



Plan d'action de développement durable 2023-2028

Mise à jour : Mars 2025

Coordination et rédaction

Emilie Grégoire, Patrick Taillefer et Chantal Comeau, Urgences-santé

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse : www.urgences-sante.qc.ca/a-propos-de-nous/publications

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-96082-9

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable d'Urgences-santé. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciale, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Urgences-santé – 2023

Deuxième version du document publiée en mars 2025.

Table des matières

Message du président-directeur général par intérim	4
L'organisation en bref	5
Mission	5
Vision	6
Valeurs	6
Quelques données clés en matière de développement durable	6
Contributions de l'organisation au développement durable par le biais d'autres plans et engagements	7
Contexte interne	8
Contexte externe	10
Plan d'action de développement durable	12
Orientation 3 : Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec	12
Orientation 5 : Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation	13
Autres engagements en développement durable / Responsabilité sociale de l'organisation	16
Tableau synoptique	18

Message du président-directeur général par intérim



C'est avec un profond engagement envers la responsabilité d'Urgences-santé en matière de développement durable que le présent plan d'action a été élaboré.

Ce plan d'action traduit l'engagement de l'organisation à s'inscrire dans le mouvement de développement durable, lequel est profondément ancré dans les valeurs d'Urgences-santé. C'est pourquoi nous estimons qu'il est essentiel de contribuer à la Stratégie gouvernementale de développement durable. Par ailleurs, ce souhait de participer activement va au-delà du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* : pensons notamment aux engagements pris par l'entremise de la *Déclaration de services aux citoyens* et du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*.

Lors de la lecture du présent plan d'action, vous serez à même de constater les ambitions de notre organisation afin d'améliorer l'empreinte écologique, les efforts pour améliorer la durabilité des achats, pour mieux répondre aux besoins des différentes clientèles, et pour réduire nos matières résiduelles, le tout dans un contexte d'accélération vers la transition énergétique.

Enfin, ce plan est le fruit d'importantes consultations internes et externes ainsi que de la collaboration et de l'expertise de nos équipes. Nous savons que ce ne sera pas une tâche facile, mais je suis convaincu qu'ensemble, en collaboration avec les partenaires, nous pourrions atteindre ces objectifs ambitieux.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "P. Liard".

Patrick Liard
Président-directeur général par intérim

L'organisation en bref

Mission

La *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* stipule qu'Urgences-santé a pour mandat d'exploiter un centre de communication santé ainsi qu'un service ambulancier. De plus, Urgences-santé exerce les fonctions dévolues à une agence en ce qui concerne l'organisation des services préhospitaliers. L'organisation est tenue de planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Urgences-santé doit :

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

Ces services comprennent, entre autres :

- la formation des paramédics et des premiers répondants sur le territoire;
- le développement des programmes de soins pour répondre aux besoins de l'utilisateur tout en assurant la sécurité de ce dernier;
- le triage des appels et l'affectation des ressources préhospitalières appropriées via l'exploitation d'un centre de communication santé;
- le triage secondaire et la coévaluation des appels depuis l'implantation de l'unité de soutien clinique;
- la planification des transferts interétablissements et leur prise en charge;
- les soins préhospitaliers d'urgence et les transports vers les centres hospitaliers;
- le soutien opérationnel lors d'interventions planifiées, majeures ou tactiques, de concert avec les acteurs de sécurité publique.

Vision

Toutes les forces vives d'Urgences-santé jouent un rôle central pour assurer des soins de qualité aux usagers; leur rôle est valorisé, leurs compétences sont mises à profit afin qu'elles se sentent motivées et mobilisées à contribuer à la mission. Urgences-santé, par son expertise et la compétence de son personnel, assume un rôle de leader afin de contribuer à moderniser les services préhospitaliers d'urgence durant les dix prochaines années. Urgences-santé vise à :

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

Valeurs

Urgences-santé souscrit à des valeurs qui lui sont propres, soit la **bienveillance**, la **collaboration** et l'**engagement**.

Quelques données clés en matière de développement durable

Données clés	Description
273 870 interventions	Interventions préhospitalières effectuées par les paramédics afin de venir en aide aux citoyennes et aux citoyens de Montréal et Laval (données de 2022-2023)
1 613 employés ¹	1 023 paramédics, 101 répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, 118 membres du personnel de soutien. On compte aussi 371 membres du personnel administratif, professionnel et cadre
7 021 tonnes équivalent CO2 provenant du parc de véhicules ²	200 ambulances et 50 véhicules légers
392 tonnes équivalent CO2 provenant du parc immobilier ²	Trois centres opérationnels et un quartier général pour une superficie totale de 25 606 m ²

¹ Données de 2022-2023

² Données de 2021-2022

Contributions de l'organisation au développement durable par le biais d'autres plans et engagements

Nom du document organisationnel	Orientation/objectif du document organisationnel	Lien avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028
Déclaration de services aux citoyens	Programme de formation en secourisme <i>Héros urbain</i>	3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024	Section sur les mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	3.2.3 Créer des conditions sécuritaires et favorables à l'intégration de tous au marché du travail

Contexte interne

Le phénomène de rareté de main-d'œuvre, présent dans toutes les sphères d'emploi, de même que la transformation numérique, constitue des défis majeurs pour l'organisation. Ceux-ci représentent également des opportunités d'amélioration. La mission même de l'organisation, par le transport de patients, mais aussi par l'utilisation importante d'équipements et de matériel jetable, pose des défis importants aux principes mêmes de développement durable. En ce sens, le personnel opérationnel doit également assurer une présence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce qui freine les initiatives liées au transport collectif ou au télétravail.

1. Rareté de main-d'œuvre

Il est plus ardu que jamais de recruter et de retenir une main-d'œuvre dans la réalité hautement exigeante que représente un service préhospitalier d'urgence urbain 24/7. Bien que le taux de roulement ait légèrement augmenté après la pandémie de la COVID-19, il demeure entre 5 % et 8 % depuis les trois dernières années. L'organisation doit faire preuve de flexibilité et d'ouverture pour favoriser l'engagement de son personnel en permettant une meilleure conciliation travail-vie personnelle, en favorisant le développement professionnel de ce dernier, et en mettant l'accent sur un climat organisationnel sain et un milieu de travail sécuritaire. L'organisation dispose d'un *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*. Elle a également renouvelé son *Programme d'accès à l'égalité en l'emploi* (PAÉE) et a obtenu la Certification Parité bronze de *La Gouvernance au féminin*. Il est à noter qu'elle dispose actuellement de peu de ressources internes possédant les compétences pour effectuer le virage de **la transition énergétique**, un atout indéniable pour soutenir les projets structurants sur ce volet.

2. Virage numérique

Un autre élément nécessaire à la transition environnementale est le virage numérique qui heurte de plein fouet les organisations. L'accélération du développement technologique et la transformation numérique, conjuguées à des infrastructures technologiques désuètes ou en cours de renouvellement et certaines catégories d'employés démontrant des difficultés de littéracie numérique, posent un réel défi à l'organisation qui aspire à évoluer vers un univers numérique durable.

3. Une mission qui pose défi aux principes de développement durable

La mission même d'Urgences-santé contribue à l'émission de gaz à effet de serre (GES) puisqu'elle consiste à prodiguer des soins et transporter les usagers. De plus, ce type d'activités génère une consommation importante de produits à usage unique, tant par les petits équipements médicaux que les équipements de protection individuels. De plus, les médicaments ainsi que certains autres types d'équipements doivent demeurer à une température ambiante stable. Or, avec les hivers québécois et les étés caniculaires, une température stable doit malgré tout être maintenue dans les ambulances. Également, le travail du paramédic génère quotidiennement une certaine quantité de déchets afin de prodiguer les soins au patient. Le tri à la source, en milieu préhospitalier, demeure un réel défi.

4. Employés et mobilité durable

De façon générale, une large part des employés administratifs est apte à offrir une prestation de travail à partir de leur domicile. Le télétravail représente un avantage indéniable pour les employés et contribue à leur rétention ainsi qu'à la régionalisation de certains postes. Il contribue de façon importante à la réduction des GES. L'organisation doit toutefois proposer un environnement de travail qui sache prévenir les « risques de diminution du sentiment d'appartenance et de coopération des équipes de travail, de l'engagement et de la loyauté [ainsi qu'une] intégration et une socialisation plus difficile pour les nouveaux employés »³.

Or, le personnel opérationnel doit être en mesure d'assurer le service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les préposés à la remise en service, les infirmières, les mécaniciens, les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, les agents de liaison, les paramédics et les gestionnaires opérationnels doivent tous assurer une présence en tout temps. Actuellement, le transport en commun n'est pas suffisamment flexible pour couvrir les besoins des membres du personnel, par exemple, sur les plages de soir et de nuit. Qui plus est, les centres opérationnels sont localisés dans des zones industrielles mal desservies par des liaisons directes avec les lignes de métro, et même d'autobus, pour qu'il soit intéressant de délaissé la voiture.

³ Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre, 2020, p. 9

Contexte externe

En termes de positionnement dans le domaine préhospitalier d'ici et d'ailleurs, Urgences-santé est le plus gros joueur au Québec et l'un des plus grands au Canada. Son expertise est reconnue tant au niveau québécois, canadien ainsi qu'à l'international. Toutefois, les services préhospitaliers d'urgence vivent actuellement d'importantes transformations qui marqueront ce secteur d'emploi pour de nombreuses années à venir. Urgences-santé demeure une partie prenante importante pour la modernisation des soins préhospitaliers d'urgence au Québec.

L'organisation œuvre au quotidien dans un contexte métropolitain, multiculturel et diversifié, où la population est vieillissante et présente des indices de vulnérabilité parfois élevés, des problématiques de santé importantes et des comorbidités. Les catastrophes naturelles résultant des changements climatiques, de plus en plus présentes, appellent les organisations publiques à une plus grande anticipation des événements à venir pour favoriser leur résilience. Finalement, lors des appels à haut stress, les membres du personnel sont aux premières loges et peuvent ainsi se mettre à risque de blessures, tant physiques que psychologiques.

1. Transformation des services préhospitaliers d'urgence – Un secteur en pleine mouvance

Les services préhospitaliers d'urgence sont en pleine mouvance; le ministère de la Santé et des Services sociaux a ciblé les secteurs d'activité prioritaires dans son *Cadre clinique de développement de la pratique préhospitalière*, inspiré de la nouvelle *Politique gouvernementale sur le système préhospitalier d'urgence*. La mise sur pied d'un ordre professionnel pour les paramédics est également abordée dans le *Plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé* et contribuera certainement à l'élargissement des actes médicaux et de l'offre de soins de la profession de paramédic.

La transformation numérique des organisations publiques et plus particulièrement du réseau de la santé demeure une priorité gouvernementale. Le *Plan de transformation numérique 2023-2027* propose par ailleurs « d'augmenter la performance des organisations en valorisant la qualité, la disponibilité et l'utilisation des données ». Or, Urgences-santé collecte, encore aujourd'hui, les données du patient sur un formulaire papier, ce qui représente des milliers de feuilles utilisées alors qu'il pourrait en être autrement. Actuellement, il existe plusieurs solutions numériques déjà implantées au Québec et à travers le monde.

2. Clientèle vulnérable

Le territoire montréalais et lavallois comprend une part importante de clientèles vulnérables : familles monoparentales ou personnes à faible revenu, personnes vivant seules, immigrants récents et personnes avec une incapacité physique ou

mentale. La métropole est composée d'un bassin important de personnes en situation d'itinérance qui sont, entre autres, accompagnées par plusieurs organismes communautaires. Il est à noter qu'une proportion importante des résidents du territoire ne s'exprime pas en français⁴.

La réponse préhospitalière doit s'adapter afin de s'assurer de ne laisser personne derrière. Pour ce faire, elle doit proposer une réponse adaptée à leurs besoins, soit une alternative au transport vers la salle d'urgence. Il s'agit d'actions cohérentes avec la *Politique gouvernementale sur le système préhospitalier d'urgence*, qui propose divers moyens pour répondre au besoin de l'utilisateur tout en contribuant à désengorger les salles d'urgence.

3. Catastrophes naturelles de plus en plus fréquentes - Le défi d'augmenter sa résilience

Parmi les autres défis auxquels les organisations sont confrontées se trouvent les changements climatiques. En effet, les grandes métropoles sont vulnérables aux vagues de chaleur accablante, aux pluies diluviennes, aux tornades ou aux inondations printanières, et ce, incluant les événements touchant les autres régions du Québec lorsqu'un soutien de la métropole est requis. Parmi les autres répercussions, l'augmentation de la pollution de l'air ambiant ainsi que des allergènes ont tous deux un impact sur la santé de la population. Également, certaines initiatives liées aux changements climatiques ou aux différentes catastrophes naturelles ne peuvent être planifiées, mais peuvent certainement être anticipées afin d'assurer le maintien de notre mission, soit les soins au patient.

4. Un milieu à risque de blessures

Les membres du personnel d'Urgences-santé — paramédics et préposés — sont plus à risque de blessures physiques; les répartitrices et les répartiteurs médicaux d'urgence ainsi que les paramédics, sur la première ligne, sont sujets à des appels ou des interventions à stress élevé les rendant plus vulnérables aux blessures psychologiques. Également, la succession des vagues de la COVID-19 a accordé peu de répit aux travailleurs pour leur permettre de réduire le stress auquel ils sont confrontés au quotidien. Pour ce faire, les enjeux de santé physique et psychologique ainsi que la sécurité des employés figurent aux grandes priorités de la planification stratégique 2023-2027.

⁴ Selon le sondage bisannuel (2022-2023) du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services : 65 % des répondants s'expriment en français, 22 % en anglais et 13 % dans une autre langue.

Plan d'action de développement durable

Le ministère de l'Environnement, de la lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP) a transmis une série d'attentes de participation aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028 auxquelles l'organisation doit concourir. Ces attentes touchent spécifiquement les Orientations 3 et 5.

Orientation 3 : Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec

Ne laisser personne derrière tout en contribuant à désengorger le réseau de la santé

Comme abordé dans le contexte externe, la réponse préhospitalière doit s'adapter afin de s'assurer de ne laisser personne derrière. Pour ce faire, elle doit notamment proposer une réponse adaptée aux besoins de certains usagers qui nécessitent une alternative au transport vers la salle d'urgence. En effet, pour bon nombre d'utilisateurs des services préhospitaliers d'urgence, le vrai besoin est une prise en charge adéquate de leur situation médicale.

À cet égard, des réalisations importantes ont eu lieu depuis septembre 2022 au sein d'Urgences-santé dans le cadre de la paramédecine de régulation (triage secondaire et coévaluation⁵), afin de permettre à l'usager d'être orienté vers le bon professionnel de la santé, au bon endroit et au bon moment, et ce, tout en contribuant à désengorger le réseau de la santé.

Urgences-santé s'affaire présentement à élargir le déploiement et le développement de la paramédecine de régulation, qui constitue l'une des priorités de l'organisation pour les prochaines années. À ce sujet, l'un des objectifs poursuivis est de contribuer à assurer une prise en charge adéquate des besoins de santé des clientèles vulnérables, notamment en réorientant certains types d'usagers vers les ressources du soutien à domicile (SAD) des CIUSSS et CISSS du territoire desservi.

L'objectif étant de favoriser la mise en œuvre de solutions durables en matière de santé.

⁵ La coévaluation constitue en l'évaluation d'un usager par un paramédic, sur les lieux, conjointement avec une infirmière ou un infirmier du Centre de communication santé d'Urgences-santé ou d'un CIUSSS/CISSS.

Objectif de la SGDD	Actions	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3.1. <i>Assurer une transition socio-écologique juste</i>	<i>Orienter certaines clientèles vulnérables vers une prise en charge concertée avec le milieu afin de répondre à leurs besoins par le biais de la paramédecine de régulation⁶</i>	<i>Proportion des appels de citoyens vulnérables réorientés vers les services du soutien à domicile (SAD), grâce à la paramédecine de régulation (Mesure de départ : 5 % en 2024-2025)</i>	-	-	5,25 %	5,5 %	5,75 %

Orientation 5 : Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation

Tout d'abord, dans l'optique de contribuer à l'orientation d'assurer des **interventions gouvernementales durables**, Urgences-santé procédera à l'évaluation de la durabilité de sa prochaine planification stratégique. Les actions prioritaires de l'organisation étant inscrites dans la planification stratégique, cela permettra d'assurer que l'organisation déploie des initiatives en lien avec les principes de développement durable. En complément, une évaluation de la durabilité du Plan de continuité – capacité de réponse préhospitalière sera également effectuée, considérant son importance à l'égard de la réalisation de la mission d'Urgences-santé.

Puis, un portrait des acquisitions gouvernementales révèle que les acquisitions responsables représenteraient 5,8 % des acquisitions totales⁷. Considérant que le gouvernement fixe à 15 % la cible à atteindre par les organisations publiques en matière d'acquisitions responsables d'ici le 31 mars 2026, Urgences-santé s'engage à se doter de critères durables lors des appels d'offres. Ces derniers seront divisés en fonction de catégories bien spécifiques liées à la durabilité, tout en priorisant toujours la sécurité du patient et du personnel. L'objectif est de **favoriser l'approvisionnement responsable**.

⁶ Cet engagement a été modifié lors de la révision du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* effectuée en mars 2025.

⁷ Secrétariat du Conseil du trésor, 2022

En ce qui concerne la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux, Urgences-santé aspire à accroître son **niveau de maturité numérique** responsable. L'organisation mettra ainsi des actions en place afin de suivre de plus près cet indicateur et agir sur les éléments nécessitant une amélioration. Il est également à noter que des changements attendus dans le cadre de la transformation du préhospitalier visant à informatiser les données cliniques des usagers viendront contribuer à cet indicateur.

Également, comme plusieurs des ministères et organismes, Urgences-santé vise à **améliorer sa gestion des matières résiduelles** au travers le programme *Ici, on recycle*. Ce programme de reconnaissance a comme objectif d'améliorer les performances des organisations en ce domaine. L'organisation publiera une série de communications internes pour favoriser l'adhésion des employés au programme.

Enfin, l'organisation souhaite faire sa part en cherchant à **réduire ses émissions de GES**. Pour ce faire, elle a pris l'engagement d'en réduire les émissions de son parc de véhicules, qui se compose majoritairement de véhicules ambulanciers. À cet égard, 9 % des GES produits par l'organisation proviennent du parc immobilier. La construction d'un **nouveau centre opérationnel de niveau LEED certifié** (*Leadership in Energy and Environmental Design*) sera cohérente avec cette orientation.

Objectif de la SGDD	Actions	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.1 Placer le développement durable au centre des décisions du gouvernement	Évaluer la durabilité des interventions organisationnelles structurantes ⁸	Proportion des interventions organisationnelles structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (Mesure de départ : 0 %)	-	-	100 %	100 %	100 %

⁸ Cet engagement a été ajouté lors de la révision du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* effectuée en mars 2025.

Objectif de la SGDD	Actions	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance	<i>Favoriser l'acquisition intégrant une composante responsable dans l'ensemble des champs d'intervention de l'organisation⁹</i>	<i>Proportion des acquisitions de l'organisation intégrant des composantes responsables (Mesure de départ : moins de 2 % en 2022-2023)</i>	5 %	10 %	30 %	35 %	35 %
5.5 Effectuer une transformation numérique gouvernementale responsable	<i>Améliorer l'indice de maturité numérique responsable¹⁰</i>	<i>Indice de maturité numérique responsable (Mesure de départ : 42 % en 2024-2025)</i>	-	-	48 %	54 %	60 %
5.6 Améliorer la performance environnementale des bâtiments et infrastructures publics	<i>Construire des bâtiments de niveau LEED certifié</i>	<i>Centre opérationnel de niveau LEED certifié (Mesure de départ : 0)</i>	-	-	-	<i>Un centre opérationnel de niveau LEED certifié</i>	-
5.7 Valoriser les matières résiduelles	<i>Certification obtenue auprès de Recyc-Québec</i>	<i>Certification obtenue (Mesure de départ : Niveau Performance)</i>	<i>Niveau Performance</i>	<i>Niveau Performance</i>	<i>Niveau Performance</i>	<i>Niveau Performance +</i>	<i>Niveau Performance +</i>

⁹ Les cibles ont été ajustées à la hausse lors de la révision du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* effectuée en mars 2025.

¹⁰ Cet engagement a été ajouté lors de la révision du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* effectuée en mars 2025.

Objectif de la SGDD	Actions	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.8 Opérer un changement vers des modes de déplacement plus durables	Déployer des solutions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre du parc de véhicules	Taux de réduction des GES produits par le parc de véhicules (Mesure de départ : 7 205 t en 2020-2021)	2 %	4 %	2 % ¹¹	4 %	6 %

Autres engagements en développement durable / Responsabilité sociale de l'organisation

En complément aux engagements présentés ci-haut, en lien avec les attentes transmises par le MELCCFP à l'égard de la participation de l'organisation aux objectifs de Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028, Urgences-santé déploie également des actions visant la durabilité du personnel.

La santé physique et psychologique : une priorité

Urgences-santé souhaite offrir un environnement de travail sain et sécuritaire à tous ses employés par la promotion d'une culture axée sur la prise en charge partagée et bienveillante de la santé et de la sécurité au travail.

La responsabilisation et l'engagement de tous envers la santé et la sécurité sont les stratégies adoptées pour y répondre. En ce sens, Urgences-santé s'est fixé comme objectif de **réduire le taux de fréquence des accidents du travail**.

¹¹ Il est à noter qu'en mars 2025, l'organisation a revu les actions et les cibles en lien avec l'objectif de réduction des émissions de GES en raison d'enjeux reliés à l'approvisionnement d'ambulances électriques.

Intégration en emploi des clientèles éloignées du marché du travail

Au cours des huit premiers mois de 2023, le taux de chômage du Québec se situait entre 3,9 % et 4,4 %¹². Historiquement, les jeunes, les femmes et les personnes peu qualifiées sont généralement les premiers à perdre leur emploi ou à avoir de la difficulté à être intégrés en milieu de travail. D'autres groupes composent les clientèles sous-représentées sur le marché du travail : les personnes handicapées, les personnes immigrantes, les personnes des Premières Nations et les Inuits, les travailleuses et les travailleurs expérimentés de 55 ans et plus. La diversification de son offre de service et le recrutement de plus en plus difficile incitent Urgences-santé à travailler activement pour **intégrer ces clientèles en emploi**. Pour y parvenir, des ponts doivent être construits avec des organismes communautaires en employabilité. Nos engagements liés **à l'inclusion et à la diversité en emploi** pourront tirer l'organisation vers le haut pour en assurer une meilleure représentativité de la population et de la main-d'œuvre.

Actions	Indicateurs	Cibles		
		2025-2026	2026-2027	2027-2028
Implanter un programme d'expérience employé intégré et spécifique à la santé physique et psychologique du personnel	Taux de fréquence des accidents du travail (excluant les effets de la COVID-19)	19,2 %	19,0 %	18,8 %
Élaborer une stratégie liée à l'inclusion et à la diversité en emploi	Nombre d'embauches de clientèles sous-représentées sur le marché du travail	75	75	75

¹² Institut de la statistique du Québec

Tableau synoptique

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Actions	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables	Orienter certaines ¹³ clientèles vulnérables vers une prise en charge concertée avec le milieu afin de répondre à leurs besoins par le biais de la paramédecine de régulation	Proportion des appels de citoyens vulnérables réorientés vers les services du soutien à domicile (SAD), grâce à la paramédecine de régulation (Mesure de départ : 5 % en 2024-2025)	-	-	5,25 %	5,5 %	5,75 %
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	Évaluer la durabilité des interventions organisationnelles structurantes ¹⁴	Proportion des interventions organisationnelles structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (Mesure de départ : 0 %)	-	-	100 %	100 %	100 %
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	Favoriser l'acquisition intégrant une composante responsable dans l'ensemble des champs d'intervention de l'organisation ¹⁵	Proportion des acquisitions de l'organisation intégrant des composantes responsables (Mesure de départ : moins de 2 % en 2022-2023)	5 %	10 %	30 %	35 %	35 %

¹³ Cet engagement a été modifié lors de la révision du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* effectuée en mars 2025.

¹⁴ Cet engagement a été ajouté lors de la révision du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* effectuée en mars 2025.

¹⁵ Les cibles ont été ajustées à la hausse lors de la révision du *Plan d'action de développement durable 2023-2028* effectuée en mars 2025.

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Actions	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	Améliorer l'indice de maturité numérique responsable ¹³	Indice de maturité numérique responsable (Mesure de départ : 42 % en 2024-2025)	-	-	48 %	54 %	60 %
5.6.1 Accroître la durabilité du parc immobilier et des infrastructures	Construire des bâtiments de niveau LEED certifié	Centre opérationnel de niveau LEED certifié (Mesure de départ : 0)	-	-	-	Un centre opérationnel de niveau LEED certifié	-
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	Certification obtenue auprès de Recyc-Québec	Certification obtenue (Mesure de départ : Performance)	Niveau Performance	Niveau Performance	Niveau Performance	Niveau Performance +	Niveau Performance +
5.8.1 Réduire les émissions de GES du parc de véhicules légers et lourds de l'État	Déployer de solutions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre du parc de véhicules	Taux de réduction des GES produits par le parc de véhicules (Mesure de départ : 7 205 t en 2020-2021)	2 %	4 %	2 % ¹⁶	4 %	6 %

¹⁶ Il est à noter qu'en mars 2025, l'organisation a revu les actions et les cibles en lien avec l'objectif de réduction des émissions de GES en raison d'enjeux liés à l'approvisionnement d'ambulances électriques.

