'objet du présent Code et que les dispositions législatives pertinentes sont respectées.

8.2 Obligations

Le comité de gouvernance doit :

- i) réviser le présent Code et soumettre toute modification au conseil d'administration pour approbation;
- ii) assurer la formation et l'information des administrateurs quant au contenu et aux modalités d'application du présent Code;
- iii) donner son avis et fournir son soutien au conseil d'administration et à tout administrateur confronté à une situation problématique;
- iv) traiter toute demande d'information relative au présent Code;
- v) faire enquête de sa propre initiative ou sur réception d'allégations, sur toute irrégularité au présent Code.

8.3 Mandats

Le conseil d'administration peut confier au comité de gouvernance et d'éthique toute responsabilité particulière et tout mandat particulier découlant de l'application des principes d'éthique et des règles de déontologie du présent Code.

9. MESURES D'APPLICATION ET DE SANCTIONS

9.1 Plainte

La personne qui souhaite adresser une plainte à l'égard d'un administrateur la transmet à la présidence de l'Organisme. Si la présidence est visée ou impliquée par la plainte, celle-ci est adressée à la vice-présidence en titre et la présidence ne peut faire partie du comité de gouvernance et d'éthique pour la gestion de cette plainte.

La présidence, sur réception de la plainte, doit faire diligence et aviser les parties, s'enquérir de la nature de la plainte, réviser la documentation soumise, rencontrer les parties le cas échéant, et tenter de résoudre la plainte à la satisfaction des parties. En l'absence d'une résolution satisfaisante, la présidence doit saisir le comité de gouvernance et d'éthique de la plainte.

9.2 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

Même en l'absence de plainte, lorsque le comité de gouvernance et d'éthique a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent Code, il en informe immédiatement le président ou, si la présidence est visée, la vice-présidence en titre.

9.3 Procédure

Le comité de gouvernance et d'éthique fait part à l'administrateur des manquements reprochés. L'administrateur peut, dans les 7 jours qui suivent la communication de ces manquements, fournir ses commentaires au comité de gouvernance et d'éthique. Il peut également demander d'être entendu par le comité de gouvernance et d'éthique à ce sujet.

9.4 Pouvoirs de recommandations du comité de gouvernance et d'éthique

Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, au *Code civil du Québec* ou au présent Code, le comité de gouvernance et d'éthique peut recommander au conseil d'administration d'informer l'autorité compétente prévue au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

9.5 Situation d'urgence

En cas d'urgence nécessitant une intervention rapide, notamment en raison de la gravité des manquements reprochés, le président ou, si la présidence est visée, la vice-présidence en titre peut informer l'autorité compétente prévue au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* dès qu'il est informé des manquements reprochés.

9.6 Autorité compétente

L'autorité compétente pour agir en matière disciplinaire à l'égard d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

9.7 Mesures provisoires

L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

9.8 Sanctions

Sur conclusion que l'administrateur public a contrevenu à la loi, aux règlements ou au présent code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée

Responsable de ce règlement : Le président-directeur général

Date d'entrée en vigueur : 23 janvier 2007

(Mise à jour adoptée par le conseil d'administration le 30 novembre 2023)



Gouvernance des sociétés d'État

Fonctionnement et activités des comités

Comité de gouvernance et d'éthique

Composition

Louise Soucy, présidente

Shawn Dulude (à partir du 15 février 2024)

Éric Lalonde

Mélanie Laroche (à partir du 15 février 2024)

Vicky Lemay (à partir du 15 février 2024)

Pierre Provost

François Charpentier, président-directeur général



Stéphane Berndt, Charlie Huet, Nick Auvilmar, Robby Dumay, Carl Gagnon-Drouin et Sean Lancup-Jalbert

Responsabilités

De façon générale, le comité de gouvernance et d'éthique a pour mandat de :

- › S'assurer du respect des engagements d'Urgences-santé 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 usagères et 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 le développement durable;
- › 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 la gestion intégrée des risques dans l'ensemble des activités d'Urgences-santé;
- › Évaluer les processus de gouvernance appliqués à Urgences-santé et recommander, le cas échéant, des améliorations, notamment à la lumière de l'application des processus de gouvernance et de l'évaluation du fonctionnement des comités et du conseil d'administration, qui est effectuée annuellement;
- › S'assurer de la pérennité du *Code d'éthique d'Urgences-santé*²¹ et du *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs d'Urgences-santé*²².

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

- › Des règles de gouvernance pour la conduite des affaires d'Urgences-santé;
- › Un Code d'éthique et de déontologie des administrateurs 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 des membres du conseil d'administration et 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;
- › Des profils de compétences et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général.

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

Activités réalisées pendant l'exercice financier

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

Gouvernance

- › Adoption du *Plan d'action de développement durable 2023-2028*;
- › Adoption du *Plan directeur du programme de recherche 2023-2026*;
- › Adoption du *Plan d'action d'Urgences-santé 2023-2025*, découlant du *Plan stratégique 2023-2027*;
- › Évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration ainsi que celle du président du conseil d'administration;
- › Mise à jour du *Guide d'orientation et d'intégration des membres du conseil d'administration d'Urgences-santé*;
- › Mise à jour du *Plan pluriannuel d'évaluation de programme 2020-2023*, prolongé jusqu'en 2024.

²¹ www.urgences-sante.qc.ca/a-propos-de-nous/publications (sélectionner Code d'éthique d'Urgences-santé)

²² www.urgences-sante.qc.ca/codeethique



Cérémonie de reconnaissance des 20 années de service du Centre de communication santé. Une vingtaine de répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence ont été reconnus lors de cet événement.

Adoption et mise à jour de politiques et de règlements

- › Règlement sur la régie interne d'Urgences-santé (R-5001);
- › Politique d'évaluation de programmes (POL-6075);
- › Politique de sécurité de l'information numérique (POL-6007);
- › Politique sur la gestion des conflits d'intérêts (POL-6027).

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

- › Rapport annuel portant sur l'examen des plaintes 2022-2023;
- › Suivi des recommandations du Rapport annuel sur l'examen des plaintes 2022-2023.

Bilan, suivi des tableaux de bord et reddition de comptes

- › Bilan des activités de la Direction des soins 2022-2023;
- › Bilan des activités médicales au sein d'Urgences-santé 2022-2023;
- › Bilan de la paramédecine de régulation 2022-2023;
- › Bilan annuel des activités de recherche 2022-2023;
- › Bilan du plan d'action 2021-2023 des directions opérationnelles;
- › Suivi périodique de la performance opérationnelle;
- › Rapport d'évaluation du Programme de pairs aidants appliquant un protocole d'intervention fondé sur l'approche des premiers soins psychologiques;
- › Reddition de comptes 2022-2023 du Plan d'action développement durable 2016-2023;
- › Reddition de comptes du Plan stratégique 2017-2022;
- › Reddition de comptes et suivi annuel du Plan stratégique 2023-2027.

Autres affaires

- › Mise à jour des structures de gouvernance découlant de l'ajout d'un président du conseil d'administration;
- › Bilan de la mise en œuvre de la mise à jour de la Politique d'accès à l'information et de protection de renseignements personnels (POL-6006).

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 comme suit :

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

Pour l'année civile 2023, l'évaluation s'est tenue du 1er décembre 2023 au 7 janvier 2024. La présentation de l'analyse de celle-ci s'est effectuée le 15 février 2024 à l'occasion de la première assemblée du conseil d'administration de l'année 2024. Il est à noter que la période couverte par l'évaluation est la dernière année complète où François Charpentier cumule les fonctions de président-directeur général et de président du conseil d'administration. De plus, les membres nommés par le gouvernement le 20 décembre 2023 n'ont pas pris part à l'exercice.

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 assemblées du conseil d'administration est très élevé, comme indiqué au tableau intitulé « État de l'assiduité des membres du conseil d'administration » de la page 84;
- › Une excellente assiduité aux réunions des comités est notée.

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

Dans l'ensemble, les membres sont satisfaits du fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. L'agenda de consentement est très bien utilisé.

Évaluation du président du conseil d'administration

Dans l'ensemble, les membres sont très satisfaits de la performance du président du conseil d'administration.

Connaître son rôle d'administrateur

Dans l'ensemble, les membres connaissent très bien leur rôle.

Compétences de l'administrateur

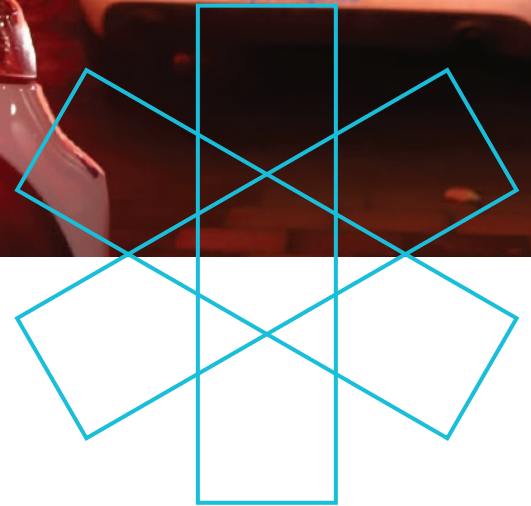
De manière globale, il a été noté que les membres maîtrisent plutôt bien les compétences souhaitées. En effet, le niveau de maîtrise moyen pour la majorité des compétences se situe entre *Très bon* et *Excellent*. Les compétences en audit et en conformité, ainsi qu'en littéracie financière ont progressé depuis la dernière évaluation.

Intégration des administrateurs

De manière globale, l'intégration des administratrices et des administrateurs se situe entre « plutôt bien » et « parfaitement ». À la lecture des commentaires, il est constaté que l'offre de formation continue pourrait être formalisée. À cet égard, Urgences-santé a élaboré et présenté aux administratrices et aux administrateurs à l'assemblée du mois de février 2024 le *Programme de formation à l'attention des membres du conseil d'administration*. Celui-ci sera bonifié par un plan de formation continue réparti sur trois ans.

Amélioration continue

L'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration est une activité essentielle dont la finalité est l'amélioration de la performance du conseil d'administration afin qu'il continue d'évoluer et d'innover dans un contexte en plein changement. D'ailleurs, en suivi de l'évaluation, le comité de gouvernance et d'éthique a élaboré et proposé un registre des points de suivi 2023-2024 dans le but spécifique de formaliser et pérenniser le suivi des recommandations et des pistes d'amélioration mis en évidence à l'occasion de cet exercice.



Comité d'audit

Composition

Louise Soucy, présidente

Sandra Desmeules

Vicky Lemay (à partir du 15 février 2024)

François Charpentier, président-directeur général

Responsabilités

Volet audit et gestion de risque

Pour ce qui est de son rôle d'audit et de gestion de risque, le comité d'audit doit, notamment :

- › Approuver le plan annuel d'audit interne;
- › S'assurer de la mise en place d'un plan visant une utilisation optimale des ressources d'Urgences-santé 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 d'Urgences-santé;
- › Réviser toute activité susceptible de nuire à la bonne situation financière d'Urgences-santé qui serait portée à sa connaissance par une auditrice interne ou auditeur interne ou un(e) dirigeant(e);
- › 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 d'Urgences-santé 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 avec le Vérificateur général du Québec;

- › Recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers;
- › Veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne soient mis en place et s'assurer qu'ils soient efficaces et adéquats;
- › Exercer l'autorité sur les activités de la direction de l'audit interne.

Volet gouvernance financière et budgétaire

Pour ce qui est de son rôle de gouvernance financière et budgétaire, le comité d'audit doit, notamment :

- › 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 d'Urgences-santé que lui confie le conseil d'administration.

Autres responsabilités

- › Le comité d'audit doit s'assurer de la mise en place des meilleures pratiques en technologies de l'information incluant les mesures de cybersécurité et le suivi des projets majeurs en technologies de l'information.

Activités réalisées pendant l'exercice financier

Volet audit et gestion de risque

- › Mise à jour annuelle du *Plan pluriannuel d'audit interne 2022-2025*;
- › Rapport d'audit et suivi – Processus d'adjudication des contrats;
- › Rapport d'audit – Sur le respect des obligations en matière de sécurité de l'information;
- › Suivi des travaux d'audit du Vérificateur général du Québec relatifs à l'audit des états financiers;
- › Rapport de surveillance de la gestion contractuelle et suivi;
- › Mise à jour du *Plan d'atténuation des risques corporatifs*;
- › Planification de l'audit concernant l'évaluation des processus des ressources informationnelles;
- › Plan d'action 2024 concernant l'amélioration continue à la Direction des ressources informationnelles;
- › Suivis des 45 risques du *Plan d'atténuation des risques contractuels*;
- › Bilan des 15 mesures de cybersécurité;
- › Reddition de comptes de la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs*.

Adoption et mise à jour de politiques

- › *Politique sur le remboursement des dépenses* (POL-6041).

Autres affaires

En plus des affaires financières courantes et récurrentes, en 2023-2024, le comité d'audit a suivi différents dossiers majeurs tels :

- › Le remplacement du système de répartition assistée par ordinateur (RAO);
- › Le remplacement du système informatique de facturation et de recouvrement;
- › Le projet d'implantation d'un système de rédaction et conservation électronique des données de soins aux patients;
- › Le projet d'implantation du système 9-1-1 de prochaine génération;
- › Les besoins immobiliers et le renouvellement de baux.

Le comité d'audit a également rencontré à deux reprises les représentants du Vérificateur général du Québec. Le mandat d'audit annuel 2023-2024 a été effectué sans frais par le Vérificateur général du Québec.



Comité des ressources humaines et des communications

Composition

Sandra Desmeules, présidente

Shawn Dulude (à partir du 15 février 2024)

Mélanie Laroche (à partir du 15 février 2024)

Rick Leckner

Alex Norris (jusqu'au 15 novembre 2023)

François Charpentier, président-directeur général

Responsabilités

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

- › S'assurer de la mise en place des politiques concernant les ressources humaines;
- › 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;
- › Contribuer à la sélection des dirigeants;
- › Établir un programme de planification de la relève des dirigeants nommés par Urgences-santé;
- › Élaborer et proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président-directeur général;
- › Élaborer et proposer les critères d'évaluation du président-directeur général;

- › 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 communication;
- › 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

- › *Politique de prévention et de gestion de l'incivilité, d'harcèlement et de violence en milieu de travail* (POL-6030);
- › *Politique de communication et de l'image de marque* (POL-6002);
- › *Directive précisant la nature des situations où l'utilisation d'une autre langue que le français est permise* (PRO-6002-a);
- › Certification La Gouvernance au Féminin;
- › Projet de modification du régime de désignation à des emplois professionnels de complexité supérieure;
- › Détermination de la rémunération, des avantages sociaux et autres conditions de travail des haut(e)s dirigeant(e)s qui ne sont pas nommé(e)s par décret conformément aux lignes directrices approuvées par le Secrétariat du Conseil du trésor;
- › Révision du salaire du directeur des soins.

Nominations de cadres

- › Directrice des ressources humaines.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

- › *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024* et suivi.

Communications

- › Bilans périodiques de la Direction des communications;
- › Nouvelle image de marque d'Urgences-santé;
- › Création de la Direction des communications et du poste de directeur des communications.

Suivis

- › Modification du plan d'organisation supérieur d'Urgences-santé;
- › Planification annuelle des congrès et suivis;
- › État de situation sur la négociation des conventions collectives 2020-2025;
- › Reddition de comptes du Programme d'accès à l'égalité en emploi;
- › Reddition de comptes annuelle sur les plaintes en regard de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail (*Politique de prévention et de gestion de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail* POL-6030);
- › Bilan des mesures exceptionnelles décrétées, soit l'autorisation pour les cadres de faire des heures supplémentaires à l'occasion de la grève du SEUS et en raison de la pandémie de la COVID-19;
- › Mesure exceptionnelle – Pénurie de main-d'œuvre;
- › Rapport annuel de gestion 2022-2023;
- › Renouvellement des contrats des médecins omnipraticiens et spécialistes œuvrant chez Urgences-santé;
- › Suivi des dépenses reliées aux frais juridiques.

Comité exécutif

Composition

Rick Leckner, 1^{er} vice-président

Sandra Desmeules, 2^e vice-présidente

Louise Soucy, secrétaire du conseil d'administration

François Charpentier, président-directeur général

Responsabilités

Le comité exécutif doit, notamment :

- › Voir à la bonne marche des affaires d'Urgences-santé 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 2023-2024, 11 personnes ont occupé un poste de membre du conseil d'administration d'Urgences-santé. En vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, le conseil d'administration est composé de 12 membres.

Nouvelle composition du conseil d'administration d'Urgences-santé

Le 3 juin 2022, la composition du conseil d'administration d'Urgences-santé a été modifiée par la *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives* (2022, chapitre 19). Depuis cette date, l'article 91 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, c. S-6.2) se lit comme suit :

91. La Corporation est administrée par un conseil d'administration de 12 membres nommés par le gouvernement. Ce conseil est composé des membres suivants :

- › 1° le président-directeur général;
- › 2° le président du conseil d'administration;
- › 3° un membre nommé parmi les présidents et directeurs généraux d'un établissement local;
- › 4° un membre nommé parmi les médecins responsables d'une salle d'urgence locale ou qui en dirigent ou en coordonnent les activités;
- › 5° un membre nommé parmi les salariés de la Corporation;
- › 6° un membre nommé parmi les personnes ayant utilisé les services de la Corporation au cours des 48 mois précédant leur nomination;
- › 7° un membre possédant une expérience du milieu municipal local;
- › 8° un membre possédant une expérience du milieu des affaires local;
- › 9° un membre possédant des compétences en mesures d'urgence et sécurité civile;
- › 10° un membre possédant des compétences en audit;
- › 11° un membre possédant des compétences en gouvernance et gestion de risques;
- › 12° un membre possédant des compétences en gestion des ressources humaines.

Pendant l'exercice, les personnes mentionnées ci-dessous ont été membres du conseil d'administration d'Urgences-santé.

NOM	François Charpentier
STATUT	Membre, président du conseil d'administration et président-directeur général
DÉBUT DU MANDAT	11 avril 2022
FIN DU MANDAT	10 avril 2027
PROFIL ET EXPÉRIENCE	M. Charpentier occupe le poste de président-directeur général d'Urgences-santé depuis le 11 avril 2022. Ayant antérieurement occupé le poste de directeur général adjoint – opérationnel au sein de l'organisation en 2018 et fort d'une carrière de 36 ans à la Sûreté du Québec, où il a cumulé 20 ans d'expérience dans des fonctions de gestionnaire, notamment à titre de directeur général adjoint, il possède une solide expérience dans les services d'urgence et dans la gestion de personnel. M. Charpentier détient un diplôme d'études supérieures spécialisées en administration publique ainsi qu'une attestation d'études de 2 ^e cycle en gouvernance et gestion de crises de l'École nationale d'administration publique. Il a également suivi le programme de perfectionnement pour les cadres supérieurs du Centre international de recherches et d'études en management de HEC Montréal. Enfin, il est diplômé en gestion policière de l'École nationale de police.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Le Phare, Enfants et Familles (2019 à 2022) › Association des anciens et anciennes de l'école secondaire Marcellin Champagnat – Vice-président et président (2014 à 2017) › Comité des répondants de l'escadron 613 des cadets de l'air – Président (2013-2016)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montérégie (région 16)

NOM	Sandra Desmeules, M. Sc., CRHA
STATUT	Administratrice
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	<ul style="list-style-type: none"> › Office municipal d'habitation de Laval (2013-2021) › 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	Shawn Dulude, O.O.M.
STATUT	Administrateur Qualifié comme membre indépendant
NOMINATION AU CONSEIL	20 décembre 2023
FIN DU MANDAT	19 décembre 2027
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Originaire de Lachine, Shawn Dulude, issu d'une famille de policiers, est le 7^e membre de la famille à être membre d'un corps policier. Le premier membre des forces policières de sa famille fut son arrière-grand-père, et jusqu'à présent, il est le dernier membre de la famille à avoir suivi la tradition familiale. Il a entrepris sa carrière en 1993 avec le service de police de Dorion en tant que patrouilleur. Au fil du temps, les services de police se sont fusionnés à la Sûreté du Québec; c'est à ce moment qu'il a développé ses compétences en gravissant les échelons.</p> <p>Après avoir été au service de la Sûreté du Québec pendant 15 ans, il a choisi de prendre sa retraite en 2017 et a entamé un nouveau chapitre de sa carrière en tant que directeur du Service de la sécurité publique au sein du Conseil de bande d'Akwesasne. Shawn Dulude a été investi du titre d'Officier de l'Ordre du mérite des corps policiers le 14 avril 2023.</p> <p>Shawn Dulude est nommé à titre de membre possédant des compétences en mesures d'urgence et sécurité civile.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Association des chefs de police des Premières Nations – Vice-président (en cours) › Association des directeurs de police des Premières Nations et Inuits du Québec – Président (en cours)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montérégie (région 16)

NOM	Éric Lalonde, M.D.
STATUT	Administrateur
NOMINATION AU CONSEIL	28 octobre 2020
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Médecin d'urgence depuis plus de 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.</p> <p>Éric Lalonde est nommé à titre de médecin responsable d'une salle d'urgence locale ou qui en dirige ou en coordonne les activités.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Aucun
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montérégie (région 16)

NOM	Mélanie Laroche, Ph.D.
STATUT	Administratrice Qualifiée comme membre indépendante
DÉBUT DU MANDAT	20 décembre 2023
FIN DU MANDAT	19 décembre 2027
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Mélanie Laroche est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec et est titulaire d'un doctorat en relations industrielles de l'Université Laval. Elle a débuté sa carrière de professeure en 2007 à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal où, depuis 2019, elle y occupe le poste de professeure titulaire.</p> <p>Ses principaux intérêts de recherche couvrent l'action collective organisée, tant patronale que syndicale. Plus particulièrement, elle s'intéresse à la logique de représentation et d'action patronale au Canada, à la gestion de la relève syndicale, aux stratégies antisyndicales, aux compétences clés du métier de négociateur et aux dynamiques qui sous-tendent le dialogue social au Québec.</p> <p>Mélanie Laroche est nommée à titre de membre possédant des compétences en gestion des ressources humaines.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	DOC FORMATION – administratrice (2012 à 2016)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Lanaudière (région 14)

NOM	Rick Leckner
STATUT	Administrateur 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	<p>Rick Leckner compte plus de 45 années d'expérience en communication d'entreprise et en gestion de crise. En 1983, il a fondé Maison Brison 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).</p> <p>Rick Leckner est nommé à titre de membre possédant une expérience du milieu des affaires local.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Investissements Saint-Victor inc. (en cours) › Magen David Adom Canadien (en cours) › Centre de Développement Donald Berman Yaldei (en cours) › Fondation Mission Old Brewery – administrateur (2010 à 2014) – président (2015 à 2016) › Maison Brison Communications – président (1983 à 2019)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montréal (région 06)

NOM	Vincent Lehouillier, MBA
STATUT	Administrateur
NOMINATION AU CONSEIL	20 décembre 2023
FIN DU MANDAT	19 décembre 2027
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Titulaire d'une maîtrise en administration de l'Université du Québec à Montréal, Vincent Lehouillier a cumulé plusieurs années d'expérience en tant que conseiller et gestionnaire, notamment dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il a assumé divers postes de cadre au sein du réseau, entre autres à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, puis au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, où il a occupé le poste de directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques. Il a été sous-ministre associé à la Direction générale des ressources humaines et de la rémunération du ministère de la Santé et des Services sociaux. Vincent Lehouillier occupe le poste de président-directeur général du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal depuis le 27 juin 2022.</p> <p>Vincent Lehouillier est nommé à titre de président-directeur général d'un établissement local.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Environnement avec stimulateurs patients pour l'apprentissage (ESPA Montréal) (2016 à 2018) › Comité patronal de négociation de la santé et des services sociaux (CPNSSS) (2015-2018) – (2018 à 2022) › Institut sur la pertinence des actes médicaux (IPAM) – membre du comité de gouvernance (2000 à 2022) › Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) (2019 à 2023) › CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2022 à maintenant)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montréal (région 06)

NOM	Vicky Lemay, MBA
STATUT	Administratrice Qualifiée comme membre indépendante
NOMINATION AU CONSEIL	20 décembre 2023
FIN DU MANDAT	19 décembre 2027
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'Université du Québec à Montréal, Vicky Lemay détient également la certification « Ceinture noire » Lean Six Sigma de l'American Society of Quality. Au terme de son baccalauréat en génie industriel de l'Université du Québec à Trois-Rivières, son parcours professionnel dans le domaine de l'amélioration continue l'a amenée à œuvrer tant en milieu manufacturier qu'au sein d'Héma-Québec et du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine. Vicky Lemay occupe le poste de conseillère stratégique en performance organisationnelle au sein de la Ville de Repentigny depuis 2022.</p> <p>Vicky Lemay est nommée à titre de personne ayant utilisé les services d'Urgences-santé au cours des 48 mois précédant sa nomination.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Aucun
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montréal (région 06)

NOM	Alex Norris
STATUT	Administrateur
NOMINATION AU CONSEIL	12 avril 2018
FIN DU MANDAT	15 novembre 2023
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Ancien journaliste, Alex Norris est conseiller municipal à Montréal. Depuis sa réélection à un quatrième mandat en 2021, il est membre du comité exécutif et leader de la majorité au conseil municipal de Montréal. Entre 2017 et 2021, il a présidé la Commission de la sécurité publique de l'agglomération de Montréal et a été membre associé du comité exécutif de Montréal.</p> <p>En 2019, monsieur Norris a été désigné maire par intérim du Plateau-Mont-Royal, et en 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, a travaillé professionnellement dans quatre langues (anglais, français, portugais et espagnol) et a pratiqué ou enseigné le journalisme dans 12 pays.</p> <p>Cycliste quatre saisons et ardent défenseur des paysages publics, monsieur Norris détient un baccalauréat ès arts et un baccalauréat en journalisme de l'Université Carleton à Ottawa. Il a également étudié à l'Université Laval à Québec. Il habite le district de Jeanne-Mance à Montréal depuis 35 ans.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (président de 2018 à 2021) › Fédération canadienne des municipalités (2018 à 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	Administrateur
NOMINATION AU CONSEIL	20 novembre 2019
FIN DU MANDAT	19 novembre 2024
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Pierre Provost a entrepris sa carrière chez Urgences-santé en 2009 à titre de paramédic en soins primaires. Il a par la suite travaillé comme professionnel à l'analyse des risques et il a participé activement à la mise en œuvre du cadre normatif associé à la gestion des risques ainsi qu'à la création du Service risques, projets et éthique. Il poursuit dorénavant sa carrière comme spécialiste en préhospitalier à la Direction des soins d'Urgences-santé.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Société québécoise de spéléologie (2015 à 2021)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Lanaudière (région 14)

NOM	Louise Soucy, CPA, ASC
STATUT	Administratrice Qualifiée comme membre indépendante
PREMIÈRE NOMINATION AU CONSEIL	30 janvier 2018
DÉBUT DU MANDAT	20 décembre 2023 (2 ^e mandat)
FIN DU MANDAT	19 décembre 2027
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Louise Soucy est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et titulaire d'un certificat universitaire en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés.</p> <p>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, 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.</p> <p>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 d'Urgences-santé.</p> <p>Madame Soucy siège au comité d'audit du Secrétariat du Conseil du trésor. Elle a également siégé à des comités d'audit ministériels, soit au ministère du Tourisme (2017-2023) et au ministère de la Famille (2019-2022).</p> <p>Louise Soucy est nommée à titre de membre possédant des compétences en audit.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Institut des auditeurs internes – Chapitre de Québec – 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 ET D'ÉTHIQUE	COMITÉ D'AUDIT	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS
NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS TENUES PENDANT L'ANNÉE	7	5	6	7
François Charpentier	6/7	5/5	7/7	6/6
Sandra Desmeules	7/7		7/7	6/6
Shawn Dulude	3/3	1/1		1/1
Éric Lalonde	7/7	5/5		
Mélanie Laroche	2/3	1/1		1/1
Rick Leckner	7/7			6/6
Vincent Lehouillier	2/3			
Vicky Lemay	3/3	1/1	1/1	
Alex Norris	0/3			0/4
Pierre Provost	6/7	4/5		
Louise Soucy	7/7	5/5	7/7	

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, telle que la formation Héros urbain, 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.

Soucieux d'offrir le soutien adéquat aux membres de son conseil d'administration en vue de leur permettre de bien comprendre les rôles et les responsabilités des administratrices et des administrateurs, Urgences-santé propose un parcours de formation en ligne introduisant les assises de la gouvernance. Offert par le Collège des administrateurs de sociétés, il s'agit d'un microparcours abordant les bons principes et les bonnes pratiques en matière de gouvernance se divisant en deux volets :

Fonctionnement du conseil d'administration

5 modules en ligne d'une heure chacune à compléter d'ici le 31 mars 2024

- › Fondements de la gouvernance de sociétés
- › Aspects juridiques de la gouvernance
- › Comités du conseil d'administration
- › Planification et organisation du conseil d'administration
- › Savoir-être des administratrices et administrateurs
- › Gouvernances des sociétés d'État (capsules complémentaires)

Préoccupations du conseil d'administration

5 modules en ligne d'une heure chacune à compléter d'ici septembre 2024

- › Planification stratégique
- › Gestion des risques
- › Mesure et gestion de la performance
- › Introduction à la performance financière
- › Stratégies gagnantes pour accéder à un conseil d'administration

Le parcours sera également offert à tous les nouveaux membres qui seront nommés suivant l'échéancier proposé. L'ensemble du parcours doit être complété d'ici septembre 2024. Le tableau suivant fait état des formations de ce parcours complétées à la fin de l'exercice 2023-2024.

NOMBRE DE MODULES DU PROGRAMME DE FORMATION COMPLÉTÉS AU 31 MARS 2024 (UNE HEURE PAR MODULE)	
Shawn Dulude	3
François Charpentier	3
Sandra Desmeules ²³	Dispensée
Eric Lalonde	0
Mélanie Laroche	7
Vincent Lehoullier	0
Rick Leckner	5
Vicky Lemay	3
Pierre Provost	0
Louise Soucy	3

²³ Madame Desmeules était inscrite au programme de certification en gouvernance offert par le Collège des administrateurs de sociétés. Elle a donc été dispensée de suivre les modules du programme de formation.

Ce parcours de formation se poursuit dans un plan global de formation continue détaillé dans le tableau suivant.

PROGRAMME DE FORMATION CONTINUE (EN DÉVELOPPEMENT)		
Programme de formation – Thèmes d'intérêt		
Sondage aux membres	En ligne	Septembre 2024
Proposition d'une planification de la formation sur 3 ans	3 séances de formation par année	Novembre 2024

Résumé du profil de compétences et d'expérience de chacun des membres du conseil d'administration

Grille de concordance entre le profil de compétences et d'expérience et la composition du conseil d'administration d'Urgences-santé

NOM DU MEMBRE	FONCTION	IND	MUN	AFF	U	PDG	CSU	MUSC	AUD	GOUV	GR	RH	CF	GP	GO	PME	TI	PS	H	F	D	J	C
Vacant	PCA																						
François Charpentier	PDG-CUS							X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X				
Vincent Lehouillier	PDG		X	X		X				X		X		X	X			X	X				
Éric Lalonde	CSU						X	X				X			X				X				
Pierre Provost	Salarié CUS								X	X	X								X				
Vicky Lemay	U	X			X									X	X					X			
Vacant	MUN																						
Rick Leckner	AFF	X		X				X	X	X	X	X		X	X	X		X	X				
Shawn Dulude	MUSC	X						X											X				
Louise Soucy	AUD	X							X	X	X		X	X	X					X			X
Vacant	GOUV et GR																						
Mélanie Laroche	RH	X										X		X				X		X			
Sandra Desmeules	MUN ²⁴		X							X		X		X				X		X		X	

24 Membre visé par les dispositions transitoires prévues en vertu de la *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives* (2022, chapitre 19)

Légende

ACRONYME	SIGNIFICATION	STATUT DE L'ÉLÉMENT DU PROFIL
AFF	Milieu affaires local	Obligatoire LSPU
AUD	Audit	Obligatoire LSPU
C	Ordre professionnel de comptables	Obligatoire LGSÉ
CF	Comptabilité et finances	Selon profil de compétences
CSU	Médecin responsable salle d'urgence	Obligatoire LSPU
D	Diversité de la société	Obligatoire LGSÉ
F	Femme	Parité obligatoire LGSÉ
GO	Gestion des opérations	Selon profil de compétences
GOUV	Gouvernance	Obligatoire LSPU + profil de compétences
GP	Connaissance de la gestion publique	Selon profil de compétences
GR	Gestion des risques	Obligatoire LSPU + profil de compétences
H	Homme	Parité obligatoire LGSÉ
IND	Indépendant	2/3 obligatoire LGSÉ
J	Jeune de 35 ans ou moins (lors de sa nomination)	Obligatoire LGSÉ
LGSÉ	<i>Loi sur la gouvernance des sociétés d'État</i>	RLRQ, chapitre G-1.02
LSPU	<i>Loi sur les services préhospitaliers d'urgence</i>	RLRQ, chapitre S-6.2
MUN	Milieu municipal local	Obligatoire LSPU
MUSC	Mesures d'urgence et sécurité civile	Obligatoire LSPU
PCA	Président du conseil d'administration	Obligatoire LSPU

PDG	Président-directeur général d'un établissement de santé du territoire d'Urgences-santé	Obligatoire LSPU
PME	Gestion de PME	Selon profil de compétences
PS	Planification stratégique	Selon profil de compétences
RH	Ressources humaines	Obligatoire LSPU + profil de compétences
TI	Technologies de l'information	Selon profil de compétences
U	Usager	Obligatoire LSPU

Loi sur la gouvernance des sociétés d'État – état de situation quant au respect des exigences

La *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives* (2022, chapitre 19) est entrée en vigueur le 3 juin 2022. Urgences-santé est maintenant assujetti à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* (RLRQ, c. G-1.02).

Au 31 mars 2024, deux postes étaient vacants. Le conseil d'administration était composé de quatre femmes et six hommes, soit une proportion de 40 % de femmes. Seulement 50 % des membres du conseil étaient indépendants. De plus, une femme avait 55 ans ou plus, une était âgée entre 45 et 55 ans et deux femmes étaient âgées entre 35 et 45 ans. Parmi ces dernières, une femme était âgée de moins de 35 ans au moment de sa nomination. Parmi les hommes, deux avaient plus de 55 ans et quatre avaient entre 45 et 55 ans. Enfin, le conseil d'administration ne comprenait aucun membre représentatif de la diversité de la société québécoise.

Les règles transitoires expliquent certains écarts avec des dispositions de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* :

- › Le président-directeur général assume le rôle de président du conseil d'administration dès le 3 juin 2022, jusqu'à ce qu'un président du conseil d'administration soit nommé. La loi prévoit un délai jusqu'au 3 juin 2024 pour nommer un président du conseil d'administration (art. 442, 2022, chapitre 19).
- › Un membre qui n'est pas indépendant et qui est membre d'un comité le 3 juin 2022 peut continuer d'être membre du comité jusqu'au 3 juin 2024 maximum (art. 454, 2022, chapitre 19).
- › L'obligation d'avoir un minimum de 2/3 des membres qui soient indépendants s'applique à partir du 3 juin 2024 (art. 452, 2022, chapitre 19).

La nomination par le gouvernement de deux membres indépendants, dont une femme, ainsi qu'une personne représentative de la diversité de la société québécoise, pour combler les vacances, permettra à Urgences-santé de respecter les exigences de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* quant à l'indépendance des membres, à la proportion de femmes, à la présence d'un membre âgé de 35 ans ou moins lors de sa nomination et à celle d'un membre représentatif de la diversité de la société québécoise.

Rémunération

Rémunération des membres du conseil d'administration – pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (en dollars)

NOMS DU MEMBRE	RÉMUNÉRATION VERSÉE POUR LA PARTICIPATION AU CA		RÉMUNÉRATION VERSÉE POUR LA PARTICIPATION AUX COMITÉS		AVANTAGES VERSÉS	RÉMUNÉRATION GLOBALE POUR L'EXERCICE FINANCIER
	PRÉSIDENCE	MEMBRE	PRÉSIDENCE	MEMBRE		
François Charpentier ²⁵	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Sandra Desmeules ²⁵	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Shawn Dulude ²⁶	- \$	4 543 \$	- \$	1 027 \$	- \$	5 570 \$
Éric Lalonde ²⁵	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Mélanie Laroche ²⁷	- \$	3 029 \$	- \$	1 027 \$	- \$	4 056 \$
Rick Leckner	- \$	10 600 \$	- \$	5 600 \$	113 \$	16 313 \$
Vincent Lehouillier ²⁵	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Vicky Lemay ²⁸	- \$	4 543 \$	- \$	960 \$	- \$	5 503 \$
Alex Norris ²⁵	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Pierre Provost ²⁵	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Louise Soucy	- \$	10 600 \$	8 400 \$	2 800 \$	1 219 \$	23 019 \$

25 Ne reçoit pas de rémunération pour sa participation au conseil d'administration et aux comités.

26 M. Dulude a été nommé le 20 décembre 2023 membre du conseil d'administration et il a participé aux 3/7 des assemblées du conseil. Il a été nommé le 15 février 2024 membre du comité de gouvernance et d'éthique et il a participé à 1/5 des réunions. Il a été nommé le 15 février 2024 membre du comité des ressources humaines et communications et il a participé à 1/6 des réunions.

27 M^{me} Laroche a été nommée le 20 décembre 2023 membre du conseil d'administration et elle a participé aux 2/7 des assemblées du conseil. Elle a été nommée le 15 février 2024 membre du comité de gouvernance et d'éthique et elle a participé à 1/5 des réunions. Elle a été nommée le 15 février 2024 membre du comité des ressources humaines et des communications et elle a participé à 1/6 des réunions.

28 M^{me} Lemay a été nommée le 20 décembre 2023 membre du conseil d'administration et elle a participé aux 3/7 des assemblées du conseil. Elle a été nommée le 15 février 2024 membre du comité de gouvernance et d'éthique et elle a participé à 1/5 des réunions. Elle a été nommée le 15 février 2024 membre du comité d'audit et elle a participé à 1/7 des réunions.

Rémunération des dirigeants – pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (en dollars)

NOMS ET FONCTIONS DES CINQ DIRIGEANTS LES MEUX RÉMUNÉRÉS	RÉMUNÉRATION DE BASE VERSÉE ²⁹	CONTRIBUTION AUX RÉGIMES DE RETRAITE ASSUMÉE PAR LA SOCIÉTÉ D'ÉTAT ³⁰	AUTRES AVANTAGES VERSÉS OU ACCORDÉS ³¹	RÉMUNÉRATION GLOBALE POUR L'EXERCICE FINANCIER
François Charpentier Président-directeur général	186 545 \$	20 658 \$	0 \$	207 203 \$
Mathieu Campbell Directeur général adjoint (exécutif)	184 583 \$	17 970 \$	0 \$	202 553 \$
Patrick Liard Directeur général adjoint (opérationnel)	184 449 \$	17 955 \$	698 \$	203 102 \$
Roxane Gibeau Directrice générale adjointe (administratif)	181 773 \$	17 618 \$	0 \$	199 391 \$
François Lamarche Directeur des interventions	173 168 \$	15 982 \$	699 \$	189 849 \$

Urgences-santé n'a pas de programme de boni, ni de régime d'intéressement à long terme.

29 Inclut le salaire de base versé, les heures supplémentaires si applicable, les primes de disponibilité, de fin de semaine et de soir ainsi que les montants forfaitaires non cotisables.

30 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.

31 Inclut les avantages imposables liés aux assurances collectives et/ou à l'allocation automobile.

Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Les lois et règlements sous la responsabilité d'Urgences-santé n'ont aucune incidence sur les entreprises québécoises.



ÉTATS FINANCIERS

de l'exercice clos
le 31 mars 2024



Fayrouz Aouad
et Patricia Nzisabira

TABLE DES MATIÈRES	Page
RAPPORT DE LA DIRECTION	1
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	2-3
ÉTATS FINANCIERS	
État des résultats	4
État 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	9-30

RAPPORT DE LA DIRECTION

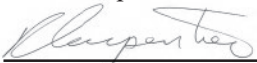
Les états financiers de la Corporation d'urgences-santé (ci-après la "Corporation") ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées 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 contrôle interne 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.

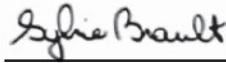
La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit, 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 d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



François Charpentier
Président-directeur général



Sylvie Brault, CPA
Directrice des finances

Montréal, le 20 juin 2024



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 2024, et l'état des résultats, l'état 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 2024, 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 :

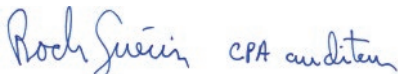
- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon 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,



Roch Guérin, CPA auditeur
Directeur principal d'audit

Montréal, le 20 juin 2024

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**ÉTAT DES RÉSULTATS****DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024**

	2024	2024	2023
(en milliers de dollars)	Budget	Réel	Réel
REVENUS			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	169 815	169 274	157 355
Transports ambulanciers (note 4)	29 294	29 766	29 489
Revenus des activités complémentaires (note 5)	689	549	544
Autres revenus (note 6)	218	804	727
	<u>200 016</u>	<u>200 393</u>	<u>188 115</u>
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 7)	199 492	203 569	186 201
Charges des activités complémentaires (note 5)	646	370	564
	<u>200 138</u>	<u>203 939</u>	<u>186 765</u>
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(122)	(3 546)	1 350

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**ÉTAT DE L'EXCÉDENT CUMULÉ****DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024****2024****2023****EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE****6 843****5 493**

(Déficit) Excédent de l'exercice

(3 546)1 350**EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE****3 297****6 843**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2024

2024 **2023**

(en milliers de dollars)

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie	15 942	4 702
Débiteurs (note 9)	28 019	40 127
	<u>43 961</u>	<u>44 829</u>

PASSIFS

Dû aux fonds (notes 19, 20 et 21)	6 896	2 196
Créditeurs et charges à payer (note 10)	47 339	46 549
Subventions reportées (note 11)	2 030	2 084
Dette à long terme (note 12)	21 962	14 445
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 13)	11 162	12 390
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (note 14)	90	93
	<u>89 479</u>	<u>77 757</u>

DETTE NETTE (45 518) (32 928)

ACTIFS NON FINANCIERS

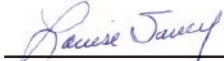
Immobilisations corporelles (note 15)	39 524	34 608
Stocks destinés à l'utilisation (note 16)	2 792	3 017
Autres actifs non financiers (note 17)	6 499	2 146
	<u>48 815</u>	<u>39 771</u>

EXCÉDENT CUMULÉ (note 18) 3 297 6 843

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 25)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Louise Soucy, CPA, ASC, Présidente du comité d'audit



Vicky Lemay, MBA, Membre du comité d'audit

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE****DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024**

	2024	2024	2023
(en milliers de dollars)	Budget	Réel	Réel
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(122)	(3 546)	1 350
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(24 569)	(13 972)	(4 249)
Amortissement des immobilisations corporelles	10 526	9 036	9 289
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles		(25)	(92)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles		45	163
	<u>(14 043)</u>	<u>(4 916)</u>	<u>5 111</u>
Acquisitions de stocks destinés à l'utilisation		(8 887)	(8 256)
Acquisitions des autres actifs non financiers		(6 969)	(3 232)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		9 112	8 460
Utilisation des autres actifs non financiers		2 616	1 806
		<u>(4 128)</u>	<u>(1 222)</u>
(Augmentation) Diminution de la dette nette	(14 165)	(12 590)	5 239
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(32 928)	(32 928)	(38 167)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	(47 093)	(45 518)	(32 928)

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 2024****2024****2023****(en milliers de dollars)****ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT**

(Déficit) Excédent de l'exercice	(3 546)	1 350
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	9 036	9 289
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles	(25)	(92)
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations - Charge de désactualisation	3	3
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations - Révision d'estimation	(6)	-
	<u>5 462</u>	<u>10 550</u>

VARIATION NETTE DES ACTIFS ET DES PASSIFS**LIÉS AU FONCTIONNEMENT**

Débiteurs	12 108	(8 045)
Dû aux fonds	4 700	224
Créditeurs et charges à payer	729	(4 641)
Subventions reportées	(54)	(309)
Stocks destinés à l'utilisation	225	204
Autres actifs non financiers	(576)	(245)
	<u>17 132</u>	<u>(12 812)</u>

FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX

ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	22 594	(2 262)
------------------------------------	---------------	----------------

ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS

Acquisitions d'immobilisations corporelles	(13 911)	(4 022)
Dépôt pour l'achat d'immobilisations	(3 777)	(1 181)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	45	163

**FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS
D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS****(17 643) (5 040)****ACTIVITÉS DE FINANCEMENT**

Nouvelle dette à long terme	12 000	3 500
Remboursement de la dette à long terme	(4 483)	(3 770)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(1 228)	(1 153)

**FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT****6 289 (1 423)****AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE****11 240 (8 725)****TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE****4 702 13 427****TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE****15 942 4 702**

Les données supplémentaires concernant les flux de trésorerie se trouvent à la note 26.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

NOTES COMPLÉMENTAIRES

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

(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.

La *Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace* a été adoptée le 9 décembre 2023. Cette loi modifie la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgences* afin que la Corporation d'urgences-santé soit renommée Urgences-santé et qu'elle exerce ses fonctions sous la responsabilité de Santé Québec plutôt que du ministre de la Santé et des Services sociaux. Ces modifications seront effectives le 1^{er} décembre 2024.

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 transports ambulanciers, 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, 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 et l'évaluation du passif relatif aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations.

Le passif relatif aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations est sujet à une incertitude relative à la mesure et peut varier en raison des technologies en constante évolution utilisées dans les activités de mise hors service des immobilisations et des écarts entre les hypothèses retenues aux fins de l'évaluation du passif et les résultats réels. Les principales hypothèses retenues comprennent l'estimation des coûts actuels de mise hors service, le taux d'inflation des coûts, l'échéancier prévu des travaux et le taux d'actualisation.

Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers

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

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

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

Les coûts de transaction 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.

Transports ambulanciers

Les revenus provenant des transports ambulanciers constituent des opérations avec obligations de prestation pour lesquelles la Corporation doit rendre un service précis en échange de la somme reçue d'un payeur. Ces revenus sont constatés au fur et à mesure que l'obligation est remplie, soit à un moment précis, lorsque le transport est effectué.

Revenus financiers

Les revenus d'intérêts sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés.

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.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Le coût des immobilisations corporelles comprend le prix d'achat, les frais d'installation, les frais de financement reliés à leur acquisition jusqu'à la date de leur mise en service ainsi que les coûts de mise hors service, le cas échéant. L'amortissement de ces immobilisations corporelles débute au moment de leur utilisation 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
Améliorations locatives louées :	10 à 20 ans
Matériel roulant loué :	5 ans
Équipement informatique :	3 à 5 ans
Mobilier et équipement :	5 à 17 ans
Matériel roulant :	3 à 10 ans
Améliorations locatives :	Durée du bail (10 à 20 ans)
Système de répartition assistée par ordinateur	7 ans

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.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Une obligation liée à la mise hors service d'immobilisations est comptabilisée lorsque toutes les conditions suivantes sont respectées :

- il y a présence d'une obligation juridiquement exécutoire qui contraint la Corporation à réaliser des activités particulières liées à la mise hors service permanente d'une immobilisation nécessitant une sortie de ressources économiques;
- l'obligation résulte de l'acquisition, de la construction, du développement, de la mise en valeur et/ou de l'utilisation normale de l'immobilisation;
- il est prévu que les activités particulières de mise hors service soient réalisées;
- il est possible de procéder à une estimation raisonnable des coûts relatifs à cette obligation.

Les coûts de mise hors service sont capitalisés au coût des immobilisations concernées et amortis linéairement à compter de la date de l'obligation juridique jusqu'au moment prévu de l'exécution des activités de mise hors service.

L'évaluation initiale de la valeur comptable de l'obligation est effectuée en ayant recours à l'actualisation des flux de trésorerie estimatifs nécessaires pour procéder aux activités de mise hors service. À la suite de sa comptabilisation initiale, la valeur comptable de l'obligation est augmentée de la charge de désactualisation annuelle pour tenir compte de l'écoulement du temps. De plus, sa valeur comptable est ajustée pour tenir compte des variations de l'échéancier ou du montant des flux de trésorerie non actualisés par rapport à l'estimation initiale ou d'une révision du taux d'actualisation. Ces ajustements sont constatés à titre d'augmentation ou de diminution de la valeur comptable de l'immobilisation en cause. La valeur comptable révisée de l'immobilisation doit être amortie prospectivement.

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. MODIFICATION COMPTABLE

Adoption de nouvelle norme comptable SP 3400, Revenus

Le 1er avril 2023, la Corporation a adopté les exigences du chapitre SP 3400, *Revenus, du Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. Ce chapitre établit des exigences différenciées en matière de comptabilisation en ce qui a trait aux revenus issus des opérations qui comportent des obligations de prestation (appelées « opérations avec contrepartie ») et ceux issus des opérations sans obligations de prestation (appelées « opérations sans contrepartie »), ainsi que les informations à fournir à leur sujet.

Le chapitre définit une obligation de prestation comme étant une promesse exécutoire de fournir des biens ou services précis à un payeur en particulier. Les revenus tirés d'une opération avec contrepartie sont constatés lorsque la Corporation remplit (ou à mesure qu'elle remplit) l'obligation de prestation en fournissant les biens ou services promis au payeur.

Les revenus tirés d'une opération sans contrepartie sont constatés lorsque la Corporation a le pouvoir de revendiquer ou de prélever une entrée de ressources économiques et qu'elle relève d'une opération passée ou d'un événement passé qui est à l'origine d'un actif.

Pour les opérations avec contrepartie, la Corporation doit déterminer quels biens ou services (ou quels groupes de biens ou services) sont distincts et doivent par conséquent être traités séparément. Lorsque la Corporation détermine qu'il y a plus d'une obligation de prestations pour une même opération, elle doit utiliser une méthode de répartition du prix de la transaction. Pour ce faire, elle utilise le prix de vente spécifique des biens ou services à chacune des obligations de prestation lorsque celui-ci est connu; dans le cas contraire, elle procède à une estimation à l'aide des informations dont elle dispose pour effectuer cette répartition.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni la situation financière de la Corporation.

4. REVENUS - TRANSPORTS AMBULANCIERS

	2024	2023
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	16 556	16 864
Société de l'assurance automobile du Québec	698	561
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 334	2 754
Particuliers	8 928	8 945
Autres	250	365
	<u>29 766</u>	<u>29 489</u>

Un montant de 2484 (2460 en 2023) a été provisionné à titre de créances douteuses pour les revenus de transports ambulanciers à des particuliers puisque la Corporation ne s'attend pas à recouvrer le paiement.

5. ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

	2024	2023
REVENUS		
Formation	175	297
Revenus de distribution du matériel médical	49	81
Subvention recherche et développement pour la Défense nationale du Canada	275	97
Subvention Agence de la santé publique du Canada	50	60
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	-	9
	<u>549</u>	<u>544</u>
CHARGES		
Traitements et salaires	142	192
Avantages sociaux	16	27
Charges sociales	46	63
Fournitures médicales et médicaments	118	62
Frais de déplacement	8	8
Services achetés	27	201
Communications	8	6
Location d'équipements	5	5
	<u>370</u>	<u>564</u>

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

6. AUTRES REVENUS

	2024	2023
Stationnement	115	113
Intérêts	602	517
Autres	87	97
	<u>804</u>	<u>727</u>

7. CHARGES D'EXPLOITATION PAR NATURE ET PAR CENTRE D'ACTIVITÉS

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence	Centre des communications	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	Total 2024	Total 2023
Traitements et salaires	2 067	9 996	2 655	71 125	6 674	3 260	4 760	-	100 537	90 334
Avantages sociaux (a)	2 020	2 592	496	15 455	1 890	821	1 092	-	24 366	22 096
Charges sociales (b)	1 089	2 232	511	25 424	1 518	787	1 495	-	33 056	28 310
Fournitures médicales et médicaments	84	13	-	3 649	-	-	610	-	4 356	4 478
Frais de déplacement	19	200	-	827	29	14	53	-	1 142	364
Services achetés (note 8)	146	2 242	2 017	3 691	1 156	60	33	499	9 844	10 793
Communications	-	279	200	17	1 137	-	-	-	1 633	1 654
Location d'immeubles	-	14	5	3 077	-	-	8	1 905	5 009	4 551
Location d'équipement	-	25	13	16	-	-	-	-	54	108
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	356	-	-	-	116	472	521
Amortissement des immobilisations corporelles	18	105	890	7 010	447	-	122	444	9 036	9 289
Gain sur dispositions d'immobilisations corporelles	-	-	1	(5)	-	-	(21)	-	(25)	(92)
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations - Charge de désactualisation	-	-	-	3	-	-	-	-	3	3
Achats et location d'uniformes	-	100	-	1 294	3	-	255	-	1 652	1 145
Frais de matériel roulant	-	-	-	8 162	-	-	-	-	8 162	7 847
Fournitures de bureau	7	32	78	238	75	3	14	-	447	568
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	14	-	2 649	-	-	-	-	2 663	2 631
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(95)	-	-	-	-	(95)	(77)
Assurances	-	54	-	-	-	-	-	-	54	59
Intérêts sur la dette à long terme et frais bancaires	-	335	-	-	1	-	-	-	336	270
Autres	6	359	223	240	17	14	8	-	867	1 349
	5 456	18 592	7 089	143 133	12 947	4 959	8 429	2 964	203 569	186 201

(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.

8. SERVICES ACHETÉS

	2024	2023
Traitement électronique des données	228	220
Service de buanderie	589	667
Entretien et réparation - locaux et équipements	2 347	2 454
Entretien et réparation du système de répartition assistée par ordinateur	950	982
Entretien des moniteurs défibrillateurs	129	172
Mise à jour de logiciels informatiques	1 701	2 104
Formation	244	370
Sécurité	710	755
Frais juridiques	769	963
Frais d'expertise médicale	439	302
Honoraires professionnels	1 648	1 731
Autres	90	73
	<u>9 844</u>	<u>10 793</u>

9. DÉBITEURS

	2024	2023
Bénéficiaires de transports ambulanciers		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	7 122	2 554
Société de l'assurance automobile du Québec	331	91
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1 529	407
Particuliers	6 923	4 855
Autres	102	103
	<u>16 007</u>	<u>8 010</u>
Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions	9 268	28 643
Taxes à la consommation	1 841	1 343
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	2 889	3 293
Autres débiteurs	1 632	1 788
	<u>31 637</u>	<u>43 077</u>
Provision pour créances douteuses		
Particuliers	(3 618)	(2 950)
	<u>28 019</u>	<u>40 127</u>

10. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2024	2023
Fournisseurs	7 123	6 937
Salaires	16 066	12 926
Charges sociales	4 353	7 339
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie (note 23)	19 797	19 347
	<u>47 339</u>	<u>46 549</u>

11. SUBVENTIONS REPORTÉES

Le solde des subventions reportées est composé principalement de la subvention du MSSS qui a autorisé le report des subventions inutilisées à la Corporation, pour l'acquisition d'équipements médicaux spécifiques, pour la mise en place de l'unité de soutien clinique et l'implantation d'un système de téléphonie 9-1-1 de prochaine génération. Les subventions non utilisées en 2023-2024 sont ainsi reportées en 2024-2025.

12. DETTE À LONG TERME

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2026, 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 48 500 pour ses projets d'investissements. Au 31 mars 2024, le solde emprunté se répartit comme suit :

	2024	2023
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 92 (capital seulement) au taux de 1,183 %, échéant en mars 2026	2 208	3 311
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 167 (capital seulement) au taux de 1,204 %, échéant en mars 2025	2 000	4 000
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 61 (capital seulement) au taux de 2,545 %, échéant en mars 2028	2 907	3 634
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 59 (capital seulement) au taux de 3,321 %, échéant en mars 2028	2 847	3 500
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 145 (capital seulement) au taux de 3,907 %, échéant en mars 2031	12 000	-
	<u>21 962</u>	<u>14 445</u>

Échéancier des versements en capital de la dette à long terme au 31 mars 2024

Exercices	
2025	6 132
2026	4 277
2027	3 174
2028	3 174
2029	1 735
2030 et suivants	3 470
	<u>21 962</u>

13. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	2024	2023
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux variant de 2,94 % à 4,85 % échéant de 2027 à 2035 (2023 : taux variant de 2,94 % à 4,85 % échéant de 2027 à 2035)	11 162	12 390
Les paiements minimums exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :		
2025	1 744	
2026	1 876	
2027	1 864	
2028	1 827	
2029	1 844	
2030 et suivants	3 721	
Total des paiements minimums exigibles	12 876	
Moins montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	(1 714)	
	11 162	

14. OBLIGATIONS LIÉES À LA MISE HORS SERVICE D'IMMOBILISATIONS

Les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations de la Corporation concernent principalement le démantèlement de réservoirs contenant du carburant de ses centres opérationnels.

Évolution des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

	2024	2023
Solde au début	93	90
Charge de désactualisation	3	3
Révision des estimations (diminution)	(6)	-
Solde à la fin	90	93

Principales hypothèses utilisées

Le démantèlement des réservoirs de carburant des centres opérationnels dont l'échéancier des travaux est prévu en 2035, établi en fonction de la fin des baux des centres opérationnels et de la durée de vie utile des réservoirs, représente le seul passif relatif aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations. Les principales hypothèses utilisées pour cette obligation sont les suivantes :

	2024	2023
Taux d'actualisation	4,33%	3,95%
Période d'actualisation	11 ans	12 ans
Taux d'inflation	2,72%	3,37%

Les coûts estimatifs non actualisés pour réaliser les activités de mise hors service au 31 mars 2024 et inclus dans l'évaluation du passif s'élèvent à 114 (110 au 31 mars 2023).

15. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

2024

	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	8 854	151	9 915	27 987	32 214	2 871	6 559	99 706
Acquisitions	-	-	-	184	6 460	4 033	1 285	2 010	13 972
Dispositions	-	-	-	(170)	-	(491)	-	(5)	(666)
Solde à la fin*	11 155	8 854	151	9 929	34 447	35 756	4 156	8 564	113 012
Amortissement cumulé									
Solde au début	7 409	3 458	134	7 418	19 571	21 409	975	4 724	65 098
Amortissement de l'exercice	561	568	17	1 129	2 932	3 422	151	256	9 036
Dispositions	-	-	-	(169)	-	(472)	-	(5)	(646)
Solde à la fin	7 970	4 026	151	8 378	22 503	24 359	1 126	4 975	73 488
Valeur comptable nette	3 185	4 828	-	1 551	11 944	11 397	3 030	3 589	39 524

Les acquisitions d'immobilisations corporelles comprennent un montant de 1 436 (1 375 en 2023) qui est inclus dans les fournisseurs au 31 mars 2024.

15. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

2023

	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	8 854	151	8 860	27 570	33 425	2 845	4 900	97 760
Acquisitions	-	-	-	1 056	604	904	26	1 659	4 249
Dispositions	-	-	-	(1)	(187)	(2 115)	-	-	(2 303)
Solde à la fin*	11 155	8 854	151	9 915	27 987	32 214	2 871	6 559	99 706
Amortissement cumulé									
Solde au début	6 848	2 890	104	6 280	16 712	19 840	825	4 542	58 041
Amortissement de l'exercice	561	568	30	1 139	3 043	3 616	150	182	9 289
Dispositions	-	-	-	(1)	(184)	(2 047)	-	-	(2 232)
Solde à la fin	7 409	3 458	134	7 418	19 571	21 409	975	4 724	65 098
Valeur comptable nette	3 746	5 396	17	2 497	8 416	10 805	1 896	1 835	34 608

* Les soldes à la fin incluent des montants pour des immobilisations corporelles sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Les montants se répartissent ainsi :

	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
2024	-	-	-	21	2 331	2 121	1 285	2 776	8 534
2023	-	-	-	-	299	780	-	761	1 840

16. STOCKS DESTINÉS À L'UTILISATION

	2024	2023
Fournitures médicales	2 092	2 412
Carburant	97	119
Fournitures de garage et pièces de rechange	603	486
	<u>2 792</u>	<u>3 017</u>

17. AUTRES ACTIFS NON FINANCIERS

	2024	2023
Taxes municipales	96	83
Entretien des moniteurs défibrillateurs	1 395	870
Dépôt pour l'achat d'immobilisations	4 959	1 182
Autres	49	11
	<u>6 499</u>	<u>2 146</u>

18. EXCÉDENT CUMULÉ

L'excédent réservé de l'exercice clos le 31 mars 2023 représente des sommes investies pour l'aménagement d'installations sécurisées pour la gestion des médicaments contrôlés. Afin de réaliser un projet d'implantation d'un système de téléphonie 9-1-1 de prochaine génération, le MSSS a autorisé la Corporation à réserver un montant jusqu'à 3 595 de son excédent cumulé lié aux activités de l'exercice clos le 31 mars 2023 pour le financement du projet. Au cours de l'exercice, un montant de 2 226 a été réservé représentant le solde de l'excédent cumulé lié aux activités de l'exercice clos le 31 mars 2024.

	Excédent réservé	Opérations	2024 Total	2023 Total
		Investissements en immobilisations		
Solde au début	1 071	5 772	6 843	5 493
Affectation de l'excédent réservé à la mise en place d'un système de téléphonie 9-1-1 de prochaine génération	2 226	(2 226)	-	-
(Déficit) Excédent de l'exercice	-	(3 546)	(3 546)	1 350
Solde à la fin	<u>3 297</u>	<u>-</u>	<u>3 297</u>	<u>6 843</u>

19. 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 devait 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 2021-2022. 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. Le financement provient d'un budget de transfert de la DGAPUF déposé au Fonds des activités provinciales. 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 activités de comptabilisation du Fonds sont sous la responsabilité de la Corporation, qui agit toujours 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 2024

	2024	2023
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	1 924	2 254
Augmentation		
Subventions du MSSS	1 534	534
Intérêts	-	39
	<u>1 534</u>	<u>573</u>
Diminution		
Traitements et salaires	67	4
Charges sociales	15	1
Fournitures médicales	-	23
Frais de déplacement	-	7
Frais légaux	27	-
Honoraires professionnels	854	828
Autres	32	40
	<u>995</u>	<u>903</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	2 463	1 924

19. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES (SUITE)

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2024

	2024	2023
ACTIFS FINANCIERS		
Débiteurs autres	193	193
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 5,25 % au 31 mars 2024 (4,75 % en 2023), sans modalité d'encaissement	2 286	1 865
	<u>2 479</u>	<u>2 058</u>
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	16	134
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ		
	<u>2 463</u>	<u>1 924</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. 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 devaient 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 le mandat d'agir à titre de fiduciaire et exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées au fonds. Depuis le 6 octobre 2023, les entreprises ambulancières ne sont plus remboursées par ce fonds pour l'achat de VPI en fonction de leurs nouveaux contrats de service ambulancier. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

20. 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 2024

	2024	2023
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	453	461
Augmentation		
Subventions du MSSS	4 680	5 065
Intérêts	223	61
	<u>4 903</u>	<u>5 126</u>
Diminution		
Achats de VPI	4 827	5 069
Assurances des VPI	10	10
Autres charges	65	55
	<u>4 902</u>	<u>5 134</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<u>454</u>	<u>453</u>

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2024

	2024	2023
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	3 434	2 031
Subvention à recevoir du MSSS	65	65
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 5,25 % au 31 mars 2024, (4,75 % en 2023)	-	61
	<u>3 499</u>	<u>2 157</u>
PASSIFS FINANCIERS		
Dû à la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 5,25 % au 31 mars 2024, sans modalité de remboursement	65	-
Charges à payer	10	54
Avances du MSSS	2 970	1 650
	<u>3 045</u>	<u>1 704</u>
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	<u>454</u>	<u>453</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.

21. 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 2024

	2024	2023
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	19	11
Augmentation		
Subventions du MSSS	7 674	7 682
Intérêts	79	8
	<u>7 753</u>	<u>7 690</u>
Diminution		
Dépenses de transfert	7 674	7 682
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<u>98</u>	<u>19</u>

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2024

	2024	2023
ACTIFS FINANCIERS		
Subvention à recevoir du MSSS	17	250
A recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 5,25 % au 31 mars 2024 (4,75 % en 2023), sans modalité d'encaissement	4 675	270
	<u>4 692</u>	<u>520</u>
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	268	250
Dû au MSSS	-	251
Subventions reportées	4 326	-
	<u>4 594</u>	<u>501</u>
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	<u>98</u>	<u>19</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.

22. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Corporation est exposée à divers risques financiers, notamment le risque de marché, le risque de crédit et le risque de liquidité 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 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.

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 applicables, 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.

22. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX 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 moyens de pression mis en place durant la grève des paramédics en 2021-2022 et 2022-2023 ont continué d'occasionner des retards de traitement dans la facturation et l'encaissement 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 2024 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

	2024			2023		
	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total
Courant	3 820	8 517	12 337	1 717	2 830	4 547
Créances de 30 à 60 jours	248	381	629	335	284	619
Créances de 61 à 90 jours	118	28	146	249	22	271
Créances de 91 à 120 jours	119	18	137	204	9	213
Créances de plus de 120 jours	2 618	140	2 758	2 350	10	2 360
	6 923	9 084	16 007	4 855	3 155	8 010
Provision pour créances douteuses	(3 618)	-	(3 618)	(2 950)	-	(2 950)
	3 305	9 084	12 389	1 905	3 155	5 060

(1) Représentent 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 de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les autres débiteurs en lien avec les bénéficiaires de transports ambulanciers.

22. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit (suite)

Autres débiteurs

	2024	2023
Moins de 90 jours	3 084	29 408
De 90 à 365 jours	2 216	328
Plus de 365 jours	8 489	3 988
	<u>13 789</u>	<u>33 724</u>

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

	2024	2023
Solde au début	2 950	2 788
Provision de l'exercice	2 484	2 460
Radiation de l'exercice	<u>(1 816)</u>	<u>(2 298)</u>
Solde à la fin	<u>3 618</u>	<u>2 950</u>

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Corporation ne soit pas en mesure d'honorer ses obligations financières à leur échéance. La Corporation est exposée à ce risque surtout en raison de son dû aux fonds, de ses créditeurs et charges à payer (excluant les charges sociales) 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.

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	2024 Total	2023 Total
Moins de 90 jours	4 865	11 959	1 569	18 393	13 694
De 90 à 365 jours	2 031	30 007	5 164	37 202	32 448
Plus de 365 jours	-	1 020	17 268	18 288	10 346
	<u>6 896</u>	<u>42 986</u>	<u>24 001</u>	<u>73 883</u>	<u>56 488</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 2024 : 2 039 (2023 : 637).

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.

23. 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 du personnel employé 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 2024, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 9,69 % à 9,39 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE est demeuré à 12,67 % de la masse salariale admissible. Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 095 (2023 : 2 693).

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 2024, le taux de cotisation de la Corporation pour le RRTAP est passé de 7,25 % à 6,2 % de la masse salariale admissible. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 4 838 (2023 : 4 401).

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

Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie

	Vacances et jours fériés	Congés de maladie	Total 2024	Total 2023
Solde au début	19 084	263	19 347	17 300
Charges de l'exercice	20 911	4 345	25 256	22 608
Prestations versées au cours de l'exercice	(20 347)	(4 459)	(24 806)	(20 561)
Solde à la fin	19 648	149	19 797	19 347

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

24. 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-directeur général de la Corporation. 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.

25. 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 2024 est de 91 587 (2023 : 70 320).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 16 561 (2023: 15 624). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2025	28 461
2026	18 833
2027	13 890
2028	6 671
2029	3 768
2030 et suivantes	19 964
	<hr/>
	91 587

26. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	2024	2023
Intérêts payés	808	791
Intérêts reçus	602	517

27. CHIFFRES DE L'EXERCICE ANTÉRIEUR

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