

Rapport annuel de gestion

Urgences-santé
2022-2023



© LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ, 2023
ISBN : 978-2-550-94969-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-94970-1 (version électronique)
DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2023



Table des matières

Mot du président-directeur général.....	2
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	3
La Corporation d'urgences-santé.....	5
› La mission et la vision.....	5
› Les valeurs.....	6
› Rôle.....	7
› Territoire et clientèle.....	8
› Conseil et comités d'administration.....	10
› Organigramme.....	11
› Faits saillants.....	12
Résultats du plan stratégique	17
› Sommaire des principaux résultats.....	17
› Résultats détaillés du plan stratégique pour l'exercice 2022-2023.....	22
› Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.....	28
› Rapport du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services	31
Les ressources utilisées	33
› Ressources humaines	33
› Ressources budgétaires et financières	40
› Ressources informationnelles.....	42
Autres exigences.....	45
› Gestion et contrôle des effectifs.....	45
› Contrats de service.....	46
› Développement durable.....	47
› Accès à l'égalité en emploi.....	51
› Accès aux documents et protection des renseignements personnels.....	54
› Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration.....	55
› Gouvernance des sociétés d'État.....	56
› Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	74
États financiers.....	81



Mot du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion d'Urgences-santé. Vous pourrez ainsi constater l'ampleur du travail qui a été réalisé par notre personnel, les liens que nous avons tissés ou maintenus avec des partenaires externes, ainsi que toutes les initiatives qui ont été mises de l'avant au service de la population durant l'année 2022-2023.

L'année 2022-2023 est celle où Urgences-santé a franchi un pas de géant en intégrant la modernisation des services préhospitaliers d'urgence au cœur de ses opérations. Vous constaterez dans ce rapport que tous ces changements sont menés avec brio par les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, les infirmières, les paramédics et les employé(e)s de soutien et administratifs d'Urgences-santé. Une grande famille au service de la population de Montréal et de Laval.

Le déploiement d'approches innovantes comme le triage secondaire, la coévaluation et la libération rapide des patients changent nos pratiques, mais du même coup, nous amènent à encore mieux desservir la population. L'époque où un appel au centre de communication santé correspondait à un transport en ambulance est révolue. **Le bon soin, par le bon intervenant, au bon moment** devient notre *leitmotiv* qui guide nos actions. Il s'agit d'une avancée importante vers des changements durables et des améliorations pour le système préhospitalier d'urgence au bénéfice de l'utilisateur. Forte d'une collaboration avec les partenaires, Urgences-santé est d'ailleurs convaincue de l'importance de sa contribution et son expertise au *Plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé (2022)* du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Au cours de la dernière année, nous avons terminé l'exercice de la planification stratégique 2023-2027. Ce travail de longue haleine nous a permis de nous ouvrir sur de nouvelles valeurs qui nous distinguent. **L'engagement, la bienveillance et la collaboration** sont propres à notre personnel et à notre organisation. Pour faire vivre cette planification quadriennale, un plan d'action sera élaboré et mis en œuvre avec la collaboration de l'ensemble des employé(e)s.

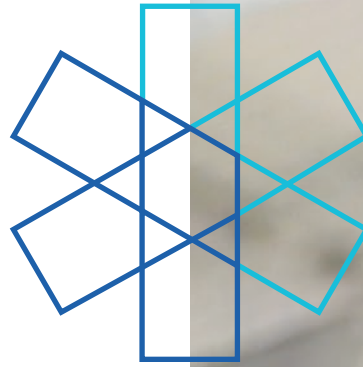
L'année 2022-2023 a aussi laissé une place à la reprise de la grande majorité des activités corporatives en présentiel, comme les cérémonies de reconnaissance pour notre personnel. Cette reprise était attendue, puisqu'elle permet aux membres du personnel de créer des liens précieux au sein de notre organisation. D'un côté plus personnel, la dernière année aura été pour moi un moment privilégié pour apprendre à connaître, à titre de président-directeur général, une organisation qui fait sa force grâce à l'engagement de son personnel.

En effet, la population fait appel à nos services à un moment de grand stress, voire peut-être le seul moment de leur vie où ils auront besoin des services préhospitaliers. Je tiens donc à remercier du fond du cœur tous les membres de l'organisation pour leur bienveillance et leur dévouement. Ces deux qualités sont fondamentales dans notre sphère d'activités.

Je tiens à souligner l'importance des travaux du conseil d'administration et du comité de direction. Vous êtes les forces motrices qui ont contribué à maintenir l'organisation en marche grâce à une gouvernance saine et juste. Je suis infiniment reconnaissant pour vos efforts. Il est essentiel que nous continuions de travailler ensemble pour atteindre nos objectifs futurs.

En ce qui concerne l'avenir, je tiens à vous rappeler que malgré les défis, nous pouvons continuer à innover et nous ouvrir aux possibilités du travail collaboratif. Vous verrez dans ce rapport annuel de gestion que cette valeur donne toujours des résultats impressionnants. C'est grâce à ce travail collectif que nous pouvons déposer un rapport aussi riche en accomplissements et que nous continuerons d'être une organisation proche de sa population pour les années à venir.

FRANÇOIS CHARPENTIER



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 2022-2023* de la Corporation d'urgences-santé :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2023.

FRANÇOIS CHARPENTIER
Président-directeur général





La Corporation d'urgences-santé

Créée en 1989, la Corporation d'urgences-santé exerce les fonctions d'exploitation d'un centre de communication santé et d'un service ambulancier. De plus, conformément à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, Urgences-santé organise les services préhospitaliers sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place de services de premiers répondants.

Au fil des années, l'offre de service de l'organisation a grandement évolué, tant en matière de diversité que de volume. La modernisation des pratiques, l'avancement de projets structurants, ainsi que la spécialisation des ressources humaines sont notamment à l'origine de ces changements.

Aujourd'hui, la qualité des services rendus à la population desservie demeure au cœur des priorités qui guident les actions de l'organisation au quotidien. En ce sens, Urgences-santé continue de voir au développement d'une organisation innovante et performante dans le but d'assurer une réponse adaptée aux besoins de la population et à la réalité du territoire desservi.

La mission

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

La vision

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



Les valeurs

Bienveillance
Collaboration
Engagement



Rôle

La chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence

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

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

- 1** Premiers intervenants ou secouristes désignés

- 2** Centres 9-1-1

- 3** Centre de communication santé

- 4** Services de premiers répondants

- 5** Services ambulanciers

- 6** Établissements receveurs

Territoire et clientèle

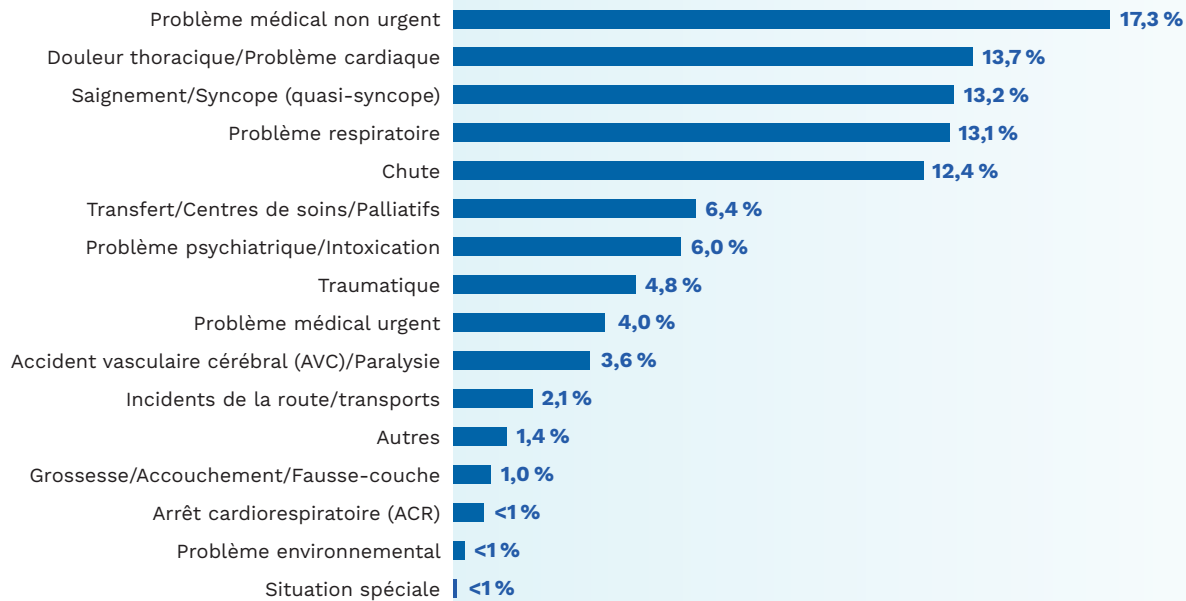
Urgences-santé dessert une population de 2,5 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, sur un territoire d'une superficie de 744 km². En tant que plus grande organisation ambulancière au Québec, la Corporation d'urgences-santé reçoit plus de 40 % des demandes de services ambulanciers de la province.

La Corporation travaille de concert avec l'ensemble des acteurs du réseau de la santé, plus particulièrement avec ses partenaires sur les territoires de Montréal et de Laval, qui comprennent 18 centres hospitaliers. Urgences-santé maintient aussi des liens très étroits avec divers partenaires opérationnels, dont les services d'incendie et les corps policiers.

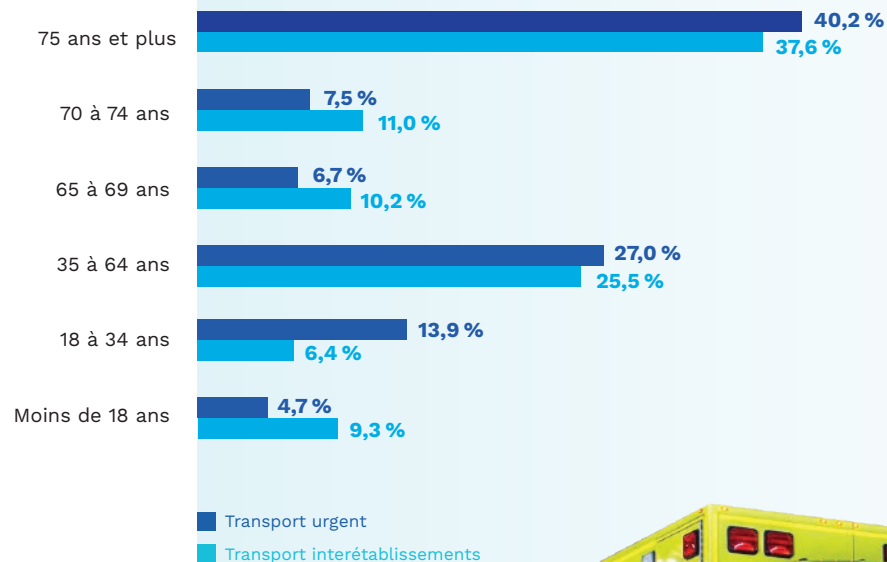
Le territoire desservi comprend un important réseau de transport routier avec une circulation dense qui compte 24 ponts et 3 tunnels. De plus, le territoire comprend un réseau ferroviaire, un réseau aérien incluant un aéroport international, un réseau de métro souterrain de 71 kilomètres, un port, des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



Répartition des usagères et usagers selon la nature des cas¹



Répartition des usagères et usagers selon l'âge et le type de transport¹



¹ Sur la base de 198 500 transports facturés où l'utilisateur a pu être identifié

Conseil d'administration et comités

Au 31 mars 2023

Membres du conseil d'administration au cours de l'exercice 2022-2023



Président

M. François Charpentier

Président-directeur général, Urgences-santé



Administrateur

Dr Éric Lalonde

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



1^{er} Vice-Président

M. Rick Leckner

Fondateur – MaisonBrison Communications
Président – Investissements Saint-Victor inc.



Administrateur

M. Alex Norris

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



2^e Vice-Présidente

M^{ME} Sandra Desmeules

Conseillère municipale
Quartier Concorde-Bois-de-Boulogne et
membre du comité exécutif à la Ville de Laval



Administrateur

M. Pierre Provost

Spécialiste en préhospitalier
chez Urgences-santé



Secrétaire

M^{ME} Louise Soucy

Administratrice de sociétés certifiée

Membres des comités du conseil d'administration

Comité exécutif

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

Comité de gouvernance et d'éthique

- › M^{me} Louise Soucy, présidente
- › Dr Éric Lalonde
- › M. Pierre Provost
- › M. François Charpentier, président-directeur général

Comité d'audit

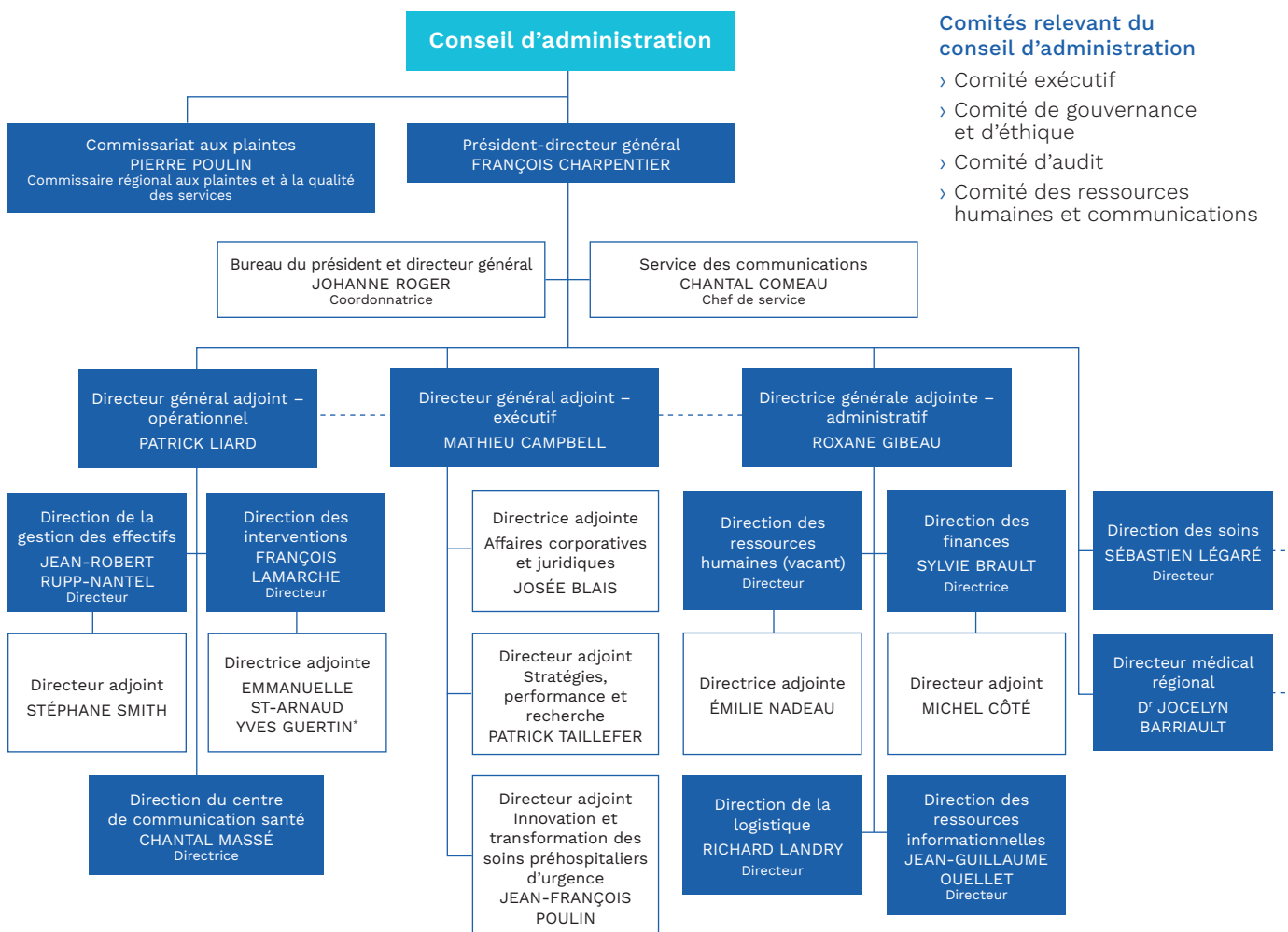
- › M^{me} Louise Soucy, présidente
- › M^{me} Sandra Desmeules
- › M. François Charpentier, président-directeur général

Comité des ressources humaines et des communications

- › M^{me} Sandra Desmeules, présidente
- › M. Rick Leckner
- › M. Alex Norris
- › M. François Charpentier, président-directeur général

Organigramme

Au 31 mars 2023



* Par intérim

□ Poste cadre intermédiaire

■ Poste cadre supérieur

Organisation administrative

L'organisation mise sur une gestion à trois volets, articulée autour des opérations, des soins et de l'administration, en complémentarité avec la Direction générale. Par ailleurs, en avril 2022, la Direction générale s'est dotée d'un volet exécutif regroupant diverses fonctions visant à favoriser une plus grande souplesse et à contribuer activement à l'évolution du milieu des soins préhospitaliers d'urgence.

Le comité de direction d'Urgences-santé est composé du président-directeur général, de trois directeurs généraux adjoints, de trois directeurs opérationnels, de quatre directeurs administratifs, d'un directeur des soins, du directeur médical régional et de cadres ou professionnels détenant une expertise spécifique.

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

Faits saillants



Données opérationnelles

En 2022-2023,

368 084
appels

ont été reçus au centre de communication santé de la Corporation d'urgences-santé. Les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence ont ainsi répondu à une moyenne de **1 008 appels par jour**.

De ces appels,

273 870
interventions

ont été effectuées par les paramédics afin de venir en aide aux citoyennes et aux citoyens, soit une moyenne de **750 interventions par jour**, à Montréal et à Laval. Ceci représente une légère hausse par rapport à 2021-2022.

Ces interventions ont mené à

203 846
transports

dans un établissement du réseau de la santé, soit une légère diminution comparativement à 2021-2022.

Un temps de réponse systémique² de

7 minutes

aux **appels de priorité 0** pour le présent exercice. Lors d'urgences vitales, la population montréalaise et lavalloise peut ainsi compter sur l'arrivée rapide des intervenants de la chaîne d'intervention préhospitalière, sous la coordination d'Urgences-santé, comme prévu par la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*.

Le personnel de soutien a procédé à

+ de 81 000
mises en service
d'ambulances

en 2022-2023. Il s'agit d'un travail colossal qui est effectué au quotidien pour voir à la mise en conformité des équipements et à l'entretien mécanique des véhicules. Celui-ci permet d'assurer que les paramédics ont les outils et équipements requis lors des situations d'urgence, où la disponibilité et la qualité de ces outils et équipements revêtent une importance majeure dans la prestation des soins.

² Moyenne des délais entre la réponse aux appels de priorité 0 par le centre de communication santé et l'arrivée sur les lieux de l'incident de la première ressource préhospitalière (paramédics ou premiers répondants).

Début de la coévaluation

L'année 2022 marque le début de la coévaluation chez Urgences-santé, une avancée importante pour les services rendus à la population.

Cette évaluation conjointe d'une personne présentant une condition médicale non urgente par un paramédic, au chevet de celle-ci, et une infirmière ou un infirmier de l'unité de soutien clinique, au téléphone, permet de déterminer la trajectoire de soins et l'intervenant le plus approprié pour l'usagère ou l'utilisateur, et ainsi de répondre à son besoin réel et d'éviter la salle d'urgence, si ça ne s'avère pas nécessaire.

En date du 31 mars 2023, **533 membres du personnel paramédical** ont été formés afin d'appliquer le protocole lorsqu'un appel se qualifie.

Entre septembre 2022 et mars 2023, **1 022 coévaluations** ont été réalisées. Parmi celles-ci, **72 %** des usagères et des usagers ont été réorientés vers une trajectoire autre que le transport ambulancier et **49 %** ont été réorientés vers une autre ressource que la salle d'urgence qui répondait mieux à leur besoin.

Ces données brossent un portrait encourageant de l'impact que la coévaluation peut avoir sur le réseau de la santé, ainsi que pour les citoyennes et les citoyens, qui peuvent ainsi consulter le bon professionnel de la santé, au bon endroit et au bon moment.



Directive de libération rapide de la patiente ou du patient ambulatoire et stable à la salle d'urgence

À l'été 2022, une nouvelle directive permettant aux paramédics d'orienter les patientes et les patients répondant à des critères cliniques spécifiques vers la salle d'attente de l'urgence, à leur arrivée en centre hospitalier, a été mise en place dans le cadre d'un projet pilote.

Cette initiative a pour objectif de rendre disponibles plus rapidement les ressources ambulancières pour la réponse aux appels d'urgence, en mettant à profit l'expertise des paramédics.

La sécurité des patientes et des patients demeure prioritaire en tout temps lors de l'application de cette directive. En outre, avant de quitter les lieux, les paramédics assurent le transfert des informations requises pour le triage hospitalier.

Déploiement d'un service de premiers répondants à Laval

Au printemps 2022, le déploiement d'un tout nouveau service de premiers répondants sur le territoire lavallois s'est concrétisé grâce à un partenariat avec la Ville de Laval et le Service de sécurité incendie de Laval.

Par conséquent, l'ensemble du territoire de la Ville de Laval est désormais desservi par un service de premiers répondants qui est en mesure de répondre aux appels d'urgence vitale, soit lors d'arrêts cardiorespiratoires, de chocs anaphylactiques et de surdoses d'opiacés.

En 2022-2023, les premiers répondants du Service de sécurité incendie de Laval ont répondu à plus de 1500 appels urgents, une contribution importante pour la population.





Réaccréditation à titre de centre d'excellence du centre de communication santé

Le centre de communication santé a reçu, pour une sixième fois, son accréditation à titre de centre d'excellence en 2023. Afin de l'obtenir, Urgences-santé a répondu à un processus rigoureux qui a débuté en septembre 2022 et le dépôt du dossier s'est fait à la fin de décembre 2022.

Grâce au maintien du centre d'excellence, Urgences-santé peut utiliser le protocole permettant de diriger les appelantes et les appelants vers une ressource autre que le transport ambulancier, et ainsi poursuivre le triage secondaire et la coévaluation faits par les infirmières et les infirmiers dans le but de mieux répondre à leur besoin réel. L'accréditation comme centre d'excellence permet aussi à la Corporation de proposer des changements au *Medical Priority Dispatch System™ (MPDS®)*, le système de répartition médicale utilisé par l'organisation.



Résultats du plan stratégique

Au cours du présent exercice financier, Urgences-santé a entrepris des travaux dans le but d'élaborer sa prochaine planification stratégique. Cette démarche mobilisatrice a impliqué d'importantes consultations auprès des parties prenantes internes et externes. Le nouveau *Plan stratégique 2023-2027* a été adopté par le conseil d'administration le 31 mars 2023 et poursuit le cycle d'approbation jusqu'à l'adoption à l'Assemblée nationale du Québec.

Dans ce contexte, et étant donné que la grande majorité des objectifs du *Plan stratégique 2017-2022* demeurent pertinents, la reddition de comptes 2022-2023 est faite à partir de ce dernier.

Sommaire des principaux résultats

Enjeu 1 : Une intégration au continuum de soins

ORIENTATION 1.1

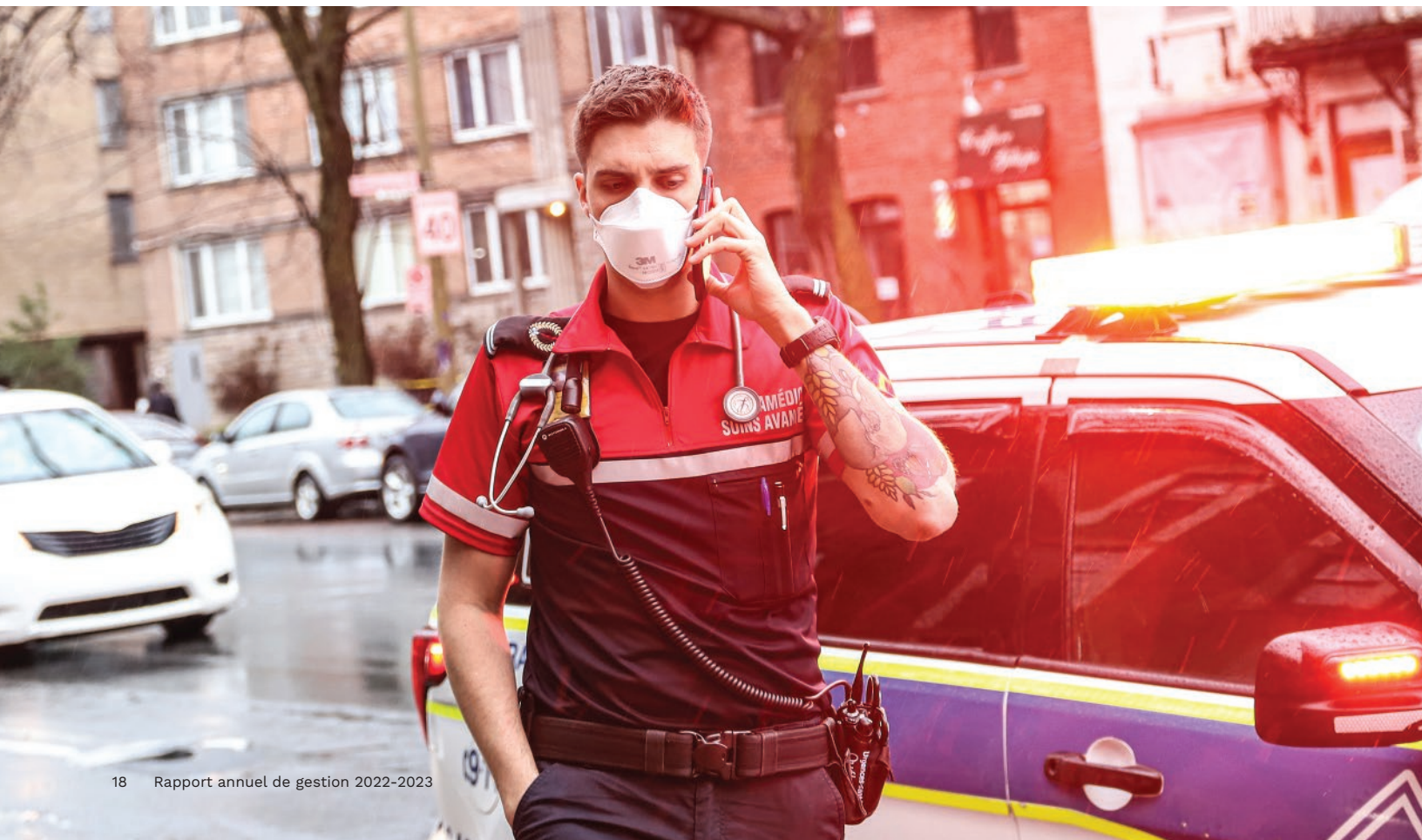
Répondre aux besoins de la population par une offre de service régionale adaptée et complémentaire à celle de nos partenaires

Axe d'intervention : Un accès aux soins d'urgence et aux premiers secours

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2022-2023
Promouvoir l'engagement des citoyens dans sa communauté à titre de premiers intervenants	Nombre de citoyens ayant suivi le programme Héros Urbain	500 personnes par an	Aucune formation Héros urbain n'a été donnée.
	Taux d'augmentation du nombre de défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans les lieux publics, enregistrés à la Corporation d'urgences-santé	5 % de plus par an	Pour l'année 2022-2023, un total de 1 351 DEA ont été comptabilisés et géolocalisés. Cela représente une augmentation de 35 % par rapport aux 999 DEA inscrits en 2021-2022.
Optimiser le déploiement des premiers répondants sur l'ensemble du territoire desservi en collaboration avec les partenaires	Taux de couverture de premiers répondants sur le territoire desservi	100 % du territoire couvert d'ici 2021	La Ville de Montréal, la Ville de Laval, la Ville de Côte Saint-Luc et Aéroport international Montréal-Trudeau (YUL) sont desservis par un service de premiers répondants. 100 % du territoire est couvert.

Axe d'intervention : Une réponse adaptée à la population desservie

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2022-2023
Prioriser la réponse aux appels les plus urgents et chronodépendants sur le territoire desservi	Taux de déviation critique au protocole de système médicalisé de priorisation des appels urgents (SMPAU)	< 8 % par an	Au cumul, le taux d'appels non conformes est de 6 % . La cible de moins de 8 % est donc atteinte.
	Taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires	> 40 % par an	Le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires pour l'année 2021-2022 est de 52,2 % . Quant au taux pour 2022-2023, celui-ci n'était pas encore disponible lors de la publication de ce rapport annuel de gestion.
	Taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte	> 90 % par an	Le taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte pour 2021-2022 est de 98,4 % . Quant au taux pour 2022-2023, celui-ci n'était pas encore disponible lors de la publication de ce rapport annuel de gestion.
Renforcer les équipes en soins avancés vers les situations médicales appropriées	Pourcentage de paramédics formés en soins avancés, embauchés annuellement	80 % des diplômés/an	Au cours de l'exercice financier 2022-2023, 15 paramédics en soins avancés ont été embauchés. L'objectif de recrutement de 10 finissants à la cohorte de la Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés, qui s'est terminée en mai 2022, a été dépassé de 50%. À ce jour, 53 paramédics en soins avancés sont actifs à la Corporation.



Axe d'intervention : Une meilleure prise en charge des patientes et des patients

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2022-2023
<p>Mettre en place des projets permettant d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du patient par une installation³ du réseau de la santé et des services sociaux appropriée</p>	<p>Nombre de projets avec des installations du réseau de la santé</p>	<p>2 projets avec des installations du réseau de la santé d'ici 2021, dont 1 d'ici 2019</p>	<p>Unité de soutien clinique En 2022-2023, l'unité de soutien clinique à Urgences-santé a pris son plein essor. À la fin de l'exercice financier, huit infirmières étaient disponibles pour effectuer de la paramédecine de régulation, par l'entremise du triage secondaire et de la coévaluation.</p> <p>Modernisation du service interétablissements En collaboration avec le centre hospitalier du Sacré-Cœur de Montréal, un service de transport interétablissements ECMO a été déployé en février 2023.</p> <p>Des travaux ont été effectués tout au long de l'année 2022-2023 avec les centres hospitaliers Sainte-Justine et Montréal pour enfants dans le cadre du programme provincial de transport terrestre interhospitalier pédiatrique, afin de permettre un déploiement de ce service prévu à l'été 2023.</p>
<p>Améliorer l'orientation des patients par l'arrimage de processus avec les intervenants de la première ligne</p>	<p>Nombre de processus de travail de la Corporation mis en commun avec ceux des intervenants de la première ligne</p>	<p>2 d'ici 2021</p>	<p>Volet concertation La liaison avec les centres hospitaliers du territoire de la Corporation est maintenant assurée par l'équipe du centre de gestion des opérations (CGO) soutenue par des superviseurs de terrain ayant des centres hospitaliers attitrés.</p> <p>Volet détournement Des travaux ont débuté en septembre 2022 afin de renouveler et bonifier l'entente de répartition des centres hospitaliers. Trois sous-comités de travail ont été formés avec des représentants de la Corporation, des centres hospitaliers, ainsi que de la coordination régionale ministérielle.</p> <p>En décembre 2022, la répartition des cas psychiatriques dans le réseau a été améliorée par la définition et l'ajout du terme « cas de psychiatrie » dans les critères de répartition des centres hospitaliers.</p>

³ Une installation représente le lieu physique où sont dispensés des soins de santé et des services sociaux à la population (centres hospitaliers, centres locaux de services communautaires, centres d'hébergement...)

Enjeu 2 : Une organisation mobilisée, axée sur la qualité, la sécurité et l'innovation

ORIENTATION 2.1

Développer une organisation innovante

Axe d'intervention : Une organisation innovante et performante

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2022-2023
Réaliser un suivi global et intégré des risques	Nombre de politiques et de pratiques sur la qualité et la gestion de risques mises en œuvre	5 d'ici 2021, dont 3 d'ici 2019	Cette cible est atteinte avec le déploiement d'une politique de gestion intégrée des risques en 2021-2022. De plus, un plan d'atténuation des risques corporatif et des plans d'atténuation des risques par direction ont été achevés en 2022-2023 et la mise en œuvre des mesures d'atténuation a débuté.
S'investir dans le développement des pratiques préhospitalières	Nombre de projets de recherche	5 d'ici 2021, dont 2 d'ici 2019	35 projets sont en cours, 17 projets sont en développement et 5 projets sont terminés.
Déployer des solutions technologiques qui soutiennent la mission de l'organisation	Taux de projets de la planification triennale en ressources informationnelles réalisés	80 % annuellement selon les échéanciers des projets décrits dans le plan	5 projets sur 8 (63 %) sont réalisés. Il importe de préciser que l'organisation a également planché sur l'avancement d'autres projets prioritaires en lien avec la continuité des opérations, comme le projet de mise à niveau de la répartition assistée par ordinateur (RAO) actuelle.
Maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle élevé	Taux de satisfaction des citoyens	Supérieur à 97 %	Selon le dernier sondage effectué en 2022-2023, le taux de satisfaction s'élève à 97 % .

ORIENTATION 2.2

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

Axe d'intervention : Développement des compétences

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2022-2023
Soutenir le développement des compétences des employé(e)s en fonction des besoins actuels et futurs de l'organisation	Taux d'obtention de la formation obligatoire pour les paramédics et autres employé(e)s cliniques actifs	100 % par an	38 % des paramédics ont suivi la formation ÉCART jour 1, formation régionale portant sur la manipulation des charges. 93 % et 86 % des paramédics ont respectivement suivi la formation RÉA jour 1 et RÉA jour 2.
	Taux de paramédics et de répartitrices et de répartiteurs médicaux d'urgence adhérant au plan de gestion de carrière	100 % des besoins annuels	Mise en place de liens entre le <i>Programme d'appréciation de la contribution du personnel</i> , l'élaboration des plans de perfectionnement individuels et l'élaboration du plan de développement des ressources humaines. Réalisation de l'appréciation de la contribution de la très grande majorité des cadres intermédiaires et supérieurs. Adoption d'une grille d'évaluation de la gestion intégrée des risques pour tracer le portrait de l'évolution des enjeux organisationnels de relève. Mise en place de recommandations d'ordre structurel, dont l'utilisation plus systématique de la délégation de pouvoir comme stratégie de développement.



Axe d'intervention : Environnement favorable à l'engagement et la responsabilisation envers la santé et la sécurité

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2022-2023
Promouvoir une culture axée sur la prise en charge partagée et diligente de la santé et la sécurité au travail	Taux de gravité des accidents ⁴	Diminuer de 12 % d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	Le taux de gravité des accidents de travail se situe à 2002 comparativement à 1447 pour l'année de référence, soit une augmentation de 38 % .
	Taux de fréquence des accidents ⁵	Réduction de 15 % du taux d'ici 2019, puis maintien jusqu'en 2021	Si on exclut l'effet de la COVID-19, le taux de fréquence est de 21,7 % , soit très près de la cible (19,2 %).
Accompagner les employé(e)s dans le maintien de leur santé physique et psychologique	Taux de diffusion de formation à l'ensemble des paramédics, répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) et personnel d'encadrement du programme de prévention de la santé psychologique au travail	100 % d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	En 2022-2023, la formation sur le programme de prévention de la santé psychologique au travail n'a pas été offerte. Cependant, diverses activités de formation et ateliers de sensibilisation ont été déployés dans le cadre du <i>Programme de santé psychologique au travail</i> , dont la diffusion d'une capsule de formation portant sur la gestion du stress à l'intention des paramédics. De plus, il y a également eu la formation de 7 nouveaux pairs aidants.
	Taux d'accidents liés aux troubles musculo-squelettiques ⁶	Réduction de 15 % du taux d'ici 2019, puis maintien du taux jusqu'en 2021	Si on exclut l'effet de la COVID-19, 78 % des lésions (180/229) sont des troubles musculosquelettiques. La cible de maintien de 61,46 % n'est pas atteinte.

4 Le taux de gravité des accidents représente le nombre de jours indemnisés pour 200 000 heures travaillées. Le seuil de référence est de 1447 jours en 2016-2017.

5 Le seuil de référence en 2016-2017 est de 22,57 %. La cible de maintien est de 19,19 %, soit 15 % de 22,57 %.

6 Le seuil de référence en 2016-2017 est de 72,3 % (47 accidents de type TMS sur 65 accidents de travail). La cible de maintien est de 61,46 %, soit 15 % de 72,3 %.

Résultats détaillés du plan stratégique pour l'exercice 2022-2023

Enjeu 1 : Une intégration au continuum de soins

Orientation 1

Répondre aux besoins de la population par une offre de service régionale adaptée et complémentaire à celle de nos partenaires

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

Axe d'intervention : Un accès aux soins d'urgence et aux premiers secours

Grâce à la comptabilisation des données réalisée en collaboration avec la Fondation Jacques-de-Champlain, en 2022-2023, quelque **1 351 défibrillateurs externes automatisés** ont été dénombrés, soit 352 de plus que l'année précédente. Pour ce qui est de la formation Héros urbain, cette dernière n'a pas pu être offerte à la population, notamment en raison des mesures sanitaires en lien avec la pandémie de la COVID-19 qui étaient encore en vigueur pour une grande partie de l'année. Les défis de recrutement rencontrés en cours d'année ont également rendu difficile la reprise de cette activité de formation, la Corporation concentrant le déploiement de ses ressources à la réponse aux appels d'urgence de la population.

Enfin, grâce au partenariat avec la Ville de Laval qui a mené au déploiement d'un tout nouveau service de premiers répondants sur le territoire lavallois au printemps 2022, **l'ensemble du territoire de la Corporation** est maintenant desservi par des premiers répondants. Les pompiers du Service de sécurité incendie de Laval s'ajoutent ainsi aux premiers répondants de la Ville de Montréal, de la Ville de Côte Saint-Luc et de l'aéroport international Montréal-Trudeau (YUL).

Axe d'intervention : Une réponse adaptée à la population desservie

Le taux de déviation critique au protocole du système médicalisé de priorisation des appels urgents est de **6 %** pour l'exercice 2022-2023. Par conséquent, la cible de moins de 8 % par an est atteinte grâce au travail en amont des répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence au centre de communication santé. Pour ce qui est du taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte, il est de **98,4 %** pour 2021-2022, les données pour 2022-2023 n'étant pas encore disponibles. Le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires est de **52,2 %** pour l'année 2021-2022. Il est à noter que les résultats pour 2022-2023 ne sont pas encore compilés. Finalement, afin d'offrir des soins de haut niveau, des paramédics en soins avancés sont déployés lors de certaines situations médicales. À ce jour, la Corporation compte 53 paramédics en soins avancés, dont **15 embauchés** en 2022-2023.

Axe d'intervention : Une meilleure prise en charge des patientes et des patients

Le troisième axe se situe à la fin de la chaîne d'intervention préhospitalière, soit la prise en charge de la patiente ou du patient. Urgences-santé travaille en collaboration avec les établissements du réseau de la santé dans le but de favoriser une prise en charge efficiente des patientes et des patients, et d'ainsi, optimiser l'utilisation des ressources préhospitalières. Pour ce faire, en 2022-2023, la Corporation a notamment misé sur quatre initiatives, soit :

- › L'unité de soutien clinique;
- › La modernisation du service interétablissements;
- › La coordination de la prise en charge dans les centres hospitaliers;
- › L'amélioration de la répartition des patientes et des patients transportés.

Tout d'abord, en 2022-2023, l'unité de soutien clinique a pris son plein essor. Des infirmières et des infirmiers sont disponibles pour effectuer le triage secondaire et la coévaluation avec les paramédics dûment formés à cette fin. En outre, des démarches ont été entreprises afin de mettre en place des corridors de service avec le Guichet d'accès à la première ligne et ainsi assurer une prise en charge efficiente des patientes et des patients ayant bénéficié d'une coévaluation ou d'un triage secondaire. À cet égard, plus de **533 membres du personnel** de la Corporation ont été formés au **protocole de régulation par la coévaluation** au cours de l'année. De plus, un projet de coévaluation avec le soutien à domicile pour les appelantes et les appelants dans les résidences privées pour aînés a débuté en janvier 2023 avec l'objectif de réorienter cette clientèle ailleurs que dans une salle d'urgence. Des trajectoires de soins proposées en fonction du besoin clinique des patientes et des patients permettent d'améliorer l'efficacité de leur prise en charge par le réseau de la santé et des services sociaux.

Quant à la **modernisation du service interétablissements**, la poursuite du déploiement de nouvelles équipes interétablissements mises sur pied pendant la pandémie a permis d'effectuer des transports dans des véhicules ambulanciers avec des équipes composées d'une chauffeuse ou d'un chauffeur et d'un(e) paramédic.

Il est également à noter qu'Urgences-santé a travaillé avec le réseau de la santé et des services sociaux pour améliorer deux volets de la prise en charge dans les centres hospitaliers, soit l'accueil des paramédics et la réduction des détournements d'ambulances. Pour ce qui est du premier volet, la liaison avec les centres hospitaliers est maintenant assurée par l'équipe du centre de gestion des opérations d'Urgences-santé, de pair avec les superviseuses et superviseurs de terrain attitrés aux différents centres hospitaliers. En ce qui concerne le deuxième volet, des travaux ont été effectués afin de favoriser une répartition plus adéquate des patientes et des patients transportés vers l'ensemble des centres hospitaliers.



Enjeu 2 : Une organisation mobilisée, axée sur la qualité, la sécurité et l'innovation

Orientation 2.1

Développer une organisation innovante

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

Axe d'intervention : Une organisation innovante et performante

Dans le but de s'arrimer aux meilleures pratiques de gestion et aux orientations gouvernementales, la Corporation s'est dotée d'une *Politique de gestion intégrée des risques*. Cette politique a pour objectif de soutenir les responsabilités de la haute direction en matière de gouvernance en veillant à ce que les secteurs à risque élevé liés aux activités de l'organisation soient déterminés et évalués. En outre, des plans d'atténuation des risques ont été élaborés et sont en cours de mise en œuvre.

De plus, Urgences-santé s'investit dans le développement des pratiques préhospitalières d'urgence par la réalisation d'activités de recherche menant à des publications scientifiques. Ces dernières permettent, entre autres, de faire évoluer les protocoles de soins et d'améliorer le savoir-faire des membres du personnel. En 2022-2023, **5 projets de recherche** ont été terminés, 17 projets étaient en élaboration et 35 autres en cours de réalisation.

La Corporation poursuit également le déploiement de solutions technologiques qui soutiennent sa mission. Dans le but de demeurer une organisation innovante et performante, Urgences-santé met tout en œuvre pour réaliser les projets et les activités décrites dans la *Planification triennale 2019-2021 en ressources informationnelles*. Actuellement, cinq projets sur huit inscrits dans la *Planification triennale 2019-2021 en ressources informationnelles* ont été réalisés. Il est à noter qu'en raison de la modification des priorités entraînée par l'évolution des besoins et de la technologie, la Corporation s'est également concentrée sur le déploiement de nouveaux projets, comme le réaménagement des salles satellites et du câblage réseau ainsi que le projet de mise à niveau de la répartition assistée par ordinateur actuelle. Il est également à noter qu'Urgences-santé s'est dotée du *Plan de modernisation technologique 2022-2024* en juin 2022.

Enfin, la Corporation désire maintenir un taux de satisfaction très élevé des citoyennes et des citoyens qui ont utilisé ses services. Le sondage effectué auprès de la clientèle a pour but d'évaluer son degré de satisfaction. Lors du dernier sondage réalisé en 2022 auprès des appelantes et des appelants entre janvier et mars, le **taux de satisfaction à l'égard des services offerts** par la Corporation était de **97 %**. Ces résultats démontrent l'ampleur des efforts fournis au quotidien pour assurer la qualité des services.





Orientation 2.2

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

Cette orientation porte sur le volet des ressources humaines du *Plan stratégique 2017-2022* qui est divisé en deux axes. Le premier axe porte sur le développement des compétences et le second sur l'environnement qui favorise l'engagement et la responsabilisation envers la santé et la sécurité du travail. Cette orientation permettra à la Corporation de faire face aux défis des prochaines années en matière de ressources humaines.

Axe d'intervention : Développement des compétences

Afin de répondre aux enjeux de relève du personnel et de favoriser l'épanouissement professionnel en vue d'améliorer la qualité de l'offre de service à la population, Urgences-santé souhaite soutenir et orienter le développement des compétences des membres du personnel en fonction des besoins actuels et futurs de l'organisation.

Dans cette optique, la Corporation mise sur le développement organisationnel, notamment par l'entremise du **Programme d'appréciation de la contribution**, lequel constitue un outil important pour la reconnaissance et le développement du personnel. De plus, dans la perspective de voir à une **gestion intégrée des risques liés à la planification de la relève**, une grille d'évaluation permettant de tracer le portrait de l'évolution des enjeux organisationnels a été élaborée.

Puis, afin de poursuivre les efforts entrepris par la Corporation depuis quelques années pour se rapprocher des membres du personnel, les impliquer dans la vie corporative et mettre à l'avant-plan leur contribution, plusieurs initiatives ayant comme objectif de **favoriser le développement de talents** ont été réalisées. Par ailleurs, plusieurs membres du personnel ont bénéficié d'activités de perfectionnement dans le cadre du *Plan de développement des ressources humaines*, dans le but de favoriser l'exercice de leurs fonctions ou encore de se préparer à en exercer de nouvelles. Somme toute, plus de 54 109 heures de formation ont été suivies par le personnel. Plusieurs actions ont également été déployées afin de soutenir les gestionnaires dans l'exercice de leur rôle de leader.

Enfin, le **maintien et le développement des compétences** du personnel paramédical sont également prioritaires. À cet égard, soulignons le programme d'intégration des nouvelles recrues de la Corporation qui comprend notamment des quarts de travail sur la route avec des instructeurs-formateurs. Puis, pour ce qui est des formations de maintien et de développement des compétences, en 2022-2023, **38 %** des paramédics ont accompli la formation ÉCART jour 1, alors que **93 %** ont accompli la formation RÉA jour 1 et **86 %** la formation RÉA jour 2. À cet égard, il est à noter que les formations de maintien et de développement des compétences peuvent s'échelonner sur plus d'un exercice financier.

Axe d'intervention : Environnement favorable à l'engagement et à la responsabilisation envers la santé et la sécurité

Cet axe aborde les éléments de santé et de sécurité en favorisant une culture organisationnelle tournée vers la responsabilisation et l'engagement.

Urgences-santé désire offrir un environnement de travail sain et sécuritaire pour l'ensemble du personnel par la promotion d'une culture axée sur la responsabilité partagée et diligente de la santé et de la sécurité du travail. L'objectif était de diminuer le taux de gravité des accidents de 12 %, ainsi que le taux de fréquence des accidents de 15 %, puis de maintenir ce taux.

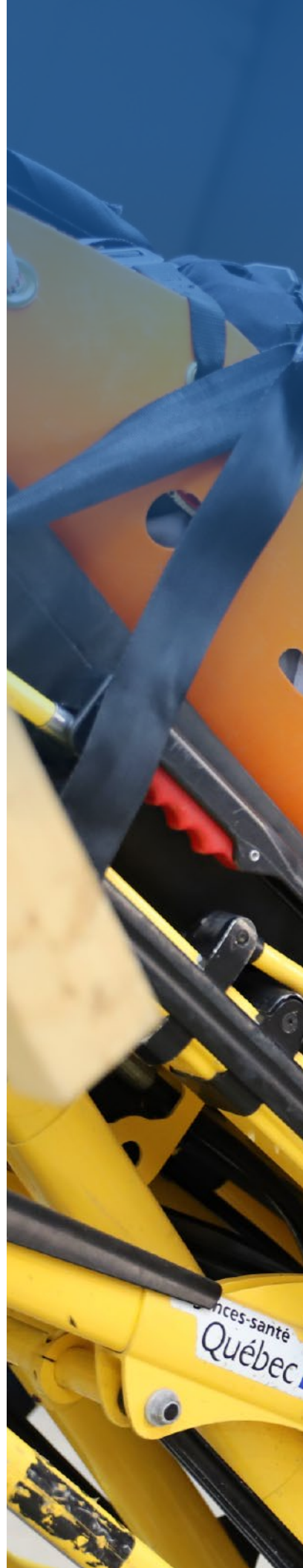
En 2022-2023, le **taux de gravité des accidents du travail** se situe à 2002, comparativement à 1447 pour l'année de référence, soit une augmentation de **38 %**. La cible n'a pas été atteinte principalement en raison de la suspension de l'assignation temporaire. La pandémie de COVID-19 engendrant toujours des cas positifs chez les membres du personnel opérationnel explique aussi cette hausse significative.

Pour sa part le taux de fréquence, incluant les absences reliées à la COVID-19, celui-ci est de 70 %, soit largement au-dessus de la cible de maintien. N'eût été la pandémie, le taux de fréquence serait de **21,7 %**, soit très près de la cible (19,2 %). Plus précisément, 739 nouveaux accidents du travail ont été comptabilisés, dont 510 attribuables à la COVID-19, 185 à une lésion physique et 44 à une lésion psychologique.

De nouvelles mesures ont permis de sensibiliser les membres du personnel au maintien de leur santé psychologique. En ayant le souci de diminuer le risque lié aux troubles de stress post-traumatique, Urgences-santé vise le maintien d'une bonne santé psychologique, particulièrement chez les membres du personnel susceptibles d'être exposés de façon répétée à des événements à caractère traumatique, comme le sont les paramédics et les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence.

Bien que la formation sur le *Programme de prévention de la santé psychologique au travail* n'ait pas été donnée en 2022-2023, diverses activités de formation et des ateliers de sensibilisation ont été offerts dans le cadre de ce programme. À titre d'exemple, une capsule de formation portant sur la gestion du stress a été mise à la disposition de l'ensemble des paramédics. De plus, **sept nouveaux paires aidantes et pairs aidants** ont été formés, afin d'être en mesure de soutenir leurs collègues. Une évaluation du *Programme des pair(e)s aidant(e)s* est en cours afin de mesurer les effets escomptés. Le rapport d'évaluation sera présenté au cours de l'année 2023.

De même, la Corporation se préoccupe grandement de la **santé physique des membres du personnel**, dont celle des paramédics. La manipulation et la levée de charges sont des facteurs de risque importants pour la santé et la sécurité des paramédics, ce qui contribue au développement de troubles musculosquelettiques. Par conséquent, l'ajout d'un système d'embarquement mécanisé est l'une des mesures du ***Programme portant sur l'élimination des facteurs de risques de troubles musculosquelettiques en milieu de travail***. Le taux d'accidents liés aux troubles musculosquelettiques se situe à 24,4 %, soit 180 sur 739 lésions. Cependant, si on exclut l'effet de la COVID-19, **78,6 %** des lésions (180/229) sont des troubles musculosquelettiques. La cible de maintien de 61,46 % n'est pas atteinte.





Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Nos engagements

Urgences-santé, par l'entremise de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, s'engage à offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert par des interventions professionnelles, de qualité et efficaces. Elle vise également l'amélioration continue des services offerts en mettant en place des mécanismes de suivi et de mesure de la qualité des services.

La satisfaction de la clientèle est mesurée tous les deux ans dans le but d'ajuster, lorsque nécessaire, les pratiques, ainsi que les services et modes de fonctionnement selon les attentes et les besoins de la population, tout en tenant compte des ressources de l'organisation. Les engagements d'Urgences-santé s'articulent autour d'une organisation respectueuse et professionnelle et d'un service d'urgence diligent et efficace.

Le savoir-être de notre personnel

Engagement : Nous nous engageons à communiquer avec vous de façon courtoise et à traiter vos demandes avec respect, impartialité, intégrité, diligence et compétence.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de satisfaction de la clientèle concernant le savoir-être du personnel pour chaque aspect mentionné	> 97 %, mesuré aux 2 ans	Le taux de satisfaction de la clientèle se situe à 97 % pour l'année 2022-2023.



L'accessibilité de nos services

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

Nous nous engageons à promouvoir l'accès rapide aux défibrillateurs externes automatisés et aux premiers secours à la population via le programme de formation en secourisme Héros urbain (anciennement Héros en trente^{MD}).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Nombre de citoyens ayant suivi le programme Héros urbain	500 personnes par année	Aucun formation Héro Urbain n'a été donnée.

Engagement : Prise d'appels urgents

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Pourcentage d'appels téléphoniques d'urgence auxquels le personnel a répondu au centre de communication santé, en provenance du 9-1-1	100 % par année	Réponse effectuée à l'intérieur de 10 secondes 99,93 % du temps.

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

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

Engagement : Services administratifs

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

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

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

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

Nous nous engageons à traiter vos demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans les 20 jours suivant la date de réception de votre demande (une prolongation de 10 jours supplémentaires peut être applicable en fonction du type des demandes).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Délai de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels	< 30 jours par demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels	71 % des demandes traitées dans l'année financière 2022-2023 ont obtenu une réponse à l'intérieur de 30 jours.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de réalisation des moyens proposés dans l'axe accessibilité et des lieux publics du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023</i>	100 % des moyens proposés seront mis en place à la fin du déploiement du plan d'action	100 % des moyens proposés ont été réalisés de 2022 à 2023.

La qualité des interventions

Engagement : Nous nous engageons à maintenir l'accréditation de notre centre de communication santé en tant que « centre d'excellence » en matière de traitement des appels médicaux d'urgence.

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

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT
Taux de conformité global aux protocoles cliniques en vigueur	> 90 % par an	Le taux de conformité au protocole d'arrêt cardiorespiratoire d'origine cardiaque probable chez l'adulte pour 2021-2022 est de 98,4 %. Les données pour 2022-2023 ne sont pas encore disponibles.

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

	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Félicitations reçues	479	505	686	798
Plaintes	107	136	150	223

En 2022-2023, 479 messages d'appréciation ont été reçus à l'intention des paramédics, répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence et du personnel administratif, alors que le nombre de plaintes en provenance des usagères et usagers ou de leurs représentants a été de 107.

Somme toute, cela correspond à un taux de 4 plaintes par 10 000 interventions et à un taux de 18 témoignages d'appréciation par 10 000 pour l'exercice 2022-2023.

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

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





Les ressources utilisées

Ressources humaines

Après deux années influencées par la pandémie de COVID-19, l'année 2022-2023 a été marquée par une reprise des activités au bureau, ainsi que par diverses initiatives et projets de changement impliquant le personnel des différents secteurs d'activité.

Valorisation du travail hybride

L'opération « Bon retour! », qui a consolidé le travail en mode hybride, a été un tournant pour le personnel administratif. En effet, bien que les activités opérationnelles au cœur de la mission nécessitent la présence du personnel sur le terrain, la pandémie de COVID-19 avait amené la majorité des équipes administratives à travailler à distance. La réalité du télétravail étant désormais incontournable, la Corporation a poursuivi la modernisation de ses installations technologiques afin de favoriser la collaboration au sein des équipes et d'ainsi intégrer le mode de travail hybride.

La participation du personnel dans plusieurs dossiers

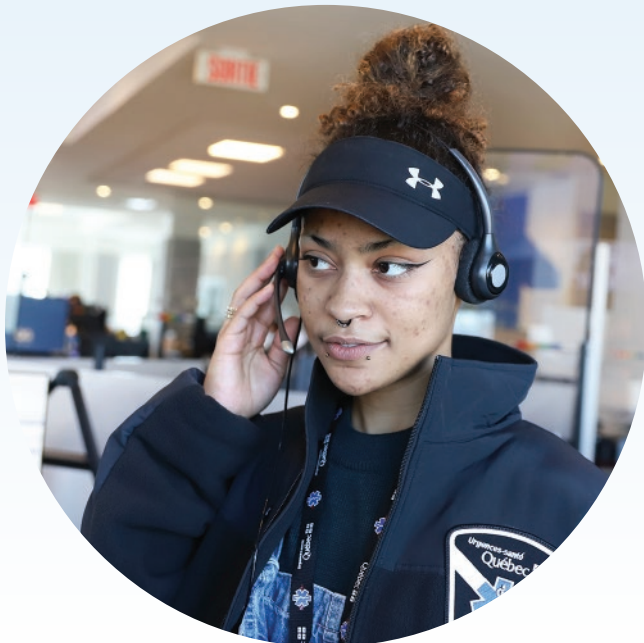
Au cours de l'année, les membres du personnel des différents secteurs d'activité ont été appelés à s'impliquer dans divers projets de changement ou d'innovation.

- › Planification stratégique pour les quatre prochaines années;
- › Groupe de travail sur les impacts de la réfection du tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine et mise en place de certaines mesures d'atténuation, en collaboration avec les partenaires syndicaux;
- › Comités paritaires avec les partenaires syndicaux sur des sujets tels que la conciliation travail vie-personnelle, les changements d'horaires et les uniformes;
- › Protection des renseignements personnels et cybersécurité;
- › Acquisition de véhicules ambulanciers électriques;
- › Innovations dans les pratiques préhospitalières, par exemple la mise en place de la coévaluation.

Mentionnons également l'implication de représentants des différentes directions dans le projet de changement du logiciel de la répartition assistée par ordinateur (RAO), cœur technologique d'Urgences-santé. Par ailleurs, cet important projet de changement technologique a amené l'organisation à déployer une structure matricielle pour la gestion de projets. Plusieurs autres projets viennent s'y ajouter, dont le 9-1-1 de prochaine génération et la rédaction et la conservation électroniques des données de soins.

Développement des talents et gestion de proximité

Plusieurs initiatives pour favoriser le développement de talents ont été réalisées dans la dernière année. D'abord, grâce à la mise en œuvre du *Plan de développement des ressources humaines*, plus de 54 109 heures de formation ont été suivies par le personnel. Également, le déploiement du *Programme d'appréciation de la contribution*, maillon essentiel de la reconnaissance et du développement du personnel, s'est poursuivi. Enfin, des initiatives visant à soutenir les gestionnaires dans l'exercice de leur rôle de leader ont aussi été mises de l'avant.



Inclusion sociale

Un partenariat avec la Fondation Les Petits Rois a permis l'accueil de six jeunes ayant une déficience intellectuelle avec ou sans troubles du spectre de l'autisme. Ce stage, spécialement élaboré afin d'aider Urgences-santé dans la réalisation de certaines activités, leur permet une intégration communautaire et sociale supervisée dans un milieu de travail.

Des efforts soutenus dans le recrutement

Tout au long de l'année, des efforts importants ont été déployés pour recruter les talents permettant la réalisation de la mission de la Corporation. Diverses stratégies d'acquisition et de rétention des talents ont été mises en place. En outre, le Service acquisition de talents, en collaboration avec les acteurs de tous les secteurs de l'organisation, a redoublé d'efforts pour promouvoir Urgences-santé. Par ailleurs, la mise en place d'un processus simplifié de promesses d'embauche pour les paramédics facilitera le recrutement des finissantes et finissants.





Les conditions de travail

L'année 2022-2023 a été marquante du point de vue des relations de travail. D'une part, une nouvelle convention collective pour les paramédics est entrée en vigueur en août 2022 à la suite d'une entente convenue avec le Syndicat du Préhospitalier. De plus, une entente de principe est survenue avec le Syndicat du personnel de soutien d'Urgences-santé en milieu d'année. Les négociations se sont également poursuivies avec le Syndicat des employé-es d'Urgences-santé, représentant le personnel administratif et les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence.

Enfin, mentionnons la création d'une 4^e unité d'accréditation syndicale représentant les infirmières et les infirmiers de l'unité de soutien clinique de la Corporation. Les travaux en vue de l'élaboration de la première convention collective débiteront en 2023-2024.

Santé et mieux-être

En matière de santé et mieux-être, force est de constater que les effets de la pandémie de COVID-19 se sont fait grandement sentir au cours du présent exercice financier. Le personnel a encore une fois dû faire preuve de souplesse alors que plusieurs changements concernant les mesures de prévention et les directives d'isolement ont été mis en œuvre. Outre les mesures mises en place en raison de l'évolution des mesures sanitaires liées au contexte pandémique, diverses initiatives en matière de santé et mieux-être au travail ont été déployées.

Initiatives qui portent fruit

Diffusion d'une capsule sur la gestion du stress qui sera intégrée aux journées d'orientation des nouveaux membres du personnel. Aussi, les gestionnaires du centre de communication santé ont été formés pour renforcer le soutien au personnel lors d'un appel difficile. L'ensemble du personnel a reçu des formations spécifiques portant sur des stratégies de gestion de l'anxiété.

Des pairs aidants : une équipe qui fait du bien!

De plus, l'équipe de pair(e)s aidant(e)s a été bonifiée avec l'ajout de sept nouvelles ressources formées durant l'année. Au cours des douze derniers mois, près de 700 suivis d'événements à stress élevé ont été réalisés par les psychologues d'Urgences-santé et les pair(e)s aidant(e)s ont effectué 149 interventions documentées auprès des membres du personnel.

Programme d'aide aux employé(e)s

Durant l'année 2022-2023, la Corporation a finalisé les travaux d'implantation d'un nouveau *Programme d'aide aux employé(e)s et à leur famille* (PAEF). Ce programme offre aux membres du personnel un large éventail de services professionnels. Les intervenants externes spécialisés viennent également en appui aux psychologues internes et pair(e)s aidant(e)s afin d'offrir du soutien au personnel lors d'événements majeurs, lorsque requis.

Santé physique

La *Politique relative à la manutention sécuritaire de charges* a été renouvelée, et ce, en lien avec la priorité de la Corporation de voir à la santé physique des membres du personnel.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2022-2023	2021-2022	ÉCART
Personnel de bureau	122	117	5
Cadres	120	107	13
Professionnels et non syndiqués	129	115	14
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	101	112	(11)
Personnel de soutien	118	128	(10)
Paramédics	1 023	1 065	(42)
TOTAL	1 613	1 644	(31)

Heures rémunérées par secteur d'activité

Heures travaillées et payées incluant les avantages sociaux, dont les heures supplémentaires

CATÉGORIES	2022-2023	2021-2022	ÉCART
Personnel de bureau	233 416	214 820	18 596
Cadres	200 134	189 725	10 409
Professionnels et non syndiqués	233 563	226 400	7 163
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	186 699	211 669	(24 970)
Personnel de soutien	231 396	252 996	(21 600)
Paramédics	1 843 595	1 836 572	7 023
TOTAL⁷	2 928 803	2 932 182	(3 379)
TOTAL EN ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET TRANSPOSÉ (TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES/1826,3)⁸	1 604	1 606	(2)

Répartition des effectifs en heures rémunérées

Pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉ [4] = [3] / 1 826,3	NOMBRE D'EMPLOYÉS ⁸
Personnel de bureau	210 176	23 240	233 416	127,8	122
Cadres	196 250	3 884	200 134	109,6	120
Professionnels et non syndiqués	224 631	8 932	233 563	127,9	129
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	160 102	26 597	186 699	102,2	101
Personnel de soutien	194 483	36 913	231 396	126,7	118
Paramédics	1 603 121	240 474	1 843 595	1 009,5	1 023
TOTAL⁷	2 588 763	340 040	2 928 803	1 603,7	1 613

⁷ Les étudiants et les stagiaires sont comptabilisés pour les entités non assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

⁸ Le nombre d'employés correspond au total de personnes considérées actives à une date donnée. Les personnes sur la liste de rappel ne sont pas considérées comme des personnes actives.



Formation et perfectionnement du personnel

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité (en milliers de dollars)

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2022-2023	2021-2022
Favoriser le perfectionnement des compétences	4 297	3 046
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	8	8
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	11	3
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	1 064	612
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	–	1
TOTAL	5 380	3 670

Évolution des dépenses en formation

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	SOMMES ALLOUÉES PAR PERSONNE	MASSE SALARIALE TOTALE
2022-2023	3,8 %	4,3	3 335	140 739 622
2021-2022	2,6 %	3,3	2 232	141 810 146





Planification de la main-d'œuvre

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

CATÉGORIES	2022-2023	2021-2022
Personnel de bureau	10	5
Cadres	3	6
Professionnels et non syndiqué(e)s	0	2
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	5	3
Personnel de soutien	6	2
Paramédics	20	20

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

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

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Taux de départ volontaire (%)	10,5 %	8,2 %	4,9 %

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

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Nombre d'employé(e)s ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	42	33	30

Régionalisation de 5 000 emplois de l'Administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'Administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Considérant la nature des opérations de la Corporation et de sa mission, soit d'assurer les services préhospitaliers d'urgence à la population de Montréal et de Laval, la régionalisation des emplois est peu applicable. C'est pourquoi la cible établie au 30 septembre 2028 est relativement basse. En effet, cette dernière a été définie en tenant uniquement compte du nombre d'emplois de nature administrative, puisqu'à l'évidence, les titulaires des emplois de nature opérationnelle, tels que les paramédics, les répartitrices et les répartiteurs médicaux d'urgence, le personnel de soutien et les gestionnaires de ces catégories de personnel ne peuvent réaliser leurs activités ailleurs que sur les lieux du travail.

La cible identifiée pour septembre 2022 était de quatre emplois. La Corporation a donc largement dépassé cette cible. Certains défis demeurent pour les prochaines années, puisqu'à titre d'organisme public, la Corporation a un accès limité à des bureaux en région. Pour le moment, le télétravail demeure privilégié pour les emplois régionalisés.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2023

CIBLE DES EMPLOIS À RÉGIONALISER PAR L'ORGANISATION AU 30 SEPTEMBRE 2028	TOTAL DES EMPLOIS RÉGIONALISÉS PAR L'ORGANISATION DU 1 ^{ER} OCTOBRE 2018 AU 31 JANVIER 2023
10	11

Ressources budgétaires et financières

Charge et évolution par secteur d'activité

(en milliers de dollars)

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2022-2023 (\$)	DÉPENSES RÉELLES 2022-2023 (\$)	DÉPENSES RÉELLES 2021-2022 (\$) RETRAITÉ	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Formation ⁹	3 653	4 063	3 007	1 056	35 %
Administration générale	13 605	16 699	16 178	521	3 %
Informatique ¹⁰	7 812	7 328	6 298	1 030	16 %
Services préhospitaliers d'urgence ¹¹	122 541	128 289	117 075	11 214	10 %
Centre de communication ¹²	13 290	13 195	10 853	2 342	22 %
Contrôle médical et assurance qualité ¹³	4 681	4 536	5 738	(1 202)	-21 %
Interventions spécialisées ¹⁴	10 580	7 892	7 155	737	10 %
Fonctionnement des installations ¹⁵	3 246	3 010	2 826	184	7 %
Pandémie de la COVID-19 ¹⁶		1 189	13 324	(12 135)	-91 %
TOTAL	179 408	186 201	182 454	3 747	2 %

9 Formation

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

10 Informatique

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

11 Services préhospitaliers d'urgence

Les services préhospitaliers d'urgence connaissent une augmentation par rapport à l'exercice précédent dû notamment à la régularisation de l'indexation sur les salaires de 2020 à 2023.

12 Centre de communication santé

Augmentation en raison du transfert de l'unité de soutien clinique du secteur d'activité « Contrôle médical et assurance qualité » vers le secteur d'activité « Centre de communication santé ». L'unité de soutien clinique est en croissance par rapport à l'exercice financier précédent.

13 Contrôle médical et assurance qualité

Baisse liée au transfert de l'unité de soutien clinique du secteur « Contrôle médical et assurance qualité » vers le secteur « Centre de communication santé ».

14 Interventions spécialisées

Augmentation de la capacité de déploiement des heures de service des équipes spécialisées, soit le Groupe d'intervention médicale tactique (GIMT), l'Aéroport de Montréal et le programme des soins avancés, en raison du recrutement ainsi qu'à la régularisation de l'indexation des salaires 2020 à 2023.

15 Fonctionnement des installations

Hausse en raison de l'augmentation des services de sécurité liés au conflit de travail.

16 Pandémie de la COVID-19

En mai 2022, le gouvernement a mis fin à l'urgence sanitaire qu'il a imposée le 13 mars 2020. Conséquemment, les coûts supplémentaires engendrés dans l'exercice en cours sont moindres qu'à l'exercice précédent.



Ressources informationnelles

Déploiement d'une offre de service portée par une culture d'amélioration continue

En 2022, la Direction des ressources informationnelles a optimisé son offre de service par l'entremise de la mise en place d'une nouvelle structure. Les membres du personnel des trois services, soit la Planification des ressources informationnelles et de la reddition de comptes, le Développement et amélioration des systèmes ainsi que la Transition et exploitation des services, ont pu se familiariser avec leurs nouveaux rôles et relever les défis qu'ils comportent.

Un plan structuré d'amélioration continue a également été mis en place. Ce plan, fondé sur l'engagement des membres de l'équipe, vise à améliorer les services en ressources informationnelles offerts à l'ensemble du personnel et à favoriser le partage de connaissances au sein de l'équipe.

Un plan de modernisation technologique bien amorcé

Fort d'une architecture technologique renouvelée et d'une équipe mobilisée, le *Plan de modernisation technologique* progresse. L'organisation a procédé à l'octroi du contrat pour le nouveau système de répartition assistée par ordinateur et l'équipe de projet a commencé la phase de test. L'infrastructure technologique du système actuel a été mise à jour afin d'assurer la continuité des services tout au long de la transition.

La quasi-totalité des liens de télécommunications qui permettent les échanges d'informations entre les installations ainsi qu'avec les équipes sur le terrain ont été améliorés. Le projet de déploiement d'outils de collaboration qui favorisent la souplesse au travail est entré dans sa phase finale d'implantation, tout comme le système d'affichage du centre de communication santé et des salles de gestion de crise. Finalement, le projet de gestion documentaire a progressé considérablement au sein des différentes directions de l'organisation.

Une gestion intégrée des risques

La concrétisation de l'exercice d'évaluation des risques, amorcé en 2021, a permis de faire ressortir des éléments pouvant être améliorés. Un plan d'action a été élaboré et des mesures concrètes conformes aux 15 mesures de cybersécurité du ministère de la Cybersécurité et du Numérique ont été prises. Plus précisément, le processus d'inventaire des actifs informationnels a été révisé, l'authentification des employé(e)s de la Corporation est passée en multifacteurs et un antivirus de dernière génération a été installé. De plus, le système de surveillance des actifs informationnels et le plan de reprise des activités ont été bonifiés.

Finalement, afin de favoriser le développement et la mobilisation des membres du personnel, un plan de formation a été établi, ce qui leur a permis de rehausser leur expertise.







Autres exigences

Gestion et contrôle des effectifs

Pour l'exercice 2022-2023, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a fixé la cible à 2 650 556 heures. La cible autorisée par le ministère représente une diminution de 138 979 heures, soit -5 % par rapport à la cible de l'exercice précédent, qui était de 2 789 535 heures. La cible 2022-2023 a été établie en fonction de la cible d'heures rémunérées octroyée par le Secrétariat du Conseil du trésor, en application de la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs* (LGCE). La nouvelle cible d'effectifs 2022-2023 représente les heures rémunérées observables du premier trimestre de l'exercice 2022-2023 projetées au 31 mars 2023. Les heures liées à la pandémie de COVID-19 ont été considérées. Depuis l'exercice 2019-2020, la cible reflète les ajustements demandés pour tenir compte de l'évolution des activités de la Corporation, incluant l'ajout des trois projets structurants.

Selon les données officielles du MSSS au 25 mars 2023, les heures totales rémunérées sont inférieures de 4,0 % comparativement à l'exercice précédent, représentant une diminution de 106 891 heures. Il est à noter que les heures totales rémunérées sont supérieures de 32 086 heures, soit (1,2 %), comparativement à la cible 2022-2023 du MSSS. L'écart à la cible s'explique par le fait que cette dernière a été établie avec les données du premier trimestre de l'exercice 2022-2023, au moment où l'absence de personnel en confinement dû à la pandémie de COVID-19 était plus importante que pour les trimestres suivants, ainsi qu'au comblement de certains quarts de travail en heures supplémentaires en raison de la rémunération incitative à taux double mise en place à l'été 2022.

Les heures d'encadrement opérationnel sont en hausse de 8 080 heures par rapport à l'exercice 2021-2022, soit 4,3 %, en raison de la dotation de postes vacants de l'exercice précédent.

Les heures du personnel professionnel sont en légère baisse par rapport à l'exercice 2021-2022, soit 0,9 % de moins, ou 1 786 heures.

Les heures du personnel infirmier sont en hausse de 6 625 heures en raison de la mise en place du nouveau projet d'unité de soutien clinique en 2022-2023.

Les heures du personnel de bureau, techniciens et assimilés sont à la baisse de 85 342 heures, de même que les activités en soutien aux opérations de 34 468 heures. Cette diminution des heures travaillées s'explique par l'absence du personnel en confinement dû à la pandémie de COVID-19, surtout en début d'exercice, et par la pénurie de main-d'œuvre.

Les heures supplémentaires ont augmenté de 19,8 %, soit une hausse de 40 262 heures par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de la rémunération incitative à taux double afin d'augmenter le nombre d'heures pour la pénurie de main-d'œuvre et de la reprise de certaines activités comme la formation, réduisant le personnel disponible pour le volet opérationnel.

Présentation des données pour le suivi de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs, 2022-2023

SOUS-CATÉGORIE D'EMPLOI DÉTERMINÉE PAR LE SCT	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES
Personnel d'encadrement	193 688	3 430	197 118
Personnel professionnel	193 924	7 162	201 086
Personnel infirmier	7 740	57	7 796
Personnel de bureau, techniciennes et techniciens et assimilé(e)s	1 862 972	210 607	2 073 578
Ouvrières et ouvriers, personnel d'entretien et de service	180 811	22 255	203 066
TOTAL 2022-2023	2 439 134	243 510	2 682 644
TOTAL 2021-2022	2 586 287	203 248	2 789 535

Axe sur le contrôle budgétaire

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

Pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le Conseil du trésor a fixé une cible de 2,651 millions d'heures. Un écart de 32 086 heures est enregistré entre les heures réelles et la cible. Le niveau d'effectifs de la Corporation pour cette période, accompagné d'une reddition de comptes, est présenté au rapport annuel de gestion, comme prévu dans le cadre du suivi de cette Loi.

Contrats de service

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

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 (en milliers de dollars)

CATÉGORIES	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	9	550
Contrats de service avec un(e) contractant(e) autre qu'une personne physique	55	8 847
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	64	9 397



Développement durable

Urgences-santé a ciblé des mesures prioritaires pour l'année 2022-2023 en lien avec les priorités gouvernementales.



La directive du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques visant la mise à jour des plans d'action de développement durable pour l'année de prolongation 2022-2023 demande aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur le développement durable* de prioriser trois thèmes jugés prioritaires : s'approvisionner de façon responsable, évaluer la durabilité des interventions gouvernementales et offrir un soutien financier durable. Le dernier thème prioritaire s'applique uniquement aux entités qui gèrent des programmes de soutien financier normés et ne s'applique donc pas à la Corporation.

Reddition de comptes des objectifs prioritaires du développement durable 2022-2023 (Échéancier 2022-2023)

1 Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'Administration publique

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	ACTIONS	RÉALISATIONS
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'Administration publique	Adopter des pratiques écoresponsables en matière de gestion documentaire.	Diminuer de 10 % l'espace classeur utilisé. Réduire le nombre de documents imprimés de 2 %.	Déployer la gestion électronique des documents.	Transfert de la documentation vers une gestion électronique des documents sur SharePoint. La fin du déploiement est prévue au 2 ^e trimestre de 2023-2024. Autres actions : <ul style="list-style-type: none"> › L'impression est offerte en recto/verso et en noir et blanc; › L'utilisation de la couleur est limitée à certaines fonctions telles que les secrétaires de la direction; › Utilisation des imprimantes avec système d'approbation de l'impression; › Le mode de travail hybride pour les employé(e)s administratifs a permis de réduire l'impression.

2 Développer une économie prospère d'une façon durable – verte et responsable

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	ACTIONS	RÉALISATIONS
2.2 Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec	Privilégier les acquisitions écoresponsables dans les catégories suivantes : <ul style="list-style-type: none"> › Fournitures de bureau; › Papiers et cartons; › Produits électriques; › Mobilier; › Textiles et vêtements; › Services d'alimentation. 	80 % pour les fournitures de bureau et les papiers et cartons.	Mettre à jour la politique de développement durable. Mettre en œuvre une politique d'approvisionnement responsable. Remplacer les équipements jetables par des équipements lavables ou recyclables (1 équipement au courant de l'année).	Mise à jour de la <i>Politique de développement durable</i> le 25 mai 2022. Formation de l'équipe du Service de l'approvisionnement sur l'approvisionnement écoresponsable. Retrait des sacs plastiques entourant les couvertures dans les ambulances. Changement de fournisseur pour la revalorisation des masques et des gants. Ces équipements seront recyclés au lieu d'être incinérés.

7 Soutenir la mobilité durable

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	ACTIONS	RÉALISATIONS
7.2 Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES	Privilégier l'achat ou la location de véhicules écoénergétiques (électriques et autres).	Acquisition de deux véhicules électriques d'ici trois ans.	Contribuer au développement du véhicule ambulancier électrique.	Conversion vers un parc de véhicules électrifiés : › Acquisition de huit véhicules ambulanciers électriques auprès d'un fabricant québécois; › Première livraison de deux véhicules prévus au 2 ^e trimestre de 2023-2024.

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25¹⁷) pour 2022-2023

	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹⁸	3		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ¹⁹		12	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		6	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.		4	0
✓ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		2	0
✓ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
✓ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	0
✓ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	0
✓ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	0
✓ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		0	0
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		6	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ²⁰	0	0	0

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

18 Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

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

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



Accès à l'égalité en emploi

Urgences-santé souhaite augmenter la représentation des femmes, des personnes en situation de handicap, des minorités visibles, des minorités ethniques et des Autochtones par l'application de son *Programme d'accès à l'égalité en emploi*.

Pour ce faire, l'environnement de travail doit être inclusif. C'est dans cette optique qu'une démarche d'évaluation des initiatives et des programmes en matière de parité en vigueur dans l'organisation a été entreprise au cours du dernier exercice financier. La Corporation est fière d'avoir obtenu la Certification Parité bronze de la part de La Gouvernance au Féminin. Les efforts pour soutenir l'égalité femmes-hommes au sein de l'organisation se poursuivront afin de favoriser une culture organisationnelle de plus en plus inclusive.

De plus, un partenariat a vu le jour en 2022 avec la Fondation Les Petits Rois. Un groupe de six jeunes adultes ayant une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme a été accueilli sur un plateau de travail en stage au centre opérationnel Est. Ce programme vise à développer leur autonomie et les préparer à jouer un rôle actif dans la communauté.

Dans l'optique d'attirer un plus grand nombre de candidates et de candidats issus de la diversité, la marque employeur a été développée en ce sens et la participation à des salons et des événements de recrutement a été optimisée.

En terminant, la formation de sensibilisation aux réalités autochtones qui vise à mieux accueillir du personnel issu des Premières Nations à Urgences-santé a été suivie par quelques membres du personnel et sera encore au programme l'an prochain.

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2023

1 233
personnes
occupant un
poste régulier

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

53 régulier

153 occasionnel



s. o. étudiant
s. o. stagiaire

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023

STATUT D'EMPLOI	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2022-2023	53	153	S. O.	S. O.
Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	19	16		
Nombre d'anglophones embauchés	s. o.	s. o.		
Nombre d'Autochtones embauchés	0	0		
Nombre de personnes handicapées embauchées	1	3		
Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	20	18		
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)	37,7 %	11,8 %		

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

STATUT D'EMPLOI	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Régulier (%)	37,7 %	28,6 %	15,6 %
Occasionnel (%)	11,8 %	14,5 %	4,2 %
Étudiant (%)	s. o.	s. o.	s. o.
Stagiaire (%)	s. o.	s. o.	s. o.

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

GROUPE CIBLE	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Nombre au 31 mars 2021	s. o.	5	22
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	s. o.	0,4 %	1,7 %
Nombre au 31 mars 2022	s. o.	7	22
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	s. o.	0,6 %	1,8 %
Nombre au 31 mars 2023	s. o.	7	24
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	s. o.	0,6 %	1,9 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2023

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	7	5,8 %

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2022-2023 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	53	153	s. o.	s. o.	206
Nombre de femmes embauchées	30	87	s. o.	s. o.	117
Taux d'embauche des femmes (%)	56,6 %	56,9 %	s. o.	s. o.	56,8 %

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

GRUPE CIBLE	EFFECTIF TOTAL (NOMBRE TOTAL D'HOMMES ET DE FEMMES)	NOMBRE TOTAL DE FEMMES	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES (%)
Personnel de bureau	103	72	69,9 %
Cadres	119	34	28,6 %
Professionnels et non syndiqués	121	73	60,3 %
Répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence	66	41	62,1 %
Personnel de soutien	65	14	21,5 %
Paramédics	759	215	28,3 %
TOTAL	1233	449	36,4 %

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

Il est à noter que la Corporation ne détient pas de PDEIPH.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles²¹

MESURE OU ACTION	GRUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation par l'organisme SPHERE pour mieux comprendre le bassin de main-d'œuvre que sont les personnes en situation de handicap.	Personnes en situation de handicap	46 employé(e)s et gestionnaires ont été présents
Participation à Diversité en uniforme	Minorités visibles	
Participation à une activité avec l'organisme La Gouvernance au féminin dans le cadre de la Journée internationale des femmes	Femmes	3
Participation à la formation sur les Réalités autochtones par l'organisme S.O.A.R.	Autochtones	2

²¹ Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

En 2022-2023, la Corporation a reçu 782 demandes d'accès à l'information. Au cours de l'année, 812 demandes ont été traitées, incluant des demandes antérieures à cet exercice financier. Le délai moyen de traitement des demandes a été de 33 jours et le délai médian a été de 8 jours. Le détail des délais de traitement par nature des demandes se retrouve au tableau suivant. Quatre demandes de rectification ont été reçues pendant l'exercice en cours.

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

DÉLAIS DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
0 à 20 jours	20	458	4
21 à 30 jours	1	55	0
31 jours et plus (le cas échéant)	5	269	0
TOTAL	26	782	4

En ce qui concerne la nature des décisions rendues, le détail est résumé au tableau suivant. Dans le cadre des décisions rendues au cours du dernier exercice financier, les articles 1, 15, 22, 37, 39, 53, 54, 59, 88, 88.1 et 94 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) ont été invoqués pour justifier les refus. Ces dispositions visent, notamment, à protéger des renseignements personnels ou administratifs. Sept demandes ont été annulées par leur demandeur.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
Acceptée (entièrement)	23	634	4
Partiellement acceptée	0	41	0
Refusée (entièrement)	1	100	0
Autres	2	7	0
TOTAL	26	782	4

Il est à noter qu'aucune demande de révision n'a été effectuée à la Commission d'accès à l'information du Québec au cours du dernier exercice financier. L'article 10 de la Loi prévoit que lorsque le demandeur d'accès est une personne ayant un handicap, des mesures d'accommodement doivent être prises pour lui permettre d'exercer son droit à l'accès. En 2022-2023, aucune mesure d'accommodement n'a été demandée.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

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

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Non ²²
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Non

22 La Corporation a adopté la politique linguistique du ministère de la Santé et des Services sociaux le 17 mai 2023.



Gouvernance des sociétés d'État

Comité de gouvernance et d'éthique

Composition

M^{me} Sonia Bélanger

présidente (jusqu'au 10 juin 2022)

M^{me} Louise Soucy

présidente (à compter du 22 septembre 2022)

D^r Éric Lalonde

M. Pierre Provost

M. Mathieu Campbell

président et directeur général par intérim (jusqu'au 10 avril 2022)

M. François Charpentier

président-directeur général (à compter du 11 avril 2022)

Responsabilités

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

- › S'assurer du respect des engagements de la Corporation quant à son plan stratégique;
- › Donner des orientations stratégiques en regard de la planification des services préhospitaliers d'urgence en lien avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le réseau de la santé et des services sociaux et les partenaires;
- › Donner des orientations en matière de qualité des soins et des services et de respect du droit des usagers et usagères;
- › Recevoir et analyser les rapports et les recommandations transmis par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services conformément à l'article 412.3 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2);
- › S'assurer du suivi des recommandations formulées par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services;
- › Recevoir et analyser les rapports et les recommandations concernant le développement durable;
- › Recevoir et analyser les rapports et les recommandations concernant l'approche de qualité globale et intégrée;
- › Recevoir et analyser les rapports et les recommandations concernant la gestion intégrée des risques dans l'ensemble des activités de la Corporation;





- › Évaluer les processus de gouvernance appliqués à la Corporation et recommander, le cas échéant, des améliorations, notamment à la lumière de l'application des processus de gouvernance et de l'évaluation du fonctionnement des comités et du conseil d'administration, qui est effectuée annuellement;
- › S'assurer de la pérennité du *Code d'éthique d'Urgences-santé*²³ et du *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé*²⁴.

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

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

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

Activités réalisées pendant l'exercice financier

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

Gouvernance

- › Adoption du *Plan stratégique 2023-2027*;
- › Élaboration du *Plan de formation des administrateurs 2022-2023*;
- › Évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration;
- › Adoption des nouvelles valeurs organisationnelles de la Corporation d'urgences-santé;
- › Mise à jour du *Plan pluriannuel d'évaluation de programmes 2022-2025*.

²³ www.urgences-sante.qc.ca/ethique

²⁴ www.urgences-sante.qc.ca/codeethique

Adoption et mise à jour de politiques et de règlements

- › Règlement sur la régie interne de la Corporation d'urgences-santé (R-5001);
- › Politique de développement durable (POL-6020);
- › Politique d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (POL-6006);
- › Politique de gestion documentaire (POL-6044);
- › Politique sur l'évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration, du président et des administrateurs (POL-6046).

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

- › Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagères et usagers et le respect de leurs droits;
- › Résultat du sondage de satisfaction de la clientèle 2022-2023.

Bilan, suivi des tableaux de bord et reddition de comptes

- › Bilan des activités de la Direction des soins 2021-2022;
- › Bilan 2021-2022 des activités de recherche;
- › État de la performance opérationnelle;
- › Rapport d'évaluation du projet pilote interface SPU – transfert des appels de basse priorité vers Info-Santé;
- › Reddition de comptes du développement durable 2021-2022;
- › Reddition de comptes du *Plan stratégique* 2017-2022;
- › Tableau de bord COVID-19.

Autres affaires

- › Orientations pour le comité de direction et guide de référence;
- › Suivis découlant de l'adoption de la *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives*.

Sommaire de l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration

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

L'évaluation se décline comme suit :

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

Pour l'exercice financier 2022-2023, l'évaluation s'est tenue du 15 décembre 2022 au 17 janvier 2023. La présentation de l'analyse de celle-ci s'est effectuée le 16 février 2023 à l'occasion de la première réunion du conseil d'administration de l'année 2023. Il est à noter que la période couverte par l'évaluation a été marquée par la nomination de monsieur François Charpentier à titre de président-directeur général pour un mandat de cinq ans. D'ici à ce qu'un président du conseil d'administration soit nommé par le gouvernement, monsieur Charpentier cumule les fonctions de président-directeur général et de président du conseil d'administration.

Niveau de participation

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

- › Le taux de participation aux séances du conseil d'administration est élevé, comme indiqué au tableau intitulé « État de l'assiduité des membres du conseil d'administration » de la page 71;
- › On note une bonne assiduité aux réunions des comités.

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

Dans l'ensemble, les membres sont généralement satisfaits du fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. Cependant, le manque d'administrateurs se fait sentir dans le fonctionnement des comités. À cet égard, il est à noter que des démarches sont en cours pour pourvoir les fonctions vacantes.

Évaluation du président du conseil d'administration

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

Connaître son rôle d'administrateur

Dans l'ensemble, les membres connaissent bien leur rôle. L'exercice a permis à certains d'entre eux d'exprimer le souhait de pouvoir bénéficier de davantage de soutien quant aux éléments de nature financière.

Compétences de l'administrateur

De manière globale, il a été noté que les membres maîtrisent plutôt bien les compétences souhaitées. En effet, le niveau de maîtrise moyen pour la majorité des compétences se situe entre « bon » et « très bon ». Seules les compétences en audit et en conformité, ainsi qu'en littéracie financière, obtiennent un niveau moyen de « bon ». On dénote que les notions relatives à ces dernières pourraient faire l'objet de formations afin d'augmenter le niveau de compétence des membres dans ces matières. D'ailleurs, une formation sur la lecture et la compréhension des états financiers a été donnée en mars 2023.

Intégration des administrateurs

De manière globale, l'intégration des administrateurs se situe entre « plutôt bien » et « parfaitement ». À la lecture des commentaires, on constate que l'offre de formation continue pourrait être optimisée. À cet égard, la Corporation poursuivra ses efforts en vue d'optimiser l'offre de formation aux administrateurs.

Amélioration continue

L'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration est une activité essentielle dont la finalité est l'amélioration de la performance du conseil d'administration afin qu'il continue d'évoluer et d'innover dans un contexte en plein changement. D'ailleurs, en suivi de l'évaluation, une formation sur la lecture des états financiers et une formation sur la structure des relations de travail au sein de la Corporation ont été planifiées et dispensées aux administrateurs en mars 2023.



Comité d'audit

Composition

M^{me} Louise Soucy

présidente

M^{me} Sandra Desmeules

M^{me} Chantal Friset

(jusqu'au 28 avril 2022)

M. Mathieu Campbell

président et directeur général par intérim (jusqu'au 10 avril 2022)

M. François Charpentier

président-directeur général (à compter du 11 avril 2022)

Responsabilités

Volet audit et gestion de risque

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

- › Approuver le plan annuel d'audit interne;
- › S'assurer de la mise en place d'un plan visant une utilisation optimale des ressources de la Corporation ainsi que de son suivi;
- › S'assurer de la mise en place et de l'application d'un processus de gestion des risques pour la conduite des affaires de la Corporation;
- › Réviser toute activité susceptible de nuire à la bonne situation financière de la Corporation qui serait portée à sa connaissance par l'auditeur interne ou un(e) dirigeant(e);
- › Rencontrer le Vérificateur général du Québec pour examiner l'étendue des travaux d'audit;
- › Assurer le suivi des observations et recommandations du Vérificateur général du Québec et l'application des correctifs requis, s'il y a lieu;
- › Formuler des avis au conseil d'administration sur le contrôle interne de la Corporation et, s'il y a lieu, sur le travail de la vérification interne et externe;
- › Examiner l'opinion du Vérificateur général du Québec exprimée dans le rapport de l'auditeur indépendant;
- › Examiner les états financiers avec le Vérificateur général du Québec et l'auditeur(-trice) externe nommé(e) par le gouvernement;
- › Recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers;
- › Veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne soient mis en place et s'assurer qu'ils soient efficaces et adéquats;
- › Exercer l'autorité sur les activités de la direction de l'audit interne.





Volet gouvernance financière et budgétaire

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

- › Définir les orientations stratégiques en regard de la philosophie de gestion des ressources financières et matérielles;
- › Analyser et recommander au conseil d'administration la répartition des ressources par l'adoption et le suivi des budgets et des projets;
- › Analyser et recommander au conseil d'administration, conformément aux règles et politiques établies, l'approbation des contrats et des dépenses qui s'y rattachent;
- › Réaliser tout autre mandat relatif aux affaires financières de la Corporation que lui confie le conseil d'administration.

Activités réalisées pendant l'exercice financier

Volet audit et gestion de risque

- › Mise en place de la fonction d'audit interne et des actions qui en découlent;
- › Adoption du *Plan pluriannuel d'audit interne 2022-2025*;
- › Adoption d'une cartographie organisationnelle des risques;
- › Adoption du *Plan d'atténuation des risques corporatifs*;
- › Suivis des 45 risques en matière de gestion contractuelle;
- › Bilan des 15 mesures de cybersécurité.

Adoption et mise à jour de politiques

- › *Politique d'audit interne (POL-6074)*.

Autres affaires

En plus des affaires financières courantes et récurrentes, en 2022-2023, le comité d'audit a suivi différents dossiers majeurs tels :

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

Le comité d'audit a également rencontré à deux reprises les représentants du Vérificateur général du Québec. Le mandat d'audit annuel 2022-2023 a été effectué sans frais par le Vérificateur général du Québec.

Comité des ressources humaines et des communications

Composition

M^{me} Sandra Desmeules

présidente

M. Rick Leckner

M. Alex Norris

M. Mathieu Campbell

président et directeur général par intérim (jusqu'au 10 avril 2022)

M. François Charpentier

président-directeur général (à compter du 11 avril 2022)

Responsabilités

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

- › S'assurer de la mise en place des politiques concernant les ressources humaines;
- › Présenter les orientations prioritaires en regard des ressources humaines et de l'amélioration du climat de travail;
- › Recevoir et analyser les rapports et les recommandations en ce qui a trait à l'ensemble des programmes d'intégration et de développement du personnel;
- › Suivre l'évolution de tous les dossiers prioritaires en matière de ressources humaines;
- › Suivre l'application du *Programme d'appréciation de la contribution du personnel* et en faire rapport au conseil d'administration;
- › Contribuer à la sélection des dirigeants;
- › Établir un programme de planification de la relève des dirigeants nommés par la Corporation;
- › Élaborer et proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président-directeur général;
- › Élaborer et proposer les critères d'évaluation du président-directeur général;
- › Présenter les orientations prioritaires en regard des communications, tant à l'interne qu'à l'externe;
- › Suivre l'évolution de tous les dossiers prioritaires en matière de communication;
- › Recevoir les états de situation du Service des mesures d'urgence.





Activités réalisées pendant l'exercice financier

Outre les affaires courantes, le comité des ressources humaines et des communications s'est penché sur plusieurs dossiers au cours du dernier exercice.

Mise à jour de programmes et de politiques

- › Procédure de gestion de mouvement de personnel (PRO-6007-a);
- › Modification de la structure salariale applicable au personnel d'encadrement et non syndiqué d'Urgences-santé;
- › Détermination de la rémunération, des avantages sociaux et autres conditions de travail des haut(e)s dirigeant(e)s qui ne sont pas nommé(e)s par décret;
- › Réévaluation des postes de cadres supérieurs;
- › Encadrement de la création des postes de conseillères et conseillers principaux.

Nominations

- › Directrice du centre de communication santé;
- › Directeur des soins;
- › Directrice générale adjointe – administratif;
- › Directeur de la gestion des effectifs;
- › Directeur général adjoint – exécutif;
- › Directeur général adjoint – opérationnel.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

- › Suivi du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023*;
- › Entente avec la Fondation Les Petits Rois.

Communications

- › Bilans périodiques du Service des communications.



Suivis

- › Ajustements au plan d'organisation supérieur;
- › Enjeux de développement et de relève des cadres intermédiaires et supérieurs;
- › État de situation sur la négociation des conventions collectives 2020-2025;
- › Reddition de comptes annuelle sur les plaintes en regard de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail (*Politique de prévention et de gestion de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail POL-6030*);
- › Bilan des mesures exceptionnelles décrétées, soit l'autorisation pour les cadres de faire des heures supplémentaires à l'occasion de la grève du Syndicat du Préhospitalier et lors de la 15^e Conférence des Nations unies sur la biodiversité (COP-15).

Mandats spéciaux

- › Bilan des différentes vagues de COVID-19.

Comité exécutif

Composition

M. Rick Leckner

1^{er} vice-président

M^{me} Sandra Desmeules

2^e vice-présidente

M^{me} Louise Soucy

secrétaire du conseil d'administration

M. Mathieu Campbell

président et directeur général par intérim (jusqu'au 10 avril 2022)

M. François Charpentier

président-directeur général (à compter du 11 avril 2022)

Responsabilités

Le comité exécutif doit, notamment :

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

Membres du conseil d'administration

Pendant l'exercice 2022-2023, 10 personnes ont occupé un poste de membre du conseil d'administration de la Corporation d'urgences-santé. Ces postes incluent le président et directeur général par intérim et le président-directeur général qui se sont succédé pendant l'exercice. En vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, le conseil d'administration est composé de 12 membres.

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

Le 3 juin 2022, la composition du conseil d'administration d'Urgences-santé a été modifiée par la *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives* (2022, chapitre 19)²⁵. Depuis cette date, l'article 91 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, c. S-6.2) se lit comme suit :

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

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

Au 31 mars 2023, 5 postes étaient vacants et le conseil d'administration comprenait 2 femmes et 5 hommes, dont 2 membres indépendants. De plus, 1 femme avait 55 ans ou plus et 1 femme était âgée de 35 à 45 ans. Parmi les 5 hommes, 3 avaient plus de 55 ans, 1 avait entre 45 et 55 ans et 1 avait entre 35 et 45 ans. Pendant cet exercice, les personnes mentionnées ci-après ont été membres du conseil d'administration de la Corporation d'urgences-santé.

²⁵ Malgré celle-ci, la *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives* (2022, chapitre 19) prévoit que le mandat des membres du conseil d'administration est, pour sa durée non écoulée, poursuivi jusqu'à ce que ces membres soient remplacés ou nommés de nouveau. De plus, le président-directeur général assume la fonction de président du conseil d'administration de la Corporation jusqu'au 3 juin 2024 ou jusqu'à ce que ce poste soit pourvu conformément à l'article 3.2 de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*.



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

NOM	Mathieu Campbell
STATUT	Membre et président du conseil d'administration et directeur général par intérim
DÉBUT DU MANDAT	17 novembre 2021
FIN DU MANDAT	10 avril 2022
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Au moment de sa nomination à titre de président et directeur général par intérim, Mathieu Campbell cumulait plus de 13 ans d'expérience en milieu préhospitalier d'urgence. Depuis 2016, monsieur Campbell a occupé différents postes à la Corporation, notamment celui de chef de service, Santé mieux-être et de directeur des ressources humaines, directeur général adjoint – administratif avant d'être promu directeur général adjoint – exécutif suivant son intérim. Au cours de ses différents mandats, il a également dirigé la réalisation de plusieurs projets d'envergure.</p> <p>Mathieu Campbell est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) et titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise de l'Université de Montréal en relations industrielles. Depuis 2013, il enseigne le management et les stratégies en santé et sécurité du travail à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal et il a offert plusieurs conférences sur le sujet, notamment au Québec et au Maroc.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Centre Bienvenue inc. (2020 à aujourd'hui); › Résidence Bienvenue (2020 à aujourd'hui).
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montérégie (région 16)

NOM	Sonia Bélanger
STATUT	Administratrice
DÉBUT DU MANDAT	20 novembre 2019
FIN DU MANDAT	10 juin 2022
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Diplômée en sciences infirmières, Sonia Bélanger a obtenu une maîtrise en administration de la santé à l'Université de Montréal. Boursière du programme FORCES/Extra de la Fondation canadienne de recherche sur les services de santé, elle possède plus de 20 ans d'expérience en gestion au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Madame Bélanger est actuellement ministre déléguée à la Santé et aux Aînés. Elle a été présidente-directrice générale du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal de 2015 à 2022 et a notamment occupé les postes de directrice générale du Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun de 2012 à 2015 et du Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île de 2010 à 2012.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (en cours) › Institut national de santé publique du Québec (en cours) › Montréal InVivo (en cours)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Laurentides (région 15)

NOM	Sandra Desmeules, M. Sc., CRHA
STATUT	Administratrice
PREMIÈRE NOMINATION AU CONSEIL	28 janvier 2015
DÉBUT DU MANDAT	28 octobre 2020 (2 ^e mandat)
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Sandra Desmeules a été élue pour la première fois en 2013 au poste de conseillère municipale à la Ville de Laval dans le district de Concorde Bois-de-Boulogne et est membre du comité exécutif. Elle est titulaire d'une maîtrise en sciences de la gestion, profil gestion des ressources humaines de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. De plus, elle est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA).
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Office municipal d'habitation de Laval (2013-2022); › Fédération canadienne des municipalités (en cours); › Fondation du Centre jeunesse de Laval et du Centre de réadaptation en dépendance Laval (en cours).
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Laval (région 13)



NOM	Chantal Friset
STATUT	Administratrice
DÉBUT DU MANDAT	20 novembre 2019
FIN DU MANDAT	28 avril 2022
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Titulaire d'un baccalauréat en sciences infirmières de l'Université de Montréal et d'une maîtrise en administration des affaires de HEC Montréal, Chantal Friset a acquis une solide expérience de près de 40 années dans le réseau de la santé et des services sociaux. De 2019 à 2022, elle a occupé le poste de présidente-directrice générale adjointe du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval.</p> <p>De 2017 à 2019, elle a agi comme directrice des soins infirmiers au Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval. Au fil de son parcours professionnel, elle a occupé plusieurs postes de gestion dans le secteur privé, particulièrement dans le domaine des services-conseils, où elle a notamment accompagné des équipes de direction d'établissements du réseau dans des projets de planification stratégique, de programmation clinique et de gestion de la performance.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Aucun
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montérégie (région 16)

NOM	Éric Lalonde
STATUT	Administrateur
DÉBUT DU MANDAT	28 octobre 2020
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Médecin d'urgence depuis plus de 20 ans, Éric Lalonde est actuellement chef du département de médecine d'urgence du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, qui comprend trois salles d'urgence montréalaises, dont celle de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal et un service de médecine préhospitalière. Il est également professeur adjoint de clinique à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Aucun
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montérégie (région 16)



NOM	Rick Leckner
STATUT	Administrateur Qualifié comme membre indépendant
PREMIÈRE NOMINATION AU CONSEIL	28 janvier 2015
DÉBUT DU MANDAT	28 octobre 2020 (2 ^e mandat)
FIN DU MANDAT	27 octobre 2025
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Rick Leckner compte plus de 45 années d'expérience en communication d'entreprise et en gestion de crise. En 1983, il a fondé MaisonBrison Communications. Il est également connu pour sa longue présence radiophonique sur les ondes montréalaises de CJAD. Monsieur Leckner a été conseiller municipal à Dollard-des-Ormeaux de 1978 à 1994, vice-président du bureau des mesures d'urgence de la Communauté urbaine de Montréal, en plus d'avoir siégé à plusieurs comités du gouvernement du Québec, notamment au Conseil des services essentiels, au Comité d'examen des plaintes de la Sûreté du Québec et au Comité technique sur la mobilité des biens et des personnes de Transports Québec (2011 à 2016).
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Investissements Saint-Victor inc. (en cours); › Magen David Adom Canadien (en cours); › Centre de Développement Donald Berman Yaldei (en cours); › Fondation Mission Old Brewery – administrateur (2010 à 2014) – président (2015 à 2016); › MaisonBrison Communications – Président (1983 à 2019).
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montréal (région 06)

NOM	Alex Norris
STATUT	Administrateur
DÉBUT DU MANDAT	12 avril 2018
FIN DU MANDAT	10 avril 2023
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Ancien journaliste, Alex Norris est conseiller municipal à Montréal. Depuis sa réélection à un quatrième mandat en 2021, il est membre du comité exécutif et leader de la majorité au conseil municipal de Montréal. Entre 2017 et 2021, il a présidé la Commission de la sécurité publique de l'agglomération de Montréal et a été membre associé du comité exécutif de Montréal.</p> <p>En 2019, monsieur Norris a été désigné maire par intérim du Plateau-Mont-Royal, et en 2021, il a été nommé président par intérim de la Table de concertation du Mont-Royal. Avant de faire le saut en politique, monsieur Norris a gagné trois prix nationaux en journalisme, a travaillé professionnellement dans quatre langues (anglais, français, portugais et espagnol) et a pratiqué ou enseigné le journalisme dans 12 pays.</p> <p>Cycliste quatre saisons et ardent défenseur des paysages publics, monsieur Norris détient un baccalauréat ès arts et un baccalauréat en journalisme de l'Université Carleton à Ottawa. Il a également étudié à l'Université Laval à Québec. Il habite le district de Jeanne-Mance à Montréal depuis 35 ans.</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> › Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (président de 2018 à 2021); › Fédération canadienne des municipalités (2018-2021); › Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal (2014 à 2017).
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montréal (région 06)

NOM	Pierre Provost
STATUT	Administrateur
DÉBUT DU MANDAT	20 novembre 2019
FIN DU MANDAT	19 novembre 2024
PROFIL ET EXPÉRIENCE	Pierre Provost a entrepris sa carrière à la Corporation d'urgences-santé en 2009 à titre de paramédic en soins primaires. Il a par la suite travaillé comme professionnel à l'analyse des risques et il a participé activement à la mise en œuvre du cadre normatif associé à la gestion des risques ainsi qu'à la création du Service risques, projets et éthique. Il poursuit dorénavant sa carrière comme spécialiste en préhospitalier à la Direction des soins d'urgences-santé.
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Société québécoise de spéléologie (2015 à 2021)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Montréal (région 06)

NOM	Louise Soucy, CPA, ASC
STATUT	Administratrice Qualifiée comme membre indépendante
DÉBUT DU MANDAT	30 janvier 2018
FIN DU MANDAT	29 janvier 2023* <small>*À l'expiration de leur mandat, les membres du conseil demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. (Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, c. G-1.02, art. 11.1)</small>
PROFIL ET EXPÉRIENCE	<p>Louise Soucy est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et titulaire d'un certificat universitaire en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés.</p> <p>Administratrice à la retraite, madame Soucy possède 35 années d'expérience variée, dont 23 années à titre de gestionnaire. Elle a d'abord occupé diverses fonctions dans le domaine de l'audit, notamment pour un cabinet d'experts-comptables, au Bureau du vérificateur général du Canada et au Vérificateur général du Québec. Par la suite, madame Soucy a successivement exercé différents rôles de gestion dans la fonction publique québécoise, dont celui de directrice de l'audit interne à la Régie de l'assurance maladie du Québec, de 2009 à 2015.</p> <p>Son sens de la gestion et son expérience en matière de performance organisationnelle, alliés à son expertise en audit et en gestion des risques, lui permettent notamment de contribuer à l'amélioration de l'efficacité des processus de contrôle et de gouvernance de la Corporation.</p> <p>Madame Soucy a siégé à des comités d'audit ministériels, soit au ministère du Tourisme (2017-2023) et au ministère de la Famille (2019-2022).</p>
AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION	Institut des auditeurs internes – Chapitre de Québec – administratrice et secrétaire du conseil d'administration (2016 à 2019)
LIEU DE RÉSIDENCE (RÉGION ADMINISTRATIVE)	Capitale-Nationale (région 03)

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

	CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE	COMITÉ D'AUDIT	COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS
NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS TENUES PENDANT L'ANNÉE	9	7	8	7
François Charpentier ²⁶	8/8	4/7	8/8	7/7
Mathieu Campbell ²⁷	1/1			
Sonia Bélanger ²⁸	1/2	1/2		
Sandra Desmeules	8/9		8/8	7/7
Chantal Friset ²⁹	1/1		1/1	
Éric Lalonde	9/9	7/7		
Rick Leckner	9/9			7/7
Alex Norris	2/9			1/7
Pierre Provost	9/9	7/7		
Louise Soucy	9/9	3/3	8/8	

26 Le 11 avril 2022, monsieur François Charpentier a été nommé président-directeur général de la Corporation. Une délégation a été effectuée pour trois rencontres du Comité de gouvernance et d'éthique en raison d'activités de représentation ou d'événements requérant la présence du président-directeur général.

27 Le 10 avril 2022, monsieur Mathieu Campbell a quitté officiellement ses fonctions de président et directeur général par intérim de la Corporation.

28 Le 10 juin 2022, madame Sonia Bélanger a quitté officiellement ses fonctions de membre du conseil d'administration de la Corporation.

29 Le 28 avril 2022, madame Chantal Friset a quitté officiellement ses fonctions de membre du conseil d'administration de la Corporation.

Formation des membres du conseil d'administration

La formation initiale des nouveaux administrateurs est prévue au *Guide d'orientation et d'intégration des membres du conseil d'administration d'Urgences-santé*.

Celui-ci prévoit diverses formations, telles que la formation Héros urbain et des stages d'observation afin de permettre aux nouveaux administrateurs d'approfondir leur connaissance du milieu des soins préhospitaliers. Les besoins en matière de formations spécifiques sont identifiés annuellement à la suite de l'évaluation des membres du conseil d'administration dans l'optique de voir à la formation continue des administrateurs. Malgré le contexte de pandémie de COVID-19, une formation sur la lecture des états financiers d'une durée d'une heure a été suivie par l'ensemble des membres du conseil d'administration et une formation sur la structure des relations de travail au sein de la Corporation, aussi d'une durée d'une heure, a été suivie par six membres du conseil d'administration.

Statut transitoire

La *Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives* (2022, chapitre 19) est entrée en vigueur le jour de sa sanction, soit le 3 juin 2022. L'impact principal pour la Corporation d'urgences-santé est qu'elle est dorénavant assujettie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* (RLRQ, c. G-1.02).

Afin de permettre la transition, plusieurs règles transitoires sont prévues. Parmi celles-ci, il importe de souligner les suivantes, ce qui explique certains écarts avec des dispositions de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* :

- › Le président-directeur général assume le rôle de président du conseil d'administration dès le 3 juin 2022, jusqu'à ce qu'un président du conseil d'administration soit nommé. La loi prévoit un délai jusqu'au 3 juin 2024 pour nommer un président du conseil d'administration (art. 442, 2022, chapitre 19).

- › Un membre qui n'est pas indépendant et qui est membre d'un comité le 3 juin 2022 peut continuer d'être membre du comité jusqu'au 3 juin 2024 maximum (art. 454, 2022, chapitre 19).
- › L'obligation d'avoir un minimum de 2/3 des membres qui soient indépendants s'applique à partir du 3 juin 2024 (art. 452, 2022, chapitre 19).

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

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

NOM DU MEMBRE	FONCTION	IND	MUN	AFF	U	PDG	CSU	MUSC	AUD	GOUV	GR	RH	CF	GP	GO	PME	TI	PS	H	F	D	J	C	
Vacant	PCA																							
François Charpentier	PDG-CUS							X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X					
Vacant	PDG																							
Éric Lalonde	CSU						X	X				X			X				X					
Pierre Provost	Salarié CUS								X	X	X								X					
Vacant	U																							
Vacant	MUN																							
Rick Leckner	AFF	X		X				X	X	X	X	X		X	X	X		X	X					
Vacant	MUSC																							
Louise Soucy	AUD	X							X	X	X		X	X	X					X				X
Vacant	GOUV et GR																							
Vacant	RH																							
Alex Norris	Voir note 19		X					X		X				X				X	X					
Sandra Desmeules	Voir note 19		X							X		X		X				X		X			X	

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

Légende

ACRONYME	SIGNIFICATION	STATUT DE L'ÉLÉMENT DU PROFIL
AFF	Milieu affaires local	Obligatoire LSPU
AUD	Audit	Obligatoire LSPU
C	Ordre professionnel de comptables	Obligatoire LGSÉ
CF	Comptabilité et finances	Selon profil de compétences
CSU	Médecin responsable salle d'urgence	Obligatoire LSPU
D	Diversité de la société	Obligatoire LGSÉ
F	Femme	Parité obligatoire LGSÉ
GO	Gestion des opérations	Selon profil de compétences
GOUV	Gouvernance	Obligatoire LSPU + profil de compétences
GP	Connaissance de la gestion publique	Selon profil de compétences
GR	Gestion des risques	Obligatoire LSPU + profil de compétences
H	Homme	Parité obligatoire LGSÉ

IND	Indépendant	2/3 obligatoire LGSÉ
J	Jeune de 35 ans ou moins (lors de sa nomination)	Obligatoire LGSÉ
LGSÉ	<i>Loi sur la gouvernance des sociétés d'État</i>	RLRQ, chapitre G-1.02
LSPU	<i>Loi sur les services préhospitaliers d'urgence</i>	RLRQ, chapitre S-6.2
MUN	Milieu municipal local	Obligatoire LSPU
MUSC	Mesures d'urgence et sécurité civile	Obligatoire LSPU
PCA	Président du conseil d'administration	Obligatoire LSPU
PDG	Président-directeur général d'un établissement de santé du territoire de la Corporation d'urgences-santé	Obligatoire LSPU
PME	Gestion de PME	Selon profil de compétences
PS	Planification stratégique	Selon profil de compétences
RH	Ressources humaines	Obligatoire LSPU
TI	Technologies de l'information	Selon profil de compétences
U	Usager	Obligatoire LSPU

Rémunération

Pour l'exercice financier 2022-2023, le traitement des dirigeants les mieux rémunérés de la Corporation apparaît au tableau suivant.

NOMS ET FONCTION DES DIRIGEANTS LES MIEUX RÉMUNÉRÉS	RÉMUNÉRATION VERSÉE ³⁰	RÉTROACTIVITÉ VERSÉE ³¹	CONTRIBUTION AUX RÉGIMES DE RETRAITE ASSUMÉE PAR L'EMPLOYEUR ³²	AUTRES AVANTAGES VERSÉS OU ACCORDÉS ³³	RÉMUNÉRATION GLOBALE POUR L'EXERCICE FINANCIER
François Charpentier Président-directeur général ³⁴	186 028 \$	0 \$	19 905 \$	-	205 933 \$
Mathieu Campbell Directeur général adjoint – exécutif ³⁵	177 253 \$	12 520 \$	17 619 \$	-	207 392 \$
Patrick Liard Directeur général adjoint – opérationnel ³⁶	177 118 \$	24 689 \$	18 996 \$	731 \$	221 534 \$
Roxane Gibeau Directrice générale adjointe – administratif ³⁷	164 344 \$	5 122 \$	15 529 \$	-	184 995 \$
François Lamarche Directeur des interventions	172 036 \$	17 540 \$	17 142 \$	729 \$	207 447 \$
Sylvie Brault Directrice des finances	160 536 \$	13 535 \$	16 576 \$	795 \$	191 442 \$

NOTE : la Corporation d'urgences-santé n'a pas de programme de boni ni de régime d'intéressement à long terme.

30 Inclut le salaire de base versé, les heures supplémentaires le cas échéant, les primes de disponibilité, de fin de semaine et de soir, les montants forfaitaires pour les cadres et pour cumul de postes, ainsi que les montants forfaitaires non cotisables.

31 Correspond au versement de la rétroactivité pour la période 2020-2023 d'après les paramètres généraux d'augmentation et de rémunération autorisés par décret.

32 Les personnes nommées ne bénéficient pas de régime supplémentaire de retraite qui soit en surplus du régime général applicable. La cotisation et la rente sont calculées selon les dispositions usuelles du régime auquel elles participent, soit le Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) du gouvernement du Québec ou le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) du gouvernement du Québec.

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

34 A été nommé par le Conseil des ministres, président-directeur général, entré officiellement en fonction le 11 avril 2022.

35 A été nommé, le 23 juin 2022, directeur général adjoint – exécutif.

36 A été nommé, le 17 mai 2022, directeur général adjoint – opérationnel.

37 A été nommée, le 16 février 2023, directrice générale adjointe – administratif.

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

Les administratrices et administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*³⁸ dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils sont également régis par le *Code d'éthique d'Urgences-santé*³⁹. Ce dernier a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011.

Un *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé*⁴⁰ a aussi été adopté par la Corporation en 2007, conformément au Règlement. Il contient, en annexe, le formulaire de *Déclaration d'adhésion au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs* ainsi que *l'Engagement et reconnaissance de confidentialité*. Au cours de l'année, aucune situation visant une administratrice ou un administrateur n'a été soumise aux instances disciplinaires prévues à ce code.



38 www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/W-30.%20r.%201%20/

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

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

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Corporation d'urgences-santé

(Mise à jour adoptée par le conseil d'administration le 12 décembre 2019)

1. PRÉAMBULE

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

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

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

2. CHAMP D'APPLICATION

2.1 Tout administrateur doit déclarer par écrit, au début de son mandat, et annuellement par la suite, avoir lu et pris connaissance du présent Code, avoir compris toutes ses dispositions et s'engager à le respecter et à promouvoir le respect intégral de son esprit et de sa lettre, conformément à la Déclaration d'adhésion au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs, à l'annexe 1.

Tout administrateur doit prendre connaissance et signer l'engagement et reconnaissance de confidentialité prévu à l'annexe 2.

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

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

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

3. ADOPTION ET RÉVISION

3.1 Le présent Code est établi conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, au Code civil du Québec ainsi qu'au *Règlement de régie interne* de la Corporation. Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

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

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

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

4.2 La Corporation a pour mandat d'exercer, sur son territoire, certaines fonctions, notamment celles de planifier, d'organiser et de coordonner l'organisation des services préhospitaliers d'urgence, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Elle exerce également les fonctions d'exploiter un centre de communication santé et un service ambulancier.

4.3 La mission et les valeurs de la Corporation sont :

Mission de la Corporation

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

Valeurs de la Corporation

- › Bienveillance
- › Collaboration
- › Engagement

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

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

5. DEVOIRS ET OBLIGATIONS

5.1 Tout administrateur doit :

- i) respecter les dispositions du présent Code et agir selon l'esprit et la lettre des principes et des règles de conduite qui y sont établis;
- ii) agir avec objectivité et modération afin ne pas entacher la réputation ou la crédibilité de la Corporation et de ne pas nuire à son bon fonctionnement;
- iii) prendre ses décisions indépendamment de toute considération incompatible avec le mandat, la mission ou les valeurs de la Corporation, incluant notamment les considérations politiques partisans ou tout intérêt, personnel ou professionnel;
- iv) faire preuve de respect, d'écoute, d'ouverture et de partage afin de favoriser et stimuler un débat empreint de civilité et d'équité.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. RÔLE DU PRÉSIDENT

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

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

6.3 Seule la présidence ou un de ses délégués autorisés peuvent s'exprimer au nom de la Corporation.

7. CONFLITS D'INTÉRÊTS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'administrateur doit éviter toute ingérence dans le fonctionnement interne de la Corporation.

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

i) en intervenant dans le processus d'embauche du personnel;

ii) en tentant de tirer des avantages indus de ses fonctions d'administrateur, notamment en harcelant de quelque manière que ce soit un employé de la Corporation.

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

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

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

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

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

8. COMITÉ DE GOUVERNANCE

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

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

8.2 Le comité de gouvernance doit :

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

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

9. MESURES D'APPLICATION ET DE SANCTIONS

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

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

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

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

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

- 9.5 En cas d'urgence nécessitant une intervention rapide, notamment en raison de la gravité des manquements reprochés, le président ou, si la présidence est visée, la vice-présidence en titre peut informer l'autorité compétente prévue au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* dès qu'il est informé des manquements reprochés.
- 9.6 L'autorité compétente pour agir en matière disciplinaire à l'égard d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.
- 9.7 L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
- 9.8 Sur conclusion que l'administrateur public a contrevenu à la loi, aux règlements ou au présent Code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

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

Responsable de ce règlement : Le président-directeur général

Date d'entrée en vigueur : 23 janvier 2007







Corporation
d'Urgences-santé

États financiers

de l'exercice clos
le 31 mars 2023



TABLE DES MATIÈRES	Page
RAPPORT DE LA DIRECTION	1
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	2-3
ÉTATS FINANCIERS	
État des résultats	4
État de l'excédent cumulé	5
État de la situation financière	6
État de la variation de la dette nette	7
État des flux de trésorerie	8
Notes complémentaires	9-30

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

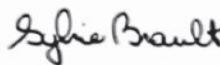
La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

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

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



François Charpentier
Président-directeur général



Sylvie Brault, CPA
Directrice des finances

Montréal, le 27 juin 2023



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Corporation d'urgences-santé (« la Corporation »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2023, et l'état des résultats, l'état de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation au 31 mars 2023, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

Autres informations

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

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

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

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

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

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Corporation à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la Corporation ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

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

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

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

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

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

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

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement apporté à la méthode comptable relative aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, expliqué à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Roch Guérin, CPA auditeur
Directeur principal d'audit

Montréal, le 27 juin 2023

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**ÉTAT DES RÉSULTATS****DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023**

	2023	2023	2022
			(retraité
			note 3)
(en milliers de dollars)	Budget	Réel	Réel
REVENUS			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	149 659	157 355	158 951
Transports ambulanciers (note 4)	29 537	29 489	29 264
Revenus des activités complémentaires (note 5)	325	544	436
Autres revenus (note 6)	186	1 606	1 236
	<u>179 707</u>	<u>188 994</u>	<u>189 887</u>
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 7)	179 408	186 201	182 454
Charges des activités complémentaires (note 5)	365	564	462
Autres charges (note 6)	-	879	728
	<u>179 773</u>	<u>187 644</u>	<u>183 644</u>
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(66)	1 350	6 243

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**ÉTAT DE L'EXCÉDENT CUMULÉ****DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023****2023****2022
(retraité
note 3)****(en milliers de dollars)****EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT DE
L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI****5 519****(732)**

Modification comptable (note 3)

(26)**(18)****EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT DE
L'EXERCICE RETRAITÉ****5 493****(750)**

Excédent de l'exercice

1 350**6 243****EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE****6 843****5 493**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2023

2023 **2022**
(retraité
note 3)

(en milliers de dollars)

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie	4 702	13 427
Débiteurs (note 9)	40 127	32 082
	<u>44 829</u>	<u>45 509</u>

PASSIFS

Dû aux fonds (notes 19, 20 et 21)	2 196	1 972
Créditeurs et charges à payer (note 10)	46 549	50 963
Subventions reportées (note 11)	2 084	2 393
Dette à long terme (note 12)	14 445	14 715
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 13)	12 390	13 543
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (note 14)	93	90
	<u>77 757</u>	<u>83 676</u>

DETTE NETTE

(32 928) **(38 167)**

ACTIFS NON FINANCIERS

Immobilisations corporelles (note 15)	34 608	39 719
Stocks destinés à l'utilisation (note 16)	3 017	3 221
Charges payées d'avance (note 17)	2 146	720
	<u>39 771</u>	<u>43 660</u>

EXCÉDENT CUMULÉ (note 18)

6 843 **5 493**

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 25)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



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



Sandra Desmeules, M. SC., CRHA, Membre du comité d'audit

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023**

	2023	2023	2022 (retraité note 3)
(en milliers de dollars)	Budget	Réel	Réel
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(66)	1 350	6 243
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(18 427)	(4 249)	(6 098)
Amortissement des immobilisations corporelles	10 602	9 289	8 865
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles		(92)	(34)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles		163	106
	(7 825)	5 111	2 839
Acquisitions de stocks destinés à l'utilisation		(8 256)	(6 219)
Acquisitions de charges payées d'avance		(3 232)	(1 135)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		8 460	6 276
Utilisation des charges payées d'avance		1 806	1 241
		(1 222)	163
Diminution (augmentation) de la dette nette	(7 891)	5 239	9 245
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLIE	(38 167)	(38 077)	(47 325)
Modification comptable (note 3)		(90)	(87)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE RETRAITÉE	(38 167)	(38 167)	(47 412)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	(46 058)	(32 928)	(38 167)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE****DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023****2023****2022
(retraité
note 3)****(en milliers de dollars)****ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT**

Excédent de l'exercice	1 350	6 243
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	9 289	8 865
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles	(92)	(34)
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations - Charge de désactualisation	3	3
	<u>10 550</u>	<u>15 077</u>

VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS**RELIÉS AU FONCTIONNEMENT**

Débiteurs	(8 045)	(11 680)
Dû aux fonds	224	(707)
Créditeurs et charges à payer	(4 641)	10 077
Subventions reportées	(309)	1 814
Stocks destinés à l'utilisation	204	57
Charges payées d'avance	(1 426)	106
	<u>(13 993)</u>	<u>(333)</u>

FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX

ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	(3 443)	14 744
------------------------------------	----------------	---------------

ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS

Acquisitions d'immobilisations corporelles	(4 022)	(5 512)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	163	106

**FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS
D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS**

(3 859)	(5 406)
----------------	----------------

ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

Nouvelle dette à long terme	3 500	4 300
Remboursement de la dette à long terme	(3 770)	(2 845)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(1 153)	(808)

**FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT**

(1 423)	647
----------------	------------

(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE

(8 725)	9 985
----------------	--------------

TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE

13 427	3 442
---------------	--------------

TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE

4 702	13 427
--------------	---------------

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

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

NOTES COMPLÉMENTAIRES

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023

(en milliers de dollars incluant les tableaux)

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Référentiel comptable

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

Utilisation d'estimations

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

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

À la suite des moyens de pression exercés dans le cadre du renouvellement de la convention collective du Syndicat du préhospitalier, la Corporation n'était pas en mesure de facturer l'intégralité des transports ambulanciers pour la période finissant en mai 2022. Une entente intervenue entre le ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) et la Corporation prévoit la compensation des revenus non facturés.

Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers

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

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

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

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

Constatation des revenus

Revenus de subventions

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

Revenus autres que subventions

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

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

Actifs financiers

Trésorerie

La Corporation présente à titre de trésorerie les soldes bancaires.

Actifs non financiers

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Immobilisations corporelles

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

Bâtisse louée :	20 ans
Équipement informatique :	3 à 5 ans
Mobilier et équipement :	5 à 17 ans
Matériel roulant :	3 à 10 ans
Matériel roulant loué :	5 ans
Améliorations locatives :	Durée du bail (10 à 20 ans)
Système de répartition assistée par ordinateur	7 ans

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Corporation de fournir des biens et des services ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction n'est constatée. Le coût des immobilisations corporelles comprend le prix d'achat, les frais d'installation, les frais de financement reliés à leur acquisition jusqu'à la date de leur mise en service ainsi que les coûts de mise hors service, le cas échéant. L'amortissement de ces immobilisations corporelles débute au moment de leur utilisation.

Stocks destinés à l'utilisation

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

Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

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

Provision pour vacances et congés de maladie

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

Obligations découlant des contrats de location-acquisition

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

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

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

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

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

État des gains et pertes de réévaluation

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

Opérations interentités

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

3. MODIFICATION COMPTABLE

Adoption d'une nouvelle norme comptable SP 3280, Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Le 1^{er} avril 2022, la Corporation a adopté le chapitre SP 3280, Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations. Ce chapitre établit des normes sur la façon de comptabiliser, d'évaluer et de présenter le passif relatif aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, qui font ou non l'objet d'un usage productif. Il établit également les informations à fournir à l'égard de ce passif.

L'effet de l'application de cette norme a été comptabilisé de façon rétroactive modifiée, c'est-à-dire que :

- les dispositions de la norme ont été appliquées aux événements et opérations à compter de la date à laquelle les obligations liées à la mise hors service ont pris naissance. Pour les réservoirs de carburant, les obligations ont pris naissance au moment de leur acquisition en 2018;
- les hypothèses et les taux d'actualisation utilisés ont été établis à la date d'application initiale de la norme, le 1^{er} avril 2022.

L'adoption de cette norme selon l'approche rétroactive modifiée a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les soldes suivants :

	2023	2022
État des résultats		
Charges d'exploitation	8	8
Excédent de l'exercice	(8)	(8)
État de l'excédent cumulé		
Diminution de l'excédent cumulé/Augmentation du déficit cumulé au début de l'exercice	(26)	18
Excédent de l'exercice	(8)	(8)
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	(34)	(26)
État de la situation financière		
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	93	90
Dette nette	93	90
Immobilisations corporelles	59	64
Excédent cumulé	(34)	(26)
État de la variation de la dette nette		
Dette nette au début de l'exercice	90	87
Excédent de l'exercice	(8)	(8)
Amortissement des immobilisations corporelles	5	5
Dette nette à la fin de l'exercice	93	90

4. REVENUS - TRANSPORTS AMBULANCIERS

	2023	2022
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	16 864	16 856
Société de l'assurance automobile du Québec	561	630
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2 754	3 065
Particuliers	8 945	8 457
Autres	365	256
	<u>29 489</u>	<u>29 264</u>

5. ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

	2023	2022
REVENUS		
Formation	297	231
Revenus de distribution du matériel médical	81	100
Subvention recherche et développement pour la Défense nationale du Canada	97	95
Subvention Agence de la santé publique du Canada	60	-
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	9	10
	<u>544</u>	<u>436</u>
CHARGES		
Traitements et salaires	192	145
Avantages sociaux	27	19
Charges sociales	63	50
Fournitures médicales et médicaments	62	92
Frais de déplacement	8	-
Services achetés	201	148
Communications	6	3
Location d'équipements	5	5
	<u>564</u>	<u>462</u>

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

6. AUTRES REVENUS ET AUTRES CHARGES

	2023	2022
AUTRES REVENUS		
Libérations syndicales remboursables	686	678
Dépistage de la pandémie de la COVID-19	-	160
Stationnement	113	118
Prêts de service	104	110
Intérêts	517	105
Autres	186	65
	<u>1 606</u>	<u>1 236</u>
AUTRES CHARGES		
Traitements et salaires	138	71
Avantages sociaux	574	533
Charges sociales	160	124
Autres	7	-
	<u>879</u>	<u>728</u>

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

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

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence	Centre des communications	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	Pandémie Covid-19	Total 2023	Total 2022 (retraité note 3)
Traitements et salaires	1 465	9 219	2 562	62 746	6 421	2 987	4 332	-	602	90 334	89 082
Avantages sociaux (a)	1 490	1 563	393	14 886	1 701	745	1 070	-	248	22 096	22 320
Charges sociales (b)	746	1 890	479	21 348	1 463	759	1 441	-	184	28 310	30 407
Fournitures médicales et médicaments	91	1	-	3 783	8	-	590	1	4	4 478	3 754
Frais de déplacement	11	76	-	203	27	9	38	-	-	364	203
Services achetés (note 8)	238	2 247	2 070	3 695	1 746	12	91	551	143	10 793	9 910
Communications	-	362	-	19	1 273	-	-	-	-	1 654	1 529
Location d'immeubles	-	10	3	2 655	-	-	1	1 882	-	4 551	4 379
Location d'équipement	-	45	15	48	-	-	-	-	-	108	30
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	396	-	-	-	125	-	521	560
Amortissement des immobilisations corporelles	12	105	917	7 214	403	-	179	451	8	9 289	8 865
Gain sur dispositions d'immobilisations corporelles	(9)	-	-	(79)	-	-	(4)	-	-	(92)	(34)
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations - Charge de désactualisation	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3	3
Achats et location d'uniformes	6	37	-	997	-	-	105	-	-	1 145	1 225
Frais de matériel roulant	-	28	-	7 819	-	-	-	-	-	7 847	6 446
Fournitures de bureau	8	71	196	203	85	2	3	-	-	568	353
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	386	-	2 245	-	-	-	-	-	2 631	2 627
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(77)	-	-	-	-	-	(77)	(207)
Assurances	-	59	-	-	-	-	-	-	-	59	71
Intérêts sur la dette à long terme et frais bancaires	-	270	-	-	-	-	-	-	-	270	128
Autres	5	330	693	185	68	22	46	-	-	1 349	803
	4 063	16 699	7 328	128 289	13 195	4 536	7 892	3 010	1 189	186 201	182 454

(a) Ce sont les congés conventionnés et rémunérés. Ils comprennent, entre autres, les vacances annuelles, les congés fériés, les congés de maladie et les indemnités de départ.

(b) Ce sont les charges financières résultant de la contribution de l'employeur, exigée par les lois sociales en vigueur et les obligations conventionnelles.

8. SERVICES ACHETÉS

	2023	2022
Traitement électronique des données	220	230
Service de buanderie	667	698
Entretien et réparation - locaux et équipements	2 454	2 106
Entretien et réparation du système de répartition assistée par ordinateur	982	1 011
Entretien des moniteurs défibrillateurs	172	342
Mise à jour de logiciels informatiques	2 104	1 420
Formation	370	235
Sécurité	755	1 111
Frais juridiques	963	562
Frais d'expertise médicale	302	399
Honoraires professionnels	1 731	1 757
Autres	73	39
	<u>10 793</u>	<u>9 910</u>

9. DÉBITEURS

	2023	2022
Bénéficiaires de transports ambulanciers		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	2 554	4 634
Société de l'assurance automobile du Québec	91	201
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	407	744
Particuliers	4 855	4 612
Autres	103	112
	<u>8 010</u>	<u>10 303</u>
Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions	28 643	18 511
Taxes à la consommation	1 343	1 161
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	3 293	3 655
Autres débiteurs	1 788	1 240
	<u>43 077</u>	<u>34 870</u>
Provision pour créances douteuses		
Particuliers	(2 950)	(2 788)
	<u>40 127</u>	<u>32 082</u>

10. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2023	2022
Fournisseurs	6 937	6 012
Salaires	12 926	21 398
Charges sociales	7 339	6 253
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie (note 23)	19 347	17 300
	<u>46 549</u>	<u>50 963</u>

11. SUBVENTIONS REPORTÉES

Le solde des subventions reportées est composé principalement de la subvention du MSSS qui a autorisé le report des subventions inutilisées à la Corporation, pour l'acquisition d'équipements médicaux spécifiques et pour la mise en place de l'unité de soutien clinique. Les subventions non utilisées en 2022-2023 sont ainsi reportées en 2023-2024.

12. DETTE À LONG TERME

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2023, à emprunter à court terme, par marge de crédit ou à long terme, auprès du ministre des Finances, à titre de responsable du Fonds de financement, pour un montant n'excédant pas 23 500 pour ses projets d'investissements. Au 22 mars 2023, un décret ministériel a amendé le régime d'emprunts actuel et a renouvelé la validité de ce dernier du 1er avril 2023 au 31 mars 2026, conformément aux dispositions en vigueur au 31 mars 2023, à l'exception du montant d'emprunts qui ne peut maintenant excéder 48 500. Au 31 mars 2023, le solde emprunté se répartit comme suit :

	2023	2022
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 92 (capital seulement) au taux de 1,183 %, échéant en mars 2026	3 311	4 415
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 167 (capital seulement) au taux de 1,204 %, échéant en mars 2025	4 000	6 000
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 61 (capital seulement) au taux de 2,545 %, échéant en mars 2028	3 634	4 300
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 59 (capital seulement) au taux de 3,321 %, échéant en mars 2028	3 500	-
	<hr/> 14 445	<hr/> 14 715

Échéancier des versements en capital de la dette à long terme au 31 mars 2023

Exercices	
2024	4 483
2025	4 542
2026	2 542
2027	1 439
2028	1 439
	<hr/> 14 445

13. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	2023	2022
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux variant de 2,94 % à 4,85 % échéant de 2027 à 2035 (2022 : taux variant de 2,94 % à 4,85 % échéant de 2027 à 2035)	12 390	13 543
Les paiements minimums exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :		
2024	1 701	
2025	1 744	
2026	1 876	
2027	1 864	
2028	1 827	
2029 et suivants	5 565	
Total des paiements minimums exigibles	14 577	
Moins montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	(2 187)	
	12 390	

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

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

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

	2023	2022 (retraité note 3)
Solde au début	90	87
Charge de désactualisation	3	3
Solde à la fin	93	90

Principales hypothèses utilisées

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

	2023	2022
Taux d'actualisation	3,95%	3,29%
Période d'actualisation	12 ans	13 ans
Taux d'inflation	3,37%	2,93%

Les coûts estimatifs non actualisés pour réaliser les activités de mise hors service au 31 mars 2023 et inclus dans l'évaluation du passif s'élèvent à 110 (99 au 31 mars 2022).

15. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

2023

	Bâtisse louée en vertu d'un contrat de location- acquisition	Améliorations locatives louées en vertu de contrats de location- acquisition	Matériel roulant loué en vertu de contrats de location- acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total
Coût									
Solde au début	11 155	8 854	151	8 860	27 570	33 425	2 845	4 900	97 760
Acquisitions	-	-	-	1 056	604	904	26	1 659	4 249
Dispositions	-	-	-	(1)	(187)	(2 115)	-	-	(2 303)
Solde à la fin	11 155	8 854	151	9 915	27 987	32 214	2 871	6 559	99 706
Amortissement cumulé									
Solde au début	6 848	2 890	104	6 280	16 712	19 840	825	4 542	58 041
Amortissement de l'exercice	561	568	30	1 139	3 043	3 616	150	182	9 289
Dispositions	-	-	-	(1)	(184)	(2 047)	-	-	(2 232)
Solde à la fin	7 409	3 458	134	7 418	19 571	21 409	975	4 724	65 098
Valeur comptable nette	3 746	5 396	17	2 497	8 416	10 805	1 896	1 835	34 608

15. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

2022

	Bâtisse louée en vertu d'un contrat de location- acquisition	Améliorations locatives louées en vertu de contrats de location- acquisition	Matériel roulant loué en vertu de contrats de location- acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total (retraité note 3)
Coût									
Solde au début	11 155	8 603	151	8 602	27 230	31 505	2 819	4 533	94 598
Acquisitions	-	251	-	263	340	4 851	26	367	6 098
Dispositions	-	-	-	(5)	-	(2 931)	-	-	(2 936)
Solde à la fin	11 155	8 854	151	8 860	27 570	33 425	2 845	4 900	97 760
Amortissement cumulé									
Solde au début	6 286	2 363	73	5 133	13 670	19 305	677	4 533	52 040
Amortissement de l'exercice	562	527	31	1 152	3 042	3 394	148	9	8 865
Dispositions	-	-	-	(5)	-	(2 859)	-	-	(2 864)
Solde à la fin	6 848	2 890	104	6 280	16 712	19 840	825	4 542	58 041
Valeur comptable nette	4 307	5 964	47	2 580	10 858	13 585	2 020	358	39 719

Les acquisitions d'immobilisations corporelles comprennent un montant de 1 375 (1 148 en 2022) qui est inclus dans les fournisseurs au 31 mars 2023.

16. STOCKS DESTINÉS À L'UTILISATION

	2023	2022
Fournitures médicales	2 412	2 504
Carburant	119	76
Fournitures de garage et pièces de rechange	486	641
	<u>3 017</u>	<u>3 221</u>

17. CHARGES PAYÉES D'AVANCE

	2023	2022
Taxes municipales	83	69
Entretien des moniteurs défibrillateurs	870	639
Autres	1 193	12
	<u>2 146</u>	<u>720</u>

18. EXCÉDENT CUMULÉ

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

	Excédent réservé	Opérations	2023 Total	2022 (retraité note 3)
Investissements en immobilisations				
Solde au début déjà établi	1 071	4 448	5 519	(732)
Modification comptable (note 3)	-	(26)	(26)	(18)
Solde au début retraité	<u>1 071</u>	<u>4 422</u>	<u>5 493</u>	<u>(750)</u>
Excédent de l'exercice	-	1 350	1 350	6 243
Solde à la fin	<u>1 071</u>	<u>5 772</u>	<u>6 843</u>	<u>5 493</u>

19. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES

À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales jusqu'au 31 mars 2020, la Corporation devait, à la demande du MSSS, exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers d'urgence.

Cependant, puisque le MSSS devait procéder à la mise en œuvre de la transformation du système préhospitalier d'urgence, sous la direction générale adjointe du préhospitalier, des urgences et de la fluidité (DGAPUF), ce fonds a été réactivé, au cours de l'exercice 2021-2022. Le MSSS et la Corporation ont conclu un partenariat dont l'objectif principal vise l'octroi à cette dernière des mandats de soutien à la mise en œuvre du projet de transformation du système préhospitalier d'urgence. Le financement provient d'un budget de transfert de la DGAPUF déposé au Fonds des activités provinciales. La Corporation a pour fonction de mettre en place les structures et les ressources nécessaires pour répondre aux objectifs et livrables des mandats qui lui sont impartis. Les activités de comptabilisation du Fonds sont sous la responsabilité de la Corporation, qui agit toujours comme fiduciaire du fonds.

Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023

	2023	2022
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	2 254	2 578
Augmentation		
Subventions du MSSS	534	-
Intérêts	39	-
	<hr/> 573	-
Diminution		
Traitements et salaires	4	-
Charges sociales	1	-
Fournitures médicales	23	-
Frais de déplacement	7	-
Formation	-	6
Honoraires professionnels	828	318
Autres	40	-
	<hr/> 903	324
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<hr/> 1 924	<hr/> 2 254

19. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES (SUITE)

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2023

2023 2022

ACTIFS FINANCIERS

Subvention à recevoir du MSSS	-	370
Débiteurs autres	193	192
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 4,75 % au 31 mars 2023 (0,733 % en 2022), sans modalité d'encaissement	1 865	1 710
	<u>2 058</u>	<u>2 272</u>

PASSIFS FINANCIERS

Charges à payer	134	18
-----------------	-----	----

ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ

1 924 2 254

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

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

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

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

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023	2023	2022
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	461	879
Augmentation		
Subventions du MSSS	5 065	-
Intérêts	61	6
	<u>5 126</u>	<u>6</u>
Diminution		
Achats de VPI	5 069	414
Assurances des VPI	10	10
Autres charges	55	-
	<u>5 134</u>	<u>424</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	453	461
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2023	2023	2022
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	2 031	461
Subvention à recevoir du MSSS	65	-
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 4,75 % au 31 mars 2023, sans modalité d'encaissement	61	-
	<u>2 157</u>	<u>461</u>
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	54	-
Avances du MSSS	1 650	-
	<u>1 704</u>	<u>-</u>
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	453	461

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

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

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

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023

	2023	2022
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	11	11
Augmentation		
Subventions du MSSS	7 682	7 433
Intérêts	8	-
	<u>7 690</u>	<u>7 433</u>
Diminution		
Dépenses de transfert	7 682	7 433
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<u>19</u>	<u>11</u>

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2023

	2023	2022
ACTIFS FINANCIERS		
Subvention à recevoir du MSSS	250	-
A recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 4,75 % au 31 mars 2023 (0,733 % en 2022), sans modalité d'encaissement	270	262
	<u>520</u>	<u>262</u>
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	250	-
Dû au MSSS	251	251
	<u>501</u>	<u>251</u>
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	<u>19</u>	<u>11</u>

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

22. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de marché

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

Risque de taux d'intérêt

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

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

Risque de crédit

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

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

22. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit (suite)

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière des bénéficiaires de transports ambulanciers sur une base continue et examine l'historique de crédit de tout nouveau client, à l'exception des clients particuliers. La provision pour créances douteuses est établie conformément au risque de crédit des clients particuliers, aux tendances historiques et aux autres informations, comme il est décrit ci-après, et elle est prise en compte dans les états financiers. Les moyens de pression mis en place durant la grève des paramédics en 2021-2022 et 2022-2023 ont occasionné des retards de traitement dans la facturation des transports ambulanciers, causés par un manque d'information. Ceci a affecté la qualité des débiteurs provenant de particuliers bénéficiaires de transports ambulanciers au 31 mars 2023 et a eu comme effet l'augmentation de la provision pour créances douteuses. Cependant, un revenu de subvention du MSSS en lien avec le conflit de travail a aussi été enregistré. Le MSSS s'engage à soutenir financièrement la Corporation, sous certaines conditions, afin de compenser les revenus autonomes irrécupérables.

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

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

Bénéficiaires de transports ambulanciers

	2023			2022		
	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total
Courant	1 717	2 830	4 547	1 846	4 929	6 775
Créances de 30 à 60 jours	335	284	619	550	588	1 138
Créances de 61 à 90 jours	249	22	271	320	95	415
Créances de 91 à 120 jours	204	9	213	159	26	185
Créances de plus de 120 jours	2 350	10	2 360	1 737	53	1 790
	<u>4 855</u>	<u>3 155</u>	<u>8 010</u>	<u>4 612</u>	<u>5 691</u>	<u>10 303</u>
Provision pour créances douteuses	(2 950)	-	(2 950)	(2 788)	-	(2 788)
	<u>1 905</u>	<u>3 155</u>	<u>5 060</u>	<u>1 824</u>	<u>5 691</u>	<u>7 515</u>

(1) Représente notamment les créances des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, de la Société de l'assurance automobile du Québec, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les autres débiteurs en lien avec les bénéficiaires de transports ambulanciers.

22. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit (suite)

Autres débiteurs

	2023	2022
Moins de 90 jours	29 408	18 729
De 90 à 365 jours	328	176
Plus de 365 jours	3 988	4 501
	<u>33 724</u>	<u>23 406</u>

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

	2023	2022
Solde au début	2 788	1 753
Provision de l'exercice	2 460	2 425
Radiation de l'exercice	(2 298)	(1 390)
Solde à la fin	<u>2 950</u>	<u>2 788</u>

Risque de liquidité

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

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

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

	Dû aux Fonds	Créditeurs et charges à payer	Dette à long terme	2023 Total	2022 Total
Moins de 90 jours	1 074	11 480	1 140	13 694	12 283
De 90 à 365 jours	1 122	27 730	3 596	32 448	38 362
Plus de 365 jours	-	-	10 346	10 346	11 301
	<u>2 196</u>	<u>39 210</u>	<u>15 082</u>	<u>56 488</u>	<u>61 946</u>

La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement et de sa dette. Les flux de trésorerie de la dette incluent la portion intérêts 2023 : 637 (2022 : 549).

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

23. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers/paramédics et les employés de soutien, participent au Régime de retraite du personnel employé du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2023, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,04 % à 9,69 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE est passé de 12,29 % à 12,67 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE qui devait être versé par l'employeur pour l'année civile 2022. Ainsi, la Corporation a estimé un montant de compensation à 6 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2022. Le versement de cette compensation a pris fin le 31 décembre 2022.

Les cotisations de la Corporation, incluant le montant de compensation à verser au RRPE jusqu'au 31 décembre 2022, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 693 (2022 : 2 509).

Les techniciens ambulanciers/paramédics et les employés de soutien de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers/paramédics et des services préhospitaliers d'urgence (RRTAP). Ce régime interemployeurs est un régime hybride à cotisations déterminées et à prestations déterminées en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018. Au 1^{er} janvier 2019, les cotisations de l'employeur et de l'employé ont été versées dans un nouveau volet du régime qui est entièrement à prestations déterminées. Au 1^{er} janvier 2023, le taux de cotisation de la Corporation pour le RRTAP est demeuré à 7,25 % de la masse salariale admissible. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 4 401 (2022 : 4 464).

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

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

	Vacances et jours fériés	Congés de maladie	Total 2023	Total 2022
Solde au début	17 088	212	17 300	17 297
Charges de l'exercice	18 936	3 672	22 608	20 645
Prestations versées au cours de l'exercice	(16 940)	(3 621)	(20 561)	(20 642)
Solde à la fin	19 084	263	19 347	17 300

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

24. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Corporation est apparentée à toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du Président-directeur général de la Corporation. La Corporation n'a conclu aucune autre opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées. Aucune transaction n'a été conclue entre la Corporation et ses principaux dirigeants, leurs proches parents et les entités pour lesquelles ces personnes ont le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives.

25. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

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

Le total des engagements au 31 mars 2023 est de 70 320 (2022 : 64 667).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 15 624 (2022 : 14 711). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2024	13 748
2025	9 739
2026	8 151
2027	6 135
2028	5 074
2029 et suivantes	<u>27 473</u>
	<u>70 320</u>

26. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	2023	2022
Intérêts payés	791	688
Intérêts reçus	517	105



