

**2013
2014**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Urgences-santé
Québec 

www.urgences-sante.qc.ca

Urgences-santé
Québec 

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents.....	5
FAITS SAILLANTS, RÉALISATIONS ET DÉFIS	6
SECTION 1 : LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ	8
Mission	9
Vision.....	9
Valeurs	10
Philosophie de gestion.....	10
Territoire et clientèle	10
Membres du conseil d'administration	11
Organigramme.....	12
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	12
Sommaire des principaux résultats.....	13
SECTION 2 : RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015	15
Enjeu 1: Une réponse adéquate aux besoins de la population.....	16
Enjeu 2: Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	19
Enjeu 3: Une organisation performante et apprenante.....	22
Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la déclaration de services aux citoyens	24
La satisfaction de la clientèle	26
SECTION 3 : UTILISATION DES RESSOURCES	27
Ressources humaines et environnement de travail.....	28
La répartition de l'effectif.....	29
La formation et le perfectionnement du personnel.....	30
La planification de la main-d'œuvre	31
Ressources informationnelles	32
Ressources budgétaires et financières	34
SECTION 4 : AUTRES EXIGENCES	35
Accès à l'égalité en emploi.....	36
Développement durable et changements climatiques	39
Emploi et qualité de la langue française.....	43
Protection des renseignements personnels et accès à l'information.....	43
Politique de financement des services publics.....	44
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.....	45
Mesures de réduction des dépenses.....	45
SECTION 5 : ÉTATS FINANCIERS	46
RAPPORT DE LA DIRECTION	47
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	48
ÉTATS FINANCIERS	49
État des résultats et de l'excédent cumulé.....	49
État de la situation financière.....	50
État de la variation de la dette nette	51
État des flux de trésorerie.....	52
Notes complémentaires.....	53
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES SUR CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION (NON AUDITÉS)	69

MOT DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

À l'aube de sa 25^e année d'existence, Urgences-santé peut dire que l'année financière qui vient de se terminer en aura été une de consolidation et, à l'heure des bilans, je demeure persuadé qu'elle agira certainement comme tremplin pour l'avenir de l'organisation.

Nous avons amorcé et achevé de nombreux projets cette année et, chaque fois, nous l'avons fait avec le souci de remplir notre mission première : assurer l'efficacité de tous les maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière afin d'offrir des services d'urgence de grande qualité.

Parmi les réalisations dont nous pouvons être fiers et pour lesquelles les efforts déployés ont porté leurs fruits, il y a la reconnaissance de *l'International Academies of Emergency Dispatch*, qui a attribué la mention de Centre d'excellence à notre Centre de communication santé (CCS) pour l'ensemble de ses pratiques. Cette importante distinction vient confirmer le professionnalisme du personnel de notre CCS.

Pensons également à l'obtention de l'accord officiel visant le projet d'aménagement d'un nouveau centre administratif, après de nombreuses années de démarches conjointes avec différents ministères. Ce nouvel aménagement donnera, entre autres, à nos installations physiques, dont notre CCS, un haut niveau de conformité. Le processus de mise à niveau des systèmes de radiocommunication de la Corporation fait aussi partie de la liste des concrétisations notables de cette année.

Aussi, si nous sommes parvenus à mener nos projets à bien, c'est grâce à la compétence et au savoir-faire de toutes les personnes œuvrant au sein de l'organisation. Pour cela, je tiens, d'ailleurs, à les remercier et à souligner l'apport de chacun, peu importe sa fonction. Votre contribution fait une différence.



Cette année a également été marquée par la collaboration, qui représente un fondement dans les relations que nous entretenons avec nos partenaires de tout ordre. D'ailleurs je les remercie en plus de souligner la grande contribution du conseil d'administration.

Grâce à cette collaboration, nous avons conjointement réussi des mandats innovants et prometteurs pour le réseau de la santé. Le projet pilote de coordination et de réseautage avec le Centre de santé et des services sociaux et le Service régional d'Info-Santé de Laval en est un bel exemple, puisqu'il a permis de réduire l'achalandage dans les urgences. Notre contribution au Comité national des services préhospitaliers d'urgence est aussi à souligner. Ce comité a permis d'avoir des discussions franches et porteuses sur le système actuel, en plus de nous offrir un nouvel élan en vue de notre prochaine planification stratégique. Autant de belles réussites qui confirment la place du patient au cœur de nos préoccupations.

Les défis demeurent

Parallèlement à nos réussites, des défis demeurent. L'un d'eux est, sans aucun doute, le taux d'occupation de nos équipes de techniciens ambulanciers paramédics. Après des années de croissance, nous observons un plateau, et même cette année une légère diminution non significative. Néanmoins, la durée des interventions demeure élevée. Les enjeux urbains ne sont pas étrangers à cela – travaux de construction, congestion et autres – de même que le fort taux d'occupation clinique des urgences des nombreux centres hospitaliers de notre territoire.

La situation exerce toujours une pression sur la Corporation, sur ses performances opérationnelles, mais également sur ses finances. Urgences-santé a multiplié les efforts pour atténuer l'impact du cumul des hausses, entre autres, en maximisant les compressions budgétaires dans la gestion de son administration afin de consacrer toutes les ressources possibles à la prestation de services à la population.

Un autre défi se dresse devant nous: celui de l'accroissement des coûts de la santé et de la sécurité au travail. Bien que des efforts soient déployés afin de prévenir les accidents, de favoriser les bonnes habitudes de travail et de soutenir le retour à l'emploi prompt et durable des travailleurs, la Corporation prévoit que les coûts liés aux cotisations à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) augmenteront de façon considérable durant l'année à venir. Nous aurons là un défi budgétaire très important.

Finalement, comme pour plusieurs organisations, un enjeu démographique s'annonce pour Urgences-santé. Il est lié aux nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années. Ceci représentera un défi pour une organisation comme la nôtre, car le capital humain représente une forte assise.

Au-delà de ces constats, la somme de nos réussites témoigne de notre capacité à nous réinventer et à trouver des solutions aux particularités qui façonnent notre quotidien. Nous en avons le talent, et c'est ce dernier que nous mettons au service des patients et du réseau.

Comme mentionné plus tôt, Urgences-santé soufflera bientôt 25 bougies. Au fil du temps, la Corporation a connu une remarquable évolution et a su se tailler une place de choix dans son domaine. Nous continuerons de travailler en ce sens!

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 2013-2014 de la Corporation d'urgences-santé:

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- affichent des informations exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion, ainsi que celles émanant des contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2014.



Le président et directeur général,
Nicola D'Ulisse

FAITS SAILLANTS, RÉALISATIONS ET DÉFIS

Dans le cadre du présent exercice financier, la Corporation a poursuivi la réalisation des actions prévues à son Plan stratégique 2012-2015. Ce plan a comme pierre d'assise principale une offre de services préhospitaliers d'urgence efficace et de qualité pour la population de Montréal et de Laval. Pour y arriver, prendre un amalgame de mesures est nécessaire afin de maximiser l'efficacité de chacun des maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence.

Parmi ces mesures, assurer une étroite coordination avec les partenaires de la Corporation demeure un élément clé de son succès. Grâce à ces collaborations externes et à la mobilisation des équipes internes, Urgences-santé a maintenu l'ensemble de ses performances opérationnelles.

REDDITION DE COMPTES EN COMMISSION PARLEMENTAIRE: LA PERFORMANCE D'URGENCES-SANTÉ SOULIGNÉE

Le 15 mai 2013, la Corporation d'urgences-santé s'est adressée devant la Commission de l'administration publique.

À la suite de la présentation, les membres de la Commission ont noté une nette amélioration de la performance d'Urgences-santé, en plus de souligner que l'organisation s'était donné les outils nécessaires pour continuer sa progression.

RECONNAISSANCE OFFICIELLE DU CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ COMME «CENTRE D'EXCELLENCE»

Depuis le 21 janvier 2014, le Centre de communication santé de la Corporation est à nouveau reconnu «Centre d'excellence accrédité en répartition médicale d'urgence» par l'*International Academies of Emergency Dispatch*. Cette réalisation est le fruit des efforts soutenus de tous les répartiteurs médicaux d'urgence, de leurs gestionnaires et de l'ensemble du personnel dédié à ce projet pour l'atteinte des plus hauts standards de qualité et d'efficacité. Au surplus, un processus permanent d'assurance qualité des activités du Centre de communication santé a aussi été instauré afin de maintenir une vigie rigoureuse des critères permettant de préserver cette certification.

AMÉNAGEMENT D'UN NOUVEAU CENTRE ADMINISTRATIF: LE FEU VERT EST DONNÉ

Après plusieurs années de démarches et de collaboration avec différents ministères, c'est en février 2014 que l'accord officiel a été donné au projet d'aménagement d'un nouveau centre administratif pour la Corporation par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère des Finances. Cette réalisation permettra notamment à Urgences-santé de se doter d'installations qui satisferont aux différentes normes et aux standards de l'industrie et du ministère, notamment pour le Centre de communication santé ainsi que pour les systèmes de relève. Ainsi, les risques seront réduits par la même occasion en plus de munir la Corporation d'espaces de travail qui amélioreront la performance de l'organisation et permettront une meilleure efficacité énergétique, conformément à la politique de développement durable.

ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE ET MODERNISATION DES SYSTÈMES DE GESTION: LES CIBLES SONT ATTEINTES

Urgences-santé demeure en situation d'équilibre budgétaire. Un déficit de 402 K\$ a été enregistré pour l'exercice 2013-2014, mais le surplus cumulé se chiffre à 978 K\$ au 31 mars 2014.

Pour en arriver à cette réalisation, plusieurs mesures ont été appliquées afin de réduire les charges administratives, notamment par l'application du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014. Outre ce plan, la Corporation a dû déployer cette année un effort additionnel de réduction des dépenses de 253 K\$. Les cibles de réduction ont été dépassées. Des économies importantes d'une valeur d'environ 1,5 M\$ ont été réalisées dans les services achetés, les honoraires professionnels et les frais de matériel roulant.

COLLABORATION ASSIDUE ET PARTAGE D'EXPERTISES AVEC PLUSIEURS MINISTÈRES ET ORGANISMES

Urgences-santé et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont établi des modes de fonctionnement pour identifier des zones de responsabilité, pour clarifier les actions à poser et pour améliorer leur cohérence par rapport aux orientations gouvernementales, surtout en ce qui a trait aux relations de travail.

Urgences-santé a également offert son soutien et son expertise dans le pilotage et la réalisation de plusieurs mandats du ministère. Ce fut le cas lors des consultations pour le développement de la nouvelle norme du Bureau de normalisation du Québec pour les véhicules ambulanciers, du cheminement vers la concrétisation du niveau de soins avancés et lors de plusieurs activités inhérentes au Programme national d'intégration clinique.

COLLABORATION AUX TRAVAUX DU COMITÉ NATIONAL SUR LES SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Au cours de l'année, la Corporation a activement collaboré aux travaux du Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence dans l'exécution de leur mandat qui vise à analyser le fonctionnement global du système préhospitalier au Québec. Ceci dans le contexte du vieillissement de la population et des demandes récurrentes d'ajouts de services ambulanciers partout au Québec.

SECTION

1

LA CORPORATION D'URGENTES-SANTÉ

LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

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 notre clientèle.

Ces services comprennent:

- un Centre de communication santé;
- les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

Urgences-santé a également la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur les territoires qu'elle dessert.

VISION

- Être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans la dispensation et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence, en plus d'être un centre de référence du savoir.
- Être un « maillon fort » et reconnu de la chaîne d'intervention des services préhospitaliers d'urgence intégrée au réseau de la santé et des services sociaux.
- Être reconnue pour sa culture corporative basée sur le respect des personnes et l'amélioration continue, dans une organisation capable d'être à l'écoute, d'apprendre et de résoudre les problèmes.

LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE¹

ENCADREMENT



1^{ers} intervenants ou secouristes désignés



Centres 9-1-1



Centre de communication santé



Services de 1^{ers} répondants



Services ambulanciers



Établissements receveurs

USAGER

¹RAPPORT DICAIRE (2000)

VALEURS

Au nombre de six, les valeurs organisationnelles d'Urgences-santé s'inspirent à la fois de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise et des valeurs promues dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux.

RESPECT • BIENVEILLANCE • LOYAUTÉ INTÉGRITÉ • DILIGENCE • COMPÉTENCE

Le code d'éthique d'Urgences-santé énonce ces valeurs fondamentales de l'organisation et sert de base à l'élaboration des règlements, politiques, procédures et protocoles.

PHILOSOPHIE DE GESTION

Afin de s'assurer que les décisions prises individuellement et collectivement respectent les valeurs préconisées, Urgences-santé s'est dotée d'une philosophie de gestion basée sur ces éléments fondamentaux de gestion. Cette philosophie se caractérise par :

- la définition des rôles, le partage des rôles et le respect de chacun dans ces rôles;
- la responsabilisation par la délégation des pouvoirs requis;
- la reconnaissance de la contribution de chacun et de l'équipe;
- la rigueur administrative, marquée par le discernement et le bon jugement;
- les actions centrées sur les résultats mesurables, mesurés et divulgués;
- l'imputabilité et la reddition de comptes;
- des mécanismes de communication favorisant les échanges d'information directs et personnalisés;
- le développement de comportements socialement responsables et la promotion d'initiatives en matière d'environnement et de développement durable;
- l'élimination du danger à la source dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Cette philosophie de gestion guide les actions et permet de faire évoluer la culture organisationnelle vers une organisation mobilisatrice, apprenante et performante.

TERRITOIRE ET CLIENTÈLE

Urgences-santé répond à tous les appels nécessitant des interventions en soins d'urgence sur son territoire.

Urgences-santé dessert une population de 2,3 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, un territoire d'une superficie de 744 kilomètres carrés.

Urgences-santé est un partenaire du réseau de la santé, plus spécifiquement dans les régions de Montréal et de Laval qui comprennent dix-huit centres hospitaliers de soins généraux, spécialisés et universitaires, trois centres hospitaliers de soins psychiatriques, deux centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés pédiatriques et treize centres de santé et de services sociaux.

Au nombre de ses particularités, la région métropolitaine compte notamment un aéroport international, un important réseau de transport en métro, un port, une raffinerie, un transport dense et complexe comptant plusieurs ponts, une concentration d'immeubles de bureaux et un grand nombre de personnes affluant au centre-ville.



Population de 2,3 millions
de personnes



Territoires de Montréal
et de Laval

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Nicola D'Ulisse
Président et directeur général
Corporation d'urgences-santé

REPRÉSENTANTE DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL

Mme Danielle McCann (jusqu'au 14 février 2014)
Présidente-directrice générale
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

REPRÉSENTANT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Dr Gilles Bourgeois
Médecin-conseil
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux
2^e vice-président

REPRÉSENTANT DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS QUI EXPLOITENT LES CENTRES HOSPITALIERS DU TERRITOIRE

M. Jean-François Foisy
Directeur général
Hôpital Santa Cabrini

REPRÉSENTANT DES COORDONNATEURS DES SALLES D'URGENCE SITUÉES DANS LES INSTAL- LATIONS MAINTENUES PAR LES ÉTABLISSEMENTS QUI EXPLOITENT LES CENTRES HOSPITALIERS DU TERRITOIRE

Dr Rick Mah (jusqu'au 1^{er} juillet 2013)
Chef du département de l'urgence
Centre hospitalier de St. Mary

REPRÉSENTANT DU MILIEU ÉCONOMIQUE OU DES AFFAIRES DU TERRITOIRE DE LA CORPORATION

M. Bertrand Bolduc (jusqu'au 27 mars 2014)
Pharmacien propriétaire
Gentès et Bolduc pharmaciens
Secrétaire

REPRÉSENTANT DE LA VILLE DE LAVAL

M. Benoît Paquette (depuis le 15 mai 2013)
Directeur adjoint, Direction du soutien aux opérations
policières
Service de police de Laval

REPRÉSENTANTE DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Mme Susan Clarke (jusqu'au 14 novembre 2013)
Conseillère municipale de la Ville de Montréal

REPRÉSENTANTE DES SALARIÉS DE LA CORPORA- TION D'URGENCES-SANTÉ

Mme Lianne Léveillé Desjardins (depuis le 18 septembre 2013)
Technicienne ambulancière paramédic

REPRÉSENTANT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

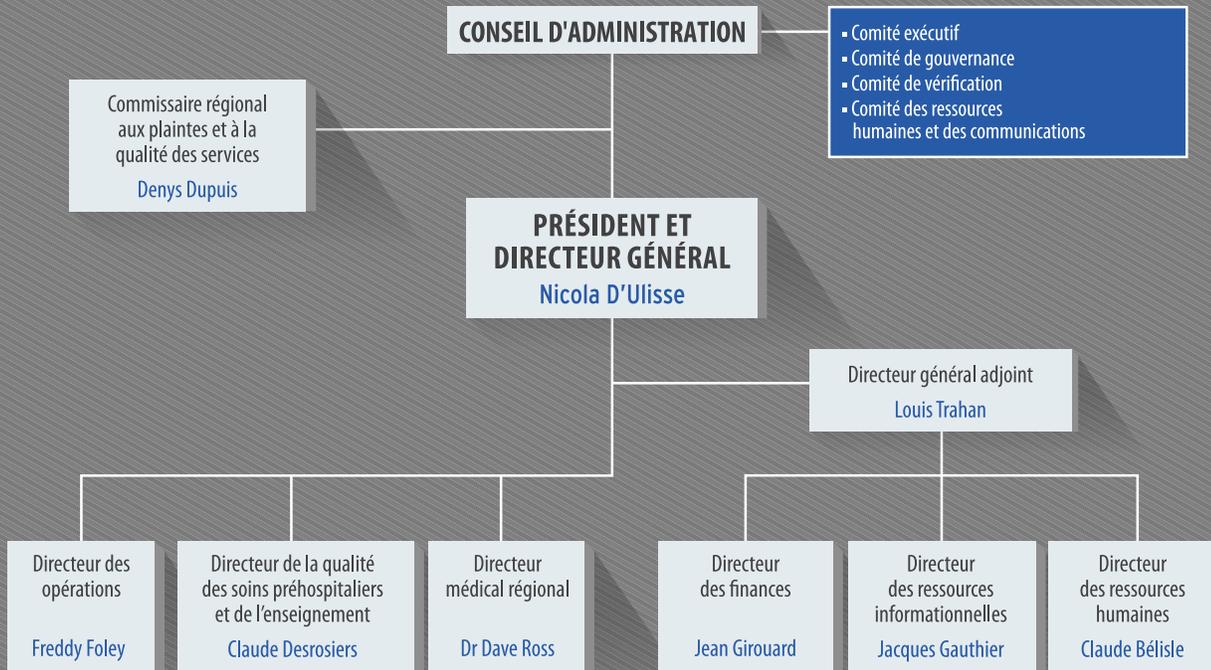
M. Claude Desjardins
Président-directeur général
Agence de la santé et des services sociaux de Laval
1^{er} vice-président

REPRÉSENTANTE DES USAGERS

Mme Guylaine Charrois
Présidente
LocPharm

ORGANIGRAMME

En date du 31 mars 2014



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Dans l'exercice de leurs fonctions, les administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Les administrateurs sont également régis par le Code d'éthique d'Urgences-santé, lequel a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011. Le Code d'éthique est accessible sur le site Web d'Urgences-santé.

En 2013-2014, aucun cas n'a dû être traité en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

ENJEU 1		
Une réponse adéquate aux besoins de la population		
Orientation 1.1	Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de service adaptée et actualisée.	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
L'offre de service	<p>Le temps de réponse systémique aux appels de priorités 0 et 1 est stable, soit de 7,06 minutes en 2013-2014 comparativement à 7,04 minutes en 2012-2013.</p> <p>Le taux de survie est stable, se chiffrant à 41,6 % en 2012-2013, comparé à 42,6 % en 2011-2012.*</p> <p>Le taux de conformité aux protocoles cliniques s'élève à 95,8 % en 2012-2013*, comparé à 94,8 % en 2011-2012.</p> <p>* Les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence telle que documentée au rapport annuel clinique transmis au MSSS.</p>	p.16
Le développement des pratiques préhospitalières	<p>Adoption de 24 nouveaux protocoles en soins avancés par le Collège des médecins du Québec. Contribution à la définition d'un processus d'accréditation et à la réorganisation de l'activité de soutien médical.</p> <p>Activités de recherche comptant huit projets de recherche actifs, cinq analyses et quatre partages de données auprès des chercheurs externes.</p>	p.18
ENJEU 2		
Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires		
Orientation 2.1	Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient.	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
La mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière	<p>Projet pilote de coordination et de réseautage avec le Centre de santé et de services sociaux et le service régional Info-Santé de Laval permettant la prise en charge des patients par d'autres ressources du réseau de la santé et des services sociaux que les services d'urgence des hôpitaux. Ce projet peut également avoir un impact sur la disponibilité de nos ressources en évitant certains transports.</p> <p>Poursuite des travaux de révision du processus de validation de l'adresse entre Urgences-santé et le service 9-1-1 de la Ville de Laval.</p>	p.19
La collaboration avec les partenaires	<p>Mise à jour, révision et conception de nouvelles ententes avec les différents services de premiers répondants du territoire.</p> <p>Coordination d'ententes avec les partenaires du réseau de la santé sur l'amélioration de la prise en charge des patients aux établissements receveurs.</p>	p.20

ENJEU 2 (SUITE)		Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires
Orientation 2.2	Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles.	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
Le contrôle budgétaire	Respect des objectifs gouvernementaux de compression.	p.21
L'engagement envers le développement durable	Déploiement du Plan d'action en développement durable 2012-2015 de la Corporation. Obtention de la reconnaissance « Niveau 2 – Mise en œuvre », du Programme ICI ON RECYCLE! de RECYC-QUÉBEC.	p.21

ENJEU 3		Une organisation performante et apprenante
Orientation 3.1	Améliorer la performance organisationnelle.	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
Le maintien et le développement des compétences	Mise en œuvre d'un programme révisé d'intégration des techniciens ambulanciers paramédics à l'embauche. Élaboration du Plan de développement des ressources humaines et projet pilote.	p.22
La gestion performante et imputable	Adoption et mise à l'épreuve d'une méthodologie d'analyse du risque dans le cadre de deux projets pilotes. Méthodologie de catégorisation et de priorisation des audits à effectuer et élaboration d'un plan d'audits interne.	p.23
La communication efficace	Mise à jour des outils de communication. Refonte du site Web.	p.23

SECTION **2**

**RÉSULTATS DU
PLAN STRATÉGIQUE
2012-2015**

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015

ENJEU 1

UNE RÉPONSE ADÉQUATE AUX BESOINS DE LA POPULATION

Conformément à sa mission, le rôle premier d'Urgences-santé est d'offrir un service préhospitalier d'urgence qui répond aux besoins de la population qu'elle dessert. Cependant, des changements démographiques et géographiques exercent des pressions considérables sur la capacité de l'organisation à remplir sa mission. D'une part, le vieillissement de la population peut complexifier la nature clinique des cas. Il risque aussi de concentrer la demande en services préhospitaliers d'urgence autour d'établissements tels que les résidences de personnes âgées ou les centres d'hébergement et de soins de longue durée, nécessitant ainsi la révision des modes de déploiement des véhicules sur le territoire. D'autre part, l'engorgement du système de santé, particulièrement des salles d'urgence, découle notamment d'une utilisation prolongée des ressources d'Urgences-santé, attribuable aux délais supplémentaires de prise en charge du patient dans les établissements receveurs. Urgences-santé doit alors adapter et actualiser son offre de service pour répondre de façon adéquate aux besoins de sa population.

ORIENTATION 1.1 RÉPONDRE ADÉQUATEMENT AUX BESOINS DE LA POPULATION ET DU RÉSEAU PAR UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE ET ACTUALISÉE

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

Afin de maintenir les performances opérationnelles malgré la croissance du nombre de transports et les pressions qu'imposent les éléments contextuels qui risquent d'influencer l'offre de service, Urgences-santé cible deux axes d'intervention, soit l'adaptation de l'offre de service et le développement des pratiques préhospitalières.

AXE : L'OFFRE DE SERVICE

Urgences-santé a entrepris plusieurs projets visant la révision et l'adaptation des modes opérationnels de la Corporation. Des efforts sont aussi fournis afin de revoir les modes de déploiement en fonction des projets de construction et d'amélioration du réseau routier, des mouvements démographiques et des événements spéciaux qui marquent le territoire. L'effet des modifications de l'offre de service est évalué par le niveau de satisfaction de la clientèle. Ce processus rétroactif est encadré d'une méthodologie de mesures et d'outils fiables permettant la collecte de données et la formulation de conclusions significatives et de recommandations pertinentes.

RÉSULTATS 2013-2014

Durée au lieu de destination : des mesures qui donnent de premiers résultats

La Corporation a déployé son Plan d'action sur l'optimisation des ressources ambulancières qui mise sur des gains en efficacité interne afin de réduire la durée au lieu de destination (en centre hospitalier). Déjà, les premiers résultats sont probants et se traduisent par une décroissance significative de la durée au lieu de destination sur la plage de jour par rapport aux années précédentes. Sur l'ensemble des opérations, ces efforts ont permis de contenir la croissance de la durée au lieu de destination alors que ces durées étaient en augmentation lors des derniers exercices financiers. Une deuxième phase du plan est déjà envisagée en 2014-2015.

Remise en service des véhicules : des changements sont implantés

Des efforts ont également été consacrés afin de recentrer et d'optimiser les activités de remise en service des véhicules ambulanciers, ainsi que celles assumées par la Recyclathèque, qui assure entre autres la récupération et la réparation des équipements. Les processus touchant la remise en service ont été révisés dans le cadre du Plan global d'assurance qualité. À ce jour, dix actions ont été déployées et huit autres sont en cours de développement. En ce qui concerne la Recyclathèque, une analyse coût-bénéfice a été réalisée afin de déterminer les activités ayant une valeur ajoutée pour la Corporation.

Des performances opérationnelles à nouveau notables

L'ensemble de ces réalisations et la stabilité relative du volume d'activités ont contribué au maintien des performances opérationnelles. À ce titre, le temps de réponse systémique aux appels les plus urgents (ceux de priorités 0 et 1), soit le temps entre le moment où un incident est rapporté au Centre de communication santé et le moment où arrive la première ressource préhospitalière sur le lieu de l'incident, est passé de 7,04 minutes en 2012-2013 à 7,06 minutes en 2013-2014.

Par ailleurs, le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires en 2012-2013 se chiffrait à 41,6 %. Le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires est un indicateur clé de l'amélioration de l'état de santé du patient à sa prise en charge et permet non seulement de mesurer l'efficacité du système préhospitalier mais répond également à l'objectif premier de l'intervention préhospitalière de réduire la mortalité et la morbidité. Ce taux de survie, jumelé à la qualité des interventions, mesurable par le taux de conformité, représente la véritable mesure des performances du système préhospitalier d'urgence.

Le taux de conformité de l'ensemble des protocoles cliniques selon les normes du plan qualité provincial a augmenté, passant de 94,8 % en 2011-2012 à 95,8 % en 2012-2013. Précisons que les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles cliniques sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence.

TEMPS DE RÉPONSE SYSTÉMIQUE AUX APPELS DE PRIORITÉ ÉLEVÉE



Année financière	
2013-2014	2012-2013
7,06 minutes	7,04 minutes

Volumes d'activités						
	2013-2014			2012-2013		
	Service 9-1-1	Interétablissements	Total	Service 9-1-1	Interétablissements	Total
Appels reçus	325 850	47 896	373 746	326 114	47 005	373 119
Interventions	227 996	36 835	264 831	229 463	37 560	267 023
Transports facturés	192 518	34 411	226 929	192 735	35 373	228 108

AXE : LE DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES PRÉHOSPITALIÈRES

Compte tenu de sa taille et de sa structure, Urgences-santé a la possibilité de participer à des projets de recherche avec ses partenaires. Que ce soit par sa relation avec le département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ou avec d'autres intervenants, Urgences-santé souhaite élargir le savoir préhospitalier afin d'en faire profiter l'ensemble du système et la population. L'élaboration d'un plan visant à accroître la participation d'Urgences-santé à des recherches structurées favorise le développement de nouvelles expertises et de nouveaux protocoles. La participation à des projets pilotes et la publication de résultats de recherche peuvent nettement améliorer l'offre de service et la qualité des services.

RÉSULTATS 2013-2014

Recherche : une synergie qui se poursuit

Cette année, le Programme visant la participation d'Urgences-santé dans la recherche avec ses partenaires a permis de lancer huit projets de recherche actifs, de produire cinq analyses et de partager plusieurs données.

Ce même programme de recherche a pour objectif de favoriser l'implication des techniciens ambulanciers paramédics aux activités de recherche. En ce sens, le projet de recherche intitulé «La nitroglycérine administrée en soins préhospitaliers pour la douleur thoracique cause-t-elle de l'hypotension chez les patients avec IAMEST inférieur?» a été présenté en janvier 2014 à la rencontre annuelle du *National Association of Emergency Medical Services Physicians*, et sera également présenté à la conférence annuelle de l'Association canadienne des médecins d'urgence. Il s'agit du premier projet de recherche ayant une technicienne ambulancière paramédic à titre de chercheuse principale.

De plus, deux articles scientifiques ont été publiés dans les périodiques *Prehospital Emergency Care* («Information on Myocardial Ischemia and Arrhythmias Added by Prehospital Electrocardiograms», en avril 2013) et *Canadian Journal of Emergency Medicine* («Computerized Interpretation of the Prehospital Electrocardiogram: Predictive Value for ST-segment Elevation Myocardial Infarction and Impact on On-scene Time», en mars 2014). Ces contributions à la recherche prouvent que ces efforts ont porté fruits.

Soins avancés : 24 nouveaux protocoles adoptés

Vingt-quatre nouveaux protocoles en soins avancés ont été adoptés par le Collège des médecins du Québec le 23 juillet 2013 et trois autres demeurent en attente d'approbation. En attendant leur application, la Corporation a contribué à la définition d'un processus d'accréditation des techniciens ambulanciers paramédics en soins avancés et participe à la réorganisation de l'activité de soutien médical en collaboration avec le département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, le Collège des médecins du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

ENJEU 2

UNE ORGANISATION HARMONISÉE AU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET À SES PARTENAIRES

Urgences-santé a aussi le mandat de planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière. Pour ce faire, elle s'allie à un nombre important de partenaires afin de bonifier son offre de service et de mettre en place des initiatives favorisant l'augmentation du nombre de maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière présents lors des interventions préhospitalières. À cette collaboration s'ajoute le souci d'assurer une utilisation judicieuse des ressources à sa disposition. Le regroupement de ces éléments forme un système préhospitalier d'urgence complet.

En tant que partenaire privilégié de la Direction adjointe des services préhospitaliers d'urgence du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé participe aussi à l'atteinte des orientations stratégiques ministérielles telles que décrites dans le Plan stratégique 2010-2015 du ministère de la Santé et des Services sociaux. En effet, la Corporation s'implique notamment en ce qui a trait à la collaboration avec les partenaires afin d'agir sur les principaux déterminants de la santé et du bien-être et la mise en œuvre de projets structurés d'optimisation des ressources, générateurs de gains de performance pour le réseau de la santé et des services sociaux.

ORIENTATION 2.1

SOUTENIR LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME PRÉHOSPITALIER EFFICIENT

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

En accord avec les orientations stratégiques du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé se penche sur l'amélioration de la performance du système de santé. Dans cette optique, une réflexion fondamentale sur l'optimisation du système préhospitalier a été entamée.

AXE: LA MOBILISATION DE LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE

En collaboration avec ses partenaires, Urgences-santé souhaite assurer à l'ensemble de la population de son territoire un accès à un système préhospitalier efficient.

RÉSULTATS 2013-2014

Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence

La Corporation a pleinement collaboré aux travaux du Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence, mis en place en juillet 2013. Le mandat de ce comité était d'analyser le fonctionnement global du système préhospitalier au Québec dans le contexte du vieillissement de la population et des demandes récurrentes d'ajouts de services ambulanciers partout au Québec.

Les échanges survenus entre les différentes organisations présentes ont permis de dresser le portrait actuel du système préhospitalier, étape nécessaire à l'analyse de la situation et à l'identification des actualisations nécessaires. Un rapport final est attendu pour l'année 2014.

Projet pilote pour une meilleure coordination des services

Urgences-santé a participé activement à un projet pilote avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL) et le service régional d'Info-Santé. L'objectif: améliorer la prise en charge des patients déjà connus et maintenus à domicile afin de leur prodiguer des soins adaptés à la maison plutôt qu'à l'urgence. La coordination des différents professionnels avec les équipes d'Urgences-santé permet de diminuer la fréquence de transport ambulancier lorsque possible, et ainsi réduire l'encombrement des

salles d'urgence. Les résultats de ce projet démontrent clairement les possibilités qu'offre la collaboration entre les intervenants du réseau de la santé et sa valeur ajoutée pour l'utilisateur. Le rapport final d'évaluation du projet sera déposé au cours du premier trimestre de l'exercice financier 2014-2015.

Arrimage avec le service 9-1-1 de Laval

Les travaux visant la révision du processus de validation de l'adresse entre Urgences-santé et le service 9-1-1 de la Ville de Laval se poursuivent. Actuellement, pour les appels en provenance du territoire de Laval, le processus de validation de l'adresse est effectué à deux reprises, soit par le service 9-1-1 de Laval et par le Centre de communication santé d'Urgences-santé. Sur le territoire de Montréal, cette opération n'est faite qu'une seule fois par le service 9-1-1 de Montréal qui communique l'information validée à Urgences-santé permettant ainsi de gagner en efficacité. Ces travaux visent à uniformiser les opérations et, donc, le service à la population. Puisque la Ville de Laval envisage le remplacement de ses systèmes critiques sous peu, des analyses sont à réaliser afin de tirer profit des occasions pour la suite des travaux.

AXE : LA COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

Afin de poursuivre cette optimisation, la mobilisation de nos partenaires sera aussi nécessaire.

RÉSULTATS 2013-2014

De nouvelles ententes avec les premiers répondants

Grâce aux travaux menés cette année, une nouvelle entente à l'intention des premiers répondants de la Ville de Côte-Saint-Luc est sur le point de se concrétiser. L'entente met en vigueur les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière de premiers répondants, adoptée avec la pleine collaboration de l'équipe de Côte-Saint-Luc. Entre temps, la Corporation a assuré la mise à jour de la formation des membres de ce service.

Également, les travaux de gestion de l'Entente encadrant le service de premiers répondants à Montréal en collaboration avec le Service de sécurité incendie de Montréal se poursuivent. À cet effet, l'identification des besoins a été complétée et le comité de gestion de l'entente du service de premiers répondants à Montréal devrait reprendre ses activités avant l'été 2014.

Entente de répartition des patients vers les centres hospitaliers : une révision est lancée

À la demande de la Direction adjointe des services pré-hospitaliers d'urgence du ministère de la Santé et des Services sociaux, en collaboration avec la Direction nationale des urgences, des services de traumatologie et des services préhospitaliers d'urgence ainsi qu'avec les agences de la santé et des services sociaux de Montréal et de Laval, la Corporation participe activement à intégrer des solutions novatrices afin d'améliorer le processus de prise en charge du patient dans les établissements receveurs. Plus les patients sont pris en charge rapidement par le personnel des urgences, plus rapidement les équipes d'Urgences-santé peuvent retourner sur la route et ainsi améliorer la disponibilité des véhicules pour répondre aux appels. Les travaux prévoient notamment la révision de l'Entente sur la répartition des patients en ambulance aux centres hospitaliers de Montréal et de Laval.

ORIENTATION 2.2 OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES EN FONCTION DES ORIENTATIONS MINISTÉRIELLES

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

Urgences-santé partage avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'ensemble de la fonction publique des préoccupations portant sur l'utilisation responsable et judicieuse des ressources et des fonds publics.

AXE : LE CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

RÉSULTATS 2013-2014

Urgences-santé s'est engagée à atteindre les cibles définies par le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 du Conseil du trésor et la Loi mettant en œuvre les dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. Dans le cas d'Urgences-santé, les cibles établies se traduisent par une réduction des dépenses de l'ordre de 1 % de la masse salariale des secteurs administratifs et de 10 % des autres dépenses administratives, incluant une diminution de 25 % des dépenses liées à la formation, aux déplacements et à la publicité.

Au 31 mars 2014, les réductions cumulées s'élèvent à 452 K\$ en dépenses de fonctionnement de nature administrative, dont 53 K\$ en dépenses de publicité, de formation et de déplacement. La masse salariale des secteurs administratifs a été réduite de 807 K\$ depuis 2010. Ces réductions représentent environ 238 % du total des réductions ciblées par le Conseil du trésor et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les cibles sont donc largement atteintes.

AXE : L'ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

RÉSULTATS 2013-2014

Au cours de l'année, la Corporation a poursuivi le déploiement de son Plan d'action en développement durable 2012-2015.

L'implantation de différentes mesures de réduction, de réemploi et de recyclage, de même que la réalisation d'actions de sensibilisation diverses ont permis à Urgences-santé d'être reconnue « Niveau 2 – Mise en œuvre », dans le cadre du Programme ICI ON RECYCLE! de RECYC-QUÉBEC.

La Corporation a aussi procédé à la mise en œuvre d'initiatives visant la diminution de l'utilisation des ressources naturelles et énergétiques, dont :

- La mise en place d'un calendrier de lavage des véhicules afin de diminuer la consommation d'eau;
- La mise en place de processus afin d'éliminer les supports papier dans :
 - les comités de direction;
 - les comités du conseil d'administration;
 - le conseil d'administration.

La Corporation a également procédé à la mise à jour de sa politique de développement durable afin de clarifier les rôles et responsabilités de chacun.

ENJEU 3

UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET APPRENANTE

La nature urgente et souvent critique des appels auxquels Urgences-santé doit répondre quotidiennement nécessite des connaissances spécialisées et une rigueur dans l'exécution des tâches afin d'assurer au patient un service préhospitalier approprié et efficace. La qualité devient alors un enjeu de taille.

L'élargissement du champ de pratique des techniciens ambulanciers paramédics permettra d'offrir une gamme de soins plus vaste. Cependant, cette évolution s'accompagnera de défis liés à l'augmentation du nombre de transports, l'engorgement du système de santé et l'évolution des besoins de la population qui obligeront Urgences-santé à modifier fondamentalement ses modes opérationnels. Urgences-santé devra mettre en place des structures permettant de maintenir une vigie sur la qualité et sur les processus administratifs qui soutiennent la mission de la Corporation.

ORIENTATION 3.1 AMÉLIORER LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

L'atteinte des objectifs du Plan stratégique d'Urgences-santé repose sur la capacité de son personnel à relever ses défis.

AXE: LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Urgences-santé doit soutenir le maintien et le développement des compétences cliniques qui permettront, notamment, de faire l'intégration des nouveaux protocoles cliniques qui découleront du mandat élargi des techniciens ambulanciers paramédics.

RÉSULTATS 2013-2014

Le Registre national de la main-d'œuvre des paramédics permet d'attester de la compétence d'une personne à exercer à titre de technicien ambulancier paramédic dans l'ensemble du Québec. Il permet également d'exercer un suivi du maintien de cette compétence. Dans ce contexte, Urgences-santé s'engage à dispenser la formation continue nécessaire au maintien des compétences à l'ensemble des employés cliniques actifs.

La Corporation a veillé à la mise en œuvre d'un programme révisé d'intégration des nouveaux techniciens ambulanciers paramédics qui prévoit un meilleur accompagnement suivant l'embauche et par conséquent, l'amélioration de la capacité de ces recrues à affronter les défis du terrain.

Afin de surmonter les défis liés aux nombreux départs à la retraite imminents et aux attentes en matière de conciliation travail-famille des jeunes générations, Urgences-santé déploie des efforts pour assurer la présence d'une relève de gestion en misant sur le développement des ressources humaines. Au cours de la dernière année, un plan de gestion de carrière pour la Direction des opérations a été élaboré. Ce dernier a pour objectif de faire évoluer certaines ressources dans le cadre d'un plan global de gestion de carrière et de prévoir des mécanismes de progression vers des postes de gestion.

Un projet pilote a aussi été développé afin de mettre à l'épreuve ce plan dont le déploiement est prévu à l'automne 2014. Il englobe notamment une formation et une série d'examen qui seront offertes à un groupe restreint d'employés. Les participants retenus pourront alors bonifier leurs connaissances de l'organisation tout en établissant des liens avec les divers services et directions de la Corporation. Le projet pilote sera également intégré au recrutement des cadres de premier niveau, permettant ainsi de stabiliser la structure hiérarchique par la sélection et la formation de candidats aptes à occuper des postes de gestion et de valider leur plan de développement.

AXE : LA GESTION PERFORMANTE ET IMPUTABLE

Urgences-santé doit veiller à adopter un modèle de gestion performant et imputable, axé sur la qualité et la minimisation des risques.

RÉSULTATS 2013-2014

Audits et gestion intégrée de risques : une méthodologie adoptée

Au courant de l'année, les membres de la direction ont participé à une série d'ateliers en gestion intégrée des risques afin d'adopter une approche adaptée à Urgences-santé, d'identifier les risques stratégiques, de définir des critères d'acceptabilité des risques et d'appliquer une méthodologie d'analyse du risque. Cette méthodologie est actuellement mise à l'épreuve dans le cadre de deux projets pilotes en analyse du risque.

Une méthodologie de catégorisation et de priorisation des audits a également été mise au point et adoptée le 21 janvier 2014. Plus précisément, les audits retenus ont été priorisés en fonction des enjeux de santé et de sécurité au travail, des enjeux organisationnels et de la capacité de la Corporation à réaliser sa mission. Un plan d'audits interne a été élaboré et adopté le 18 mars 2014. Un recensement des audits externes viendra compléter le plan d'audits global.

AXE : LA COMMUNICATION EFFICACE

L'élaboration de stratégies de communication adaptées aux groupes cibles renforcera les liens avec la population, les employés et les partenaires, tout en contribuant à une meilleure coordination des services.

RÉSULTATS 2013-2014

Un site Web maintenant conforme aux standards d'accessibilité

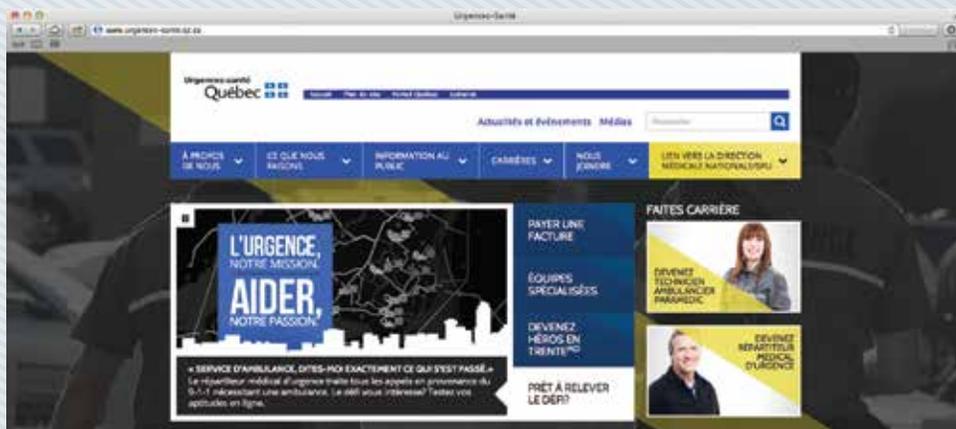
La Corporation a déployé son nouveau site Web le 31 mars 2014, pour lequel le design, la navigation, le contenu et l'arborescence ont entièrement été repensés, améliorant ainsi la présentation de l'information et la convivialité du site. Le site est maintenant conforme aux trois standards SGQRI 008 du gouvernement du Québec sur l'accessibilité du Web.

PRIO : un nouvel outil de communication interne

Au cours de l'année, Urgences-santé a planifié et coordonné la mise en place d'un nouveau moyen de communication : l'infolettre *PRIO*. Cette toute nouvelle infolettre électronique destinée en priorité aux employés d'Urgences-santé facilite la communication auprès de l'ensemble des employés de la Corporation qui travaillent sur plusieurs sites et qui couvrent des plages horaires 24/7.

De plus, plusieurs moyens ont été privilégiés afin d'assurer la diffusion d'information auprès du personnel, des gestionnaires et des citoyens. En effet, les outils de base assurant une communication efficace ont subi une mise à niveau importante dans les derniers mois.

NOUVEAU SITE WEB D'URGENCES-SANTÉ



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS PAR RAPPORT AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

LES ENGAGEMENTS D'URGENCES-SANTÉ

Urgences-santé s'engage à offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert par des interventions professionnelles. La Corporation mesure régulièrement la satisfaction de sa clientèle dans le but d'ajuster ses pratiques, services et modes de fonctionnement, lorsque nécessaire, selon les attentes et les besoins de la population, tout en tenant compte des ressources en place. Ses engagements s'articulent autour d'une organisation respectueuse et professionnelle et d'un service d'urgence diligent et efficace.

UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET PROFESSIONNELLE

Engagement : répondre aux requêtes de façon humaine et courtoise, en assurant un service personnalisé.

Résultats :

Le nombre de félicitations reçues de la part du public a augmenté de 18 % au cours de l'année, alors que le nombre de plaintes que les usagers ou leur représentant ont déposées a diminué de 46 % pour la même période.

Ces deux données témoignent d'un service respectueux et professionnel.

Engagement : demander et utiliser des renseignements personnels aux seules fins de répondre aux besoins du service, dans le respect des lois, afin de protéger la confidentialité des dossiers.

Résultats :

Depuis quelques années, la Corporation s'est dotée d'une politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. De cette façon, elle s'assure de respecter la Loi d'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

En 2013-2014, la Corporation a reçu 799 demandes d'accès.

La durée moyenne de traitement par demande fut de sept jours ouvrables.

Engagement : maintenir à jour la formation du personnel.

Résultats :

Suivant les exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé assure la formation continue à son personnel afin que celui-ci offre les meilleurs services répondant aux besoins de la population.

Engagement : offrir plusieurs modes de paiement afin de répondre aux besoins de la clientèle.

Résultats :

Afin de faciliter le paiement de leur facture, la Corporation offre aux usagers jusqu'à six modes de paiement.

À cet égard, le sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé en 2012-2013 a démontré que 93 % des usagers se montrent satisfaits des modalités offertes pour le paiement de leur facture.

UN SERVICE D'URGENCE DILIGENT ET EFFICACE

Engagement : répondre aux appels du service 9-1-1 dans les deux langues officielles, de façon polie, respectueuse et empathique.

Résultats :

Les exigences d'embauche précisent que les candidats pour le poste de répartiteur médical d'urgence doivent avoir une excellente maîtrise du français et de l'anglais. D'ailleurs, aucune plainte n'a été formulée à cet égard par les usagers.

Engagement : donner priorité à chaque appel du service 9-1-1 de façon impartiale et professionnelle, en fonction des informations transmises et en respectant des protocoles reconnus.

Résultats :

L'obtention, par le Centre de communication santé, de la reconnaissance « Centre d'excellence accrédité en répartition médicale d'urgence » décernée par l'*International Academies of Emergency Dispatch* a nécessité le respect rigoureux de plusieurs critères et protocoles des plus hauts niveaux de qualité dans le domaine.

Ceux-ci garantissent le professionnalisme, l'impartialité et l'excellence des traitements des appels provenant du service 9-1-1.

Engagement : affecter une ambulance dans les meilleurs délais en fonction de la priorité des cas.

Résultats :

Première année complète d'intégration de la priorité 0, correspondant à un niveau d'urgence vitale en matière de priorisation des appels, conformément aux exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux. L'instauration de cette priorité représente une valeur ajoutée dans le mode d'affectation en desservant mieux les clientèles les plus à risque.

Engagement : prodiguer des soins de qualité selon des protocoles reconnus et utiliser des équipements à la fine pointe des services préhospitaliers d'urgence.

Résultats :

Le taux de conformité aux protocoles cliniques répertoriés en 2012-2013 sur le plan de la qualité clinique témoigne de l'engagement de la Corporation envers sa clientèle et en fait un chef de file dans ce domaine au Québec. Les taux de conformité d'Urgences-santé dépassent les cibles fixées à 95 %.

Engagement : transporter le patient au centre hospitalier le plus près et le plus approprié en fonction de ses besoins médicaux et de la capacité d'accueil de l'établissement.

Résultats :

En 2013-2014, Urgences-santé et les deux agences de son territoire ont débuté les travaux de mise à jour des modalités et procédures liées aux ententes de désignation des centres hospitaliers afin d'améliorer leur efficacité.

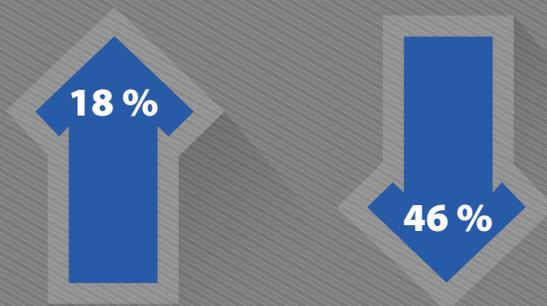
La détermination du centre hospitalier tient compte de plusieurs facteurs, dont la nature et la gravité du cas, la zone de prise en charge, la distance à parcourir, le type de cas (de spécialité ou d'appartenance), la vocation du centre hospitalier, le nombre de transports au centre hospitalier dans la dernière heure et le nombre de transports effectués dans l'ensemble des centres hospitaliers au cours des 24 dernières heures (quote-part).

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En 2013-2014, le nombre de techniciens ambulanciers paramédics et de répartiteurs médicaux d'urgence ayant reçu des félicitations a augmenté de 18 %. Ainsi, la Corporation a reçu plus de 730 lettres de félicitations et de remerciements de la part de la clientèle, qu'elle a transmises à ses employés.

Le nombre de plaintes que les usagers ou leur représentant ont déposées se situe à 161, une diminution de 46 % par rapport à l'année précédente. Cette réduction découle de l'approche mise en place en 2013 de ne pas transmettre de facture aux personnes transportées en vertu de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. Auparavant, les personnes transportées en ambulance à la demande d'un policier en raison de leur état mental, puisqu'elles pouvaient représenter un danger pour elles ou pour autrui, recevaient une facture pour leur transport. Urgences-santé a mis un terme à cette pratique avec l'accord de la Direction adjointe des services préhospitaliers d'urgences au ministère de la Santé et des Services sociaux. Conséquemment, les plaintes en la matière ont chuté.

En 2012-2013, la Corporation avait sondé sa clientèle dans le but d'évaluer sa satisfaction en matière de services préhospitaliers d'urgence offerts sur son territoire. Au terme de ce sondage, 97 % des usagers du service 9-1-1 s'étaient montrés satisfaits de la prestation des services reçus, dont 85 % très satisfaits. Compte tenu de ces résultats exceptionnels, et dans un contexte de restriction budgétaire et de saine gestion des fonds publics, le prochain exercice permettant d'évaluer la satisfaction de la clientèle est reporté en 2014-2015.



Les félicitations ont augmenté de 18 %

Les plaintes ont chuté de 46 %

	2013-2014	2012-2013
Félicitations reçues	731	620
Plaintes déposées	161	298

A group of people in a meeting, overlaid with a blue geometric design. The background is a blurred image of several people sitting around a table, engaged in a discussion. A large blue diagonal shape cuts across the image from the top left to the bottom right. The text 'SECTION 3' is positioned on the blue shape, and the main title 'UTILISATION DES RESSOURCES' is centered below it.

SECTION

3

UTILISATION DES RESSOURCES

UTILISATION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La Corporation a maintenu le rythme d'embauche entrepris dans les dernières années afin de conserver le nombre de ressources requises à l'atteinte de sa mission. À cet effet, elle a embauché 60 techniciens ambulanciers paramédics en 2013-2014. Ainsi, l'arrivée de ces nouveaux employés a permis d'assurer une disponibilité des ressources préhospitalières.

Urgences-santé a également embauché 23 nouveaux répartiteurs médicaux d'urgence au Centre de communication santé afin de combler ses listes de rappel et de permettre aux répartiteurs médicaux d'urgence de recevoir la formation nécessaire à l'acquisition de compétences requises suivant la fusion des titres d'emploi.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

La Corporation a permis à 16 employés de poursuivre leur développement dans le cadre du Programme de relève-cadre instauré en partenariat avec l'Université Laval et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Le Programme Optimiser la supervision au quotidien, développé en partenariat avec l'Université Laval, s'est terminé. Ainsi, les cadres ciblés en poste ont acquis les nouvelles compétences souhaitées.

Parallèlement, la Corporation a amorcé la révision de ses programmes actuels de développement des cadres. Les participants retenus pourront bonifier leurs connaissances de l'organisation, tout en établissant des liens avec les différents services et directions.

SOUTIEN AUX EMPLOYÉS ET TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

Le taux d'utilisation du Programme d'aide aux employés par les employés de la Corporation s'élève à 18 % pour l'année 2013-2014. La Direction des ressources humaines, à la suite des renseignements qu'elle a reçus de la Direction des opérations, a communiqué avec plus de 150 employés ayant été impliqués lors d'interventions à risque de stress élevé.

La Corporation a également organisé de façon préventive 14 séances de soutien ciblant les employés qui sont intervenus, notamment dans les cas d'intervention comprenant des situations pédiatriques difficiles, un haut niveau de violence ou lors de situations de trauma majeur.

LA RÉPARTITION DE L'FFECTIF

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2014

Catégories	2013-2014	2012-2013	Écart
Personnel de bureau	110	124	-14
Cadres	85	90	-5
Professionnels et non syndiqués	58	55	+3
Répartiteurs médicaux d'urgence	104	96	+8
Personnel de soutien	126	139	-13
Techniciens ambulanciers paramédics	935	938	-3
Total	1418	1442	

EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2014

HEURES TRAVAILLÉES ET PAYÉES INCLUANT LES AVANTAGES SOCIAUX, MAIS EXCLUANT LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

Catégories	2013-2014	2012-2013	Écart
Personnel de bureau	196 037	199 274	(3 237)
Cadres	201 156	196 800	4 356
Professionnels et non syndiqués	99 118	92 822	6 296
Répartiteurs médicaux d'urgence	171 620	164 717	6 903
Personnel de soutien	219 780	198 148	21 632
Techniciens ambulanciers paramédics	1 503 090	1 495 002	8 088
Total	2 390 801	2 346 763	44 038

Le nombre d'heures travaillées et payées englobe les heures travaillées ainsi que les heures payées en avantages sociaux et en formation. Dans le cas des techniciens ambulanciers paramédics, ces heures diffèrent de l'enveloppe budgétaire attribuée uniquement aux heures travaillées sur le terrain.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2013-2014	2012-2013
Personnel de bureau	394	314
Cadres	820	525
Professionnels et non syndiqués	47	52
Répartiteurs médicaux d'urgence	2 034	2 050
Personnel de soutien	372	644
Techniciens ambulanciers paramédics	2 470	3 712
Total	6 137	7 297

ÉVOLUTION DES CHARGES DE FORMATION

Catégories	2013-2014	2012-2013
Proportion de la masse salariale	3,5 %	3,9 %
Jours de formation par employé	4,1	4,9
Montants alloués par employé (\$)	2 378	2 484
Masse salariale totale (\$)	96 890 195	91 902 691

RÉPARTITION DES CHARGES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ (en milliers de dollars)

Champs d'activité	2013-2014	2012-2013
Développement des compétences	2 901	3 011
Habilités de gestion	42	94
Connaissances technologiques	15	5
Intégration du personnel	356	462
Communication orale et écrite	59	7
Total	3 373	3 579

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

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

	2013-2014	2012-2013
Personnel de bureau	4	6
Cadres	1	3
Professionnels et non syndiqués	1	1
Répartiteurs médicaux d'urgence	3	0
Personnel de soutien	2	1
Techniciens ambulanciers paramédics	12	10
Total	23	21

TAUX DE ROULEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER

	2013-2014	2012-2013
Total	7,6 %	5,1 %

L'augmentation du taux de roulement s'explique d'abord par de très nombreuses fermetures administratives de dossiers inactifs d'employés de la Corporation, mais également par la création du nouveau titre d'emploi de répartiteur médical d'urgence qui a nécessité des ajustements quant au profil recherché. Ceci a eu un effet sur la sélection et le taux de rétention des employés de ce groupe d'emploi.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Corporation consacre ses énergies à mettre en place divers projets de maintien et de mise à niveau de ses actifs informationnels. Parmi les plus importants, mentionnons la modification du logiciel de paie, le déploiement du système de gestion financière, du logiciel de gestion de la santé et de la sécurité en entreprise, du système des horaires ainsi que la refonte du site Internet de la Corporation. Des fonctionnalités ont également été ajoutées dans le système de facturation du transport ambulancier afin de traiter adéquatement les transports découlant de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

En raison de la désuétude de ses équipements de télécommunication, la Corporation procédera au remplacement de son système de radiocommunication et de téléphonie cellulaire à bord des véhicules. Tous ces projets, qu'ils soient de nature technologique ou autre, ont reçu les autorisations nécessaires conformément à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

D'autres interventions importantes ont été effectuées dans les projets suivants:

SYSTÈME DE MAINTENANCE, D'INSPECTION ET DE RÉPARATION DU PARC DE VÉHICULES

À la suite de l'appel d'offres complété l'an dernier pour l'acquisition de ce système, la Direction des ressources informationnelles, en collaboration avec la firme Datadis et le Service de gestion du parc de véhicules et d'équipement, a procédé à l'installation des équipements et à l'implantation du système dans les trois centres opérationnels.

SYSTÈME DE RADIOCOMMUNICATION

La Corporation a publié un appel d'offres pour procéder au remplacement des équipements de radiocommunication actuels. Cette mise à niveau permettra de faire passer les communications sur le protocole P-25, déjà utilisé en sécurité publique, partout en Amérique du Nord. Le déploiement de ces nouveaux équipements est prévu au troisième trimestre de l'année financière 2014-2015.

SYSTÈME SANS FIL

Au cours de l'année financière 2013-2014, la Direction des ressources informationnelles a déployé un réseau sans fil sécurisé dans l'ensemble des bâtiments de la Corporation. Ce réseau permet de s'authentifier aux serveurs corporatifs sans devoir se brancher au réseau filaire.

PLAN TRIENNAL DES PROJETS

Au cours du dernier exercice, le Plan triennal des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI) a été mis à jour pour la période de 2014 à 2017.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
002968 Horaires	17 %	En avance sur la planification
002970 Entrepôt de données et tableaux de bord	75 %	En avance sur la planification
003006 Réseau et terminaux de radiocommunication vocale	10 %	Délais dans l'obtention des autorisations pour produire l'appel d'offres
003007 Téléphonie	-	Projet suspendu en 2013-2014, repris en 2014-2015

Liste des projets	Ressources humaines prévues ⁽¹⁾	Ressources humaines utilisées ⁽¹⁾	Ressources financières prévues ⁽²⁾	Ressources financières utilisées ⁽²⁾	Explication sommaire des écarts
002968 Horaires	2	0,5	211 000	86 000	Repriorisation du projet à la suite d'un manque de ressources
002970 Entrepôt de données et tableaux de bord	2,5	1,5	270 000	108 000	
003006 Réseau et terminaux de radiocommunication vocale	2	0,25	2 039 751	45 000	Appel d'offres complété. Le projet sera implanté en 2014-2015

⁽¹⁾- Les coûts en ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

⁽²⁾- Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et location de biens et les frais connexes.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2013-2014

Total	Dépenses et investissements prévus (000 \$)	Dépenses et investissements réels (000 \$)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	316	396	-
Activités de continuité	2 914	3 272	-
Projets	4 018	275	-
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	7 248	3 943	Plusieurs projets reportés aux prochains exercices

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

CHARGES ET ÉVOLUTION PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	Budget 2013-2014 (\$)	Charges réelles 2013-2014 (\$)	Charges réelles 2012-2013 (\$)	Écart	Variation (%)	Notes
Formation	3 742	2 754	2 770	(16)	-1 %	
Administration générale	7 998	7 938	8 092	(154)	-2 %	
Informatique	3 427	3 005	3 018	(13)	0 %	
Services préhospitaliers d'urgence	91 920	94 437	90 011	4 426	5 %	1
Centre de communication santé	9 771	9 065	9 006	59	1 %	
Contrôle médical et assurance qualité	2 415	2 426	1 945	481	25 %	2
Interventions spécialisées	2 720	2 956	2 857	99	3 %	3
Fonctionnement des installations	1 811	1 643	1 641	2	0 %	
Total	123 804	124 224	119 340	4 884	4 %	

Note 1 - Services préhospitaliers d'urgence

Évolution de la charge de la cotisation à la CSST d'environ 2 M\$, augmentation des charges d'amortissement suite à l'acquisition de nouveaux véhicules ambulanciers et aux allocations de retraites des techniciens ambulanciers paramédics.

Note 2- Contrôle médical et assurance qualité

Mise en place d'activités de soutien aux opérations dans le cadre du contrôle de la qualité.

Note 3 - Interventions spécialisées

Mise en place d'un contrat de gestion des médicaments spécialisés avec l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, conformément au Règlement sur la fourniture de médicaments par un établissement à des techniciens ambulanciers paramédics.



SECTION **4**

**AUTRES
EXIGENCES**

AUTRES EXIGENCES

ACCÈS À L'ÉGALITÉ À L'EMPLOI

DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Total de personnes embauchées	18	76	0	0
Employés en place au 31 mars 2014	992	426	0	0

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2013-2014

Statut d'emploi	Embauche totale 2013-2014	Minorité ethnique	Minorité visible	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche
Régulier	18	0	1	0	0	1	5,6 %
Occasionnel	76	7	9	1	1	18	23,7 %
Étudiant	-	-	-	-	-	-	-
Stagiaire	-	-	-	-	-	-	-

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2011-2012	36,4 %	13,5 %	-	-
2012-2013	47,1 %	14,9 %	-	-
2013-2014	5,6 %	23,7 %	-	-

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2013-2014		2012-2013		2011-2012	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Minorité ethnique	50	5 %	69	7,1 %	44	4,4 %
Minorité visible	35	3,5 %	70	7,2 %	21	2,1 %
Autochtone	7	0,7 %	9	0,9 %	6	0,6 %
Personne handicapée	6	0,6 %	5	0,5 %	6	0,6 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER

Résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2014

Groupe cible	Cadres		Professionnels et non syndiqués		Personnel de bureau		Répartiteurs médicaux d'urgence		Personnel de soutien		Techniciens ambulanciers paramédics		Total	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Minorité ethnique	4	4,9 %	4	7,8 %	2	2,1 %	3	4,4 %	4	5,5 %	33	5,3 %	50	5 %
Minorité visible	0	-	6	11,8 %	2	2,1 %	3	4,4 %	7	9,6 %	17	2,7 %	35	3,5 %
Autochtone	1	1,2 %	0	-	1	1,1 %	0	-	2	2,7 %	3	0,5 %	7	0,7 %
Personne handicapée	1	1,2 %	0	-	4	4,2 %	0	-	1	1,4 %	0	-	6	0,6 %

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2013-2014 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	7	31	-	-	38
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2013-2014	38,9 %	40,8 %	-	-	40,4 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'FFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014

Représentativité	Cadres	Professionnels et non syndiqués	Personnel de bureau	Répartiteurs médicaux d'urgence	Personnel de soutien	Techniciens ambulanciers paramédics	Total
Nombre total d'employés réguliers	82	51	95	68	73	623	992
Nombre de femmes ayant un statut d'emploi régulier	10	23	79	31	20	91	254
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	12,2 %	45,1 %	83,2 %	45,6 %	27,4 %	14,6 %	25,6 %

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

Urgences-santé a entamé une analyse de ses processus afin de répondre aux recommandations de la Commission des droits de la personne énoncées en décembre 2013. Dans l'intervalle, la Corporation poursuit ses efforts pour promouvoir la diversité lors de ses processus d'embauche et d'intégration et maintient également les mesures mises de l'avant au cours des dernières années, soit :

- la diversification des sources d'affichage aux organismes spécialisés pour joindre un plus grand nombre de personnes provenant des groupes cibles;
- la sensibilisation auprès des gestionnaires lors des périodes d'embauche;
- le suivi en emploi des nouveaux employés des groupes cibles permettant un meilleur appui durant la période d'embauche.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Relativement à son Plan d'action en développement durable, la Corporation s'est assurée cette année de maintenir ses activités quotidiennes pour fournir un environnement de travail sain à ses employés et diminuer son empreinte écologique sur l'environnement. À cet effet, Urgences-santé a mis en œuvre plusieurs initiatives, dont les suivantes.

Orientation gouvernementale : informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif gouvernemental : mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des connaissances et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel : favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
1. Mettre à jour la politique de développement durable	Adoption de la politique par le conseil d'administration	Réviser le document en comité puis en faire le dépôt au Comité de direction pour approbation	Réalisé
	Nombre de gestionnaires à qui la politique a été présentée	Déposer la politique au conseil d'administration pour adoption	En cours de réalisation
	Nombre d'employés qui ont reçu la politique	Diffuser la politique auprès de l'ensemble personnel	Dès l'adoption au CA

Orientation gouvernementale : informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif gouvernemental : dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec

Objectif organisationnel : favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
2. Mettre en œuvre des activités de sensibilisation et de formation aux concepts de santé environnementale et de développement durable	Nombre de personnes rejointes par les activités de sensibilisation et de formation	Organiser des activités de sensibilisation	Réalisé (Semaine de l'environnement en juin, Jour de la Terre en avril)
	Nombre de formations données aux membres du Comité sur le développement durable	Identifier le thème des capsules vertes	Réalisé
	Nombre de participants aux formations du Comité sur le développement durable	Formation des membres du Comité sur le développement durable	Non réalisé

3. Élaborer un rapport de développement durable chaque année	Dépôt du rapport au comité de direction, au conseil d'administration et intégration de ce dernier au rapport annuel de la Corporation	100 % des gestionnaires ont reçu la présentation du rapport de développement durable	Réalisé
	Nombre de gestionnaires à qui a été présenté le rapport	100 % des employés ont reçu l'avis annonçant la parution du rapport à l'intérieur du rapport annuel.	Réalisé
	Nombre d'employés à qui a été diffusé le rapport		

Orientation gouvernementale : réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental : poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel : promouvoir et favoriser de saines habitudes de vie et d'alimentation

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
4. Offrir aux employés des opportunités d'améliorer leur santé physique et mentale	Nombre d'employés inscrits au programme d'activités physiques	Maximiser le nombre d'inscriptions au programme d'activités physiques	Réalisé, mais stabilisation du nombre d'inscrits pour cette année.
	Nombre de kiosques sur l'alimentation	Organiser une campagne de sensibilisation sur l'alimentation	Reporté

Orientation gouvernementale : produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental : appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel : réduire notre empreinte écologique lors de nos activités et gérer nos activités de façon responsable et en conformité avec les principes de la politique

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
5. Optimiser la gestion des matières résiduelles générées par Urgences-santé	Quantité de déchets générés Taux de récupération	Obtenir la reconnaissance ICI ON RECYCLE! niveau 2	Réalisé
		Recyclage des cartouches d'encre	Réalisé
		Obtenir une subvention de RECYC-QUÉBEC	Non réalisable
		Dresser un état de situation de la gestion des matières résiduelles	Réalisé
		Préparer la demande pour l'obtention de la reconnaissance ICI ON RECYCLE! niveau 3	À réaliser
6. Optimiser la gestion des déchets biomédicaux générés par Urgences-santé	Quantité de déchets biomédicaux générés	Réduire la quantité de déchets biomédicaux (% à déterminer)	Analyse à réaliser

7. Réduire les impacts négatifs d'Urgences-santé en matière de transport	<p>Quantité de carburant (nombre de litres) consommé</p> <p>Nombre d'heures de roulement au ralenti des véhicules</p> <p>Quantité de gaz à effet de serre produit</p> <p>Nombre de véhicules énérgivores (autres que les ambulances)</p> <p>Nombre d'employés qui utilisent le transport en commun et/ou actif</p> <p>Nombre d'employés qui utilisent le covoiturage pour leurs déplacements intersites</p>	<p>Identifier la quantité de carburant consommé</p> <p>Approcher un organisme pour réaliser un inventaire des gaz à effet de serre</p> <p>Répertorier le type et le nombre de véhicules (autres que les ambulances) à Urgences-santé</p> <p>Rencontrer les responsables des centres de gestion des déplacements</p> <p>Sensibiliser les employés au transport moins polluant</p> <p>Améliorer les infrastructures pour les usagers du transport actif</p> <p>Organiser une campagne de sensibilisation pour optimiser l'utilisation du système de chauffage d'appoint Espar</p>	<p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>Réalisé (emplacements dédiés pour les vélos)</p> <p>Réalisé</p>
8. Réduire la consommation d'énergie des bâtiments	Statistiques de consommation énergétique	<p>Réduire de 10 % (par rapport à une année de référence) la consommation énergétique d'Urgences-santé</p> <p>Identifier des pistes de solutions pour réduire la consommation énergétique d'Urgences-santé</p> <p>Faire une campagne de sensibilisation afin de promouvoir des gestes individuels et collectifs</p>	<p>Non réalisé : nouvel objectif fixé à 2 %</p> <p>Réalisé : diminution de l'éclairage dans le centre opérationnel de l'Est et installations d'ampoules à consommation réduite.</p> <p>Réalisé</p>
9. Améliorer la gestion de l'eau	<p>Nombre de litres d'eau utilisés pour le lavage des ambulances</p> <p>Nombre de lavages par semaine</p> <p>Type de rejets dans l'eau</p>	<p>Diminuer le nombre de litres (à déterminer) d'eau utilisée pour le lavage des ambulances</p> <p>Revoir le protocole de lavage des ambulances</p> <p>Organiser une campagne de sensibilisation pour préserver cette ressource</p>	<p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>À réaliser</p>
10. Réduire l'eau embouteillée à Urgences-santé	<p>Statistiques d'achat d'eau</p> <p>Alternative à l'eau embouteillée</p>	<p>Réduire l'utilisation d'eau embouteillée à Urgences-santé</p> <p>Sensibiliser les employés à l'impact de l'eau embouteillée sur la santé et l'environnement</p>	<p>À réaliser</p> <p>À réaliser</p>

11. Réduire la consommation de papier	Quantité de papier acheté	100 % du papier acheté présente les caractéristiques retenues	Partiellement atteint, nous utilisons du papier fait à 100 % de fibres postconsommation
	Caractéristiques du papier (vierge ou ayant un % de fibres postconsommation)	Réduire de 5 % la consommation de papier (année de référence 2012-2013)	À réaliser
12. Remplacer certains produits d'hygiène et de salubrité par une alternative saine	Statistiques d'achat Listes des produits achetés Caractéristique des produits achetés	Inventaire des produits achetés contenant les substances nocives identifiées	Réalisé
13. Répertorier les produits d'hygiène et salubrité ainsi que les peintures contenant des substances nocives pour la santé (mercure, PVC, DEHP, formol, COV, RFB, BPA) ¹	Statistiques d'achats Liste des produits achetés	Expérimenter les produits d'hygiène et salubrité écoresponsables en contrat chez le fournisseur	Réalisé
	Liste des produits contenant ces substances nocives	Modifier les contrats pour les produits retenus	Réalisé
14. Réduire la consommation d'articles de bureau	Statistiques d'achats	Réduire de 5 % les achats	Réalisé

Orientation gouvernementale : répondre aux changements démographiques

Objectif gouvernemental : favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

Objectif organisationnel : avoir une main-d'œuvre engagée et compétente

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
15. Assurer une meilleure adéquation entre l'horaire de travail et la conciliation travail-vie personnelle	Révision de la Politique sur les horaires du personnel administratif	Revoir la politique sur les horaires de travail en tenant compte des commentaires des employés et des besoins opérationnels	Réalisé
	Révision du modèle horaire des employés opérationnels	Assurer une révision de la politique	À réaliser

Orientation gouvernementale : aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif gouvernemental : intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

Objectif organisationnel : favoriser les principes d'écoconstruction dans les projets de construction et de rénovation

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
16. Intégrer les principes d'écoconstruction aux projets de construction et de rénovation mis en œuvre à Urgences-santé	Liste des critères LEED	Offrir une formation sur l'écoconstruction	À réaliser

¹⁾ PVC : polychlorure de vinyle
dehp : Di(2-ethylhexyl) phtalate
COV : COMPOSÉS ORGANIQUES VOLATILS

RFB : RETARDATEUR DE FLAMME BROMÉ
BPA : BISPHÉNOL A

Orientation gouvernementale : prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental : accroître la participation à des activités de formation continue et de qualification de la main-d'œuvre

Objectif organisationnel : avoir une main-d'œuvre engagée et compétente

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
17. Assurer le développement des ressources humaines en fonction des défis futurs	Nombre de formations effectuées	Taux d'employés ayant suivi les formations obligatoires	Réalisé : 71,3 %
	Nombre d'employés ayant suivi une formation	Taux d'employés total inscrits dans une formation interne ou externe	Réalisé : 68 %

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, Urgences-santé dispose d'une Politique corporative de communication. Cette Politique précise notamment que la langue de travail officielle à Urgences-santé est le français, comme prévu par l'Office québécois de la langue française. Elle peut être consultée sur le site intranet/extranet d'Urgences-santé par l'ensemble de son personnel de même que par le public.

Par ailleurs, de nouveaux mandataires responsables de la promotion et de la diffusion de la Politique corporative ont été identifiés en janvier 2014. Il s'agit de la chef de service, communications et du directeur des ressources humaines.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

La Corporation reçoit un grand nombre de demandes d'accès à l'information auxquelles elle répond en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La très vaste majorité des demandes d'accès vise l'obtention d'un rapport d'intervention préhospitalière. Les autres demandes concernent des enregistrements sonores, des bulletins de décès, des attestations d'appel et des renseignements accessibles relativement aux dossiers du personnel ou des documents administratifs.

En 2013-2014, la Corporation d'urgences-santé a répondu à 799 demandes écrites d'accès à l'information, soit une augmentation de 2,3 % par rapport à l'année dernière. De ce nombre, 710 de ces demandes ont été

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

acceptées, 21 ont été partiellement acceptées et 62 ont été refusées. Aussi, 3 ont été référées à d'autres organismes et 3 ont été annulées par le demandeur. Le délai moyen du traitement des demandes a été de sept jours.

Deux demandes de révision auprès de la Commission d'accès à l'information ont été déposées durant la dernière année financière. La première demande concerne une divulgation effectuée l'an dernier. Cette demande a été complétée par la Commission d'accès à l'information avant l'audience. Les documents relatifs n'ont donc pas été communiqués. Le second dossier est en attente d'une convocation à une audition à la Commission. Aucune mesure d'accommodement n'a été octroyée.

Tous les nouveaux employés en contact direct avec la clientèle de soins préhospitaliers reçoivent une formation particulière concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information dans le cadre de leur formation administrative.

Une directive sur la sécurité de l'information numérique et l'accès aux fichiers, de même qu'une politique de sécurité de l'information numérique, encadrent rigoureusement ce secteur d'activité spécifique aux nouvelles technologies de l'information.

Les décisions concernant les demandes partiellement acceptées ou refusées ont été rendues selon les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, soit les articles nos 1, 15, 53, 54, 59, 88, 88.1 et 94. Les articles nos 2130, 2135, 2136, 2138, 2144, 2146 et 2166 du Code civil du Québec ont également été invoqués dans l'un de ces dossiers. Ces dispositions visent notamment à protéger des renseignements personnels ou administratifs.

POUR LES BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFÉS

En 2013-2014, Urgences-santé a facturé 31 847 941 \$ pour 226 929 transports ambulanciers, ce qui couvre environ 26 % des coûts engendrés par ce service. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 140 \$. Le tarif provincial exigé pour un transport ambulancier est établi par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. 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

Urgences-santé n'offre aucun autre service sujet à tarification.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Depuis plusieurs années, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation sur la conformité d'Urgences-santé dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

BONI AU RENDEMENT

À la Corporation, le versement d'un boni au rendement ne s'applique qu'au personnel-cadre. L'attribution d'un boni est basée sur le rendement du cadre évalué par son supérieur immédiat, par l'intermédiaire de la gestion intégrée de la contribution. Ce processus établit les objectifs corporatifs et individuels à atteindre au cours de la période de référence.

La Corporation a respecté les directives gouvernementales concernant le versement des bonis au personnel-cadre. Ainsi, aucun boni n'a été versé au cours des quatre derniers exercices financiers.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Urgences-santé partage avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'ensemble de la fonction publique les préoccupations portant sur l'utilisation responsable et judicieuse des ressources et des fonds publics. Pour cette raison, Urgences-santé s'engage à atteindre les cibles définies par le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 du Conseil du trésor et la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

Dans le cas d'Urgences-santé, ces cibles se traduisent par une réduction des dépenses de l'ordre de 4 % de la masse salariale et de 10 % des autres dépenses administratives, incluant une diminution de 25 % des dépenses liées à la formation et aux déplacements et à la publicité. Comme en témoignent les données, Urgences-santé a largement dépassé les cibles identifiées.

	Cibles de réduction (000 \$)		Réductions réalisées (000 \$)	
	2013-2014	2013-2014	2013-2014	2013-2014
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	260		452	
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	32		53	
Masse salariale	338		807	



SECTION **5**

**ÉTATS
FINANCIERS**

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

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

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



Nicola D'Ulisse
Président et directeur général



Jean Girouard
Directeur des finances

Montréal, le 19 juin 2014

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale,

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Corporation d'urgences-santé qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces 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.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, 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 l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation d'urgences-santé au 31 mars 2014, 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.

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.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson,
CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Montréal, le 19 juin 2014

ÉTATS FINANCIERS

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014 (en milliers de dollars)

	2014	2014	2013
	Budget ¹	Réel	Réel
REVENUS			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	91 123	91 544	84 784
Transports ambulanciers (note 3)	32 408	31 848	32 261
Revenus des activités complémentaires (note 4)	376	680	798
Autres revenus (note 5)	194	316	273
	124 101	124 388	118 116
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 6)	123 803	124 224	119 340
Charges des activités complémentaires (note 4)	298	566	683
	124 101	124 790	120 023
DÉFICIT AVANT L'ÉLÉMENT SUIVANT	-	(402)	(1 907)
Provision pour litige (note 21)	-	-	(2 997)
DÉFICIT DE L'EXERCICE	-	(402)	(4 904)
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 380	1 380	6 284
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	1 380	978	1 380

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

⁽¹⁾ Selon le budget final approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 19 juin 2014.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2014 (en milliers de dollars)

	2014	2013
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	6 549	4 696
Débiteurs (note 8)	7 825	9 512
	14 374	14 208
PASSIFS		
Dû au Fonds des activités provinciales et au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des paramédics, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 % soit 1,05 % au 31 mars 2014 et 2013, sans modalité de remboursement	1 534	1 190
Créditeurs et charges à payer (note 9 et 21)	31 436	29 365
Dette (note 10)	1 053	1 474
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 11)	10 349	10 587
	44 372	42 616
DETTE NETTE	(29 998)	(28 408)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 12)	29 575	28 284
Stocks destinés à l'utilisation (note 13)	940	781
Charges payées d'avance (note 14)	461	723
	30 976	29 788
EXCÉDENT CUMULÉ	978	1 380

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 20)

ÉVENTUALITÉ (note 21)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Gilles Bourgeois,
membre du comité de vérification



Benoît Paquette,
membre du comité de vérification

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014 (en milliers de dollars)

	2014	2014	2013
	Budget ¹	Réel	Réel
DÉFICIT DE L'EXERCICE	-	(402)	(4 904)
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(6 406)	(6 973)	(8 082)
Amortissement d'immobilisations corporelles	5 940	5 553	4 261
Perte (gain) sur la disposition d'immobilisations corporelles	-	14	(74)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	-	115	112
	(466)	(1 291)	(3 783)
Acquisition des stocks destinés à l'utilisation		(7 258)	(8 364)
Acquisition des charges payées d'avance		(1 301)	(6 647)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		7 099	8 381
Utilisation des charges payées d'avance		1 563	6 645
		103	15
Augmentation de la dette nette	(466)	(1 590)	(8 672)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(28 408)	(28 408)	(19 736)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	(28 874)	(29 998)	(28 408)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

⁽¹⁾ Selon le budget final approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 19 juin 2014.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014 (en milliers de dollars)

	2014	2013
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (note 22)		
Déficit de l'exercice	(402)	(4 904)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	5 553	4 261
Perte (gain) sur la disposition d'immobilisations corporelles	14	(74)
	5 165	(717)
VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS		
Débiteurs	1 687	1 324
Stocks destinés à l'utilisation	(159)	17
Charges payées d'avance	262	(2)
Dû au Fonds des activités provinciales et au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des paramédics	344	215
Créditeurs et charges à payer	(553)	6 629
	1 581	8 183
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	6 746	7 466
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 12)	(4 349)	(5 325)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	115	112
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS	(4 234)	(5 213)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de dette	(421)	(421)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(238)	(360)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	(659)	(781)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE	1 853	1 472
TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	4 696	3 224
TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	6 549	4 696

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014 (en milliers de dollars)

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Corporation d'urgences-santé (« 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* (L.Q. 2002 c.69), notamment celles de planifier, d'organiser et de coordonner l'organisation des services préhospitaliers d'urgence, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Elle exerce également les fonctions d'exploiter un centre de communication santé et un service ambulancier.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

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 mauvaises créances, la durée de vie utile des immobilisations corporelles aux fins du calcul de l'amortissement et l'évaluation du passif lié aux charges sociales. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Instruments financiers

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

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

Les créditeurs et charges à payer (excluant les charges sociales et la provision pour congés de maladie) et la dette sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

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

Constataion des revenus de subventions

Les subventions de fonctionnement ne comportent aucune stipulation grevant leur utilisation et sont comptabilisées aux résultats à titre de subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux jusqu'à concurrence du montant autorisé lorsque les conditions d'admissibilité sont satisfaites.

Constatation des revenus

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

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

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées compte tenu du fait 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.

Actif financier

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Corporation présente à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires.

Actif non financier

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

Stocks destinés à l'utilisation

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

Immobilisations corporelles

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

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

États des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu 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.

3. REVENUS - TRANSPORTS AMBULANCIERS (en milliers de dollars)

	2014	2013
Établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux	17 933	17 997
Société de l'assurance automobile du Québec	1 108	1 113
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 379	4 435
Particuliers	8 222	8 231
Autres	206	485
	31 848	32 261

4. RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES (en milliers de dollars)

	2014	2013
REVENUS		
Formation	415	382
Revenus de distribution du matériel médical	256	407
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	9	9
	680	798
CHARGES		
Traitements et salaires	239	232
Avantages sociaux	32	31
Charges sociales	64	65
Fournitures médicales et médicaments	187	284
Frais de déplacement	4	4
Services achetés	-	2
Communications	8	10
Location d'immeubles	-	2
Location d'équipement	27	31
Amortissement des immobilisations corporelles	5	14
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	-	(4)
Fournitures de bureau	-	2
Autres	-	10
	566	683
RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES	114	115

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

5. AUTRES REVENUS (en milliers de dollars)

	2014	2013
Intérêts	127	213
Autres	189	60
	316	273

6. CHARGES D'EXPLOITATION PAR CENTRE D'ACTIVITÉ (en milliers de dollars)

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence
Traitements et salaires	987	3 962	1 501	45 751
Avantages sociaux ^(a)	1 040	1 188	296	11 909
Charges sociales ^(b)	481	1 174	338	16 952
Fournitures médicales et médicaments	23	1	-	2 692
Frais de déplacement	6	82	1	86
Services achetés (note 7)	145	774	591	2 080
Communications	-	281	-	26
Location d'immeubles	-	16	12	1 690
Location d'équipement	1	3	-	3
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	507
Amortissement des immobilisations corporelles	33	55	202	4 506
Perte (gain) sur la disposition d'immobilisations corporelles	(2)	-	-	16
Achats et location d'uniformes	7	15	-	744
Frais de matériel roulant	1	-	-	5 661
Fournitures de bureau	6	97	20	204
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	-	-	1 774
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(207)
Assurances	-	65	-	-
Intérêts sur la dette à long terme et frais bancaires	-	29	-	-
Autres	26	196	44	46
Récupération de charges	-	-	-	(3)
	2 754	7 938	3 005	94 437

^(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.

Centre de communication santé	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	TOTAL 2014	TOTAL 2013
4 251	1 556	1 618	-	59 626	58 027
1 210	352	488	-	16 483	15 696
926	410	499	-	20 780	18 181
-	-	99	-	2 815	3 008
5	12	2	-	194	282
988	105	37	132	4 852	4 856
924	-	-	-	1 231	1 145
-	14	-	1 539	3 271	3 143
33	-	-	-	40	39
-	-	-	-	507	523
679	1	54	18	5 548	4 247
-	-	-	-	14	(70)
2	-	33	-	801	922
-	-	124	-	5 786	6 855
33	3	-	-	363	356
-	-	-	-	1 774	1 803
-	-	-	-	(207)	(204)
-	-	-	-	65	62
-	-	-	-	29	50
14	19	2	-	347	420
-	(46)	-	(46)	(95)	(1)
9 065	2 426	2 956	1 643	124 224	119 340

7. SERVICES ACHETÉS (en milliers de dollars)

	2014	2013
Traitement électronique des données	188	158
Service de buanderie	504	503
Entretien et réparation - locaux et équipement	1 011	1 030
Entretien et réparation du système de répartition assistée par ordinateur	627	787
Entretien des moniteurs débrillateurs	217	219
Mises à jour de logiciels informatiques	422	390
Formation	162	201
Frais juridiques	421	455
Frais d'expertise médicale	541	276
Honoraires professionnels	593	715
Relocalisation et déménagement	72	18
Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques	-	19
Équité salariale, consultant	40	23
Autres	54	62
	4 852	4 856

8. DÉBITEURS (en milliers de dollars)

	2014	2013
BÉNÉFICIAIRES DE TRANSPORTS AMBULANCIERS		
Établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux	3 724	3 851
Société de l'assurance automobile du Québec	79	63
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	264	349
Particuliers	3 030	3 525
Autres	34	43
	7 131	7 831
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SUBVENTIONS	394	1 544
TAXES DE VENTE À RECEVOIR	622	561
AUTRES DÉBITEURS	1 441	1 476
	9 588	11 412
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES		
Particuliers	(1 763)	(1 900)
	7 825	9 512

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER (en milliers de dollars)

	2014	2013
Fournisseurs	11 287	9 798
Salaires	3 993	7 073
Charges sociales	6 231	3 025
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie (note 18)	9 925	9 469
	31 436	29 365

10. DETTE (en milliers de dollars)

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2016, à emprunter à court terme ou à long terme auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de Financement, une somme jusqu'à concurrence de 17 550 \$. Quant au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), il est autorisé à verser à la Corporation les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations, après s'être assuré que celle-ci n'est pas en mesure de les rencontrer. Le montant emprunté, en vertu de ce régime au 31 mars 2014 :

	2014	2013
Emprunt remboursable par des versements mensuels de 35 \$ (capital seulement), au taux de 1,984 %, échéant en septembre 2016.	1 053	1 474

ÉCHÉANCIER DE LA DETTE AU 31 MARS 2014

2015	421
2016	421
2017	211
	1 053

11. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

(en milliers de dollars)

	2014	2013
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, au taux de 4,85 % (4,58 % à 4,85 % en 2013) échéant jusqu'en décembre 2029	10 349	10 587

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

2015	732
2016	826
2017	826
2018	826
2019 et suivantes	12 078
Total des paiements minimums exigibles	15 288
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	4 939
	10 349

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (en milliers de dollars)

	BÂTISSE	ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE	MOBILIER ET ÉQUIPEMENT	MATÉRIEL ROULANT	AMÉLIORATIONS LOCATIVES	SYSTÈME DE RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR	TOTAL 2014
Coût							
Solde au début	11 155	2 404	9 843	28 386	38	4 533	56 359
Acquisitions	-	287	348	6 338	-	-	6 973
Dispositions	-	(3)	(379)	(4 924)	-	-	(5 306)
Solde à la fin	11 155	2 688	9 812	29 800	38	4 533	58 026
Amortissement cumulé							
Solde au début	1 802	1 678	5 275	17 896	35	1 389	28 075
Amortissement de l'exercice	562	361	1 262	2 689	3	676	5 553
Dispositions	-	-	(365)	(4 812)	-	-	(5 177)
Solde à la fin	2 364	2 039	6 172	15 773	38	2 065	28 451
VALEUR COMPTABLE NETTE AU 31 MARS 2014							
	8 791	649	3 640	14 027	-	2 468	29 575
VALEUR COMPTABLE NETTE AU 31 MARS 2013							
	9 353	726	4 568	10 490	3	3 144	28 284

Le total des immobilisations corporelles comprend des immobilisations louées en vertu de contrats de location-acquisition pour un total de 8 791 \$ en 2014 (9 657 \$ en 2013) dont 8 791 \$ pour la bâtisse (9 482 \$ en 2013), et 175 \$ pour le mobilier et équipement en 2013. La charge d'amortissement pour ces immobilisations est de 562 \$ (720 \$ en 2013). Des achats de matériel roulant d'un montant de 6 044 \$ (3 420 \$ en 2013) sont inscrits aux fournisseurs au 31 mars 2014.

13. STOCKS DESTINÉS À L'UTILISATION (en milliers de dollars)

	2014	2013
Fournitures médicales	576	501
Médicaments	15	16
Carburant	115	97
Fournitures de garage et pièces de rechange	234	167
	940	781

14. CHARGES PAYÉES D'AVANCE (en milliers de dollars)

	2014	2013
Taxes municipales	177	169
Entretien de moniteurs défibrillateurs	137	300
Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)	-	164
Autres	147	90
	461	723

15. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES (en milliers de dollars)

À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales, la Corporation doit, à la demande du MSSS, assumer des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers d'urgence. 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

	2014	2013
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	1 033	1 090
AUGMENTATION		
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux	1 277	1 386
Intérêts	13	11
Revenus d'inscriptions	101	112
	1 391	1 509
DIMINUTION		
Honoraires professionnels	286	498
Système de priorisation des appels	473	462
Frais de déplacement	37	43
Formation	1	24
Contribution à des congrès	5	5
Frais de négociation de convention collective	-	44
Fournitures de bureau et petits équipements	1	9
Frais de réunion et location de salles	12	34
Uniformes	1	-
Abonnements	2	-
Réseau national intégré de radiocommunications	130	147
Contribution au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des paramédics	125	300
	1 073	1 566
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	1 351	1 033

15. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES (en milliers de dollars) (SUITE)

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

	2014	2013
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux	-	158
Taxes de vente à recevoir	12	9
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 1,05 % au 31 mars 2014 et 2013, sans modalité d'encaissement	1 430	930
	1 442	1 097
PASSIFS		
Charges à payer	91	64
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	1 351	1 033

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte de celles de la Corporation.

16. FONDS PROVINCIAL POUR LA GESTION DES VÊTEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS DES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

Un protocole d'entente, établissant un patrimoine fiduciaire pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers paramédics, a été signé entre le MSSS, les associations d'entreprises ambulancières et la Corporation. La Corporation a le mandat d'agir à titre de fiduciaire du Fonds qui est destiné à l'achat, à la gestion et à l'entretien des vêtements de protection individuels. 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

	2014	2013
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	163	152
AUGMENTATION		
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux	780	750
Contribution du Fonds des activités provinciales	125	300
Intérêts	2	2
	907	1 052
DIMINUTION		
Achats de vêtements de protection individuels	770	803
Entretien et réparations des vêtements de protection individuels	180	175
Traitement électronique des données	53	53
Assurances vêtements de protection individuels	10	10
	1 013	1 041
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	57	163

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

	2014	2013
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 1,05 % au 31 mars 2014 et 2013, sans modalité d'encaissement	104	260
Taxes de vente à recevoir	30	20
	134	280
PASSIFS		
Charges à payer	77	117
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	57	163

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte de celles de la Corporation.

17. INSTRUMENTS FINANCIERS

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

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

Risque de crédit

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

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

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière de ses clients sur une base continue et examine l'historique de crédit de tout nouveau client, à l'exception des particuliers. La provision pour créances douteuses est maintenue 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.

L'analyse de l'âge des créances des bénéficiaires de transports ambulanciers se détaille comme suit:

	2014			2013		
	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total	Particuliers	Autres	Total
Courant	807	2 364	3 171	878	2 455	3 333
Créances de 30 à 60 jours	356	1 283	1 639	423	1 223	1 646
Créances de 61 à 90 jours	193	229	422	224	469	693
Créances de 91 à 120 jours	154	171	325	124	88	212
Créances de plus de 120 jours	1 520	54	1 574	1 876	71	1 947
	3 030	4 101	7 131	3 525	4 306	7 831
Provision pour créances douteuses	(1 763)	-	(1 763)	(1 900)	-	(1 900)
	1 267	4 101	5 368	1 625	4 306	5 931

⁽¹⁾ Représente les créances des Établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux, de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Risque de crédit (suite)

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

	2014	2013
Solde au début	1 900	1 894
Provision de l'exercice	1 471	1 507
Radiation de l'exercice	(1 608)	(1 501)
Solde à la fin	1 763	1 900

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 le 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 de la Corporation porte intérêt à des taux fixes, réduisant ainsi au minimum les risques liés au flux de trésorerie et aux taux d'intérêt car elles seront remboursées selon l'échéance prévue.

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 sa dette et de ses créanciers et charges à payer. La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation et de sa dette.

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant d'encaisse et à s'assurer 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.

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers au 31 mars 2014.

	DETTE	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER	TOTAL
Moins de 90 jours	105	11 974	12 079
De 90 à 365 jours	316	10 161	10 477
Plus de 365 jours	632	2 997	3 629

Compte tenu de la disponibilité du financement de la Corporation, de son encaisse disponible, ainsi que du calendrier de ses versements, la direction évalue que le risque de liquidité de la Corporation est faible.

18. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers paramédics, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élevaient à 1 755 \$ (2013: 1 301 \$). Au 1^{er} janvier 2014, le taux de cotisation de la Corporation au RREGOP a augmenté de 9,18 % à 9,84 % de la masse salariale et celui du RRPE de 12,30 % à 14,38 %. Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1^{er} janvier 2014 (0,54 % au 1^{er} janvier 2013) de la masse salariale cotisable qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi la Corporation doit

verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2013 correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable et à 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

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), un régime hybride à cotisations et à prestations déterminées. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élevaient à 2 647 \$ (2013: 2 548 \$). Au 9 mars 2014, le taux de cotisation de la Corporation au RRTAP a augmenté de 5,8 % à 5,9 % de la masse salariale.

Les obligations de la Corporation envers ces régimes 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 2014	TOTAL 2013
SOLDE AU DÉBUT	9 393	76	9 469	8 855
Charges de l'exercice	12 426	2 876	15 302	15 040
Prestations versées au cours de l'exercice	(11 967)	(2 879)	(14 846)	(14 426)
SOLDE À LA FIN	9 852	73	9 925	9 469

Cette provision est incluse dans le poste « créditeurs et charges à payer ». Les congés de maladie accumulés ne font pas l'objet d'actualisation puisqu'ils sont versés chaque année.

19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Corporation est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec.

La Corporation n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

20. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Corporation est engagée par des contrats à long terme, échéant à diverses dates jusqu'en juillet 2019, pour la location de locaux administratifs, d'équipement et pour l'entretien de cet équipement.

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 3 786 \$ (2013: 3 560 \$). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit:

2015	3 249
2016	1 307
2017	916
2018	102
2019 et suivantes	35
	5 609

FONDS PROVINCIAL POUR LA GESTION DES VÊTEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS DES PARAMÉDICS

En vertu d'un contrat signé par la Corporation, le Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des paramédics devra verser une somme maximale de 1072 \$ (591 \$ en 2013), taxes en sus, au cours de la prochaine année, pour la gestion des vêtements de protection individuels pour l'ensemble des paramédics du Québec.

21. ÉVENTUALITÉ

Un fournisseur de véhicules ambulanciers a déposé, en mai 2006, une réclamation d'un montant de 4 419 \$ devant la Cour supérieure du Québec. La réclamation porte sur les dommages possibles suite à la résiliation d'un contrat entre la Corporation et le fournisseur en question. La Cour supérieure du Québec a rendu son jugement le 23 août 2012, accueillant l'action intentée par le fournisseur et condamnant la Corporation à payer la somme de 1 881 \$ au fournisseur plus intérêts au taux légal ainsi qu'une indemnité additionnelle à compter du 24 mai 2006.

La Corporation en a appelé du jugement devant la Cour d'appel. Elle demande à la cour d'infirmer le jugement de première instance et de condamner le fournisseur à lui verser une somme de 2 896 \$ avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle. La cause a été plaidée devant la Cour d'appel le 3 juin 2014 et la Corporation est en attente du jugement.

La Corporation a comptabilisé une provision dans le poste créditeurs charges à payer d'un montant de 2 997 \$ représentant le montant du jugement avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle jusqu'à la date probable du jugement de la Cour d'appel.

22. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	2014	2013
Intérêts payés	536	573
Intérêts reçus	127	213

23. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS

Le 17 avril 2014, la Corporation a signé deux propositions de location pour deux immeubles d'une durée de 20 ans débutant le 1^{er} juin 2015 d'une valeur totale de 58 275 \$.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES SUR CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014 (NON AUDITÉS)

	2014	2013
NOMBRE DE TRANSPORTS DE BÉNÉFICIAIRES EFFECTUÉS AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS		
Transports imputables à :		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	129 619	127 582
Société de l'assurance automobile du Québec	7 920	8 322
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	32 319	32 352
Particuliers et autres	57 071	59 852
	226 929	228 108
NOMBRE TOTAL D'HEURES D'INTERVENTION ET DE DISPONIBILITÉ DES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS		
	1 174 522	1 178 455
NOMBRE DE POSTES OCCUPÉS PAR LES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS AU 31 MARS		
Temps plein	591	595
Temps partiel	344	343
	935	938

Le rapport annuel est produit par le service des communications de la Corporation d'urgences-santé.

Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toutes les données qualitatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

Sur demande, d'autres formats du rapport annuel peuvent être produits pour répondre aux besoins des personnes aux prises avec une incapacité visuelle.

Urgences-santé tient à remercier tous ceux et celles qui ont participé de près ou de loin à ce rapport annuel.

Urgences-santé ayant à cœur l'environnement, ce document a été imprimé en quantité limitée sur un papier recyclé.

www.urgences-sante.qc.ca



ADRESSES:

Centre administratif

3232, rue Bélanger
Montréal (Québec)
H1Y 3H5

Centre opérationnel Nord

2559, boul. Chomedey
Laval (Québec)
H7T 2R2

Centre opérationnel Est

6660, rue Jarry Est
St-Léonard (Québec)
H1P 3K8

Centre opérationnel Ouest

7400, rue St-Patrick Ouest
LaSalle (Québec)
H8N 0A1

Dépôt légal : 2^e trimestre 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-70878-0 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-70870-4 (PDF)