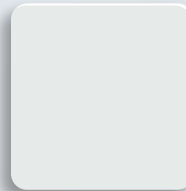
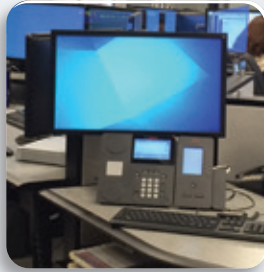
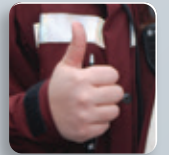
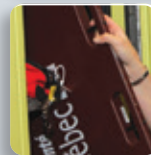
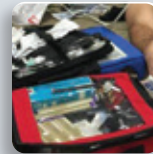
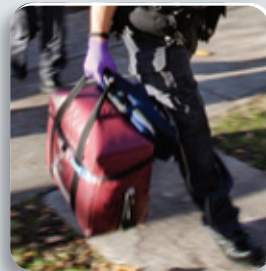


Urgences-santé **Rapport annuel** de gestion



2015



2016

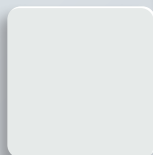


Table des matières

Mot du président et directeur général	4
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	5
Faits saillants	6
Section 1: La Corporation d'urgences-santé	7
Mission	8
Vision	8
Valeurs	9
Philosophie de gestion	9
Territoire et clientèle	9
Membres du conseil d'administration	10
Organigramme	12
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	12
Sommaire des principaux résultats	13
Section 2: Résultats du plan stratégique 2012-2015	15
Enjeu 1: Une réponse adéquate aux besoins de la population	16
Enjeu 2: Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	18
Enjeu 3: Une organisation performante et apprenante	20
Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la déclaration de services aux citoyens	22
Satisfaction de la clientèle	24
Section 3: Utilisation des ressources	25
Ressources humaines et environnement de travail	26
Répartition de l'effectif	27
Formation et perfectionnement du personnel	27
Planification de la main-d'œuvre	28
Ressources informationnelles	28
Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs	29
Ressources budgétaires et financières	30
Politique de financement	30
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	31
Axe sur le contrôle budgétaire	32
Section 4: Autres exigences	33
Accès à l'égalité en emploi	34
Développement durable et changements climatiques	37
Emploi et qualité de la langue française	40
Protection des renseignements personnels et accès à l'information	40
Section 5: États financiers	41
Rapport de la direction	42
Rapport de l'auditeur indépendant	43
États financiers	44
État des résultats et de l'excédent cumulé	44
État de la situation financière	45
État de la variation de la dette nette	46
État des flux de trésorerie	47
Notes complémentaires	48
Renseignements complémentaires sur certaines activités de la corporation (non audités)	61



Mot du président et directeur général

Si un mot nous permettait de décrire l'année 2015-2016, ce serait sans aucun doute *concrétisation!* Et cette con-

crétisation est représentée par l'unification des forces qui a été réalisée pour l'enrichissement des services aux patients.

Les avancements obtenus sur tous les plans, et ce, tant au cœur de la chaîne d'intervention préhospitalière qu'au sein même de notre organisation, marquent un tournant pour le prochain chapitre de l'histoire de la Corporation d'urgences-santé.

Au cours de la dernière année, Urgences-santé a réalisé ce qui était sur la table à dessin depuis plus d'une décennie, soit l'aménagement d'un quartier général permettant le rapprochement entre l'*opérationnel* et l'*administratif*. Ce déménagement a ainsi permis de réunir les directions de l'organisation et, surtout, le centre de communication santé (CCS) au plus important des trois centres opérationnels de la Corporation. Notre CCS est maintenant conforme aux plus récentes normes émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Par la même occasion, nous avons réalisé un virage technologique majeur. Celui-ci visait le remplacement complet de notre système téléphonique, qui supporte les quelque 375 000 appels annuels arrivant au CCS, et le rehaussement des infrastructures technologiques. Le tout a été mené à bien grâce à la compétence et à l'engagement constant de nos employés.

Malgré les défis et la charge de travail imposante générés par ces changements complexes, cet exercice aura été, pour tous, un moment de grande collaboration et d'appropriation. Chaque employé, de tous les secteurs de l'organisation, a contribué à sa réussite, tant et si bien que le quartier général est maintenant un lieu de rassemblement névralgique.

Au cours de cette année, le savoir-faire d'Urgences-santé a également été mis à profit grâce à de nombreuses initiatives du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Soulignons, entre autres, la poursuite du mandat ministériel à la réponse à la maladie à virus Ebola, la contribution à l'accueil de près de 12 000 réfugiés syriens arrivés sur le territoire de Montréal cet hiver ou, encore, la participation au développement du seul programme universitaire, au Canada, en soins préhospitaliers d'urgence avancés. Ce sont autant de projets qui permettent une meilleure intégration des activités préhospitalières au réseau de la santé et des services sociaux.

La Corporation est également fière d'avoir pris part au plus grand déménagement de patients de l'histoire de l'Amérique du Nord, lors de la convergence de l'Hôpital Royal Victoria, de l'Hôpital de Montréal pour enfants et de l'Hôpital général de Montréal vers le nouveau site Glen du Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Le transfert régulier et continu d'environ 240 patients au cours de chacun des exercices de déménagement a permis de prouver la contribution indéniable des ressources préhospitalières au bien-être de la communauté.

L'ensemble de ces réalisations a été porté par nos employés, et je tiens à les en remercier, tout comme les membres du comité de direction. Il en va de même pour les membres du conseil d'administration, qui ont été d'un soutien constant. Nous le savons: notre milieu est en mouvance continue. Cela dit, de grandes progressions sont perceptibles. La réorganisation du réseau de la santé nous apporte de beaux défis, nous fait interagir avec de nouveaux interlocuteurs, mais, surtout, nous donne des occasions d'amélioration et d'intégration.

Nous continuerons à bâtir de nouvelles relations d'affaires au bénéfice de l'avancement de l'organisation et des soins aux patients pour que la Corporation continue d'être, plus que jamais, intégrée au réseau de même que coopérante avec ses partenaires. Je fais la promesse de maintenir cette orientation, puisqu'elle s'inscrit dans notre mission et notre vision.

Le président et directeur général,
Nicola D'Ulisse

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 2015-2016 de la Corporation d'urgences-santé* :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent *Rapport annuel de gestion*, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2016.



Le président et directeur général,
Nicola D'Ulisse

Faits saillants

Un CCS qui correspond aux normes et des installations qui répondront aux besoins futurs

L'exercice financier a été marqué par le déménagement du centre de communication santé (CCS) et du centre administratif vers le nouveau quartier général. Ce nouvel emplacement occupe dorénavant le même site que le plus important des trois centres opérationnels de la Corporation.

Ce projet a engendré le déplacement d'une centaine de répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) ainsi que d'une centaine d'employés administratifs et le déploiement d'une importante actualisation technologique qui était cruciale pour la sécurité des systèmes informatiques et l'évolution des besoins anticipés pour assurer notre mission. Il s'agissait donc bien plus qu'un simple déménagement.

La Corporation a, par ailleurs, supervisé le travail de construction, réalisé par le propriétaire de nos futurs locaux, pour permettre l'érection d'un immeuble conforme aux normes émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'égard des CCS.

Afin de préserver la bonne marche des activités et de minimiser les risques associés à un projet de cette envergure, l'intégration des ressources s'est réalisée en deux temps : d'abord, le centre administratif le 11 octobre 2015, puis le centre de communication santé dans la nuit du 15 au 16 février 2016.

Recrutement, formation et qualité : trois mots clés du CCS

Dans un souci d'améliorer les processus en place et d'assurer la rétention des ressources internes par l'entremise d'un cheminement de carrière complet possible, Urgences-santé a mis sur pied un projet unique pour son centre de communication santé (CCS).

Les mandats visés par ce projet étaient de mettre en place les mécanismes nécessaires à la rétention du personnel, ainsi que d'uniformiser la qualité des actions posées par les RMU.

À ce titre, une révision complète du processus de dotation, en tenant pleinement compte des particularités que revêt le travail en CCS, a été réalisée. Puis, le volet *formation* des nouveaux employés a été complètement mis à jour. Finalement, un volet *amélioration de la qualité* a été implanté pour la portion *répartition des ambulances* du travail des RMU, à l'instar de l'assurance qualité qui représente la force du volet *traitement des appels*.

Déménagement historique du CUSM : plus de 200 patients et une bonne collaboration

Au début de l'année 2015, la Corporation a participé au plus grand déménagement de centre hospitalier jamais réalisé en Amérique du Nord, soit celui regroupant les installations relevant Centre universitaire de santé McGill (CUSM).

Les patients de l'Hôpital Royal Victoria, de l'Hôpital de Montréal pour enfants, de l'Hôpital général de Montréal et de l'Institut thoracique de Montréal ont été transportés vers le nouveau CUSM.

Sur 4 jours, soit le 25 janvier, le 29 mars, le 26 mai et le 14 juin, des centaines d'employés ont été mobilisés pour assurer de manière professionnelle, sécuritaire et conforme le transport de plus de 240 patients alités et nécessitant des soins constants. Cet exploit a été réalisé sans qu'aucun incident ne survienne, ni auprès de nos employés ni auprès de la clientèle visée.

La réussite de l'exercice est le résultat de la bonne collaboration entre Urgences-santé, le CUSM et ses partenaires. Le savoir-faire humain combiné au bon roulement de la chaîne de déplacement à l'intérieur des institutions, de même qu'à la planification serrée de trajets routiers, ont permis à chaque opération de déménagement d'être réalisée promptement.

Un programme universitaire attendu maintenant en place

Après plusieurs années de pourparlers, le nouveau programme universitaire Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés, le seul au Canada, commencera en septembre 2016 à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal.

Ce programme, d'une durée de deux ans à temps complet, est le fruit d'une collaboration soutenue entre le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Corporation d'urgences-santé et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

Adéquation entre l'offre et la demande pour une meilleure gestion

La Corporation a mis en œuvre des projets permettant une saine gestion des ressources et une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services. Ces initiatives ont permis la réduction de plus de 15 000 heures rémunérées à taux supplémentaire dans plusieurs secteurs de l'organisation, générant ainsi une économie d'environ 500 000 \$.

Section

1

La Corporation d'urgences-santé



Mission

Assurer à la population de Montréal et de Laval des services pré-hospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés dans le but de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes.

Ces services comprennent:

- le centre de communication santé;
- les soins préhospitaliers d'urgence;
- le transport par ambulance ainsi que les transports interétablissements.

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

Vision

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

LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE⁽¹⁾



⁽¹⁾ Rapport Dicaire (2000)

La Corporation d'urgences-santé

Valeurs

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

Intégrité

Compétence

Bienveillance

Diligence

Respect

Loyauté

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

Philosophie de gestion

Afin de s'assurer que les décisions prises individuellement et collectivement respectent ses valeurs, Urgences-santé s'est dotée d'une philosophie de gestion basée sur les éléments fondamentaux suivants:

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

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

Territoire et clientèle

Urgences-santé répond à tous les appels nécessitant des interventions en soins d'urgence sur son territoire. Celui-ci est composé des îles de Montréal et de Laval, ce qui représente une superficie de 744 kilomètres carrés, où vit une population de 2,4 millions de personnes.

Au nombre de ses particularités, la région desservie par la Corporation englobe à la fois une réalité métropolitaine, composée, entre autres, d'un aéroport international, d'un important réseau de transport en commun, d'un port, d'une raffinerie, d'un réseau routier dense et complexe, comptant plusieurs ponts, une concentration d'immeubles de bureaux et un grand nombre de personnes affluant quotidiennement vers le centre-ville de Montréal.

La diversité culturelle de même que la tenue de nombreux événements à grand déploiement font également partie des attributs distinctifs du territoire.

Les territoires de Montréal et de Laval en chiffres

- 18 centres hospitaliers de soins généraux, spécialisés et universitaires
- 3 centres hospitaliers de soins psychiatriques
- 2 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés pédiatriques
- 5 centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS)
- 1 centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS)

La Corporation d'urgences-santé est une fière partenaire du réseau de la santé et des services sociaux.

Membres du conseil d'administration au 31 mars 2016

Président du conseil d'administration

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général
Corporation d'urgences-santé

Représentant de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

M. Frédéric Abergel

Président-directeur général adjoint
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du
Nord-de-l'Île-de-Montréal
Secrétaire

Représentant de la Société de l'assurance automobile du Québec

D^r Gilles Bourgeois

Médecin expert-conseil
1^{er} vice-président

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

M. Jean-François Foisy

Président-directeur général
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Secrétaire (jusqu'au 11 janvier 2016)

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

Poste vacant

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

M. Rick Leckner

Président
Maison Brison Communications

Représentante de la Ville de Laval

M^{me} Sandra Desmeules

Membre du comité exécutif
Conseillère municipale
Ville de Laval

Représentante de la Ville de Montréal

M^{me} Anie Samson

Responsable de la sécurité publique et des services aux citoyens
Mairesse de l'arrondissement Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension
Ville de Montréal
Vice-présidente du comité exécutif
2^e vice-présidente

Représentante des salariés de la Corporation

M^{me} Lisanne Léveillé Desjardins

Technicienne ambulancière paramédic affectée au groupe
d'intervention médicale tactique

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

M^{me} Caroline Barbir

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

Représentante des usagers

M^{me} Guylaine Charrois

Directrice clinique
Diex Recherche

Liste des membres composant les comités du conseil d'administration au 31 mars 2016

Comité exécutif

M. Frédéric Abergel, secrétaire du conseil
D^r Gilles Bourgeois, 1^{er} vice-président
M^{me} Anie Samson, 2^e vice-présidente
M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

Comité de gouvernance

M^{me} Guylaine Charrois, présidente du comité
M^{me} Lisanne Léveillé Desjardins
M^{me} Caroline Barbir
M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

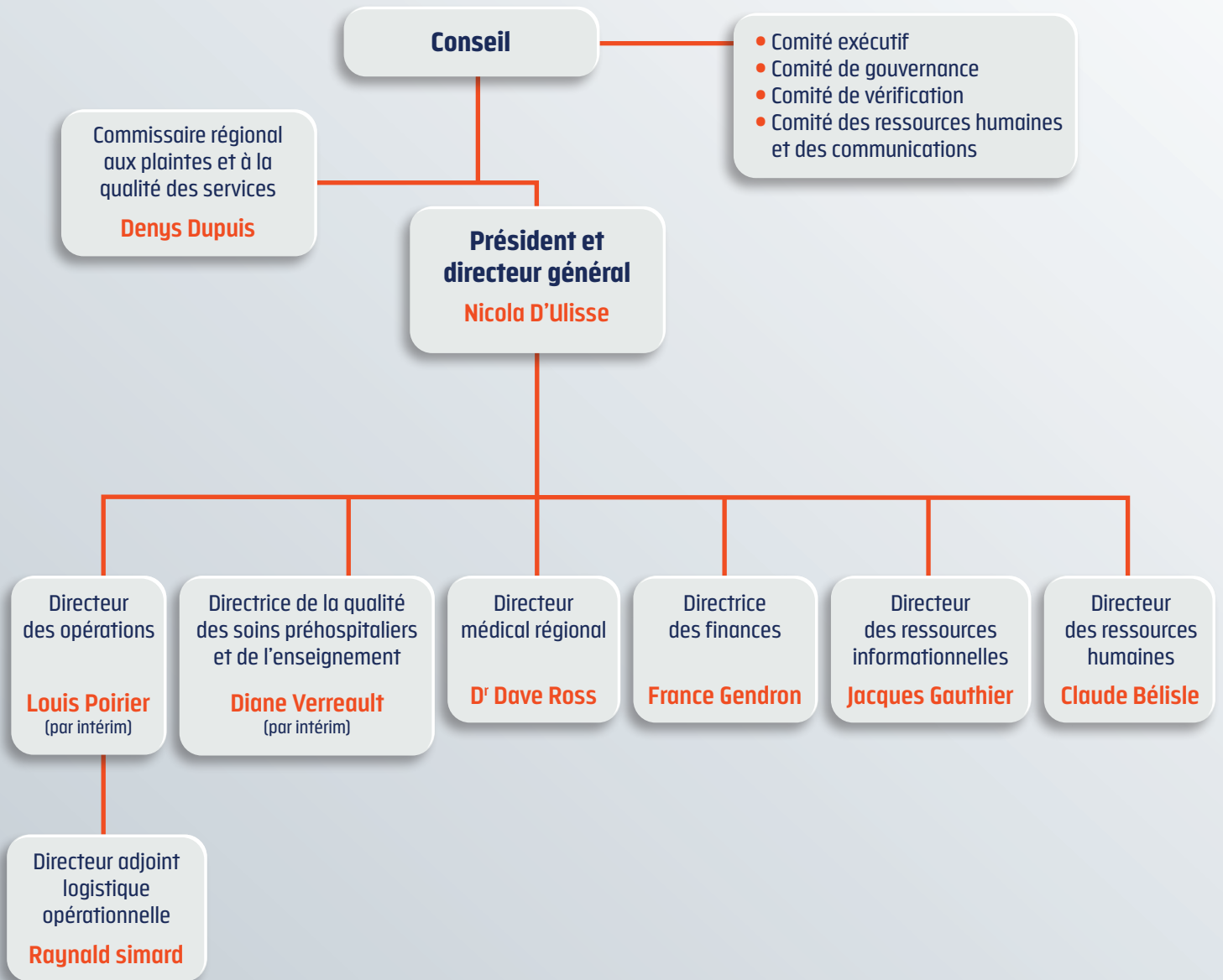
Comité de vérification

M. Frédéric Abergel, président du comité
D^r Gilles Bourgeois
M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général
Poste vacant

Comité des ressources humaines et des communications

M^{me} Anie Samson, présidente du comité
M^{me} Sandra Desmeules
M. Rick Leckner
M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

Organigramme



Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

Dans l'exercice de leurs fonctions, les administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Ce document peut être consulté à l'adresse suivante :

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=//M_30/M30R1.htm.

Les administrateurs sont également régis par le Code d'éthique d'Urgences-santé. Ce dernier a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011. Il est accessible sur le site Web d'Urgences-santé à l'adresse suivante :

https://www.urgences-sante.qc.ca/wp-content/uploads/2014/03/Code-ethique-d_Urgences-sante.pdf.

Sommaire des principaux résultats

Enjeu 1		Une réponse adéquate aux besoins de la population	
Orientation 1.1		Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de service adaptée et actualisée	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence	
L'offre de service	<p>Temps de réponse systémique aux appels de priorités 0 et 1 légèrement en baisse (7,11 minutes en 2015-2016, comparativement à 7,14 minutes en 2014-2015)</p> <p>Le taux de survie pour 2014-2015 est de 44,1% (comparativement à 40,3% en 2013-2014)</p> <p>Le taux de conformité aux protocoles cliniques est de 92,1% en 2014-2015 (comparativement à 93,1% en 2013-2014)</p> <p>Les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence, telles que documentées au rapport annuel clinique transmis au MSSS.</p>	p. 16	
Le développement des pratiques préhospitalières	<p>Développement d'un modèle d'organisation pour une unité de soutien clinique à distance</p> <p>Organisation d'une rencontre avec des chercheurs en recherche préhospitalière</p> <p>Développement de l'expertise en soins préhospitaliers d'urgence par des activités de recherche, comptant 13 projets de recherche actifs, dont deux publications, cinq analyses et deux partages de données auprès des chercheurs externes</p> <p>Mise à profit des compétences de l'organisation pour le déploiement de mandats ministériels, comme la réponse à la maladie à virus Ebola</p>	p. 17	

Enjeu 2		Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	
Orientation 2.1		Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence	
La mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière	<p>Poursuite des travaux dans la mise en place d'un service de premiers répondants sur le territoire de Laval</p> <p>Sensibilisation et mobilisation de la population au domaine préhospitalier</p>	p. 18	
La collaboration avec les partenaires	<p>Participation à des exercices de simulation d'incidents majeurs, comme l'exercice <i>Montréal 360</i></p> <p>Participation au déménagement historique au nouveau site Glen du CUSM</p> <p>Contribution à l'accueil des réfugiés syriens</p>	p. 18	

Enjeu 2 (suite)	Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	
Orientation 2.2	Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
Le contrôle budgétaire	Adoption de la Politique sur les lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics	p. 19
L'engagement envers le développement durable	Mise en place de la facturation électronique Gain énergétique généré par l'intégration des clauses environnementales dans le programme fonctionnel et technique du nouveau quartier général	p. 19

Enjeu 3	Une organisation performante et apprenante	
Orientation 3.1	Améliorer la performance organisationnelle	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
Le maintien et le développement des compétences	Maintien des acquis de prestation d'activités de formation clinique continue en vertu du Règlement sur les conditions d'inscription d'un technicien ambulancier au Registre national de la main-d'œuvre Participation à la mise en place du nouveau programme universitaire Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés Adoption de mesures facilitant le recrutement, la formation et l'avancement professionnel au sein du groupe des répartiteurs médicaux d'urgence	p. 20
La gestion performante et imputable	Diminution des taux de gravité et de fréquence des accidents de travail chez les techniciens ambulanciers paramédics Vérification des processus financiers internes et des pratiques de gestion par la mise en place d'audits Travaux entourant la mise à jour du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers et formation sur la gestion d'enquête des chefs aux opérations Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels	p. 20
La communication efficace	Intégration de l'image de marque de la Corporation à l'ensemble des plateformes physiques et virtuelles de communication de l'organisation Mise à niveau des canaux de communications internes destinés aux différents groupes d'employés Promotion de la profession de technicien ambulancier paramédic et démystification des particularités liées à l'exercice de cette fonction sur le territoire auprès du grand public	p. 21

Section

2

Résultats du plan stratégique 2012-2015



Cette section présente les résultats du plan stratégique pour l'exercice 2015-2016.

Enjeu 1

Une réponse adéquate aux besoins de la population

Conformément à sa mission, Urgences-santé offre des services préhospitaliers d'urgence répondant aux besoins de la population qu'elle dessert. Il s'agit là de son premier rôle. Cependant, des changements démographiques et géographiques exercent des pressions considérables sur la capacité de l'organisation à subvenir à ces besoins. D'une part, le vieillissement de la population pourrait complexifier la nature clinique des cas et concentrer la demande en services préhospitaliers d'urgence autour de certains établissements, comme les résidences de personnes âgées ou les centres d'hébergement et de soins de longue durée, nécessitant ainsi la révision des modes de déploiement des véhicules sur le territoire. D'autre part, l'engorgement du système de santé, particulièrement des salles d'urgence, découle d'une utilisation prolongée des ressources d'Urgences-santé attribuable aux délais supplémentaires de prise en charge du patient dans les établissements receveurs. Urgences-santé devra adapter et actualiser son offre de service afin de répondre de façon adéquate aux besoins de sa clientèle.

Orientation 1.1

Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de service adaptée et actualisée

Contexte lié à l'orientation

Malgré les pressions qu'imposent les éléments contextuels sur l'offre de service, Urgences-santé cible deux axes d'intervention pour maintenir les performances opérationnelles : l'adaptation de l'offre de service et le développement des pratiques préhospitalières.

Axe : l'offre de service

Au cours des prochaines années, la Corporation d'urgences-santé entreprendra plusieurs projets visant la révision et l'adaptation de ses modes opérationnels. Des efforts seront aussi fournis afin de revoir ses modes de déploiement en fonction des projets de construction et d'amélioration du réseau routier, des mouvements démographiques et des événements spéciaux qui marquent son

territoire. L'effet des modifications de l'offre de service sera évalué en fonction du degré de satisfaction de la clientèle. Ce processus rétroactif devra être encadré d'une méthodologie de mesure et d'outils fiables permettant la collecte de données et la formulation de conclusions et de recommandations pertinentes.

Résultats 2015-2016

Le temps de réponse systémique aux appels les plus urgents (ceux de priorité 0 et 1), soit le temps entre le moment où un incident est rapporté au centre de communication santé et le moment où arrive la première ressource préhospitalière sur les lieux de l'incident, est passé de 7,14 minutes en 2014-2015 à 7,11 minutes en 2015-2016.

Par ailleurs, le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires en 2014-2015 se chiffrait à 44,1%. Ce taux est un indicateur clé de l'amélioration de l'état de santé du patient à sa prise en charge. Il permet non seulement de mesurer l'efficacité du système préhospitalier, mais il répond également à l'objectif premier de l'intervention préhospitalière, c'est-à-dire de réduire la mortalité et la morbidité. Ce taux de survie jumelé, à la qualité des interventions, mesurable par le taux de conformité, représente la véritable mesure de performance du système préhospitalier d'urgence.

Selon les normes du plan de qualité provincial, le taux de conformité de l'ensemble des protocoles cliniques a relativement diminué, passant de 93,1% en 2013-2014 à 92,1% en 2014-2015. Précisons que les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles cliniques sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence.

Performances opérationnelles

Temps de réponse systémique aux appels de priorité élevée (0 ou 1)

Année financière	
2015-2016	2014-2015
7,11 minutes	7,14 minutes



Résultats du plan stratégique 2012-2015

	Volumes d'activité			Volumes d'activité		
	2015-2016			2014-2015		
	Service 9-1-1	Interétablissements	Total	Service 9-1-1	Interétablissements	Total
Appels reçus*	284 018	38 130	322 148	329 519	45 179	374 698
Affectations	277 550	37 825	315 375	266 264	38 836	305 100
Interventions	229 245	32 793	262 038	231 639	34 238	265 877
Transports facturés	191 110	30 688	221 798	193 565	32 102	225 667

Axe : le développement des pratiques préhospitalières

Compte tenu de sa taille et de sa structure, Urgences-santé a la chance inouïe de participer à des projets de recherche avec ses partenaires. Que ce soit par sa relation avec le Département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ou d'autres intervenants, la Corporation d'urgences-santé souhaite élargir le savoir préhospitalier afin d'en faire profiter l'ensemble du système préhospitalier de même que la population.

L'élaboration d'un plan visant à accroître la participation d'Urgences-santé à des recherches structurées favorisera :

- le développement de nouveaux savoir-faire et protocoles;
- la participation à des projets pilotes;
- la publication des résultats de recherche pouvant nettement améliorer l'offre et la qualité des services.

Résultats 2015-2016

La Corporation prend activement part à l'amélioration des pratiques préhospitalières. Grâce à son programme de participation à la recherche avec ses divers partenaires, elle favorise l'élargissement des savoirs dans son domaine. Le bilan des trois premières années de ce programme, déposé au comité de direction le 15 mars 2016, est concluant.

Il aura permis :

- d'accroître le nombre de projets de recherche (en cours ou terminés), en passant de 11 à 28 projets qui répondent aux objectifs de la planification organisationnelle et à la vision d'Urgences-santé;
- de favoriser la communication entre les pairs dans le milieu de la recherche par la participation à divers congrès

scientifiques et la publication de deux articles dans la revue *Prehospital Emergency Care*, de six reportages et de deux billets sur les recherches de la Corporation dans la revue *Canadian Paramedicine*, ainsi que la diffusion des résultats de certains projets à même le site Web de la Corporation.

Le 10 décembre 2015, la Corporation a organisé une rencontre avec des chercheurs en recherche préhospitalière autour du thème *La recherche préhospitalière, c'est vital*. La rencontre avait comme objectif de faire connaître les projets de recherche sur la pratique et les services préhospitaliers en cours à Montréal.

De plus, les résultats de deux de ces projets de recherche ont été diffusés cette année. Le premier projet du programme *Les troubles musculosquelettiques chez les techniciens ambulanciers paramédics* a fait l'objet d'une publication dans la revue scientifique *International Journal of Industrial Ergonomics* (juillet 2015). Le projet *La nitroglycérine administrée en soins préhospitaliers pour la douleur thoracique cause-t-elle de l'hypotension chez les patients avec IAMEST inférieur?* a fait l'objet d'une publication dans la revue scientifique *Prehospital Emergency Care* (janvier 2016).

Par ailleurs, le ministère de la Santé et des Services sociaux a fait appel à Urgences-santé dans le cadre de nombreuses initiatives ministérielles pour lesquelles la Corporation offre ses ressources et son expertise en soins préhospitaliers d'urgence. Soulignons, entre autres, un mandat de développement d'un modèle d'organisation pour une unité clinique de soutien médical à distance pour l'ouest de la province.

De plus, le ministère de la Santé et des Services sociaux a demandé la poursuite du mandat ministériel à la réponse à la maladie à virus Ebola de manière à préserver les compétences acquises dans le cadre du mandat initial et l'engagement de ceux qui y ont participé.

*En raison du déménagement du centre de communication santé d'Urgences-santé et à la suite du changement du système téléphonique, la comptabilisation du nombre d'appels reçus pour l'année financière 2015-2016, au moment d'écrire ces lignes, n'a été possible que de la période 1 à la période 11.

Enjeu 2

Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires

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

En tant que partenaire privilégié de la Direction adjointe des services préhospitaliers du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé participe aussi à l'atteinte des orientations stratégiques ministérielles. Celles-ci sont décrites dans le Plan stratégique 2010-2015 du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces orientations touchent, notamment, à la collaboration avec les partenaires de manière à agir sur les principaux déterminants de la santé et du bien-être et sur la mise en œuvre de projets structurés d'optimisation des ressources, générateurs de gains de performance pour le réseau de la santé et des services sociaux.

Orientation 2.1

Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient

Contexte lié à l'orientation

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

Axe : la mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière

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

Résultats 2015-2016

Conformément aux recommandations de la Commission de l'administration publique et du Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence, la Corporation d'urgences-santé poursuit son travail de collaboration en vue de l'établissement d'un service de premiers répondants sur le territoire de Laval afin de compléter la chaîne d'intervention préhospitalière dans cette région, et ce, tout en respectant les orientations ministérielles. Depuis mai 2014, la Corporation et le Service de sécurité incendie de Laval et les élus de la Ville collaborent afin de concrétiser ce projet.

Comme par les années passées, la Corporation est présente auprès de la communauté afin de conscientiser, de responsabiliser, d'éduquer et de mobiliser la population par rapport au domaine préhospitalier. Urgences-santé a aussi le mandat de promouvoir la chaîne d'intervention préhospitalière auprès des citoyens de son territoire.

Parmi les événements organisés, mentionnons la Semaine nationale des services préhospitaliers d'urgence (du 25 au 29 mai 2015) et l'activité de sensibilisation et de prévention des traumatismes crâniens *Trauma... Survivre, mais dans quel état ?*, présentée aux élèves de 5^e secondaire de la région de Laval en avril 2015. L'escouade Héros en trente poursuit également son travail. Elle a formé plus de 750 citoyens lors de différentes sorties publiques au cours de l'été 2015. Notons que, depuis sa création en 2012, l'escouade a rejoint quelque 5 900 personnes.

Axe : la collaboration avec les partenaires

Afin de poursuivre cette optimisation, la mobilisation des partenaires d'Urgences-santé sera aussi nécessaire.

Résultats 2015-2016

La Corporation est fière d'avoir participé à la plus grande opération de déménagement de patients de l'histoire de l'Amérique du Nord, lors de la convergence de l'Hôpital Royal Victoria (26 avril 2015), de l'Hôpital de Montréal pour enfants (14 mai 2015) et de l'Hôpital général de Montréal (24 mai 2015) vers le nouveau site Glen du CUSM, et ce, en assurant le transfert régulier et continu d'environ 240 patients au cours des exercices de déménagement. Plus d'une centaine d'employés, issus de tous les niveaux de l'organisation, ont été mobilisés pour cette opération hors du commun.

Sous un autre angle, la Corporation participe régulièrement à des exercices de simulation d'incident de tous genres. Cela a comme objectif de vérifier la capacité du réseau à agir lors de la réception massive de victimes et de leur décontamination. Ces exercices sont communément appelés *code orange*, code bien connu du milieu de la santé, puisqu'il

sert à annoncer une catastrophe ou une urgence susceptible de faire de multiples victimes.

De plus, la Corporation a participé à une simulation organisée par la Section antiterrorisme et mesures d'urgence du Service de police de la Ville de Montréal, le 24 octobre 2015. Il s'agissait à la fois d'une simulation d'attentat avec une matière chimique, qui générerait la prise en charge de multiples patients et le processus de décontamination obligatoire, de même que de la réponse à un tireur actif au centre-ville de Montréal.

Une autre simulation a mobilisé nos ressources à l'Université McGill, le 7 novembre 2015, lors d'un exercice simulant également un tireur actif, mais, cette fois, dans un environnement restreint.

Par ailleurs, dans le cadre du conflit qui sévit en Syrie et des orientations du gouvernement canadien, la Corporation a participé, en collaboration avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et l'Agence de la santé publique du Canada, à l'accueil de près de 12 000 réfugiés syriens à l'aéroport Montréal-Trudeau entre le 12 décembre 2015 et le 29 février 2016.

Orientation 2.2

Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles

Contexte lié à l'orientation

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

Axe : le contrôle budgétaire

Résultats 2015-2016

Conformément à la Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics (C. T. 215340, 13 juillet 2015), la Corporation a adopté le 1^{er} février 2016 sa Politique sur les lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction. Cette politique met en œuvre plusieurs dispositions supplémentaires visant à améliorer les processus de gestion des contrats et la déclaration de conflits d'intérêts et à assurer la confidentialité.

D'avril 2015 à mars 2016, le Conseil du trésor avait fixé une cible de réduction de 1% par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015. En cas d'écart significatif avec la cible pour un

trimestre, soit un dépassement de plus de 2% par rapport à la cible fixée par le Conseil du trésor, ce qui correspond à un dépassement de 1% du niveau des heures rémunérées par rapport à la période correspondante de l'année précédente, une reddition de comptes était requise. La Corporation d'urgences-santé a respecté cette exigence tout au long de l'exercice. Aucune reddition de comptes n'a été nécessaire.

Cependant, une demande de dérogation visant à appliquer la cible de réduction de 1% de la masse salariale uniquement aux heures dites administratives pour l'exercice 2015-2016 afin de maintenir le niveau de service à la population (heures opérationnelles) a été refusée le 21 mars 2016.

La Corporation a également respecté ses exigences en vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement en matière de planification et de reddition de comptes des activités en ressources informationnelles* (L.R.Q., chapitre G-1.03).

Axe : l'engagement envers le développement durable

Résultats 2015-2016

Au cours de l'année, la Corporation a poursuivi ses travaux de sensibilisation au développement durable auprès de ses employés.

Depuis le 23 février 2016, elle a déployé le nouveau système de facturation électronique *Efact*. Plus de 50% de la clientèle peut dorénavant visiter le portail de la Corporation pour consulter ses factures et les formulaires reconstitués du transport ou effectuer des requêtes. Les réponses sont données au cours des 24 heures suivant la demande.

Le nouveau système a pour avantage :

- de réduire les dépenses;
- d'améliorer le service à la clientèle pour les établissements et organismes.

De plus, Urgences-santé a intégré des clauses environnementales dans le Programme fonctionnel et technique (PFT) de son nouveau quartier général, comme : local conforme au Règlement sur la santé et la sécurité du travail et aux normes ANSI/ASHRAE 62.1-M, appareils encastrés avec régulateur de classe A, peintures et teintures certifiées Ecologo ou Green Seal, panneaux certifiés Ecologo, toilettes à faible consommation d'eau et robinets avec détecteur de présence.

Enjeu 3

Une organisation performante et apprenante

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

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

Orientation 3.1

Améliorer la performance organisationnelle

Contexte lié à l'orientation

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

Axe : le maintien et le développement des compétences

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

Résultats 2015-2016

Un comité de coordination en planification des effectifs a pour mandat d'assurer l'adéquation de l'offre de services préhospitaliers d'urgence de la Corporation et les variations annuelles, saisonnières, périodiques, hebdomadaires et quotidiennes de la demande de services (urgence et transport interétablissements) en fonction des ressources disponibles. Cette fonction critique est au cœur des opérations. Elle permet de maintenir une veille quant à l'utilisation et au déploiement des ressources de la Corporation.

Cette veille a notamment permis une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services, la reprise des activités de formation clinique, le suivi des heures de non-disponibilité et la redéfinition du processus de jumelage des quarts de travail.

Étant donné la bonne planification des effectifs de techniciens ambulanciers paramédics et la réorganisation du service d'enseignement et du développement des compétences, la Corporation a été en mesure de maintenir la dispensation de ses obligations en matière de formation clinique continue. Ce changement, qui correspond à la reprise de plus de 13 000 heures de formation, permettra aux techniciens ambulanciers paramédics de poser de nouveaux gestes lors d'intervention auprès des patients.

Le nouveau programme universitaire Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés, le seul au Canada, commencera en septembre 2016 à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal. Ce programme est le fruit d'une collaboration soutenue entre le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Corporation d'urgences-santé et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Cette formation est d'une durée de deux ans à temps complet.

La Corporation offrira à l'employé admis certaines modalités d'accommodement d'horaire et un remboursement d'une partie des frais scolaires après réussite.

Quant au centre de communication santé, le comité de direction a adopté certaines orientations qui favoriseront le recrutement, la rétention, la formation et l'évolution professionnelle des répartiteurs médicaux d'urgence au sein même de l'organisation. Cela a pour but de former une relève compétente et spécialisée dans la gestion d'un centre d'appels d'envergure.

Axe : la gestion performante et imputable

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

Résultats 2015-2016

En 2014-2015, la Corporation s'est dotée d'un plan d'action corporatif en santé et sécurité au travail. Ce plan, dont le déploiement s'est poursuivi en 2015-2016, avait notamment comme objectif de diminuer le taux de gravité de 9 % et le taux de fréquence des accidents de travail chez les techniciens ambulanciers paramédics de 10 %.

À la fin de la période 2015-2016, la Corporation a dépassé ses objectifs en diminuant de 16,91 % le taux de gravité et de 15,58 % le taux de fréquence des accidents.

Le service de santé et sécurité au travail a effectué la mise à jour de son offre de service afin de concentrer ses efforts sur la prévention et l'adéquation des services offerts aux réalités du métier de technicien ambulancier paramédic. Ainsi, il a élaboré le Plan d'action corporatif en santé et sécurité au travail 2016-2019.

Depuis juillet 2015, la Corporation s'est engagée de son propre chef dans un processus d'audit interne visant à vérifier plusieurs processus

financiers et pratiques de gestion. Ce processus s'inscrit également dans une démarche globale ayant comme but d'atténuer les risques administratifs, d'assurer l'efficacité des contrôles internes et, s'il y a lieu, de régulariser les pratiques de la Corporation pour en assurer la conformité. En plus des correctifs appliqués durant le processus, un plan d'action complet est en préparation afin de mettre en œuvre les recommandations découlant de ce processus.

La Corporation a également réalisé la mise à jour de son Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. Ce dernier est en processus de validation auprès du conseil d'administration.

Elle a mis en application le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, découlant de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-2.1). L'obligation en tant qu'organisme public de diffuser sur son site Web un ensemble de documents et de renseignements a été respectée dans sa quasi-totalité.

Axe : la communication efficace

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

Résultats 2015-2016

Profitant du grand chantier de déménagement ayant eu cours pendant l'actuel exercice financier, la Corporation a procédé à l'intégration de son image de marque et des déclinaisons propres aux différents groupes de l'organisation à l'intérieur de ses outils de communication. Ceci avait comme objectif de générer à la fois de la fierté, d'accentuer le sentiment d'appartenance de même que de susciter l'intérêt des différents groupes relativement aux nombreuses communications nécessaires dans le cadre d'un si grand projet.

Par ailleurs, suivant toujours sa volonté d'améliorer les outils de communication, la Corporation a procédé à la refonte de son intranet le 13 octobre 2015. Cet outil essentiel à la communication d'organisation est maintenant véritablement construit pour faciliter le repérage des nouvelles d'intérêt et permet un meilleur archivage de la documentation utile pour chaque groupe d'employés.

De plus, afin de générer une meilleure compréhension du travail réalisé par les techniciens ambulanciers paramédics et de démontrer l'environnement dans lequel ils évoluent et les types d'interventions qu'ils réalisent, la Corporation a participé activement à la réalisation de la télésérie *911* à l'antenne de V. L'émission a attiré plus de 300 000 téléspectateurs chaque semaine, et ce, pour les 26 épisodes diffusés.

Urgences-santé continue de mettre à la disposition des citoyens l'information nécessaire leur permettant d'engager le dialogue, de s'informer et de réagir à certaines de ses initiatives.

Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens

Nos engagements

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

Une organisation respectueuse et professionnelle

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

Résultats : En 2015-2016, le nombre de techniciens ambulanciers paramédics et de répartiteurs médicaux d'urgence ayant reçu des félicitations s'est chiffré à 670. En contrepartie, il y a eu 176 plaintes provenant des usagers ou de leur représentant.

Les plaintes sont reçues par téléphone, par courriel ou par la poste.

Chacune des plaintes fait l'objet d'une analyse rigoureuse de la part du commissaire après l'envoi d'une confirmation par écrit de l'ouverture d'une enquête.

Selon nos calculs, 96 % des plaintes sont traitées en moins de 45 jours et les autres dans un délai inférieur à 15 jours additionnels.

Le cadre réglementaire qui régit le travail du commissaire prévoit la possibilité de s'adresser au Protecteur du citoyen en cas de désaccord à la suite de la réception de la conclusion de l'enquête. Pour 181 plaintes conclues, incluant les plaintes restantes de l'année 2014-2015, 8 ont été transmises au Protecteur du citoyen, mais aucune recommandation n'a été faite dans les rapports reçus.

Le Protecteur du citoyen, dans chaque dossier réexaminé, a estimé qu'il n'y avait pas lieu d'aller plus loin après l'enquête du commissaire.

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

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

En 2015-2016, la Corporation a reçu 865 demandes d'accès. La durée moyenne de traitement par demande a été de 12,2 jours ouvrables.

Engagement : maintenir à jour la formation de son personnel.

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

La Corporation a entrepris une restructuration des activités de formation afin d'assurer une meilleure coordination, de structurer et de normaliser les processus liés à l'administration de la formation, ainsi que d'adapter l'offre de formation aux besoins de l'organisation.

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

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

Un service d'urgence diligent et efficace

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

Résultats : Les exigences d'embauche précisent que les candidats au poste de répartiteur médical d'urgence doivent posséder une excellente maîtrise du français et de l'anglais.

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

Résultats : Le maintien de la reconnaissance du *Centre d'excellence accrédité en répartition médicale d'urgence* décernée par l'*International Academies of Emergency Dispatch* exige le respect rigoureux de plusieurs critères et protocoles des plus hauts standards de qualité dans le domaine.

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

Un projet de recrutement, de formation et de qualité a été mis en place au centre de communication santé afin :

- d'établir et de déployer un processus d'embauche actualisé;
- de mesurer la rétention du personnel;
- d'optimiser le programme de formation des nouveaux répartiteurs médicaux d'urgence;
- de mettre en place un programme d'amélioration de la qualité à la répartition.

Une refonte du programme de formation a été effectuée, et 31 nouveaux employés ont pu bénéficier de cette nouvelle formation. Le taux de succès est de 94 %.

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

Résultats : La modification de certaines procédures opérationnelles a pour effet de protéger les performances opérationnelles aux appels les plus critiques.

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

Résultats : Le taux de conformité aux protocoles cliniques répertoriés en 2014-2015 sur le plan de la qualité clinique témoigne de l'engagement de la Corporation envers sa clientèle et en fait un chef de file dans ce domaine au Québec. Le taux de conformité global d'Urgences-santé s'élève à 92,1%.

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

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

Satisfaction de la clientèle

En 2015-2016, les félicitations ou les remerciements remis aux répartiteurs médicaux d'urgence et aux techniciens ambulanciers paramédics ont atteint le nombre de 670.

Il faut souligner que lors des deux derniers sondages réalisés pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, soit en 2012-2013 et en 2014-2015, dans le même ordre, 97% et 98% de la clientèle se montrait satisfaite de la prestation de services reçus, dont au moins 85%, chaque fois, se disant même très satisfaite.

La Corporation avait sondé sa clientèle dans le but d'évaluer son degré de satisfaction en matière de services préhospitaliers d'urgence offerts sur son territoire. La période où le transport avait été effectué, soit de septembre à décembre, le nombre de clients et le regroupement par groupes d'âge de la clientèle consultée étaient les mêmes.

Ce constat se révèle très positif lorsque l'on considère les efforts fournis au quotidien pour assurer la qualité des services.

Plaintes reçues

En 2014-2015, les plaintes reçues des usagers ou de leurs représentants se chiffraient à 142, alors que le nombre était de 176 pour l'exercice financier 2015-2016.

Considérant la quantité d'interventions effectuées pour cette période, soit 262 038, cela correspond à 6,7 plaintes par 10 000 interventions réalisées.

De plus, au terme de l'examen des plaintes, il apparaît que seulement une minorité des plaintes reçues nécessitent la mise en place de mesures d'amélioration, principalement un suivi formatif. En général, les explications données à la personne plaignante permettent de résoudre le problème soulevé au départ.

	2015-2016	2014-2015
Félicitations reçues	670	646
Plaintes	176	142

Section

3

Utilisation des ressources



Ressources humaines et environnement de travail

Santé et sécurité au travail : toujours une priorité !

La Corporation a pour responsabilité de voir à maintenir un environnement où la santé et la sécurité de ses employés sont prioritaires. En ce sens, elle s'est dotée, dans le précédent exercice financier, d'un plan d'action corporatif en santé et sécurité au travail. Ce plan, dont le déploiement s'est poursuivi en 2015-2016, avait notamment comme objectif de diminuer le taux de gravité de 9 % et le taux de fréquence des accidents de travail chez les techniciens ambulanciers paramédics de 10 %. À la fin de la période 2015-2016, la Corporation observait des diminutions significatives, se chiffrant respectivement à 16,91 % et à 55,58 %.

Le Service de santé et sécurité au travail a effectué la mise à jour de son offre de service afin de concentrer ses efforts sur la prévention et l'adéquation des services offerts aux réalités du métier de technicien ambulancier paramédic. Ainsi, il a élaboré le Plan d'action corporatif en santé et sécurité au travail 2016-2019. Par ailleurs, l'année 2015-2016 a été marquée par une réduction importante (14,62 %) des lésions professionnelles pour l'ensemble des employés. Ces résultats positifs sont, entre autres, reliés aux efforts mis de l'avant depuis quelques années en matière de prévention et de gestion stratégique des réclamations. Parmi les initiatives notables, soulignons :

- l'intégration de capsules de formation en santé et sécurité en complément des formations cliniques destinées aux techniciens ambulanciers paramédics;
- l'implication accrue des gestionnaires aux opérations, notamment dans le cadre des enquêtes et analyses des accidents de leurs employés;
- la présence des conseillers en santé et sécurité dans les centres opérationnels et les interventions plus personnalisées de ceux-ci.

Enfin, les sous-comités du comité paritaire de santé et de sécurité au travail (CPSST) ont réalisé plusieurs activités favorisant le développement de techniques de travail sécuritaires, dont la tenue de kiosques d'information ainsi que la mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation au sujet des lésions professionnelles.

Des améliorations techniques sur les équipements au profit des employés

Toujours désireuse d'assurer des conditions de travail préservant la santé et la sécurité de ses employés, Urgences-santé a apporté différentes améliorations aux équipements des techniciens ambulanciers paramédics au cours de l'année, ceci en conformité avec les orientations de gestion de l'organisation.

En avril 2015, en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et Évacuations aéromédicales du Québec (ÉVAQ), une table de transbordement pour les évacuations aéromédicales a été instaurée, améliorant ainsi la qualité du service, l'ergonomie du travail, la réduction des risques de blessures et la sécurité des techniciens ambulanciers paramédics et des patients.

En juin 2015, la Corporation a implanté une nouvelle trousse d'intervention. Elle regroupe la trousse personnelle, la trousse de médication et la trousse d'oxygénothérapie. Il s'agit d'un changement d'envergure pour les techniciens ambulanciers paramédics et les employés de soutien.

À cela, s'ajoute le déploiement, depuis novembre 2015, de nouveaux véhicules ambulanciers entièrement conçus selon la norme BNQ 1013-110. L'élément de base entourant ce nouveau véhicule est la notion de *safety concept* intégrée à la cabine de soins.

Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés : favoriser le développement des compétences de nos employés

Après plusieurs années de pourparlers, le nouveau programme universitaire Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés, le seul au Canada, commencera en septembre 2016 à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal. Ce programme est le fruit d'une collaboration soutenue entre le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Corporation d'urgences-santé et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

Afin d'en faciliter l'accès à nos employés, un plan de soutien a été déployé pour accompagner les employés qui seront admis au nouveau programme universitaire de soins préhospitaliers d'urgence avancés.

Programme de gestion d'appréciation de la contribution du personnel-cadre

Cette année aura aussi été marquée par la révision et l'implantation de nouvelles normes de références et de gestion pour permettre l'évaluation annuelle de la contribution du personnel-cadre, ceci de manière standardisée.

Cette révision s'imposait afin de donner un nouveau souffle à ce processus qui n'avait pas été mis à jour depuis quelques années. Un travail de balisage a été réalisé afin d'uniformiser les changements aux secteurs comparables.

Un guide d'application et une nouvelle grille d'appréciation ont donc été déployés en janvier 2016 afin de commencer l'année financière 2016-2017 avec ces nouveaux outils de gestion.

Utilisation des ressources

Répartition de l'effectif

Effectif en poste au 31 mars 2016

Catégories	2015-2016	2014-2015	Écart
Employés de bureau	116	113	+3
Cadres	77	78	-1
Professionnels et non syndiqués	54	52	+2
Répartiteurs médicaux d'urgence	97	99	-2
Employés de soutien	130	125	+5
Techniciens ambulanciers paramédics	952	948	+4
	1 426	1 415	+11

Effectif utilisé au 31 mars 2016

(heures travaillées et payées incluant les avantages sociaux, mais excluant les heures supplémentaires)

Catégories	2016	2015	Écart
Employés de bureau	196 284	193 765	2 519
Cadres	145 177	151 923	(6 746)
Professionnels et non syndiqués	102 425	99 140	3 285
Répartiteurs médicaux d'urgence	175 799	166 138	9 661
Employés de soutien	224 269	225 780	(1 511)
Techniciens ambulanciers paramédics	1 592 081	1 555 413	36 668
	2 436 035	2 392 159	43 876

Les données de 2015 ont été redressées à la suite d'un reclassement de certains titres d'emploi.

Formation et perfectionnement du personnel

Jours de formation selon les catégories d'emploi (en jours)

Catégories	2016	2015
Employés de bureau	126	179
Cadres	109	228
Professionnels et non syndiqués	11	38
Répartiteurs médicaux d'urgence	2 470	1 524
Employés de soutien	244	221
Techniciens ambulanciers paramédics	3 901	2 255
	6 861	4 445

Les données de 2015 ont été redressées à la suite d'un reclassement de certains titres d'emploi.

Répartition des charges destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

Catégories	2016 (000\$)	2015 (000\$)
Développement des compétences	3 302	2 335
Habilités de gestion	8	12
Connaissances technologiques	24	15
Intégration du personnel	632	308
Communication orale et écrite	-	9
	3 966	2 679

Évolution des charges de formation

	Proportion de la masse salariale	Jours de formation par personne	Montants alloués par personne	Masse salariale totale (000\$)
2016	3,9%	4,7	2 789	102 005
2015	2,7%	3,0	1 893	99 903

Planification de la main-d'œuvre

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

	2015-2016	2014-2015
Employés de bureau	2	4
Cadres	3	5
Professionnels et non syndiqués	3	3
Répartiteurs médicaux d'urgence	3	1
Employés de soutien	2	0
Techniciens ambulanciers paramédics	21	12

Taux de roulement du personnel régulier

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Total	5,9 %*	4,5 %*	7,6 %

* La formule de calcul utilisée est celle édictée dans le document *Tableaux et renseignements pour la production du Rapport annuel de gestion 2014-2015* transmis par le Conseil du trésor. La Corporation utilise dorénavant cette même formule pour la production de ses données. En utilisant la précédente formule, nous obtenons une donnée comparable pour l'exercice 2013-2014, soit 5,7 %.

Ressources informationnelles

L'année 2015-2016 a été marquée par deux projets de grande envergure pour la Direction des ressources informationnelles, soit le déménagement du centre administratif et du centre de communication santé du 3232, rue Bélanger vers le nouveau quartier général au 6700, rue Jarry Est.

Afin de supporter ces déménagements, un rehaussement majeur de l'architecture technologique a été réalisé. Les liens de communication de notre réseau étendu et les liens de communication avec nos partenaires ont également été changés pour être centralisés au nouveau quartier général et permettre ainsi de les relever à partir de notre centre opérationnel Ouest.

Ces déménagements offraient, de plus, une excellente occasion de moderniser le système téléphonique de la Corporation qui était désuet. Le nouveau système téléphonique englobe donc les lignes 9-1-1 et les lignes administratives. Il a permis également à Urgences-santé de s'adapter à la vision des services 9-1-1 de la prochaine génération, soit de passer à la technologie IP (*Internet Protocole*).

Pour le volet administratif, le déplacement des applications, de la bureautique, des systèmes, des postes de travail de même que des

équipements périphériques a nécessité des efforts considérables, qui s'ajoutaient au maintien normal de nos actifs informationnels.

La compétence de nos ressources internes, leur engagement sans relâche au cours des mois ayant précédé les déménagements de même que la gestion efficace des processus entourant ce grand chantier technologique ont permis d'effectuer la transition d'un site à l'autre sans conséquence sur les services rendus à la population.

La Corporation a aussi travaillé à la réalisation des projets prévus à la planification annuelle en ressources informationnelles (PARI). Rappelons que la PARI a été déposée et approuvée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, comme prescrit par la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (L.R.Q., chapitre G-1.03).

Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs

Comparaison de 2014-2015 à 2015-2016						
Sous-catégorie d'emploi déterminée par le Secrétaire du Conseil du trésor	Valeurs observées	Heures travaillées	Heures suppl.	Total heures rémunérées	Nbre ETC	Nbre individus
1 - Personnel d'encadrement	2014-15	186 041	3 867	189 908	102	113
	2015-16	175 232	3 636	178 868	96	110
	Variation	-5,8 %	-6,0 %	-5,8 %	-5,7 %	-2,7 %
2 - Personnel professionnel	2014-15	82 085	196	82 281	45	58
	2015-16	80 039	1 091	81 130	44	58
	Variation	-2,5 %	455,6 %	-1,4 %	-2,4 %	0,0 %
3 - Personnel infirmier	2014-15	1 820	44	1 864	1	1
	2015-16	1 820	39	1 859	1	1
	Variation	0,0 %	-12,8 %	-0,3 %	0,0 %	0,0 %
4 - Personnel de bureau, technicien et assimilé	2014-15	1 808 742	126 157	1 934 899	930	1 186
	2015-16	1 853 809	111 578	1 965 387	953	1 226
	Variation	2,5 %	-11,6 %	1,6 %	2,5 %	3,4 %
5 - Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2014-15	215 809	6 491	222 300	110	137
	2015-16	214 284	5 568	219 852	109	138
	Variation	-0,7 %	-14,2 %	-1,1 %	-0,9 %	0,7 %
6 - Étudiants et stagiaires	2014-15	-	-	-	-	-
	2015-16	1 554	-	1 554	1	1
	Variation					
Total du personnel	2014-15	2 294 497	136 755	2 431 252	1 188	1 495
	2015-16	2 236 738	121 912	2 448 650	1 204	1 534
	Variation	1,4 %	-10,9 %	0,7 %	1,4 %	2,1 %

Pour la période d'avril 2015 à mars 2016, la Corporation devait respecter la cible de réduction fixée par le Conseil du trésor de 1% par rapport au nombre d'heures totales rémunérées d'avril 2014 à mars 2015.

Les heures totales rémunérées pour 2015-2016 ont été de 0,7% supérieures à 2014-2015, représentant une hausse de 17 398 heures, selon la compilation réalisée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Malgré cette augmentation, les heures supplémentaires ont été réduites de 10,9%, alors que les heures pour le personnel d'encadrement ont été diminuées de 5,8% de même que les heures du personnel professionnel (-1,4%), des ouvriers et du personnel d'entretien et de service (-1,1%).

De plus, 4 760 heures ont été refacturées à d'autres organismes ou financées par d'autres fonds et 1600 heures sont attribuables au projet de relocalisation et de déménagement du centre de communication santé.

Finalement, la hausse des heures est principalement attribuable aux activités suivantes :

- hausse des activités de formation clinique alors que la Corporation est en rattrapage afin de respecter les exigences du Règlement sur les conditions d'inscription d'un technicien ambulancier au Registre national de la main-d'œuvre;
- augmentation des heures en assignation temporaire afin de réduire la dépense globale de SST;
- hausse des heures de formation à l'embauche des répartiteurs médicaux d'urgence afin de maintenir le nombre requis d'employés au centre de communication santé;
- hausse des activités à la qualité des soins dans le cadre du projet d'amélioration de la qualité au centre de communication santé;
- maintien du programme de la maladie à virus Ebola de mai à juin 2015.

Ressources budgétaires et financières au 31 mars 2016

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

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2015-2016	Dépenses réelles ou probables 2015-2016	Dépenses réelles 2014-2015	Écart	Variation (%)
Formation (note 1)	2 963	3 443	2 018	1 425	71%
Administration générale (note 2)	7 477	8 339	7 673	666	9%
Informatique (note 3)	3 946	3 300	3 013	287	10%
Services préhospitaliers d'urgence (note 4)	96 412	97 595	98 115	(520)	-1%
Centre de communication santé (note 5)	10 432	9 359	9 106	253	3%
Contrôle médical et assurance qualité	2 332	2 324	2 311	13	1%
Interventions spécialisées (note 6)	3 066	3 349	3 171	178	6%
Fonctionnement des installations (note 7)	3 935	4 009	1 527	2 482	163%
	130 563	131 718	126 934	4 784	4%

La hausse des charges s'explique en partie par l'indexation salariale estimée à 2 %, incluant les ententes de principe. Les autres écarts s'expliquent par :

Note 1 - La Corporation est en rattrapage sur le plan de la formation clinique afin de respecter les exigences du Règlement sur les conditions d'inscription d'un technicien ambulancier au Registre national de la main-d'œuvre. Les heures de formation clinique en 2014-2015 avaient été réduites pour la mise en place d'une équipe dédiée à l'événement maladie à virus Ebola. Hausse de la formation à l'embauche des répartiteurs médicaux d'urgence afin de maintenir le nombre d'employés requis au centre de communication santé.

Note 2 - Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques. Affectation temporaire pour divers mandats, dont la formation, le recrutement et la gestion de la qualité et des risques pour le centre de communication santé ainsi que les événements planifiés et les mesures d'urgence.

Note 3 - Transfert de certaines activités d'assurance-qualité à la recherche opérationnelle.

Note 4 - La réduction des dépenses est attribuable à une économie sur les frais de matériel roulant, principalement sur le plan du carburant (631) et des frais non récurrents de l'événement maladie à virus Ebola en 2014-2015 (546).

Note 5 - Libérations pour le déménagement du centre de communication santé à l'hiver 2016.

Note 6 - Acquisition d'habitats de protection CBRN (chimique, biologique, radiologique et nucléaire) pour le groupe d'intervention médicale tactique. Remplacement des véhicules du programme des soins avancés.

Note 7 - Relocalisation et déménagement du quartier général.

Politique de financement

Pour les biens et services actuellement tarifés

En 2015-2016, Urgences-santé a facturé 31 627 013 \$ pour 221 798 transports ambulanciers, ce qui couvre environ 25 % des coûts engendrés par ce service. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 143 \$. Le tarif provincial exigé pour un transport ambulancier est établi par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Présentement, le tarif que doit déboursier un résident canadien pour un transport par ambulance est de 125 \$, plus 1,75 \$ par kilomètre parcouru. La dernière révision du tarif de base d'un transport ambulancier a été effectuée par le ministère de la Santé et des Services sociaux le 13 mars 1997. Pour les biens et services actuellement non tarifés, Urgences-santé n'offre aucun autre service sujet à tarification.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec a déposé un rapport aux responsables de la gouvernance et à la direction faisant état du suivi des cinq recommandations des années précédentes à la suite de l'audit des états financiers clos le 31 mars 2015. Voici les recommandations, le suivi et le plan d'action de la Corporation pour corriger les déficiences sur le plan des technologies.

Constatations	Recommandations	Une réponse adéquate aux besoins de la population
Il n'y a pas de révision périodique des comptes utilisateurs réseau et de leurs accès.	Nous recommandons que la direction examine, à intervalles réguliers, les droits d'accès des utilisateurs par le biais d'un processus formel. Les accès aux applications doivent être révisés par les propriétaires des données tandis que les accès aux bases de données et aux systèmes d'opération doivent être révisés par la Direction des ressources informationnelles.	Une révision annuelle des comptes utilisateurs réseau est mise en place. Les comptes utilisateurs pour les ressources qui ont quitté la Corporation sont désactivés et, en fonction de la nouvelle procédure pour les mouvements de personnel, les droits d'accès sont mis à jour en continu selon les mouvements de personnel.
Certaines personnes du service de la comptabilité ont la possibilité d'attribuer les droits d'accès aux applications financières alors qu'elles devraient seulement avoir la responsabilité de les autoriser afin de séparer ces tâches incompatibles.	Nous recommandons que les mises à jour des profils d'utilisateurs et des menus systèmes ainsi que les outils facilitant ces mises à jour soient limités au personnel affecté à la sécurité TI.	Ce problème est corrigé. Tous les accès dans les systèmes financiers sont maintenant octroyés par les ressources du soutien informatique.
Nous avons noté l'absence d'un processus formel ou automatisé permettant d'assurer que les droits d'accès soient automatiquement révoqués.	Nous recommandons que le responsable de la gestion de la sécurité soit automatiquement informé par la Direction des ressources humaines de toutes les cessations d'emploi et des situations relatives à l'emploi ayant une incidence sur les droits d'accès.	La Direction des ressources informationnelles a mis en place une procédure de gestion de mouvement de personnel. Elle est en vigueur depuis le 17 décembre 2015.
Concernant l'application financière de la paie, nous avons noté que le profil permettant la gestion des dossiers des employés est accessible par un nombre trop important d'utilisateurs.	Nous recommandons que la direction examine, à intervalles réguliers, les droits d'accès des utilisateurs par le biais d'un processus formel. Les accès aux applications doivent être révisés par les propriétaires des données tandis que les accès aux bases de données et aux systèmes d'opération doivent être révisés par la Direction des ressources informationnelles.	Les ressources du Service de la paie ont besoin de cet accès pour effectuer leur travail quotidien. Un rapport sur les transactions effectuées dans les dossiers des employés est produit et vérifié à chaque traitement de paie. Tenant compte de ces faits, il a été recommandé au Vérificateur général par l'auditeur de la firme externe de mettre la mention <i>satisfaisant</i> à ce point.
Nous avons constaté qu'aucun plan de relève ou de continuité n'a été rédigé, ni testé, ni mis à jour périodiquement pour les applications financières.	Nous recommandons de mettre en place un plan de relève TI tenant compte des besoins d'affaires et étant en lien avec le plan de continuité des affaires. Ce plan devrait être documenté, révisé et testé annuellement.	La Direction des ressources informationnelles a finalisé la rédaction d'un plan de reprise des activités. Le plan de sécurité pour les applications financières se limite pour l'instant à la prise de copie de sécurité. Les objectifs de ce plan pourront être atteints seulement après le déploiement final de la nouvelle architecture réseau.

Boni au rendement

au 31 mars 2016

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

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

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus

conclus entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016
(en milliers de dollars)

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ¹	-	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ²	11	1 696
Total des contrats de services	11	1 696

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

2. Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Axe sur le contrôle budgétaire

Résultats 2015-2016

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* (chapitre G-1.011), sur la gestion et le contrôle des effectifs. Pour la période d'avril 2015 à mars 2016, le Conseil du trésor a fixé une cible de réduction de 1% par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015. Le niveau d'effectifs de la Corporation pour cette période, accompagné d'une reddition de comptes, est présenté en note au rapport annuel, comme prévu dans le cadre du suivi de cette loi.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, la Corporation a reçu un décret du Conseil du trésor (C. T. 215173) concernant des mesures de contrôle des dépenses applicables aux organismes autres que budgétaires et aux fonds spéciaux pour l'exercice financier 2015-2016 et 2016-2017. Ces mesures visaient à réduire les dépenses liées au temps supplémentaire, à la formation, aux frais de déplacement, au remboursement des dépenses de fonction et à l'octroi de contrats. Conformément aux modalités prescrites, la Corporation a respecté ses engagements et a fourni au ministère de la Santé et des Services sociaux la reddition de comptes qui lui a été demandée. Afin d'assurer l'adoption des orientations gouvernementales liées à la saine gestion des fonds publics et leur appropriation par le personnel d'encadrement, la Corporation a présenté, lors de rencontres de gestion en juillet 2015, sa situation financière et a imposé l'instauration de mesures de compressions additionnelles tout en misant sur la révision et l'optimisation des processus.

Section

4

Autres exigences



Accès à l'égalité à l'emploi

Données globales

Embauche totale au cours de la période 2015-2016

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Total de personnes embauchées	18	107	0	0
Employés en place au 31 mars 2016	1022	404	0	0

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2015-2016

Statut d'emploi	Embauche totale	Minorité ethnique	Minorité visible	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche (%)
Régulier	18	1	5	0	0	6	33,3
Occasionnel	107	3	7	0	1	11	10,3
Étudiant	-	-	-	-	-	-	-
Stagiaire	-	-	-	-	-	-	-

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2013-2014	5,6	23,7	-	-
2014-2015	30	16,7	-	-
2015-2016	33,3	10,3	-	-

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Minorité ethnique	62	6,07	51	5,2	50	5
Minorité visible	52	5,09	38	3,8	35	3,5
Autochtone	10	0,98	8	0,8	7	0,7
Personne handicapée	10	0,98	6	0,6	6	0,6

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2016

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel et non syndiqué		Personnel de bureau		Répartiteurs médicaux d'urgence		Personnel de soutien		Techniciens ambulanciers paramédics		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Minorité ethnique	4	5,19	3	6,12	8	8,33	3	5,17	8	9,64	36	5,46	62	6,07
Minorité visible	1	1,30	9	18,37	9	9,38	5	8,62	11	13,25	17	2,58	52	5,09
Autochtone	1	1,30	-	-	1	1,04	-	-	2	2,41	6	0,91	10	0,98
Personne handicapée	-	-	-	-	3	3,13	-	-	2	2,41	5	0,76	10	0,98

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2015-2016 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	9	56	-	-	65
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2015-2016	50 %	52,3 %	-	-	52 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2016

Représentativité	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel et non syndiqué	Personnel de bureau	Répartiteurs médicaux d'urgence	Personnel de soutien	Techniciens ambulanciers paramédics	Total
Nombre total d'employés réguliers	77	49	96	58	83	659	1022
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	11	25	76	29	20	105	266
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	14,3 %	51,02 %	79,17 %	50 %	24,1 %	15,9 %	26 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Urgences-santé met tout en œuvre pour répondre adéquatement aux recommandations de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et de l'Office des personnes handicapées du Québec.

La Corporation mobilise ses ressources en vue de promouvoir et de soutenir la diversité de ses employés. Elle poursuit ses efforts et maintient les mesures mises de l'avant, soit :

- le travail en collaboration avec Emploi-Québec et les organismes ayant pour mission le soutien des personnes handicapées dans ses offres d'emploi;
- la sensibilisation de son personnel à travers un plan d'action à l'égard des personnes handicapées;
- l'évaluation et l'aménagement des postes de travail en fonction des besoins de ses employés;
- le remplacement des employés en limitations fonctionnelles permanentes, lorsque possible;
- la conformité des installations de son nouveau quartier général;
- la poursuite du déploiement du nouveau questionnaire d'auto-identification *Égalité en emploi*.

Développement durable et changements climatiques

Ce plan de développement durable transitoire reflète les actions posées en 2015-2016. En 2016-2017, la Corporation d'urgences-santé élaborera un nouveau plan de développement durable couvrant la période de 2016 à 2020. Ce plan sera relié à la stratégie du gouvernement.

Activités réalisées au cours de l'exercice financier des organisations

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année
<p>1 Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.</p>	<p>Favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement.</p>	<p>Avoir une politique de développement durable à jour.</p> <p>Transmettre la politique à tous les nouveaux employés.</p>	<p>Remise de la politique à tous les nouveaux employés lors de l'intégration.</p> <p>La politique a été mise à jour le 8 mai 2014. La prochaine mise à jour est prévue le 8 mai 2016.</p> <p>Tous les nouveaux employés ont reçu la politique.</p>
<p>2 Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.</p>	<p>Favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement.</p>	<p>Mettre en œuvre des activités de sensibilisation et d'information aux concepts de santé environnementale et de développement durable.</p> <p>Élaborer un rapport de développement durable chaque année.</p>	<p>Diffusion d'un minimum de 10 communiqués annuellement pour sensibiliser les employés.</p> <p>Une capsule verte est diffusée sur une base mensuelle.</p> <p>Tous les employés ont reçu le rapport de développement durable, diffusé dans le rapport annuel de gestion.</p>
<p>4 Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.</p>	<p>Promouvoir et favoriser de saines habitudes de vie et d'alimentation.</p>	<p>Maximiser le nombre d'inscriptions au programme d'activités physiques.</p> <p>Organiser une campagne de sensibilisation sur l'alimentation.</p> <p>Mettre en place des campagnes de vaccination contre la grippe.</p>	<p>Augmentation du taux d'inscriptions au programme d'activités physiques de 5 % au cours des 2 prochaines années.</p> <p>Publication d'au moins un communiqué sur l'alimentation pendant l'année.</p> <p>Planification d'au moins une campagne de vaccination annuellement.</p> <p>Urgences-santé offre un programme d'aide aux employés ainsi qu'un programme d'activités physiques auxquels 160 employés ont adhéré en 2015.</p> <p>Cet objectif n'a pas été réalisé.</p> <p>Urgences-santé organise une campagne de vaccination contre la grippe annuellement.</p>

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année
<p>6 Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.</p>	<p>Réduire son empreinte écologique lors de ses activités et gérer ses activités de façon responsable et en conformité avec les principes de la politique.</p>	<p>Optimiser la gestion des matières résiduelles générées par Urgences-santé.</p> <p>Optimiser la gestion des déchets biomédicaux générés par Urgences-santé.</p> <p>Réduire la consommation de papier.</p> <p>Réduire la consommation d'articles de bureau.</p> <p>Réduire l'utilisation de bouteilles d'eau jetables.</p>	<p>Diminution du nombre d'imprimantes sur les étages des bureaux de 5 %.</p> <p>Utilisation de documents électroniques lors des rencontres.</p> <p>Réduction de l'achat d'eau embouteillée et sensibilisation des employés à l'utilisation de bouteilles réutilisables.</p> <p>Urgences-santé applique, depuis plusieurs années, des programmes de récupération, de recyclage (papier, carton, cartouches d'encre et piles) et de réemploi (mobilier et matériel informatique désuets). De plus, elle a commencé la facturation électronique pour les établissements du réseau, diminuant ainsi l'utilisation du papier et les coûts liés au transport.</p> <p>Urgences-santé limite les commandes de fournitures de bureau.</p>
<p>7 Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.</p>	<p>Réduire son empreinte écologique lors de ses activités et gérer ces dernières de façon responsable et en conformité avec les principes de la politique.</p>	<p>Réduire les impacts d'Urgences-santé en matière de transport.</p>	<p>Point non applicable, car cela dépend du nombre d'appels reçus.</p> <p>Urgences-santé investit dans des véhicules moins polluants, réduisant ainsi ses émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>Urgences-santé offre des emplacements pour les vélos.</p> <p>Un projet pilote pour l'utilisation de véhicules de service électriques est en cours.</p>
<p>14 Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.</p>	<p>Avoir une main-d'œuvre engagée et compétente.</p>	<p>Assurer une meilleure adéquation entre l'horaire de travail et la conciliation travail-vie personnelle.</p>	<p>Un nouveau modèle d'horaire a été mis en place en 2015 pour les employés techniciens ambulanciers paramédics.</p> <p>Urgences-santé offre la possibilité d'horaires flexibles.</p>
<p>18 Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.</p>	<p>Favoriser les principes d'écoconstruction dans les projets de construction et de rénovation.</p>	<p>Intégrer, autant que faire se peut, les principes d'écoconstruction dans les projets de construction.</p>	<p>Utilisation des matériaux répondant aux principes d'écoconstruction.</p> <p>Urgences-santé a intégré des clauses environnementales dans le Programme fonctionnel et technique (PFT) de son nouveau quartier général, comme : local conforme au Règlement sur la santé et la sécurité du travail et aux normes ANSI/ASHRAE 62.1-M, appareils encastrés avec régulateur de classe A, peintures et teintures certifiées Ecologo ou Green Seal, panneaux certifiés Ecologo, toilettes à faible consommation d'eau et robinet avec détecteur de présence.</p>
<p>28 Accroître la participation à des activités de formation continue et de qualification de la main-d'œuvre.</p>	<p>Avoir une main-d'œuvre engagée et compétente.</p>	<p>Assurer le développement des ressources humaines en fonction des défis futurs.</p>	<p>Formation du personnel syndiqué selon les clauses des conventions collectives.</p> <p>Il y a eu ralentissement de la cadence de formation, selon la disponibilité des formations de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux et des restrictions budgétaires.</p> <p>Une formation obligatoire des techniciens ambulanciers paramédics a été mise en place.</p>

Objectifs gouvernementaux non retenus

Objectifs gouvernementaux non retenus dans le plan d'action de développement durable	Motifs pour lesquels l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
<p>3 Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.</p>	<p>La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre. Toutefois, Urgences-santé participe, de manière indirecte, à son atteinte par l'application de certains principes dans ses actions ou ses programmes.</p>
<p>5 Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.</p>	<p>Le programme Héros en trente permet de former la population à la réanimation cardio-respiratoire.</p> <p>Urgences-santé utilise les médias pour aviser la population s'il y a des volumes d'appels très élevés lors de périodes exceptionnelles (ex. : verglas).</p>
<p>8 Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolienne, géothermie, hydroélectricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.</p>	<p>Maintien de l'équilibre budgétaire.</p> <p>Participation à la Table des entreprises sur le développement durable.</p>
<p>9 Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.</p>	
<p>10 Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsables et favoriser, au besoin, la certification des produits et des services.</p>	
<p>11 Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.</p>	
<p>12 Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.</p>	
<p>13 Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.</p>	
<p>15 Accroître le niveau de vie.</p>	
<p>16 Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.</p>	
<p>17 Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.</p>	
<p>19 Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.</p>	
<p>20 Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.</p>	
<p>21 Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.</p>	
<p>22 Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.</p>	
<p>23 Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.</p>	
<p>24 Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.</p>	<p>La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre. Par contre, le programme Héros en trente permet aux gens qui reçoivent la formation de porter secours à leurs concitoyens.</p>
<p>25 Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.</p>	<p>La mission d'Urgences-santé et sa situation géographique ne lui permettent pas de contribuer directement aux objectifs ci-contre. Toutefois, Urgences-santé participe, de manière indirecte, à leurs atteinte par l'application de certains principes dans ses actions ou ses programmes tel que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le maintien de l'équilibre budgétaire; • Le processus de désignation des hôpitaux; • La collaboration avec notre partenaire ÉVAQ (évacuations aéromédicales du Québec); • Participation à la Table des entreprises sur le développement durable.
<p>26 Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.</p>	

Objectifs gouvernementaux non retenus (suite)

Objectifs gouvernementaux non retenus dans le plan d'action de développement durable

27 Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.

Motifs pour lesquels l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu

La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à cet objectif. Toutefois, Urgences-santé offre de la formation continue aux techniciens ambulanciers paramédics et aux répartiteurs médicaux d'urgence.

Retrait d'actions

Action retirée

Raison

Créer un fonds vert

Certaines actions, comme le changement de fournisseur pour le recyclage des piles, ont fait économiser 200 \$ par année à la Corporation. Les montants épargnés sont difficilement imputables. C'est pourquoi le comité a décidé que, pour les besoins de financement, il s'adresserait directement au conseil d'administration et que les économies réalisées seraient reconnues, mais non déposées dans un fonds vert.

Il n'y a eu aucune recommandation ni aucun commentaire de la part du commissaire au développement durable au cours de l'exercice financier 2015-2016.

Emploi et qualité de la langue française

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, Urgences-santé a adopté une politique linguistique le 23 août 2005, soit la Politique corporative de communication. En novembre 2008, le comité de direction a approuvé une nouvelle version de cette politique.

Cette dernière version est en cours de révision. Les travaux sont menés par les deux mandataires, soit la chef du service des communications ainsi que le directeur des ressources humaines.

La politique précise, notamment, que la langue de travail officielle à Urgences-santé est le français, comme prévu par l'Office québécois de la langue française. Elle peut être consultée sur les sites intranet et extranet d'Urgences-santé par l'ensemble de son personnel.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Les demandes d'accès à l'information

La Corporation reçoit un grand nombre de demandes d'accès à l'information. Ces demandes sont traitées conformément aux lois et règlements en vigueur. Dans la majorité des cas, Urgences-santé répond à ces demandes en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-2.1) ou conformément à une ordonnance de communication émise par une autorité compétente.

La très vaste majorité des demandes d'accès vise l'obtention d'un rapport d'intervention préhospitalière, de déclarations de transport et de bulletins

de décès. Les autres demandes concernent des enregistrements sonores, des cartes d'appel et des renseignements accessibles relativement aux dossiers du personnel ou des documents administratifs.

En 2015-2016, la Corporation d'urgences-santé a répondu à 865 demandes d'accès à l'information, soit une augmentation de 75 % par rapport à l'année précédente. De ce nombre, 812 ont été acceptées, 10 ont été partiellement acceptées et 43 ont été refusées. Le délai moyen du traitement des demandes a été de 12,2 jours.

Par ailleurs, cinq demandes de rectification ont également été faites à Urgences-santé. Ces demandes ont toutes été acceptées.

Quant aux demandes qui ont été partiellement acceptées ou refusées, les dispositions de la loi invoquées étaient :

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-2.1), articles 1, 15, 53, 54, 59, 73, 88, 88.1 et 94;
- *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès* (L.R.Q., chapitre R-0.2), articles 88, 93 et 180;
- Code civil du Québec, articles 35 et 37.

Ces dispositions visent, notamment, à protéger des renseignements personnels ou administratifs.

Finalement, trois demandes de révision ont été faites à la Commission d'accès à l'information (CAI) du Québec au cours de la dernière année financière. De ces demandes, deux ont été réglées lors du processus de médiation.

Aucune mesure d'accommodement n'a été octroyée.

Section

5

États financiers



Rapport de la direction

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

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

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

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

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



Nicola D'Ulisse
Président et directeur général



Arianne Trudeau, MBA
Directrice des finances, par intérim

Montréal, le 16 juin 2016

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Corporation d'urgences-santé, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de

l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

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


Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation d'urgences-santé au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

 CPA auditeur, CA

Jean-Pierre Fiset, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Montréal, le 16 juin 2016

État des résultats et de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2016

(en milliers de dollars)

	2016 (Budget ⁽¹⁾)	2016 (Réel)	2015 (Réel)
Revenus			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	95 649	97 020	94 122
Transports ambulanciers (note 3)	32 012	31 627	31 807
Contribution du fonds des activités provinciales (note 16)		611	-
Revenus des activités complémentaires (note 4)	487	555	808
Autres revenus (note 5)	112	118	145
	128 260	129 931	126 882
Charges			
Charges d'exploitation (note 6)	130 563	131 718	126 934
Charges des activités complémentaires (note 4)	297	419	610
	130 860	132 137	127 544
Déficit lié aux activités	(2 600)	(2 206)	(662)
Annulation de la provision pour litige (note 23)		-	2 997
(Déficit) excédent de l'exercice	(2 600)	(2 206)	2 335
Excédent cumulé au début de l'exercice	3 313	3 313	978
Excédent cumulé à la fin de l'exercice (note 15)	713	1 107	3 313

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2016

(en milliers de dollars)

	2016	2015
Actifs financiers		
Encaisse	3 714	4 104
Débiteurs (note 8)	8 055	6 491
	11 769	10 595
Passifs		
Dû aux Fonds (notes 16, 17 et 18)	312	1 055
Créditeurs et charges à payer (note 9)	25 483	22 809
Dettes (note 10)	5 711	632
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 11)	15 080	10 114
	46 586	34 610
Dettes nettes	(34 817)	(24 015)
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 12)	34 880	26 019
Stocks destinés à l'utilisation (note 13)	871	1 023
Charges payées d'avance (note 14)	173	286
	35 924	27 328
Excédent cumulé (note 15)	1 107	3 313
Obligations contractuelles (note 22)		
Provision pour litige (note 23)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration



D^r Gilles Bourgeois
Membre du comité de vérification



Rick Leckner
Membre du conseil d'administration

État de la variation de la dette nette de l'exercice clos le 31 mars 2016

(en milliers de dollars)

	2016 (Budget ⁽¹⁾)	2016 (Réel)	2015 (Réel)
(Déficit) excédent de l'exercice	(2 600)	(2 206)	2 335
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(11 424)	(15 861)	(3 089)
Amortissement d'immobilisations corporelles	7 094	6 944	6 547
Perte sur la disposition d'immobilisations corporelles	-	37	3
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	-	19	95
	(4 330)	(8 861)	3 556
Acquisition des stocks destinés à l'utilisation		(6 249)	(7 086)
Acquisition des charges payées d'avance		(1 417)	(1 309)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		6 401	7 003
Utilisation des charges payées d'avance		1 530	1 484
		265	92
(Augmentation) diminution de la dette nette	(6 930)	(10 802)	5 983
Dette nette au début de l'exercice	(24 015)	(24 015)	(29 998)
Dette nette à la fin de l'exercice	(30 945)	(34 817)	(24 015)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2016

(en milliers de dollars)

	2016	2015
Activités de fonctionnement (note 24)		
(Déficit) excédent de l'exercice	(2 206)	2 335
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	6 944	6 547
Perte sur la disposition d'immobilisations corporelles	37	3
	4 775	8 885
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement		
Débiteurs	(1 564)	1 334
Stocks destinés à l'utilisation	152	(83)
Charges payées d'avance	113	175
Dû aux Fonds	(743)	(479)
Créditeurs et charges à payer	2 274	(2 652)
	232	(1 705)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	5 007	7 180
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(9 989)	(9 064)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	19	95
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissements en immobilisations	(9 970)	(8 969)
Activités de financement		
Nouvelle dette	5 500	-
Remboursement de dette	(421)	(421)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(506)	(235)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	4 573	(656)
Diminution de la trésorerie	(390)	(2 445)
Trésorerie au début de l'exercice	4 104	6 549
Trésorerie à la fin de l'exercice	3 714	4 104

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

De l'exercice clos le 31 mars 2016

(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

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 des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les éléments des états financiers qui requièrent l'utilisation d'estimations incluent l'estimation de la provision pour mauvaises créances, la durée de vie utile des immobilisations corporelles aux fins du calcul de l'amortissement et l'évaluation du passif lié aux charges sociales. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Instruments financiers

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

L'encaisse et les débiteurs (excluant les taxes à 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.

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

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

Constatation des revenus de subventions

Les subventions de fonctionnement ne comportant aucune stipulation grevant leur utilisation sont comptabilisés aux résultats à titre de subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux (ci-après «MSSS») jusqu'à concurrence du montant autorisé lorsque tous les critères d'admissibilité sont satisfaits.

Constatation des revenus

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

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

Régimes de retraite

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

Actifs financiers

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Actifs non financiers

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

Stocks destinés à l'utilisation

Les stocks sont évalués au coût ou à la valeur de réalisation nette, selon le moins élevé des deux. Le coût est calculé selon la méthode du premier

Stocks destinés à l'utilisation (suite)

entré, premier sorti. Les coûts comprennent le coût d'acquisition et les coûts de transport pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état où ils se trouvent.

Immobilisations corporelles

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

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

Le coût des immobilisations corporelles comprend le prix d'achat, les frais d'installation et les frais de financement reliés à leur acquisition jusqu'à la date de leur mise en service. L'amortissement de ces immobilisations corporelles débute au moment de leur utilisation.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Corporation de fournir des biens et des services ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est

réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction n'est constatée.

Avantages sociaux futurs

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.

Obligation 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.

États des gains et pertes de réévaluation

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

3. Revenus - transports ambulanciers

	2016	2015
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	17 902	17 948
Société de l'assurance automobile du Québec	1 038	1 034
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 147	4 355
Particuliers	8 329	8 261
Autres	211	209
	31 627	31 807

4. Résultat net des activités complémentaires

Revenus	2016	2015
Formation	381	435
Revenus de distribution du matériel médical	165	373
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	9	-
	555	808
Charges		
Traitements et salaires	196	183
Avantages sociaux	27	24
Charges sociales	68	60
Fournitures médicales et médicaments	100	305
Frais de déplacement	2	1
Services achetés	1	2
Communications	6	6
Location d'équipement	6	23
Amortissement des immobilisations corporelles	12	5
Fournitures de bureau	1	1
	419	610
Résultat net des activités complémentaires <i>(Ce résultat net ne tient pas compte des charges indirectes d'administration.)</i>	136	198

5. Autres revenus

	2016	2015
Intérêts	112	87
Autres	6	58
	118	145

6. Charges d'exploitation par centre d'activité

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence	Centre de communication	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	Total 2016	Total 2015
Traitements et salaires	1 116	4 077	1 599	47 795	4 466	1 385	1 713	-	62 151	61 354
Avantages sociaux ^(a)	1 452	1 338	432	11 729	1 194	322	503	-	16 970	15 500
Charges sociales ^(b)	707	1 318	414	18 345	1 046	404	650	-	22 884	23 049
Fournitures médicales et médicaments	30	-	-	3 018	1	-	228	-	3 277	2 972
Frais de déplacement	102	60	-	73	5	15	1	-	256	162
Services achetés (note 7)	26	956	524	1 928	876	198	8	967	5 483	4 426
Communications	-	280	-	44	934	-	-	-	1 258	1 199
Location d'immeubles	1	-	5	1 944	14	2	-	2 680	4 646	3 068
Location d'équipements	-	7	-	-	-	-	-	-	7	25
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	483	-	-	-	110	593	497
Amortissement des immobilisations corporelles	4	85	255	5 525	763	-	55	245	6 932	6 542
Perte sur la disposition d'immobilisations corporelles	-	-	-	37	-	-	-	-	37	3
Achat d'uniformes	-	2	-	738	-	-	141	-	881	765
Frais de matériel roulant	-	-	-	4 429	-	-	48	3	4 480	5 291
Fournitures de bureau	6	71	40	181	53	2	-	1	354	363
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	-	-	1 469	-	-	-	-	1 469	1 551
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(185)	-	-	-	-	(185)	(113)
Assurances	-	64	-	-	-	-	-	-	64	65
Intérêts sur la dette à long terme et frais bancaires	-	17	-	-	-	-	-	-	17	26
Autres	12	68	31	42	7	1	2	19	182	235
Récupération de charges	(13)	(4)	-	-	-	(5)	-	(16)	(38)	(46)
	3 443	8 339	3 300	97 595	9 359	2 324	3 349	4 009	131 718	126 934

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

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

7. Services achetés

	2016	2015
Traitement électronique des données	149	149
Service de buanderie	477	511
Entretien et réparation - locaux et équipements	1 042	971
Entretien et réparation du système de répartition assisté par ordinateur	983	690
Entretien des moniteurs défibrillateurs	452	202
Mise à jour de logiciels informatiques	348	400
Formation	67	56
Sécurité	188	-
Frais juridiques	640	386
Frais d'expertise médicale	353	351
Honoraires professionnels	370	449
Relocalisation et déménagement	229	180
Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques	92	19
Équité salariale, consultant	44	20
Autres	49	42
	5 483	4 426

8. Débiteurs

	2016	2015
Bénéficiaires de transports ambulanciers		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	3 225	3 613
Société de l'assurance automobile du Québec	101	65
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	444	251
Particuliers	3 057	2 923
Autres	77	33
	6 904	6 885
Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions	1 201	22
Taxes à la consommation	941	447
Autres débiteurs	660	765
	9 706	8 119
Provision pour créances douteuses		
Particuliers	(1 651)	(1 628)
	8 055	6 491

9. Crédoiteurs et charges à payer

	2016	2015
Fournisseurs	3 769	1 918
Salaires	4 324	4 324
Charges sociales	6 992	6 171
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie	10 398	10 396
	25 483	22 809

10. Dette

La Corporation était autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2016, à emprunter à court terme ou à long terme auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, une somme jusqu'à concurrence de 17 550. Le montant autorisé pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2019 est de 21 848. Quant au MSSS, il est autorisé à verser à la Corporation les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations, après s'être assuré que celle-ci n'est pas en mesure de les respecter.

Le montant emprunté, en vertu de ce régime au 31 mars 2016

	2016	2015
Emprunt remboursable par des versements mensuels de 35 (capital seulement), au taux de 1,984 %, échéant en septembre 2016	211	632
Emprunt remboursable par des versements mensuels de 98 (capital seulement), au taux de 1,329 %, échéant en septembre 2020	5 500	-
	5 711	632

Échéancier de la dette au 31 mars 2016

2017	1 389
2018	1 179
2019	1 179
2020	1 179
2021	785
	5 711

11. Obligations découlant de contrats de location-acquisition

	2016	2015
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux variant de 3,07 à 4,85 % échéant en juin 2035	15 080	10 114
Les paiements minimums exigibles incluant les options d'achat sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit:		
2017	1 192	
2018	1 192	
2019	1 192	
2020	1 229	
2021	1 342	
2022 et suivantes	14 620	
Total des paiements minimums exigibles	20 767	
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	5 687	
	15 080	

12. Immobilisations corporelles

	Bâtisse louée en vertu de contrats de location-acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de réparation assistée par ordinateur	Total 2016
Coût							
Solde au début	11 155	2 934	11 949	26 332	38	4 533	56 941
Acquisitions	-	1 201	2 192	5 250	7 218	-	15 861
Dispositions	-	(305)	(393)	(2 355)	-	-	(3 053)
Solde à la fin	11 155	3 830	13 748	29 227	7 256	4 533	69 749
Amortissement cumulé							
Solde au début	2 926	2 150	7 441	15 626	38	2 741	30 922
Amortissement de l'exercice	560	336	1 357	3 771	254	666	6 944
Dispositions	-	(304)	(393)	(2 300)	-	-	(2 997)
Solde à la fin	3 486	2 182	8 405	17 097	292	3 407	34 869
Valeur comptable nette au 31 mars 2016	7 669	1 648	5 343	12 130	6 964	1 126	34 880
Valeur comptable nette au 31 mars 2015	8 229	784	4 508	10 706	-	1 792	26 019

Le total des immobilisations corporelles inclut des immobilisations en cours de développement ou de construction pour 493 (26 en 2015) en mobilier et équipement, 0 (84 en 2015) en matériel roulant et 5 (0 en 2015) en améliorations locatives.

Les améliorations locatives comprennent des immobilisations louées en vertu de contrats de location-acquisition pour un montant de 5 472 acquis en 2016. La charge d'amortissement de ces immobilisations est de 205 en 2016.

Les acquisitions d'immobilisation corporelles comprennent un montant de 469 (69 en 2015) qui est inclus aux fournisseurs au 31 mars 2016.

13. Stocks destinés à l'utilisation

	2016	2015
Fournitures médicales	536	694
Carburant	89	107
Fournitures de garage et pièces de rechange	246	222
	871	1 023

14. Charges payées d'avance

	2016	2015
Taxes municipales	75	224
Entretien de moniteurs défibrillateurs	-	50
Autres	98	12
	173	286

15. Excédent cumulé

Afin de réaliser un projet de relocalisation de son quartier général (QG) et du centre de communication santé (CCS) sur la rue Jarry, ainsi que le projet du site de relève du centre de communication santé sur la rue Saint-Patrick, le MSSS a autorisé la Corporation à réserver un montant maximum de 3 313 de son excédent cumulé lié aux activités de l'exercice clos le 31 mars 2015 pour le financement des projets.

	Excédent réservé	Opération	Total 2016	Total 2015
Excédent cumulé				
Solde au début	924	2 389	3 313	978
Affectation de l'excédent réservé à la relocalisation du QG, du CCS et du site de relève	2 360	(2 360)	-	-
Investissements en immobilisations corporelles	(847)	-	(847)	-
Utilisation de l'excédent	(2 177)	2 177		
(Déficit) excédent	-	(2 206)	(2 206)	2 335
Solde à la fin	260	-	260	3 313
Excédent cumulé investi				
Solde du début	-	-	-	-
Investissements en immobilisations corporelles	847	-	847	-
Solde à la fin	847	-	847	-
Excédent cumulé à la fin	1 107	-	1 107	3 313

16. Fonds des activités provinciales

À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales, la Corporation doit, à la demande du MSSS, exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers d'urgence. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

Évolution de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars

	2016	2015
Excédent cumulé au début	621	1 351
Augmentation		
Subventions du MSSS	3 612	1 297
Intérêts	5	15
Revenus d'inscriptions	145	90
Autres revenus	-	61
	3 762	1 463

16. Fonds des activités provinciales (suite)

Évolution de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars (suite)

Diminution	2016	2015
Traitements et salaires	86	75
Avantages sociaux	47	33
Charges sociales	21	17
Honoraires professionnels	342	493
Système de priorisation des appels	852	661
Équipements fournis aux aéroports	-	184
Cotisation pour taxes	-	66
Hébergement du site Web	2	13
Frais de déplacement	73	81
Formation	-	4
Fournitures médicales et autres dépenses	29	-
Frais de négociation de convention collective	1 370	28
Fournitures de bureau et petits équipements	12	13
Frais de réunion et location de salles	11	24
Réseau national intégré de radiocommunications	142	101
Contribution à la Corporation	611	-
Contribution au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers paramédics	510	400
	4 108	2 193
Excédent cumulé à la fin	275	621

État de la situation financière au 31 mars

	2016	2015
Actifs financiers		
Débiteurs autres	211	99
Taxes à la consommation	5	5
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,75 % au 31 mars 2016 et 0,90 % en 2015, sans modalité d'encaissement	119	1 046
	335	1 150
Passifs financiers		
Charges à payer	60	529
Actifs financiers nets et excédent cumulé	275	621

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

17. Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers

Un protocole d'entente, d'un patrimoine fiduciaire pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers paramédics, a été signé entre le MSSS, les associations d'entreprises ambulancières et la Corporation. La Corporation a le mandat d'agir à titre de fiduciaire et d'exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées au fonds qui est destiné à l'achat, à la gestion et à l'entretien des vêtements de protection individuels. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

Évolution de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars

	2016	2015
(Déficit) excédent cumulé au début	(119)	57
Augmentation		
Subventions du MSSS	800	792
Contribution du Fonds des activités provinciales	510	400
	1 310	1 192
Diminution		
Achat de vêtements de protection individuels	853	1 173
Entretien et réparations des vêtements de protection individuels	210	198
Assurances des vêtements de protection individuels	10	10
Récupération de charges	-	(13)
	1 073	1 368
Excédent (déficit) cumulé à la fin	118	(119)

Évolution de la situation financière de l'exercice clos le 31 mars

	2016	2015
Actifs financiers		
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,75 % au 31 mars 2016 et 0,90 % en 2015, sans modalité d'encaissement	185	9
Taxes de vente à recevoir	27	27
	212	36
Passifs financiers		
Charges à payer	94	155
(Dette nette) actifs financiers nets et excédent (déficit) cumulé	118	(119)

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

18. Fonds pour la gestion administrative des premiers répondants de Montréal

Le 13 août 2015, le MSSS a demandé à la Corporation de créer et d'agir à titre de fiduciaire du Fonds pour la gestion administrative des premiers répondants de Montréal 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 premier répondant 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. Un montant de 1 056 a transité par la Corporation en paiement d'une charge à payer comptabilisé par l'Agence au cours de l'exercice précédent.

	2016
Excédent cumulé au début	-
Augmentation	
Subventions du MSSS	8 672
Intérêts	8
	8 680
Diminution	
Dépenses de transfert	8 672
Excédent cumulé à la fin	8

État de la situation financière au 31 mars

	2016
Actifs financiers	
À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux	1 862
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,75 % au 31 mars 2016 sans modalité d'encaissement	8
	1 870
Passifs financiers	
Charges à payer	1 862
Actifs financiers nets et excédent cumulé	8

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

19. Instruments financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

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

19. Instruments financiers (suite)

Risque de crédit (suite)

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

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière de ses clients sur une base continue et examine l'historique de crédit de tout nouveau client, à l'exception des particuliers. La provision pour créances douteuses est maintenue conformément au risque de crédit des clients particuliers, aux tendances historiques et aux autres informations, comme il est décrit ci-après, et elle est prise en compte dans les états financiers.

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

	2016			2015		
	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total
Courant	919	2 671	3 590	944	2 601	3 545
Créances de 30 à 60 jours	371	910	1 281	301	1 085	1 386
Créances de 61 à 90 jours	186	177	363	174	200	374
Créances de 91 à 120 jours	141	35	176	137	59	196
Créances de plus de 120 jours	1 440	54	1 494	1 367	17	1 384
	3 057	3 847	6 904	2 923	3 962	6 885
Provision pour créances douteuses	(1 651)	-	(1 651)	(1 628)	-	(1 628)
	1 406	3 847	5 253	1 295	3 962	5 257

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

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

	2016	2015
Solde au début	1 628	(1 450)
Provision de l'exercice	1 237	1 471
Radiation de l'exercice	(1 214)	(1 608)
Solde à la fin	1 651	1 628

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Corporation ne soit pas en mesure d'honorer ses obligations financières à leur échéance. La Corporation est exposée à ce risque surtout en raison de sa dette, de ses créanciers et de ses charges à payer. La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation et de sa dette.

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

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers au 31 mars 2016.

	Dette	Créditeurs et charges à payer	Total 2016	Total 2015
Moins de 90 jours	421	7 962	8 383	6 296
De 90 à 365 jours	1 042	10 529	11 571	10 763
Plus de 365 jours	4 448	-	4 448	211

19. Instruments financiers (suite)

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

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

20. Avantages sociaux futurs

Provision pour allocation de transition

Les allocations de transition sont payables au titulaire d'un emploi supérieur qui ne bénéficie pas de la sécurité d'emploi dans la fonction publique et dont le mandat n'est pas renouvelé à son terme par le gouvernement. Selon les Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, cette allocation correspond à un mois de salaire par année de service continu, sans toutefois excéder 12 mois. Elle se calcule sur la base du traitement que le titulaire reçoit au moment de

son départ et en proportion du temps pendant lequel il a exercé ses fonctions. La charge de l'exercice imputée aux avantages sociaux s'élève à 109 (2015 : 0).

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers paramédics, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Au 1^{er} janvier 2016, le taux de cotisation de la Corporation au RREGOP a augmenté de 10,50 % à 11,12 % de la masse salariale admissible et le taux du RRPE est demeuré à 14,38 %. Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1^{er} janvier 2015 et 2016 de la masse salariale admissible qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Corporation doit verser un montant supplémentaire pour les années civiles 2015 et 2016 correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible. Les cotisations de la Corporation, incluant le montant de compensation à verser au RRPE imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 141 (2015 : 2 164).

Les techniciens ambulanciers paramédics et les employés de soutien de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers paramédics et des services préhospitaliers d'urgence (RRTAP), un régime hybride à cotisations déterminées et à prestations déterminées. Au 20 mars 2016, le taux de cotisation de la Corporation au RRTAP a augmenté de 5,9 % à 6,3 %. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 962 (2015 : 2 845).

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

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

	Vacances et jours fériés	Congés de maladie	Total 2016	Total 2015
Solde au début	10 303	93	10 396	9 925
Charges de l'exercice	13 819	3 178	16 997	16 061
Prestations versées au cours de l'exercice	(13 820)	(3 175)	(16 995)	(15 590)
Solde à la fin	10 302	96	10 398	10 396

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

21. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Corporation est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Corporation n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

22. 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 et d'équipements et pour l'entretien de ces équipements.

Le total des engagements au 31 mars 2016 est de 54 236 (2015: 66 391).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 9 477 (2015: 3 532). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2017	3 607
2018	2 894
2019	2 852
2020	2 825
2021	2 615
2022 et suivantes	39 443
	54 236

23. Provision pour litige

Un fournisseur de véhicules ambulanciers a déposé, en mai 2006, une réclamation d'un montant de 4 419 devant la Cour supérieure du Québec. La réclamation porte sur les dommages possibles à la suite de la résiliation d'un contrat entre la Corporation et le fournisseur en question. La Cour supérieure du Québec a rendu son jugement le 23 août 2012, accueillant l'action intentée par le fournisseur et condamnant la Corporation à payer la somme de 1881 au fournisseur plus intérêts au taux légal ainsi qu'une indemnité additionnelle à compter du 24 mai 2006. La Corporation en a appelé du jugement devant la Cour d'appel. La Cour d'appel a rendu son jugement le 27 août 2014 infirmant le jugement de première instance et a condamné le fournisseur à verser à la Corporation une somme de 2896 plus les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle.

La Corporation a renversé la provision comptabilisée dans le poste créditeurs et charges à payer d'un montant de 2 997. Aucune somme n'a été comptabilisée pour le montant à verser par le fournisseur, puisque la Corporation évalue à improbable le recouvrement de cette somme. Le montant sera imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel il sera reçu, le cas échéant.

24. Renseignements supplémentaires sur les flux de trésorerie

	2016	2015
Intérêts payés	500	523
Intérêts reçus	112	87

25. Chiffres comparatifs

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

Corporation d'urgences-santé Renseignements complémentaires sur certaines activités de la corporation de l'exercice clos le 31 mars 2016 (non audités)

	2016	2015
Nombre de transports de bénéficiaires effectué au cours de l'exercice clos le 31 mars		
Transports imputables à		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	127 678	129 815
Société de l'assurance automobile du Québec	7 428	7 386
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	30 539	32 110
Particuliers et autres	56 153	56 356
	221 798	225 667
Nombre total d'heures d'intervention et de disponibilité des techniciens ambulanciers paramédics au cours l'exercice clos le 31 mars	1 166 041	1 178 036
Nombre de techniciens ambulanciers paramédics à l'emploi au 31 mars		
Temps plein	619	596
Temps partiel	333	352
	952	948

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

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

Toutes les données qualitatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

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

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

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

ADRESSE:

Quartier général

6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4

Dépôt légal : 2^e trimestre 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-76084-9 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-76085-6 (PDF)

Urgences-santé
Québec 

www.urgences-sante.qc.ca