



# **Guide d'orientation et d'intégration des membres du conseil d'administration d'Urgences-santé**

## TABLE DES MATIERES

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| MOT DE BIENVENUE.....                                                                                | 3  |
| PRÉSENTATION DE L'ORGANISME.....                                                                     | 4  |
| La mission .....                                                                                     | 4  |
| La vision .....                                                                                      | 5  |
| Les valeurs .....                                                                                    | 5  |
| Le portrait d'Urgences-santé.....                                                                    | 5  |
| La population desservie.....                                                                         | 6  |
| Le territoire d'Urgences-santé .....                                                                 | 7  |
| NOMINATION ET COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....                                           | 8  |
| Composition du conseil d'administration .....                                                        | 8  |
| Processus de nomination des membres du conseil d'administration.....                                 | 9  |
| Composition et recommandation de nomination d'un membre.....                                         | 9  |
| Une fois la sélection complétée la candidature doit être recommandée au gouvernement ...             | 10 |
| PROCESSUS D'INTÉGRATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....                                | 11 |
| Dès l'obtention du décret.....                                                                       | 11 |
| PROGRAMME D'ACCUEIL .....                                                                            | 12 |
| PLAN DU QUARTIER GÉNÉRAL.....                                                                        | 13 |
| L'entrée .....                                                                                       | 13 |
| Heures d'ouverture .....                                                                             | 13 |
| CONSIGNES DE SÉCURITÉ .....                                                                          | 14 |
| <i>Quoi faire en situation d'urgence?</i> .....                                                      | 14 |
| <b><i>Quoi faire en cas d'urgence médicale?</i></b> .....                                            | 14 |
| <b><i>Points de rassemblement en cas d'évacuation d'urgence ou de mesures de confinement ...</i></b> | 14 |
| Documents normatifs corporatifs .....                                                                | 15 |
| Liste des politiques .....                                                                           | 15 |
| Liste des règlements internes .....                                                                  | 15 |
| Lois particulières encadrant Urgences-santé .....                                                    | 16 |
| Administratives.....                                                                                 | 16 |
| Financières et contractuelles .....                                                                  | 16 |
| Opérations et activités paramédicales.....                                                           | 16 |
| Relations de travail .....                                                                           | 16 |
| Politique et plan d'action gouvernemental du système préhospitalier d'urgence.....                   | 17 |

# Guide d'orientation et d'intégration des membres du conseil d'administration d'Urgences-santé

## MOT DE BIENVENUE

Au nom de tous les membres du conseil d'administration d'Urgences-santé, je vous souhaite la bienvenue au sein de notre organisation.

Par votre rôle au sein de notre conseil d'administration, vous serez appelés à assurer une bonne gouvernance de notre organisation et voir à son bien-être et à sa pérennité afin de poursuivre notre mission. Vous serez ainsi nos guides pour qu'Urgences-santé maintienne la confiance de la population. Cette confiance est essentielle dans la continuité et l'évolution de nos activités préhospitalières. Elle repose sur une utilisation transparente des ressources publiques et d'une gouvernance efficiente.

Il nous fait donc plaisir de vous présenter ce guide, préparé par la Direction générale, à l'intention de tous les membres du conseil d'administration afin qu'ensemble ils acquièrent une compréhension commune de leur intégration.

Trois (3) documents sont essentiels pour référence, soit :

- La Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, c. S-6.2);
- La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, c. G-1.02);
- Le Règlement sur la régie interne du conseil d'administration (R-5001).

Les lois, règlements et politiques gouvernementales encadrant Urgences-santé ainsi que les politiques corporatives sont énumérées à la fin de ce document.

## PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Urgences-santé offre des services préhospitaliers d'urgence à la population de Montréal et de Laval. En tant que la plus grande organisation ambulancière du Québec, Urgences-santé reçoit plus de 36 % des demandes de services ambulanciers de la province.

Au cours des 30 dernières années, l'offre de service de l'organisation a grandement évolué tant en matière de diversité que de volume. La modernisation des pratiques, l'avancement de projets structurants, le souhait de faire évoluer une culture organisationnelle centrée sur la professionnalisation et la spécialisation des ressources humaines et la volonté de s'impliquer davantage au sein de la communauté desservie sont notamment à l'origine de ces changements.

Par ailleurs, les champs d'expertise et les services offerts ont connu une modernisation impressionnante afin de s'adapter aux besoins de la population et des partenaires ainsi que de répondre à l'augmentation et la transformation de la demande de service.

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

En outre, la vision dont s'est dotée Urgences-santé vise à favoriser une meilleure intégration du continuum de soins en concevant de façon plus large les services préhospitaliers d'urgence en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé.

### La mission

Le mandat d'Urgences-santé est décrit dans la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, c. S-6.2). Urgences-santé exerce les fonctions d'exploitation d'un Centre de communication santé et d'un service ambulancier. De plus, elle exerce par la Loi, sur son territoire, les fonctions dévolues à une agence en ce qui concerne l'organisation des services préhospitaliers d'urgence. Elle est tenue de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants.

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

Ces services comprennent :

- Un centre de communication santé;
- Les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

## La vision

La vision s'applique à l'ensemble des actions qui seront entreprises au cours des prochaines années. Elle oriente les choix de moyens pour assurer un service de qualité qui répond aux besoins de la population. Cette vision permet de contribuer à l'avancement du domaine d'expertise afin d'adapter, selon des paramètres de meilleures pratiques, les services offerts à la population qu'elle dessert. Elle est exprimée de la façon suivante :

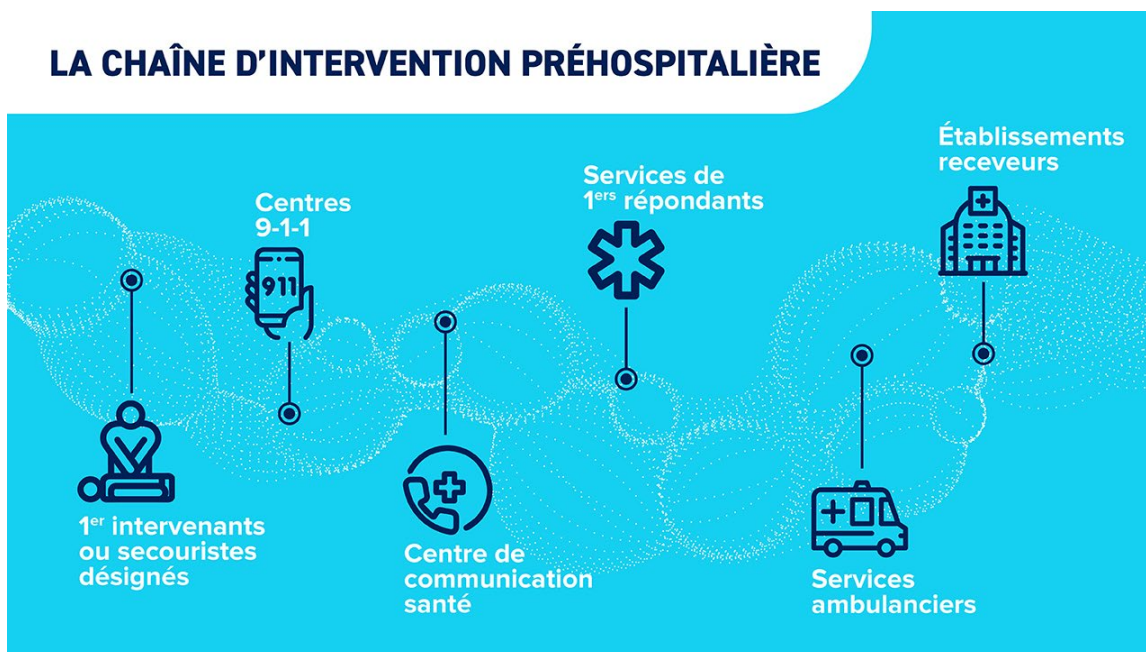
Assurer un développement visionnaire du préhospitalier avec l'employé et l'utilisateur au cœur des décisions.

## Les valeurs

Les valeurs spécifient les principes sur lesquels la mission d'Urgences-santé doit s'accomplir. Les valeurs fondamentales d'Urgences-santé qui la distinguent et qui définissent son identité organisationnelle sont la bienveillance, la collaboration et l'engagement.

## Le portrait d'Urgences-santé

Le mandat d'Urgences-santé est d'offrir à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence. Elle a également la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur ce même territoire. Plus de 1 663 personnes contribuent quotidiennement à la réalisation de cette mission, que ce soit à titre de technicien ambulancier paramédic, de répartiteur médical d'urgence ou de toute autre catégorie d'employés.



Le centre de communication santé est la porte d'entrée d'Urgences-santé. Il reçoit plus de 337 000 appels annuellement, ce qui se traduit par 284 000 interventions et environ 207 000 transports de personnes vers un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. L'année 2022 a marqué le début de la coévaluation chez Urgences-santé. Celle-ci permet de réorienter les usagers vers une trajectoire autre que le transport ambulancier ainsi qu'une autre ressource que la salle d'urgence qui répond mieux à leur besoin.

Urgences-santé est également responsable de l'affectation des premiers répondants sur le territoire de Montréal et de Laval, soit du Service de sécurité incendie de Montréal, du Service de sécurité incendie de Laval et de la Ville de Côte-Saint-Luc. Au total, plus de 2000 premiers répondants interviennent sur le territoire desservi par Urgences-santé.

Urgences-santé déploie aussi, sur son territoire, un ensemble de services spécialisés dans le but d'appuyer les soins aux patients et d'offrir une meilleure réponse à la population, notamment, un groupe d'intervention médicale tactique et bariatrique et une équipe de paramédics en soins avancés.

### La population desservie

Urgences-santé dessert une population de 2,5 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, un territoire d'une superficie de 744 kilomètres carrés. En tant que plus grande organisation ambulancière au Québec, Urgences-santé reçoit plus de 36 % des demandes de services ambulanciers de la province.

Urgences-santé est un fier partenaire du réseau de la santé et, plus particulièrement, sur les territoires de Montréal et de Laval alors qu'il comprend 18 centres hospitaliers de soins généraux, spécialisés et universitaires, 3 centres hospitaliers de soins psychiatriques, 2 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés pédiatriques répartis en 5 centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et 1 centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS). Urgences-santé maintient aussi des liens étroits avec divers partenaires opérationnels, dont les services d'incendie et les corps policiers.

Le territoire desservi compte un important réseau de transport routier, aérien avec un aéroport international, des souterrains, un port, des raffineries, une circulation dense comptant 24 ponts et 3 tunnels, une concentration d'immeubles de bureaux et une population importante et diversifiée en milieu urbain.

## Le territoire d'Urgences-santé



## NOMINATION ET COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

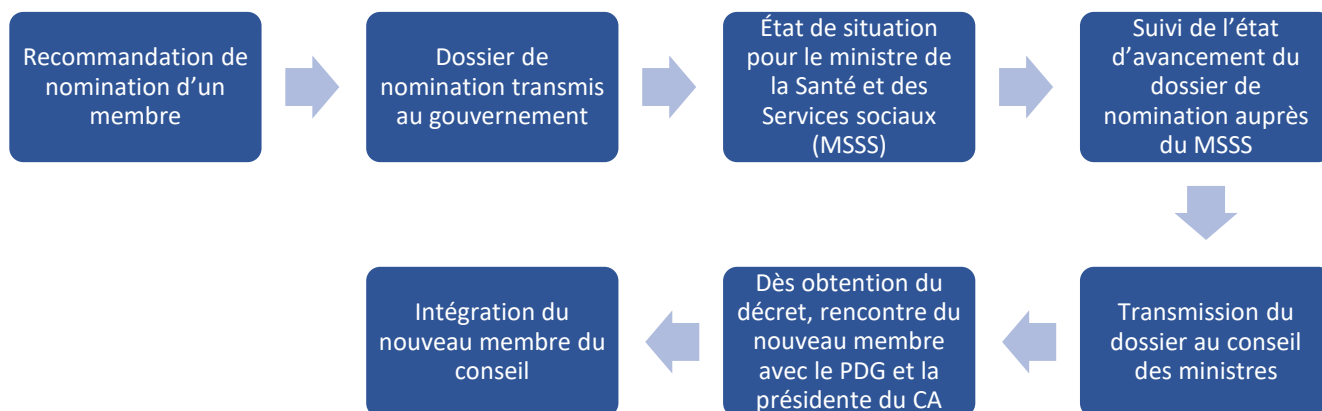
### Composition du conseil d'administration

Urgences-santé est régie par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence et est assujettie à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État depuis le 3 juin 2022.

Urgences-santé est administrée par un conseil d'administration de 12 membres nommés par le gouvernement. Ce conseil est composé des personnes respectant le profil suivant :

|                                                                          |                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Président-directeur général                                              | • Membre d'office du conseil d'administration .                                                                                                                               |
| Président du conseil d'administration                                    | • Membre indépendant et d'office du conseil d'administration.                                                                                                                 |
| PDG d'un établissement local                                             | • Membre nommé parmi les présidents-directeurs généraux d'un établissement situé sur le territoire desservi par Urgences-santé.                                               |
| Médecin responsable d'une salle d'urgence locale                         | • Membre nommé parmi les médecins responsables d'une salle d'urgence située sur le territoire desservi par Urgences-santé ou qui en dirigent ou en coordonnent les activités. |
| Salarié d'Urgences-santé                                                 | • Membre nommé parmi les salariés d'Urgences-santé.                                                                                                                           |
| Membre ayant utilisé les services d'Urgences-santé                       | • Membre indépendant nommé parmi les personnes ayant utilisé les services d'Urgences-santé au cours des 48 mois précédant sa nomination.                                      |
| Membre possédant une expérience du milieu municipal local                | • Membre indépendant nommé parmi les personnes ayant une expérience du milieu municipal local.                                                                                |
| Membre possédant une expérience du milieu des affaires local             | • Membre indépendant nommé parmi les personnes ayant une expérience du milieu des affaires local.                                                                             |
| Membre possédant des compétences en mesures d'urgence et sécurité civile | • Membre indépendant nommé parmi les personnes ayant des compétences en mesures d'urgence et sécurité civile.                                                                 |
| Membre possédant des compétences en audit                                | • Membre indépendant nommé parmi les personnes ayant des compétences en audit. La personne doit être membre de l'ordre professionnel des comptables.                          |
| Membre possédant des compétences en gouvernance et gestion de risque     | • Membre indépendant nommé parmi les personnes ayant des compétences en gouvernance et gestion de risques.                                                                    |
| Membre possédant des compétences en gestion des ressources humaines      | • Membre indépendant nommé parmi les personnes ayant des compétences en gestion des ressources humaines.                                                                      |

## Processus de nomination des membres du conseil d'administration



## Composition et recommandation de nomination d'un membre

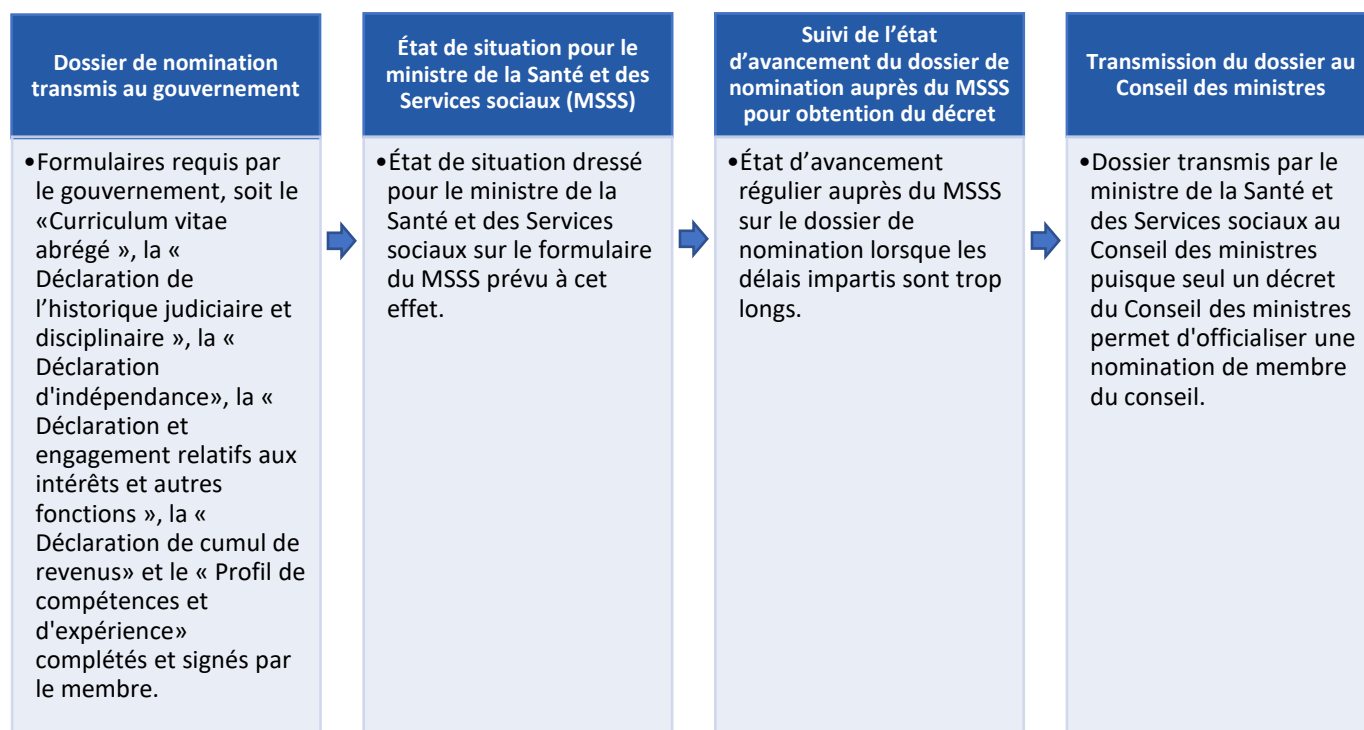
Pour chaque membre dont :

- Le mandat vient à échéance ;
- Perd sa qualité pour siéger au conseil d'administration;
- Remet sa démission.

Urgences-santé doit s'assurer de respecter les nouvelles obligations découlant de la LGSÉ et ses modifications, depuis le 3 juin 2024, notamment :

- Obligation d'avoir un minimum de 40 % de femmes;
- Obligation d'avoir un membre âgé de 35 ans ou moins au moment de sa nomination;
- Obligation d'avoir un minimum de 2/3 des membres qui soient indépendants;
- Obligation d'avoir un membre du comité d'audit qui soit membre de l'ordre professionnel des comptables;
- Obligation d'avoir un membre représentatif de la diversité de la société québécoise.

## Une fois la sélection complétée la candidature doit être recommandée au gouvernement



## PROCESSUS D'INTÉGRATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Dès l'obtention du décret

### Rencontre du nouveau membre avec le président-directeur général et la présidente du conseil d'administration

- Rencontre entre le président-directeur général, la présidente du conseil d'administration et le nouveau membre et ce, avant sa participation à une première assemblée du conseil d'administration.
- Échange et remise d'un ensemble de documents d'information sur la Corporation: liste des membres des comités, Règlement sur la régie interne du conseil d'administration, procès-verbaux, plan stratégique, code d'éthique et de déontologie des administrateurs avec lesquels le membre doit se familiariser.

### Intégration du nouveau membre au sein d'Urgences-santé

- Validation auprès du nouveau membre de son intérêt selon les différents modules identifiés au plan d'intégration et de déterminer avec lui les modules à planifier en fonction de ses intérêts et de ses disponibilités.
- Intégration administrative du membre par la remise de sa carte d'identité et son dispositif d'accès.
- Dans le cadre d'un environnement sans papier, formation des membres à la plateforme Web permettant d'accéder aux assemblées du conseil, au livret d'accueil, au calendrier des rencontres et des différents documents, notamment les politiques régissant l'organisation.

## PROGRAMME D'ACCUEIL



| ACCUEIL ET INTÉGRATION   |                                                                                                                |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | Prise de photo – carte d'accès                                                                                 |
|                          | Présentation du guide d'orientation et d'intégration                                                           |
|                          | Présentation des politiques corporatives disponibles sur Dilitrust                                             |
|                          | Remise des articles promotionnels                                                                              |
|                          | Documents corporatifs à remplir : déclaration de conflits d'intérêts, engagement à la confidentialité          |
|                          | Mot de bienvenue du président-directeur général et de la présidente du CA                                      |
|                          | Présentation d'Urgences-santé et des organigrammes                                                             |
|                          | Présentation du programme d'intégration, des objectifs de la direction, attentes, procédures, règlements, etc. |
| PRÉSENTATIONS ET VISITES |                                                                                                                |
|                          | Présentation du conseil d'administration et de son déroulement                                                 |
|                          | Visite du Centre de communication santé                                                                        |
|                          | Visite des installations                                                                                       |
| FORMATION                |                                                                                                                |
|                          | Les assises de la gouvernance – formation en ligne par le Collège des administrateurs de sociétés              |
|                          |                                                                                                                |
| OPTIONNEL                |                                                                                                                |
|                          | Formation héros urbain                                                                                         |
|                          | Stage d'observation – Prise d'appels et répartition                                                            |

## PLAN DU QUARTIER GÉNÉRAL

### L'entrée

L'entrée principale et le stationnement, sur la rue Jarry, mènent au hall d'entrée et sont réservés aux visiteurs et aux membres du conseil d'administration.

Dès votre arrivée, la carte d'identification doit être portée afin que l'agent de sécurité puisse facilement vous identifier.

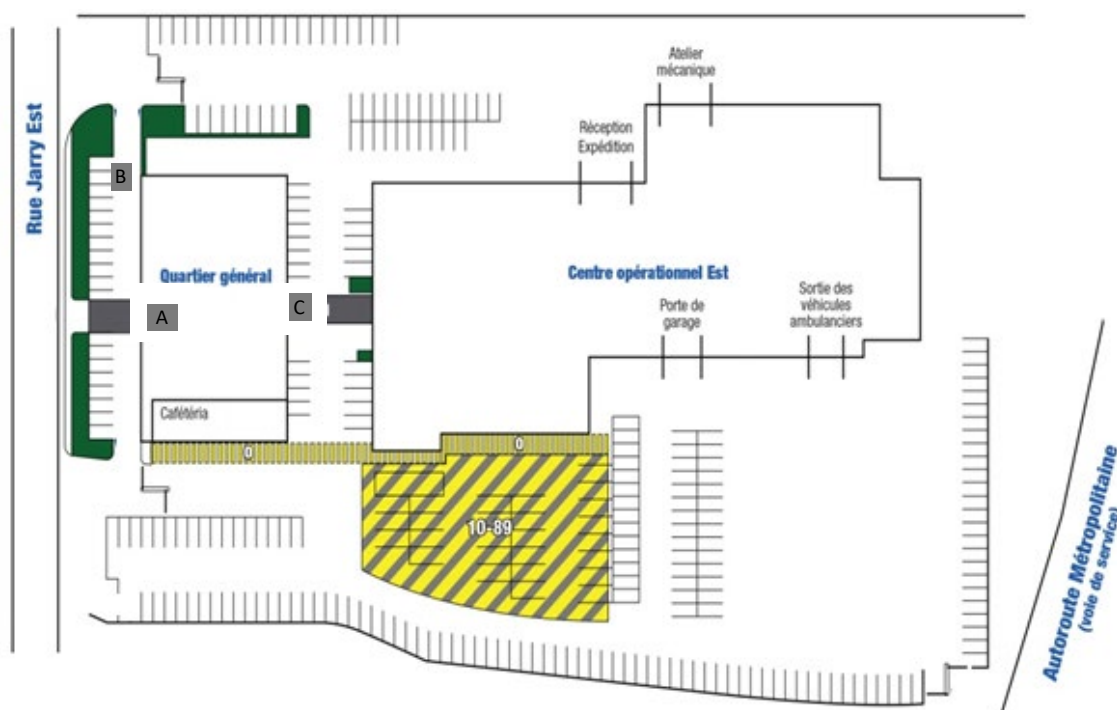
### Heures d'ouverture

Entrée principale – Réception

- 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi;
- Fermée les fins de semaine.

Toutefois, votre dispositif vous donne accès en tout temps à :

- l'entrée principale **A**
- au stationnement des visiteurs **B**
- à l'entrée des employés **C**



## CONSIGNES DE SÉCURITÉ

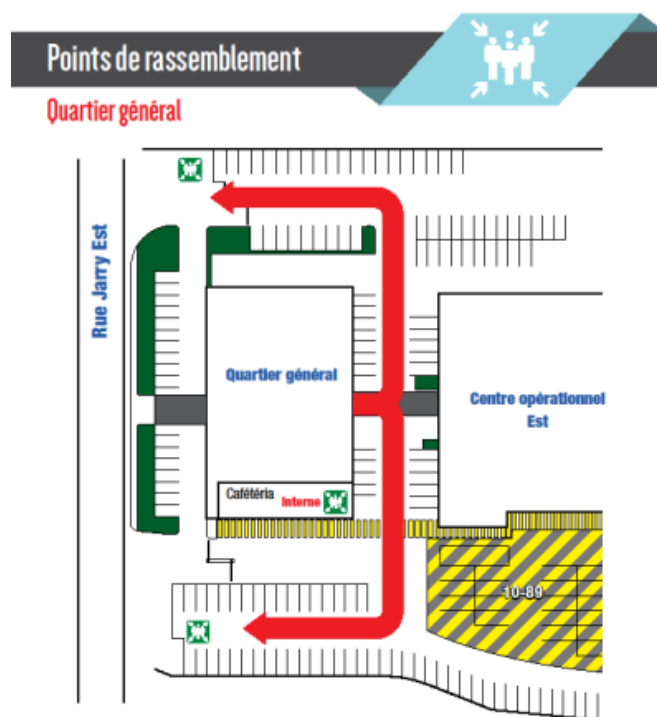
### *Quoi faire en situation d'urgence?*

Composez 5555 - Urgence interne.

### *Quoi faire en cas d'urgence médicale?*

Si vous êtes témoin d'une urgence de nature médicale, durant ou en dehors des heures d'ouverture, veuillez composer le **911** en spécifiant la nature de l'urgence médicale.

### *Points de rassemblement en cas d'évacuation d'urgence ou de mesures de confinement*



## DOCUMENTS NORMATIFS CORPORATIFS

Les politiques corporatives suivantes sont disponibles sur la plateforme Web Dilitrust dans la section documentation du conseil d'administration.

### Liste des politiques

- DG – POL-6001 – Politique de gestion des documents normatifs
- DG – POL-6002 – Politique de communication et de l'image de marque
- DF – POL-6004 – Politique et lignes internes de conduite visant les contrats d'approvisionnement, de services et de construction
- DG – POL-6006 – Politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
- DF – POL-6014 – Politique de gestion des immobilisations
- DRH – POL-6017 – Politique sur la reconnaissance de personnel
- DG – POL-6020 – Politique de développement durable
- DF – POL-6024 – Politique sur la planification et le contrôle budgétaire
- DG – POL-6027 – Politique sur la gestion des conflits d'intérêts
- DRH – POL-6030 – Politique de prévention et gestion de l'incivilité, du harcèlement et de la violence
- DF – POL-6041 – Politique sur le remboursement des dépenses
- DF – POL-6042 – Politique de divulgation des actes répréhensibles
- DG – POL-6044 – Politique de gestion documentaire
- DG – POL-6046 – Politique sur l'évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration, du président et des administrateurs
- DS – POL-6049 – Gestion efficiente et sécuritaire des médicaments
- DF – POL-6063 – Politique de gestion des risques de corruption et de collusion
- DRH – POL-6066 – Politique cadre en gestion des ressources humaines
- DG – POL-6068 – Politique d'encadrement des activités de recherche d'Urgences-santé avec ses partenaires
- DG – POL-6069 – Politique de gestion intégrée des risques
- DG – POL-6072 – Politique sur la garde d'honneur
- DG – POL-6074 – Politique d'audit interne
- DG – POL-6075 – Politique d'évaluation de programme

### Liste des règlements internes

- DG – R-5001 – Règlement sur la régie interne d'Urgences-santé
- DG – R-5002 – Règlement sur la délégation d'engager, de signer et de dépenser de la Corporation et délégation de pouvoirs
- DG – R-5004 – Règlement sur la procédure d'examen d'une plainte par le Bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- DG – R-5007 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs d'Urgences-santé

## LOIS PARTICULIÈRES ENCADRANT URGENCES-SANTÉ

Toutes les lois du Québec et du Canada peuvent s'appliquer à Urgences-santé à titre de personne morale ou d'organisme public québécois dont les activités s'effectuent sur le territoire du Québec.

### Administratives

- [Loi sur l'administration publique \(RLRQ, c. A-6.01\)](#)
- [Loi sur le développement durable \(RLRQ, c. D-8.1.1\)](#)
- [Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics \(RLRQ, c. D-11.1\)](#)
- [Loi sur la gouvernance des sociétés d'État \(RLRQ, c. G-1.02\)](#)
- [Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement \(RLRQ, c. G-1.03\) \[LGRI\]](#)
- [Loi sur le ministère de la Cybersécurité et du Numérique \(RLRQ, c. M-17.1.1\)](#)
- [Loi favorisant la transformation numérique de l'administration publique \(RLRQ, c. T-11.003\)](#)

### Financières et contractuelles

- [Loi sur l'administration financière \(RLRQ, c. A-6.001\)](#)
- [Loi sur l'Autorité des marchés publics \(RLRQ, c. A-33.2.1\)](#)
- [Loi sur les contrats des organismes publics \(RLRQ, c. C-65.1\)](#)
- [Loi concernant la lutte contre la corruption \(RLRQ, c. L-6.1\)](#)

### Opérations et activités paramédicales

- [Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds \(RLRQ, c. P-30.3\)](#)
- [Loi sur les services de santé et les services sociaux \(RLRQ, c. S-4.2\)](#)
- [Loi sur les services préhospitaliers d'urgence \(RLRQ, c. S-6.2\)](#)

### Relations de travail

- [Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre \(RLRQ, c. D-8.3\)](#)
- [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale \(RLRQ, c. E-20.1\)](#)
- [Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État \(RLRQ, c. G-1.011\) \[LGCE\]](#)

## Politique et plan d'action gouvernemental du système préhospitalier d'urgence

- [Politique gouvernementale sur le système préhospitalier d'urgence - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux](#)
- 
- [Plan d'action gouvernemental du système préhospitalier d'urgence 2023-2028 - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux](#)