



Rapport annuel 2019-2020 d'EM/ANB



Table des matières

Message du président et du directeur général	4
Aperçu d'EM/ANB	6
Mandat et structure de gouvernance	6
Conseil d'administration	7
Structure de gouvernance	8
Aperçu d'Ambulance Nouveau-Brunswick	9
Centre de gestion des communications médicales	10
Service d'ambulance aérienne	10
Service d'ambulance terrestre	11
Travailleurs paramédicaux en soins avancés	12
Projet sur les unités d'intervention rapide	12
Facturation	13
Installations	13
Rapport du Service de la flotte	15
Aperçu du Programme extra-mural	16
Installations	17
Rapport du Service de la flotte	18
Ressources humaines d'EM/ANB	18
Qualité, sécurité des patients et formation d'EM/ANB	19
Vérification des soins cliniques d'ANB	19
Rapport sur les médicaments contrôlés	19
Programme de sécurité d'ANB	20
Rapport d'ANB sur la formation clinique	21
Rapport sur la formation du PEM	22
Rapport sur le Plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB	22
Préparation aux urgences	23
Simulations	23
Crue exceptionnelle du fleuve Saint-Jean	23
Réponse à la pandémie de COVID-19	24
Le point sur le plan stratégique	26
Mission, vision et valeurs en bref	26
Aperçu des orientations stratégiques	26
Orientation stratégique n° 1 : Atteindre l'excellence opérationnelle par la prestation de services de qualité centrés sur le patient et sa famille	27
Cadre de protection de la vie privée et de sécurité	27
Politiques et procédures cliniques du PEM	27
Examen des politiques d'ANB	28
Cadre de qualité et de sécurité d'EM/ANB	28
Agrément Canada	28
Structure de direction en matière de pratique clinique du PEM	29
Code et cadre d'éthique d'EM/ANB	29
Système d'unités consacrées au transfert de patients	30
Programme de liaison du PEM	31
Rendement par rapport aux objectifs	31
Projet de soins palliatifs	34
Plan de soins partagé	35
Orientation stratégique n° 2 : Renforcer les partenariats communautaires et les relations publiques	35
Lancement de la page de reddition de comptes d'ANB	35
Orientation stratégique n° 3 : Améliorer la mobilisation, la rétention et le recrutement du personnel	35
Production d'une vidéo sur l'intégration du PEM et d'ANB	35
Programme de reconnaissance des années de service	36
Programme de recrutement et de rétention d'EM/ANB	36
Langues officielles	36
Orientation stratégique n° 4 : Utiliser la technologie pour améliorer la prestation des services et favoriser l'innovation	37
Centre de coordination des services de santé	37
Système de gestion de l'apprentissage - Source	37
États financiers d'EM/ANB	39
Rapport de l'auditeur indépendant	40, 41
État des résultats et de l'excédent	42
État de la situation financière	43
État de l'évolution de la dette nette	44
État des flux de trésorerie	45
Notes afférentes aux états financiers	46-52
État des résultats et de l'excédent - ANB	53
État des résultats et de l'excédent - PEM	54

Message du président et du directeur général



Nous sommes heureux de présenter le rapport annuel 2019-2020 d'EM/ANB, qui fait état d'une autre année d'exploitation marquée de réussites.

Nous tenons à profiter de l'occasion pour remercier l'ensemble du personnel d'EM/ANB de son expertise, de son dévouement et de son travail acharné, qui nous permettent de veiller à ce que la population du Nouveau-Brunswick continue de recevoir des soins d'urgence et communautaires de la plus haute qualité au quotidien.

En plus de donner un aperçu de l'organisation, notamment ses activités, ses réalisations, ses contributions et ses résultats financiers pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020, ce rapport comprend un audit indépendant des états financiers d'EM/ANB qui nous permet d'affirmer que l'organisation a su respecter le budget.

Ce rapport annuel présente aussi des mises à jour sur les initiatives liées au Plan stratégique 2019-2020 d'EM/ANB, publié en 2019 par suite de vastes consultations auprès de nos parties prenantes, dont nos cadres supérieurs, notre personnel de première ligne, nos organisations partenaires, ainsi que nos patients et leurs familles. En plus de définir la mission, la vision et les valeurs d'EM/ANB, ce document décrit les orientations stratégiques, ainsi que les objectifs et les mesures de soutien qui ont servi de feuille de route à l'organisation au cours du dernier exercice financier, et qui continueront à guider EM/ANB jusqu'en 2022.

Il y a à peine deux ans qu'EM/ANB a été créée pour développer un nouveau modèle de soins intégré et ainsi réunir les deux piliers des soins communautaires dans notre province : Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) et le Programme extra-mural (PEM). C'est justement ce modèle qui a fait du Nouveau-Brunswick un chef de file national en matière de soins à domicile et communautaires novateurs.

Les efforts en cours pour optimiser la collaboration entre ANB et le PEM se sont poursuivis pendant une bonne partie de l'exercice 2019-2020, selon diverses approches novatrices qui sont présentées dans le rapport de cette année. Prenons par exemple le domaine des soins palliatifs, où les travailleurs paramédicaux commencent à travailler de concert avec les professionnels de la santé du PEM pour fournir aux patients des soins sûrs et de haute qualité directement dans le confort de leur domicile lorsque leur transport à l'hôpital n'est pas nécessaire et que ceux-ci préfèrent être traités à cet endroit. Nous espérons que de nombreuses autres occasions se présenteront pour permettre une éventuelle complémentarité des compétences et des talents du personnel du PEM et d'ANB qui bénéficiera à tous les Néo-Brunswickois.

Au cours du même exercice, EM/ANB a également obtenu un nouvel agrément d'Agrément Canada, un organisme indépendant, non gouvernemental et sans but lucratif qui offre des programmes d'évaluation aux organismes de santé et de services sociaux en vue d'améliorer la qualité et la sécurité pour les membres du public partout au Canada. Comme suite à deux évaluations menées en 2018, EM/ANB a de nouveau été évaluée en février 2020 en fonction des normes de leadership et de gouvernance à l'échelle du système, ainsi que des normes d'excellence du service qui englobaient les services de soins à domicile, la prévention et le contrôle des infections et la gestion des médicaments pour les organismes extra-hospitaliers. À l'issue de cette visite, EM/ANB s'est vu accorder la plus haute désignation d'Agrément Canada - agréé avec mention d'honneur.

Nous sommes également heureux d'annoncer qu'en 2019-2020, EM/ANB a atteint ses objectifs de rendement pour ANB et le PEM a démontré une amélioration relativement à quatre des cinq indicateurs de rendement clés établis par le ministère de la Santé. De plus, les taux de satisfaction globale des patients demeurent élevés tant du côté du PEM que de celui d'ANB, s'élevant respectivement à 94,1 % et à 95 %.

Vers la fin de l'exercice 2019-2020, notre attention était étroitement fixée sur la pandémie globale de COVID-19. Nous tenons à féliciter les équipes d'EM/ANB pour leur collaboration exceptionnelle et leur travail acharné en vue de protéger la santé et la sécurité de nos employés et de nos patients alors que nous continuons à gérer cette situation en constante évolution.

EM/ANB continuera d'aborder les défis et les possibilités avec concentration, travail d'équipe et détermination, en accord avec sa mission principale de faire preuve d'excellence dans la prestation des soins d'urgence et communautaires à la population du Nouveau-Brunswick.

Respectueusement soumis,



René Boudreau

Président, conseil d'administration d'EM/ANB



Richard Losier

Directeur général, EM/ANB

Aperçu d'EM/ANB

Mandat et structure de gouvernance

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les services du Programme extra-mural (PEM) du Nouveau-Brunswick et d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) sont offerts par EM/ANB inc., une entité de la Partie III gérée par un conseil d'administration.

Ce conseil d'administration est responsable d'engager et de diriger l'administration d'EM/ANB pour la fourniture des services du PEM et d'ANB, par la gestion des indicateurs de rendement clés et le respect des politiques provinciales, des lois et des règlements afférents qui soutiennent l'orientation de la prestation des programmes et des services.

Le conseil d'EM/ANB est mandaté par Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB) pour gérer les activités des services.

L'objectif principal d'EM/ANB est le suivant :

Planifier et gérer les services du PEM et d'ANB tout veillant à ce que les services médicaux d'urgence et les services de soins de santé à domicile soient offerts conformément aux politiques et aux normes établies.

Le PEM fournit aux patients des soins de santé à leur domicile ou dans leur collectivité, et ce, à l'échelle provinciale. Le programme comprend des soins aigus, de soutien et palliatifs, ainsi que des services de coordination des soins, dans un triple objectif :

- réduire et prévenir les admissions inutiles aux hôpitaux et aux foyers de soins;
- faciliter le congé approprié de l'hôpital pour les clients; et
- aider les gens à vivre de la façon la plus autonome possible.

Ambulance Nouveau-Brunswick offre aux citoyens, habitants et visiteurs du Nouveau-Brunswick des services médicaux d'urgence étendus dans l'ensemble de la province. Ces services comprennent :

- les services d'ambulance terrestre et aérienne, fournis conformément aux lois provinciales et aux politiques applicables; et
- les systèmes de communication et de répartition nécessaires au respect des normes élaborées pour ANB.

Le mandat d'EM/ANB est le suivant :

- conclure des contrats axés sur le rendement avec de tiers fournisseurs de services pour assurer la gestion et la prestation des services médicaux d'urgence et des services du PEM, à la discrétion du conseil d'administration;
- rendre compte au ministre de la Santé par l'entremise d'un conseil dont le cadre de responsabilité englobe des mesures de rendement;
- prendre les mesures qui, selon l'avis du conseil d'administration, sont ou pourraient être nécessaires pour perfectionner, favoriser, améliorer et soutenir la prestation des services médicaux d'urgence et des services du PEM, ou y contribuer de toute autre manière.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Afin de lui permettre d'accomplir son mandat, EM/ANB a conclu des contrats axés sur le rendement avec Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB) pour la gestion des services du Programme extra-mural (PEM) et d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) à l'échelle provinciale, et ce, pendant des périodes de 10 ans respectivement. Dans le cadre de ces contrats, le président de SSMNB agit également à titre de directeur général d'EM/ANB. Le directeur général rend compte au conseil d'administration dont les membres sont nommés par le ministère de la Santé et employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Au 31 mars 2020, le conseil d'administration se composait comme suit :

René Boudreau , <i>président</i> Sous-ministre adjoint Services ministériels, ministère de la Santé	John Estey , <i>vice-président</i> Directeur Services de santé d'urgence, ministère de la Santé
Dan Coulombe Directeur général Soins aigus, ministère de la Santé	Jean Daigle Vice-président, Affaires communautaires Réseau de santé Horizon
Jennifer Elliott Directrice Unité des soins de santé à domicile, ministère de la Santé	Stéphane Legacy Vice-président, Services de consultation externe et Services professionnels Réseau de santé Vitalité
Heidi Liston Directrice générale Soins de santé primaires, ministère de la Santé	Mark Thompson Directeur Services de soutien ministériels, ministère de la Santé

Au cours de l'exercice 2019-2020, les deux membres suivants du conseil d'administration d'EM/ANB ont quitté leurs fonctions :

- **Patsy MacKinnon**, secrétaire-trésorière, directrice générale, Services financiers, ministère de la Santé
- **Claude Allard**, sous-ministre délégué, Services de santé et Affaires francophones, ministère de la Santé

EM/ANB remercie M^{me} MacKinnon et M. Allard pour leur temps et leur précieuse contribution en tant que membres du conseil d'administration. Leurs avis et leurs conseils ont été profondément appréciés.

La tâche de pourvoir ces postes est en cours, et les confirmations sont prévues pour le début de l'exercice 2020-2021.

STRUCTURE DE GOUVERNANCE



Aperçu d'Ambulance Nouveau-Brunswick

Chaque fois qu'une personne au Nouveau-Brunswick compose le 911 parce qu'un patient a besoin d'aide médicale, ce sont les employés dévoués d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) qui fournissent des soins, de la compassion et le transport sécuritaire à l'hôpital.

Ambulance Nouveau-Brunswick est chargée de la prestation des services d'ambulance terrestre et aérienne dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick. Notre équipe se compose d'au-delà de 1 000 professionnels de la santé, dont des travailleurs paramédicaux en soins primaires (TPSP) et avancés (TPSA), des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) et des infirmiers de vol en soins critiques (IVSC).

Les travailleurs paramédicaux d'ANB exercent dans les limites du champ d'activité de TPSP et de celui de TPSA. Parmi les plus qualifiés du pays, nos TPSP prodiguent des soins médicaux conformément aux lignes directrices nationales formant le profil national de compétence professionnelle et exercent au plus haut niveau des lignes directrices relatives à leur classification. Leur champ d'activité comprend des techniques d'assistance respiratoire avancée, des interventions telles que les traitements intraveineux, ainsi que l'administration de divers médicaments.

Nos TPSA prodiguent des soins complémentaires aux excellents soins de nos TPSP en co-intervenant avec ceux-ci aux appels les plus graves à Fredericton, à Saint John, à Moncton et à Bathurst. Les TPSA possèdent la formation et la certification pour pratiquer une multitude d'interventions additionnelles, dont des techniques avancées d'assistance respiratoire, d'accès vasculaire, de thoracotomie à l'aiguille et d'électrothérapie. Ils transportent en outre 19 médicaments supplémentaires essentiels pour traiter, entre autres, les crises d'épilepsie, l'arythmie cardiaque, l'hémorragie post-partum, les traumatismes et la douleur. Les TPSA exercent au Nouveau-Brunswick depuis avril 2017.

Au 31 mars 2020, on dénombrait 1 007 travailleurs paramédicaux en soins primaires et 17 travailleurs paramédicaux en soins avancés à Ambulance Nouveau-Brunswick (à temps plein, à temps partiel et occasionnels, actifs ou non).

Dans les sections suivantes, nous examinons de plus près les activités du Centre de gestion des communications médicales, du Service d'ambulance aérienne, du Service d'ambulance terrestre, des TPSA et du Service de la flotte, et nous faisons le point sur le projet d'unités d'intervention rapide, la facturation et les installations.



CENTRE DE GESTION DES COMMUNICATIONS MÉDICALES

Le système centralisé de répartition des ambulances d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) est connu sous le nom de Centre de gestion des communications médicales (CGCM), l'endroit où travaillent nos répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) dévoués qui sont tous parfaitement bilingues. Nos RMU répondent aux appels médicaux d'urgence, coordonnent les transferts entre établissements, répartissent les équipes terrestres et aériennes de services médicaux d'urgence (SMU), et fournissent du soutien ainsi que des instructions de survie aux patients en détresse médicale et aux personnes qui composent le 911.

Grâce à une technologie de répartition et un logiciel de triage à la fine pointe, plus de 90 p. 100 des appels d'urgence (911) sont traités et répartis à l'intérieur de 90 secondes. Notre système de localisation automatique des véhicules nous indique précisément d'où téléphone l'appelant ainsi qu'où se trouve l'ambulance libre la plus près.

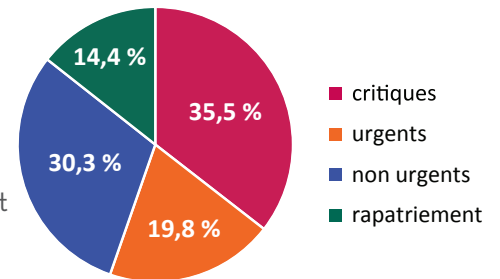
Avec un effectif d'au plus 12 employés par quart de travail, ANB emploie 54 professionnels en tant que RMU et coordonnateurs du transport de patients en phase critique (CTPPC). Un responsable des opérations est également en service en tout temps, afin de superviser cet aspect clé de nos opérations et d'appuyer les RMU et le personnel sur le terrain qui fournissent des soins et du soutien à nos patients, aux co-intervenants et au grand public.

SERVICE D'AMBULANCE AÉRIENNE

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, 459 transferts de patients ont été réalisés par notre Service d'ambulance

aérienne. Parmi ces patients, près de 55 p. 100 avaient besoin de soins urgents ou critiques. Les 45 p. 100 restants nécessitaient des soins dépassant le champ de compétence des TPSP des ambulances terrestres ou un transport sur une longue distance.

Types d'appels en 2019-2020



Au 31 mars 2020, notre Service d'ambulance aérienne employait 19 infirmiers de vol.

Nos infirmiers reçoivent une formation initiale et continue destinée à maintenir des compétences cliniques de niveau élevé. Ils sont actuellement certifiés en soins de base en réanimation cardiorespiratoire, en soins avancés en réanimation pédiatrique et en soins infirmiers en traumatologie. Ils reçoivent aussi des formations supplémentaires sur des sujets tels que la sécurité aérienne, l'assistance respiratoire avancée (qui comprend la ventilation mécanique et l'intubation endotrachéale), la physiologie et la barophysologie en vol, ainsi que la survie dans l'eau et sur terre.

Nous maintenons également un effectif complémentaire de travailleurs paramédicaux en soins avancés occasionnels au sein du Service d'ambulance aérienne.

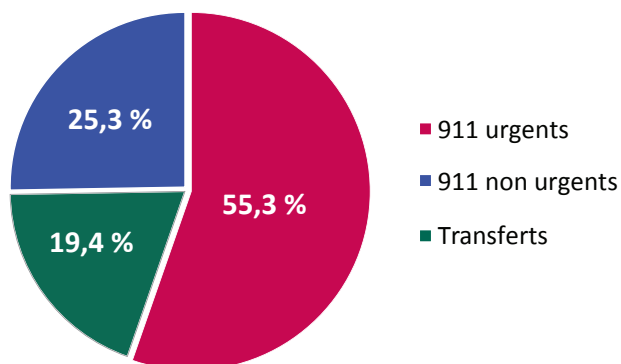


SERVICE D'AMBULANCE TERRESTRE

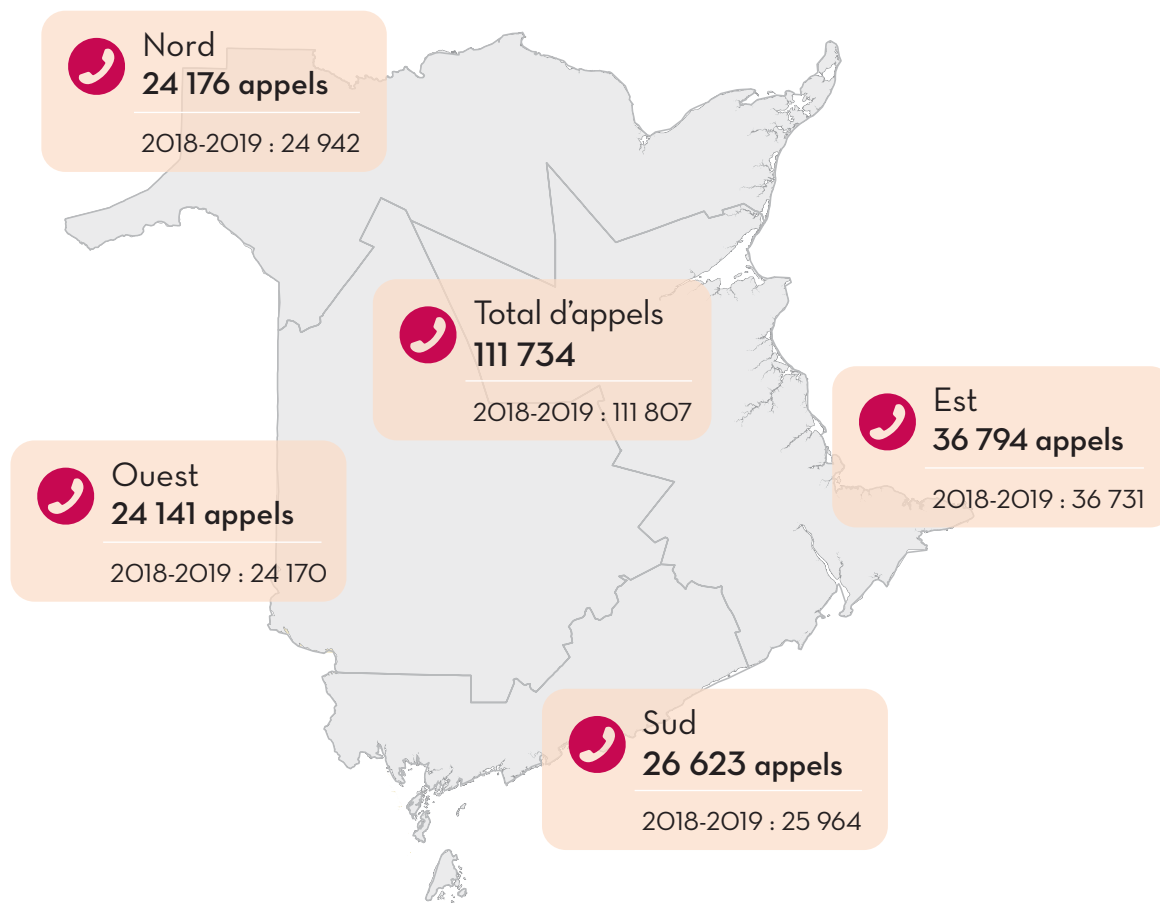
Du volume d'appels total pour l'exercice 2019-2020, environ 75 p. 100 constituaient des appels 911. De ce nombre, un peu plus de la moitié étaient des appels 911 urgents et environ 20 p. 100, des appels 911 non urgents (lorsqu'il n'y a aucune menace perçue pour la vie ou l'intégrité corporelle). Le reste des appels, environ 25 p. 100, consistaient en des transferts de patients entre des hôpitaux ou d'autres établissements.

Au cours du même exercice, le nombre total d'appels 911 et de transferts entre établissements au Service d'ambulance terrestre s'élevait à 111 734, ce qui représente une légère diminution de 73 appels par rapport à l'exercice 2018-2019, mais néanmoins une augmentation importante depuis les cinq dernières années.

Types d'appels en 2019-2020



VOLUME D'APPELS ANNUEL



TRAVAILLEURS PARAMÉDICAUX EN SOINS AVANCÉS

Dans les régions de Saint John, Moncton, Bathurst et Fredericton, les travailleurs paramédicaux en soins avancés (TPSA) co-interviennent avec les ambulances aux appels 911 les plus critiques afin d'offrir des soins avancés. En plus de l'assistance respiratoire avancée, de l'électrothérapie en cas d'arythmie cardiaque et d'autres interventions, les TPSA peuvent administrer un certain nombre de médicaments supplémentaires tels que des opiacés, des sédatifs, des antiarythmiques et des hypertenseurs.

En 2019-2020, 12 nouveaux TPSA ont été ajoutés au système à la suite de leur orientation en juillet 2019. Notre processus complet de collecte de données et d'assurance de la qualité demeure en place; dans l'ensemble, les TPSA obtiennent un taux de conformité clinique très élevé à l'audit, soit de 97 p. 100. Ils sont toujours fort occupés dans les quatre régions où ils sont déployés, ayant cette année traité 7 389 patients, administré des médicaments de TPSA à 2 282 reprises et effectué 274 interventions avancées.

Région	N ^{bre} d'interventions de TPSA sur les lieux
Bathurst	497
Saint John	2 494
Moncton	3 243
Fredericton	1 155

PROJET SUR LES UNITÉS D'INTERVENTION RAPIDE

En novembre 2018, des unités d'intervention rapide (UIR) sont entrées en service dans cinq collectivités rurales du Nouveau-Brunswick dans le cadre d'un projet pilote biennal.

En 2019-2020, l'autorisation a été donnée de poursuivre le projet pilote pour une deuxième année. Le projet suscite toujours beaucoup d'intérêt parmi les travailleurs paramédicaux d'ANB : cette année, nous avons formé 16 autres travailleurs paramédicaux pour le programme d'UIR. Comme ils ont déjà une formation en soins paramédicaux, nous consacrons une journée de formation à une discussion en groupe sur les différences entre l'intervenant seul et l'équipe de deux à bord d'une ambulance.



Les UIR ne remplacent pas les ambulances. Ces plus petits véhicules dotés d'un seul travailleur paramédical servent plutôt à renforcer notre capacité d'intervention d'urgence en répondant immédiatement aux appels et en entamant le traitement du patient jusqu'à l'arrivée de l'ambulance affectée au transport. Dès que cette dernière prend le relais, l'UIR devient disponible pour répondre au prochain appel dans la région.

Dans un modèle traditionnel, une ambulance peut se retrouver hors de sa zone locale en raison du transport d'un patient. Comme les UIR n'effectuent aucun transport de patients, elles sont toujours dans les environs pour répondre au prochain appel, fournir des soins paramédicaux et entamer le traitement des patients avant l'arrivée de l'ambulance affectée au transport. Étant donné qu'elles ne transportent pas de patients, les unités deviennent disponibles plus rapidement et restent toujours dans leur région d'affectation.

Ce projet pilote a permis de déployer des travailleurs paramédicaux d'ANB à Grand Bay-Westfield, à Saint-Quentin, à Shippagan, à Blackville et à Minto pour assurer la couverture. Ces régions ont été choisies en raison du manque occasionnel de ressources, ce qui allongeait les délais d'intervention.

Actuellement en poste 12 heures par jour, sept jours par semaine, les UIR renforcent et complètent les services préhospitaliers déjà fournis par ANB.

Unités	Interventions en 2019-2020
Saint-Quentin	77
Shippagan	379
Blackville	170
Minto	263
Grand Bay-Westfield	189

FACTURATION

Le transport par ambulance n'étant pas un service assuré, les résidents du Nouveau-Brunswick doivent payer des frais de 130,60 \$ pour aider à compenser en partie les coûts de prestation du service d'ambulance.

Pendant l'exercice 2019-2020, 31 168 factures ont été envoyées à des résidents et des non-résidents, ce qui a résulté en des recouvrements totalisant 3 962 909,47 \$.

INSTALLATIONS

Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) dispose actuellement de 67 stations et de 13 postes dans l'ensemble de la province.

Établies dans diverses collectivités du Nouveau-Brunswick, les stations sont des bâtiments qui servent à loger des travailleurs paramédicaux et qui comprennent habituellement au moins un garage, un local d'entreposage des fournitures médicales, un vestiaire, un salon, une cuisine, des bureaux et des espaces de stationnement. Pour leur part, les postes sont beaucoup plus petits que nos stations et ne comprennent habituellement qu'un petit salon, une cuisinette, une salle de



bain et un espace de stationnement à l'extérieur pour l'ambulance. Servant à remplacer les postes routiers, ces 13 postes répartis à travers la province sont à la disposition des travailleurs paramédicaux afin d'éliminer le besoin d'attendre des heures en bord de route entre les collectivités.

Depuis sa création en 2007, ANB a ouvert 54 nouvelles stations. Certaines sont de vieux bâtiments rénovés pour répondre à nos besoins, d'autres de nouvelles constructions.

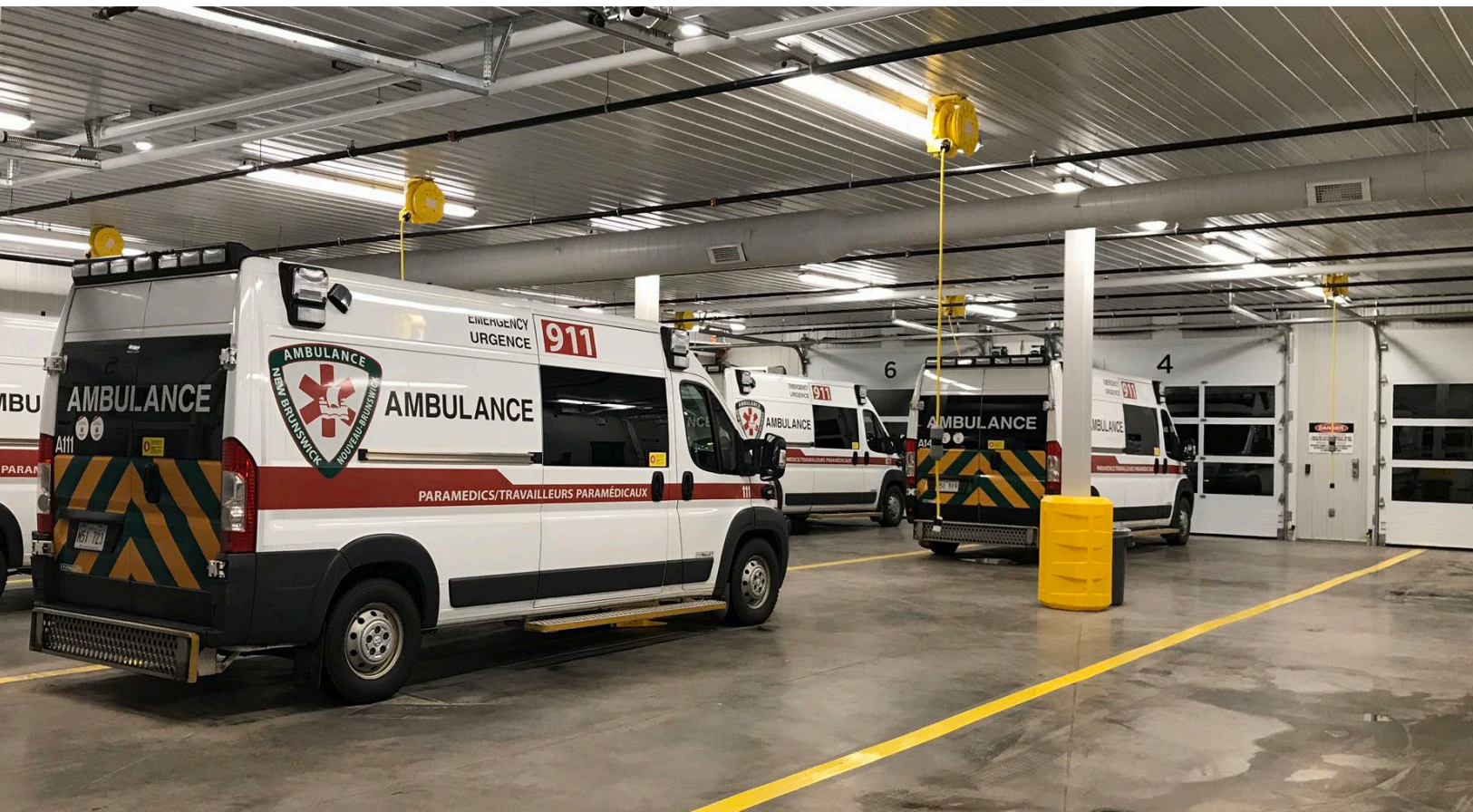
En 2019-2020, ANB a fait construire trois nouvelles stations dans les collectivités suivantes : Moncton (octobre 2019), Sackville (juillet 2019) et McAdam (juillet 2019). La construction des stations à Hillsborough et sur le territoire de la Première Nation de Tobique a bien avancé au cours de cette même période, et l'emménagement est prévu à l'été 2020.



Station de Sackville



Station de McAdam



Station de Moncton

RAPPORT DU SERVICE DE LA FLOTTE

Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) exploite une flotte de 136 ambulances dans l'ensemble de la province. Ces ambulances sont fabriquées au Nouveau-Brunswick par Malley Industries et obtenues dans le cadre d'un programme de location de quatre ans. Nous comptons également quatre unités de soutien clinique (USC) pour le programme provincial de travailleurs paramédicaux en soins avancés (TPSA) et cinq unités d'intervention rapide (UIR). De plus, le Service de la flotte dispose de deux unités de soutien de la flotte (USF) pour les centres d'entretien à Fredericton et à Moncton.

L'exercice financier 2019-2020 a été fort occupé du côté des opérations du Service de la flotte, qui s'occupe du nettoyage en profondeur, de l'entretien et de la réparation de la flotte d'ambulances et d'unités de soutien d'ANB. Au cours de cette période, les

10 000 kilomètres), qui inclut l'entretien périodique et les services de nettoyage en profondeur et de décontamination. Les autres demandes de travail présentées portaient sur la réparation et l'entretien des ordinateurs Toughbook, des dispositifs de surveillance de la conduite sécuritaire, des téléphones cellulaires, des défibrillateurs et des civières; l'installation des pneus d'hiver et d'été et de nouveaux balais d'essuie-glace; et divers autres problèmes mécaniques ou liés à l'équipement ayant exigé une attention rapide du Service de la flotte.

Au cours de l'exercice, 40 unités ont été retirées de la flotte, dont une déclarée perte totale après une collision, et 40 nouvelles sont entrées en service.

Les ambulances continueront d'être remplacées par de nouvelles unités au fur et à mesure de l'expiration des contrats de location, comme suit :



ambulances sont intervenues à 111 734 appels et ont parcouru 10,7 millions de kilomètres, ce qui représente une moyenne mensuelle de 6 500 kilomètres par ambulance.

Environ 5 800 demandes de travail ont été présentées pour le soutien et la maintenance de la flotte, et les ambulances se sont rendues aux centres d'entretien à quelque 1 300 reprises dans le cadre du programme d'entretien préventif (intervalles de



33	37	27
2020-2021	2021-2022	2022-2023

Tous les nouveaux contrats de location sont conclus sur une période standard de quatre ans.

Aperçu du Programme extra-mural

Le Programme extra-mural (PEM) du Nouveau-Brunswick offre à la population du Nouveau-Brunswick des services de soins de santé inclusifs à domicile (résidence personnelle, foyer de soins spéciaux, foyer de soins infirmiers) ou dans les collectivités dans le but de promouvoir, de maintenir et de rétablir la santé des personnes atteintes de maladies évolutives mortelles, ainsi que de soutenir leur qualité de vie.

Depuis 1981, le PEM est devenu un programme financé par les fonds publics qui offre des services complets de soins de santé à domicile aux Néo-Brunswickois de tous âges. Le programme a pour mandat de

fournir une solution de rechange à l'admission à l'hôpital, de faciliter un congé rapide de l'hôpital, de fournir une solution de rechange à l'admission en établissement de soins de longue durée ou de permettre le report de celle-ci. Le programme anticipe l'évolution des besoins en soins de santé à domicile et y répond, en plus de fournir constamment des services de la meilleure façon possible afin d'atteindre les résultats souhaités pour les patients avec l'utilisation la plus rentable possible des ressources. Le PEM favorise également l'intégration des services de soins de santé afin d'assurer la viabilité du système de santé du Nouveau-Brunswick.



Les services infirmiers du PEM sont offerts 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les autres services professionnels du PEM sont offerts 7 jours par semaine comme il convient pour répondre aux besoins du patient en matière de soins à domicile.

Le PEM offre aussi des services limités de soutien personnels achetés à court terme.

Les professionnels de la santé de l'équipe interdisciplinaire du PEM sont des spécialistes de la prestation de soins de santé à domicile. L'équipe interdisciplinaire offre les services suivants :

- Soins infirmiers immatriculés
- Soins infirmiers auxiliaires autorisés
- Ergothérapie
- Physiothérapie
- Nutrition clinique
- Thérapie respiratoire
- Consultation en travail social
- Orthophonie
- Réadaptation

L'administration d'EM/ANB est responsable de planifier et de gérer le PEM et ses services, tout en s'assurant que les services de soins de santé à domicile sont disponibles et offerts conformément aux politiques et aux normes établies.

Le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick est responsable d'établir les politiques provinciales du PEM en consultation avec les régies régionales de la santé, le comité médical consultatif du PEM du Nouveau-Brunswick et d'autres parties prenantes.

INSTALLATIONS

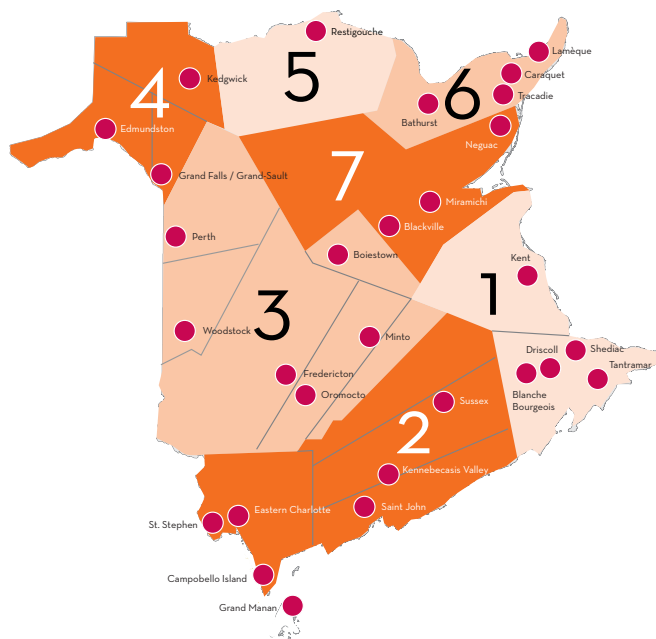
L'unité de prestation des services (UPS) est l'emplacement principal à partir duquel un service est offert dans un territoire géographique donné. Les UPS sont réparties de sorte à faciliter la couverture efficace du territoire géographique. Le personnel de gestion du PEM, le personnel de soutien administratif et l'équipe de professionnels sont affectés aux UPS.

Une unité satellite est dotée d'un groupe d'infirmières qui relèvent directement du personnel de gestion d'unité d'une UPS. Les unités satellites desservent de plus petits territoires géographiques et de plus petites populations.

Zone	Unité
1A	Driscoll (Moncton), Tantramar
1B	Shediac, Kent, Blanche-Bourgeois
2	Sussex, Kennebecasis Valley, Saint John, St. Stephen, Campobello/Deer Island*, Eastern Charlotte-Saint George, Grand Manan*
3	Oromocto, Minto*, Fredericton, Boiestown*, Woodstock, Perth
4	Grand-Sault, Edmundston, Kedgwick
5	Restigouche
6	Bathurst, Tracadie, Caraquet, Lamèque
7	Miramichi, Neguac*, Blackville*

*Unité satellite

À l'heure actuelle, le PEM dispose de 23 UPS et de 6 unités satellites au Nouveau-Brunswick, toutes gérées conjointement par Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick et le ministère des Transports et de l'Infrastructure. Les baux sont actuellement signés par ce même ministère.



RAPPORT DU SERVICE DE LA FLOTTE

Nous sommes conscients que les patients dans les régions urbaines et rurales du Nouveau-Brunswick comptent sur le personnel du PEM pour recevoir les soins nécessaires à leur domicile, quelles que soient les conditions météorologiques. Or, la météo dans les Maritimes est parfois imprévisible et les conditions routières sont souvent défavorables, voire dangereuses.

Pour assurer la prestation des soins extra-muraux, il faut un véhicule doté d'un espace permettant le rangement et la récupération de l'équipement, des fournitures médicales et des sacs de façon sûre et facile. Les spécifications des véhicules du PEM ont donc été revues afin d'y inclure des caractéristiques de sécurité comme la traction intégrale, le hayon et une garde au sol plus élevée.

Au cours de l'été 2019, 151 véhicules Ford Escape ont été ajoutés au parc automobile.



Ressources humaines d'EM/ANB

En 2019, l'organisation a élaboré le Plan stratégique des Ressources humaines 2019-2021, selon une approche collaborative avec nos précieux employés et parties prenantes.

Le Plan stratégique des Ressources humaines définit la voie à suivre pour répondre aux tendances et aux défis rencontrés par EM/ANB, tant à l'heure actuelle que dans les années à venir. Il s'harmonise avec le plan stratégique d'EM/ANB et décrit les mesures à prendre pour atteindre les objectifs de l'organisation en matière de ressources humaines. S'adressant à un large public, le Plan stratégique des Ressources humaines est conçu avant tout pour nos quelque

1 800 employés actuels, tout en tenant compte de leurs familles et de nos autres parties prenantes.

Nous nous engageons à développer et à fournir des solutions et des services novateurs qui s'harmonisent avec les objectifs stratégiques de l'organisme. Ainsi, le Plan stratégique est axé sur les principales priorités des Ressources humaines :

- le développement d'un programme stratégique de recrutement et de rétention visant à remédier à la pénurie de personnel au sein du Programme extra-mural et d'Ambulance Nouveau-Brunswick, à renforcer nos capacités futures et à améliorer le taux de rétention des employés;
- l'engagement accru du personnel;
- la gestion efficace de l'assiduité;
- le respect continu des exigences prévues par la *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*; et
- la mise en place d'une stratégie d'amélioration du mieux-être des employés dans le but de répondre aux besoins de santé de nos employés.

Au cours de 2019-2020, nous avons progressé vers l'atteinte des objectifs ci-dessus, notamment grâce aux initiatives suivantes :

- Avec le concours du comité pour une culture dynamique et florissante, nous avons créé le **Programme de reconnaissance de service et de célébration des départs à la retraite d'EM/ANB**.
- La santé et la sécurité de nos employés étant toujours au cœur de nos préoccupations, nous avons optimisé la gestion des demandes de réclamations auprès de Travail sécuritaire NB par l'élaboration d'un **programme de retour au travail rapide et sécuritaire**.
- Nous avons nommé une **conseillère en santé et en mieux-être des employés** au sein de l'équipe des Ressources humaines en 2019, dont le poste consiste à superviser l'élaboration et l'exécution de notre Stratégie de mieux-être des employés au cours de la prochaine année.
- Nous avons créé le **Programme stratégique de recrutement et de rétention d'EM/ANB** et poursuivons sa mise en œuvre.

Qualité, sécurité des patients et formation d'EM/ANB

VÉRIFICATION DES SOINS

CLINIQUES D'ANB

L'amélioration continue de la qualité se poursuit et évolue en fonction des divers processus de prestation des soins préhospitaliers. La vérification des soins cliniques est effectuée sur une base quotidienne et la production de rapports, sur une base mensuelle. Tous les problèmes cliniques – des aspects qui, selon la direction, ont besoin d'être améliorés, mais qui peuvent être résolus par une communication relativement facile et immédiate – sont relevés dans le cadre du processus de vérification, puis examinés et corrigés comme il convient. Les événements – des problèmes qui doivent être signalés et résolus à un échelon supérieur – peuvent aussi être identifiés à partir des commentaires reçus des travailleurs paramédicaux, des patients, des familles, d'autres fournisseurs de soins de santé ou d'urgence ou des citoyens. La classification d'« enquête sur les services cliniques » est réservée aux cas les plus importants nécessitant un examen plus approfondi et une collaboration avec le Bureau du directeur médical provincial.

Au cours de l'exercice 2019-2020, les coordonnateurs de la qualité clinique ont examiné 64 événements cliniques, dont l'un été classé comme enquête sur les services cliniques.

Les enquêtes sur les services cliniques et d'autres événements cliniques peuvent entraîner une formation de remédiation, la révision de politiques ou de protocoles, ainsi que l'amélioration générale des processus, selon ce qui est jugé approprié. Dans les cas applicables, la dernière étape consiste à effectuer un suivi final auprès du plaignant.

RAPPORT SUR LES MÉDICAMENTS CONTRÔLÉS

EM/ANB prend des mesures raisonnables pour protéger les médicaments contrôlés contre la perte ou le vol, et a mis en place des processus pour répondre aux exigences de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* et, plus particulièrement, du *Règlement*

sur les benzodiazépines et autres substances ciblées. De plus, EM/ANB informe sans délai le ministère de la Santé de toute perte ou tout vol de médicaments contrôlés.

Service d'ambulance terrestre

Les travailleurs paramédicaux en soins avancés (TPSA) administrent des médicaments contrôlés depuis la mise en œuvre du programme, en avril 2017. Aucun incident n'a été signalé au cours l'exercice 2019-2020. En outre, une vérification externe indépendante s'est soldée par un avis favorable et les suggestions d'amélioration ont été mises en œuvre depuis lors.

Comme le Service d'ambulance aérienne, le programme de TPSA a actuellement recours aux services d'un fournisseur de produits pharmaceutiques désigné pour se procurer les médicaments, ainsi que surveiller l'utilisation des médicaments contrôlés qui nécessitent une ordonnance du directeur médical provincial et la reddition de comptes à cet égard. Les médicaments sont commandés par les responsables des opérations et livrés à chacun des sites par le fournisseur de produits pharmaceutiques désigné, où ils sont ensuite conservés dans une boîte à accès contrôlé avec alarme. Tous les médicaments contrôlés sont comptés au moins une fois par quart de travail, et chaque administration, bris, perte ou transfert de ces médicaments est consigné et recueilli/entreposé afin d'en assurer le rapprochement chaque mois.

Service d'ambulance aérienne

Le Service d'ambulance aérienne utilise un ensemble plus vaste de médicaments contrôlés, ce qui reflète le besoin de traitements plus avancés pendant les vols. Ces médicaments visent principalement à soulager la douleur et l'anxiété des patients, ainsi qu'à maintenir la sédation pendant le transport. Le Service d'ambulance aérienne travaille avec un fournisseur de produits pharmaceutiques désigné pour surveiller l'utilisation des médicaments contrôlés et la reddition de comptes à cet égard.

Comme le Service d'ambulance terrestre, tous les médicaments contrôlés sont comptés au moins une fois par quart de travail, et chaque administration, bris, perte ou transfert de ces médicaments est consigné et recueilli/entreposé afin d'en assurer le rapprochement chaque mois.

Au cours de l'exercice, aucun incident (perte, vol) n'a été signalé concernant les médicaments contrôlés.

PROGRAMME DE SÉCURITÉ D'ANB

Le Programme de sécurité d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) veille toujours à ce que la sécurité des employés, des patients, des équipes de soins hospitaliers et du grand public demeure la priorité absolue. Avec l'appui d'une équipe de 11 formateurs en sécurité qui sont aussi des travailleurs paramédicaux, le Programme gère la sécurité routière et participe aux séances d'orientation des nouveaux employés, aux initiatives éducationnelles et aux programmes de mentorat.

En avril 2019, le Programme de sécurité d'ANB a lancé le Programme de conduite sécuritaire des véhicules, dans le cadre duquel des formateurs en sécurité rencontrent individuellement les travailleurs paramédicaux pendant leurs heures de travail pour revoir les diverses politiques sur la sécurité routière, leur donner des conseils en la matière et évaluer leur conduite. À ce jour, plus de 475 travailleurs paramédicaux ont suivi ce programme.

Conduite sécuritaire des véhicules

Comme nos équipes paramédicales passent beaucoup de temps sur les routes du Nouveau-Brunswick, la conduite sécuritaire est au cœur de nos opérations. En 2019-2020, les ambulances ont parcouru plus de 10 millions de kilomètres sur les routes de la province, dans toutes sortes de conditions. C'est pourquoi Ambulance Nouveau-Brunswick a recours à des technologies avancées pour surveiller les activités de la flotte. Chaque ambulance est équipée du système Ferno ACETECH, qui donne aux travailleurs paramédicaux une rétroaction en temps réel sur leur conduite. Ce système alerte le conducteur lors d'excès de vitesse, de prise de virages serrés et de marche arrière non sécuritaire, et fournit également à l'équipe de gestion des données sur la conduite des travailleurs paramédicaux, la marche au ralenti, la consommation de carburant, la vitesse et les déplacements de chaque ambulance dans la province.

Collisions routières impliquant des ambulances

Au cours de l'exercice 2019-2020, 92 collisions ont causé des dommages mineurs ou majeurs à des ambulances. Ce chiffre représente une baisse de 9 p. 100 par rapport aux 103 collisions de l'exercice précédent. Dans 47 p. 100 des cas, l'ambulance était à l'arrêt ou roulait à 10 km/h ou moins au moment de la collision. Le quart des collisions s'est produit alors que l'ambulance répondait à un appel 911, et 16 p. 100 ont impliqué un animal sauvage. Vingt-six collisions sont survenues pendant le transport d'un patient, mais personne n'a été blessé. Chaque collision a fait l'objet d'une analyse à la lumière du rapport d'incident, des photos du site de l'accident et des dommages, ainsi que des données télémétriques. Après enquête, le coordonnateur du programme de sécurité rédige un rapport détaillé à l'intention des responsables des opérations. Ce rapport détaille les constatations et formule des

Collisions routières impliquant des ambulances en 2019-2020



92
collisions

47%
<10km/h

25%
en cours
d'intervention
à un appel 911

recommandations afin de réduire le risque de nouvelles collisions à l'avenir. Dans le cadre des mesures prises par EM/ANB pour veiller à la sécurité continue, plusieurs communications ont été envoyées aux travailleurs paramédicaux en 2019-2020 afin de les sensibiliser aux pratiques exemplaires de sécurité routière.

RAPPORT D'ANB SUR LA FORMATION CLINIQUE

Pour veiller à la prestation de services et de soins de la plus haute qualité à nos patients et à leurs proches, Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) a recours à l'apprentissage continu. Chaque année, les employés doivent suivre plusieurs séances de formation en classe et électroniquement à partir de notre plateforme d'apprentissage en ligne. Ces séances sont animées par les coordonnateurs de la formation clinique dévoués de notre Service de la formation et de l'assurance de la qualité, qui sont eux-mêmes travailleurs paramédicaux. En janvier 2020, nous avons migré notre plateforme d'apprentissage, auparavant hébergée sur le site EducationANB, vers Source, une nouvelle plateforme d'apprentissage en ligne de la société néo-brunswickoise iTacit.

Dans le cadre de leur formation continue, les travailleurs paramédicaux d'ANB ont suivi des formations en classe et plusieurs modules d'apprentissage en ligne au cours de l'exercice financier. Voici les volets qui ont été abordés lors des formations de 2019-2020 à l'intention des travailleurs paramédicaux :

Printemps 2019 :

- Réattestation annuelle des compétences en réanimation cardiorespiratoire (RCR)
- Réattestation annuelle des compétences « E »

Science de la réanimation :

- Dynamique des équipes intervenant lors d'un arrêt cardiaque :
 - Intégration de l'équipe
 - Mentalité de l'équipe de ravitaillement
- Dispositifs de compressions
- Statistiques de rétablissement de la circulation spontanée (RCS)
- Équipe de travailleurs paramédicaux en soins avancés (TPSA)
- Médicaments pour soins avancés en réanimation cardiorespiratoire (SARC)
- Algorithmes de SARC (bradycardie/stimulation; tachycardie/cardioversion)
- Patient symptomatique ou asymptomatique
- État stable ou instable
- Syncope

Mises à jour cliniques :

- Vaccination contre la grippe
- Cessation de la réanimation
- Transmission d'ECG à 12 dérivation
- Suivi pédiatrique
- Sécurité routière
- Utilisation appropriée des médicaments (utilisation unique et élimination)
- Soulagement de la douleur
- Modifications aux Lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme (LDTT) (introduction à la version 3.5)
- Revue sur la T-POD^{MD}

Été 2019 :

- Tenue du 15 au 19 juillet 2019, la troisième séance d'orientation des nouveaux TPSA a été offerte à 12 travailleurs paramédicaux en soins avancés qui, après une période de mentorat, sont entrés en fonction.

Automne 2019 :

- Tous les travailleurs paramédicaux ont suivi la formation LEAP (*Les essentiels de l'approche palliative*) de Pallium Canada, animée par EM/ANB. Le contenu du cours s'est enrichi d'informations supplémentaires de nature opérationnelle et logistique, en prévision du lancement de notre projet de soins palliatifs.

Apprentissage en ligne :

- Dans le cadre du projet de soins palliatifs, tous les travailleurs paramédicaux ont suivi une formation en ligne de six à huit heures pour se préparer à la séance de formation en classe de Pallium Canada. Ils ont aussi participé à d'autres initiatives d'apprentissage en ligne, dont les suivantes :
 - Conduite sécuritaire
 - Sécurité des patients
 - Rougeole
 - Matières dangereuses
 - Cadre d'éthique
 - Protection de la vie privée
 - Pleins feux sur la sécurité des patients
 - Intervention en cas de violence au travail
 - Documents et vidéos portant sur la COVID-19

RAPPORT SUR LA FORMATION DU PEM

Nous avons fait beaucoup de progrès cette année dans l'élaboration de ressources d'apprentissage normalisées à l'échelle provinciale. Nous avons entre autres créé et déployé des ressources numériques et des modules d'apprentissage en ligne portant sur le Code et cadre d'éthique d'EM/ANB, les antécédents pharmaceutiques et le bilan comparatif des médicaments, le respect et la prévention de la violence au travail et la confidentialité des renseignements médicaux. Par ailleurs, nous avons lancé un programme provincial d'orientation des nouveaux employés assorti d'objectifs qui facilitent leur accueil et leur intégration. Dans le cadre du processus d'agrément, plusieurs initiatives d'apprentissage de plus petite envergure ont été déployées au cours de l'exercice en vue de combler les lacunes et de fournir aux employés de première ligne des documents de référence sur les pratiques exemplaires, afin de favoriser leur apprentissage autonome.

Coordination de la formation continue

En plus d'offrir à tous nos employés des formations annuelles sur place sur la réanimation cardiorespiratoire et les soins de base en réanimation, nous avons recruté et formé à l'interne des experts en soins palliatifs afin qu'ils animent les séances de formation du programme Les essentiels de l'approche palliative (LEAP) de Pallium Canada. Ces formateurs ont animé toutes les séances de formation LEAP sur les principes des soins palliatifs à l'intention des quelque 900 travailleurs paramédicaux d'Ambulance Nouveau-Brunswick. Ils ont également animé les séances de formation LEAP Core (fondements du LEAP) à l'intention du personnel infirmier du Programme extra-mural (PEM) et continueront d'offrir cette formation dans toute la province, afin que l'ensemble du personnel infirmier du PEM maîtrise les notions et les stratégies des soins palliatifs.

Apprentissage lié aux projets

De nouveaux projets lancés au cours de l'exercice ont nécessité la formation de certains membres du personnel à travers l'organisation. Par exemple, lors du lancement du Centre de coordination des soins, l'équipe de liaison affectée au service a vécu une période intense d'apprentissage avec brio.

Une formation a également été mise au point pour tester de nouvelles approches de gestion des cas complexes au sein du Programme extra-mural, une initiative dont la réussite a été confirmée aux premiers sites pilotes avant qu'elle soit interrompue par la pandémie.

RAPPORT SUR LE PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ D'EM/ANB

Le Plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB est un résumé dans lequel sont décrits les divers plans, cadres et initiatives adoptés au sein de l'organisation pour soutenir et guider l'amélioration de la qualité au sein d'EM/ANB. Terminé en décembre 2019, le plan rend compte de toutes les activités d'amélioration de la qualité d'EM/ANB, notamment :

- Plan stratégique d'EM/ANB
- Plan de gestion du risque d'EM/ANB
- Plan en matière de sécurité des patients d'ANB
- Plan en matière de sécurité des patients du PEM
- Cadre de qualité et de sécurité d'EM/ANB
- Code et cadre d'éthique d'EM/ANB
- Plan de gestion des urgences et des catastrophes

Le Plan d'amélioration de la qualité prévoit la publication annuelle d'un rapport sur l'état d'avancement de chacun des éléments énumérés ci-dessus. Préparé à la fin de chaque exercice par le vice-président, Qualité, sécurité des patients et formation, ce rapport est publié en ligne sous la rubrique Responsabilité des sites Web du PEM et d'ANB.

Ce rapport est un élément essentiel des efforts continus d'EM/ANB en vue d'améliorer la qualité des services de soins de santé que nous offrons aux patients et à leurs proches, en plus de soutenir notre mission qui consiste à assurer l'excellence des soins d'urgence et communautaires aux Néo-Brunswickois.



Plusieurs des initiatives comprises dans le rapport

du Plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB sont reprises dans la section intitulée Le point sur le Plan stratégique du présent rapport annuel. Ces initiatives sont repérables grâce à l'icône d'amélioration de la qualité d'EM/ANB.

Préparation aux urgences

EM/ANB se voue à la gestion des urgences en offrant des services et des programmes de soins de santé durables et résilients visant l'ensemble des incidents perturbateurs et potentiellement dangereux pour la population du Nouveau-Brunswick. Notre mission consiste à élaborer, à mettre en œuvre, à exécuter et à maintenir un programme dynamique de gestion des urgences afin d'atténuer les dangers, de concevoir des plans d'intervention, de mettre en place des procédures d'urgence et de coordonner les activités de rétablissement grâce à l'ensemble de nos installations et de nos programmes, en collaboration avec nos partenaires en soins de santé.

Voici quelques-uns des événements importants survenus au cours de l'exercice 2019-2020 et les mesures prises par EM/ANB pour gérer les répercussions.

SIMULATIONS

Plusieurs simulations de situations d'urgence comprenant le déploiement d'unités opérationnelles ont eu lieu en 2019, en collaboration avec d'autres services de première intervention et le secteur de l'aviation. Le cadre réglementaire du secteur de l'aviation exige la tenue régulière de telles simulations à grand déploiement. C'est pour Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) une excellente occasion de mettre à l'épreuve ses pratiques de prise en

charge de multiples patients dans un contexte se rapprochant d'une situation réelle. Les travailleurs paramédicaux ayant participé à l'activité ont fait part d'observations et de commentaires positifs et ont exprimé leur désir de répéter plus souvent l'expérience.

En 2019 s'est également tenu le deuxième exercice à l'échelle provinciale orchestré par l'Organisation des mesures d'urgence (OMU) du Nouveau-Brunswick. L'exercice Brunswick Bravo simulant une situation d'urgence provinciale comptait des participants de tous les ordres de gouvernement. Il s'agissait de gérer une série d'incidents isolés en activant les canaux et les réseaux de communication d'urgence reliant des acteurs qui n'entretiennent pas de lien de communication régulier. Les exercices et simulations d'urgence sont des activités essentielles pour maintenir un plan d'urgence et un réseau de contacts efficaces. EM/ANB participe à ces activités le plus souvent possible chaque année.

CRUE EXCEPTIONNELLE DU FLEUVE SAINT-JEAN

Pour une deuxième fois, le Nouveau-Brunswick a été frappé par une crue exceptionnelle en 2019. Une fois de plus, l'eau a atteint des niveaux anormalement élevés. Tout le long du bassin du fleuve Saint-Jean, des populations inondées se sont retrouvées isolées, particulièrement au sud, dans les régions les plus durement touchées. Encore une fois, la fermeture de la Transcanadienne a compliqué les interventions d'EM/ANB. Nous avons néanmoins tiré parti des solutions mises en place l'année précédente, grâce à l'affectation des ressources du modèle de services intégrés. EM/ANB a pu porter secours aux patients bloqués par les inondations en faisant appel à diverses ressources de son réseau et en affectant des ambulances avec d'autres compléments d'effectifs de districts voisins, une solution qui a déjà fait ses preuves dans pareille situation.

Réponse à la pandémie de COVID-19

À la fin de 2019, une maladie encore inconnue dont les symptômes ressemblent à ceux de la pneumonie a fait son apparition dans une région de la Chine. Le monde entier a commencé à mobiliser des ressources pour mieux comprendre le nouveau virus et limiter autant que possible sa propagation dans d'autres pays. Le responsable des préparatifs d'urgence d'EM/ANB a commencé dès janvier à communiquer des informations sur l'épidémie aux équipes de direction et à préparer les effectifs à une éventuelle arrivée du coronavirus au Nouveau-Brunswick. EM/ANB a d'abord activé une équipe de gestion de l'éclosion, qui s'est muée le 12 mars en un Centre des opérations d'urgence « virtuel » qui a mobilisé toutes les ressources de l'organisation pour répondre à l'urgence.

Pour la période du rapport, terminée le 31 mars 2020, les activités d'EM/ANB dans le contexte de la pandémie ont surtout porté sur la résilience des effectifs, la formation à de nouvelles compétences pour épauler le système de santé, des changements opérationnels à la lumière des informations disponibles pour activer des plans de continuité des activités, et le soutien aux employés.

Résilience des effectifs : Les mesures de sécurité ont été renforcées pour mieux préparer le personnel d'EM/ANB à traiter des personnes infectées au Nouveau-Brunswick. EM/ANB s'est procuré l'équipement de protection individuelle nécessaire et a veillé à en assurer un approvisionnement continu et suffisant pour les interventions du personnel. Le cycle

d'essais d'ajustement des respirateurs N95 a été accéléré afin que tous les employés disposent des produits en stock. L'établissement d'un lien de communication fiable qui transmet fréquemment des informations actuelles au personnel a aussi largement contribué à la résilience des effectifs.

Formation : Les membres du personnel de formation ont pris très au sérieux les activités de sensibilisation et d'information sur la maladie. Ils ont expliqué au personnel les modes de transmission du virus et les gestes barrière à appliquer pour se protéger lors des contacts avec des patients. Dans cette optique de protection du personnel, les procédures cliniques relatives aux particules aérosols ont été modifiées. Des formations juste-à-temps ont été produites pour améliorer les techniques de prélèvement nasopharyngé du personnel d'EM/ANB, afin qu'ils puissent procéder aux tests de dépistage de la COVID-19 dans la province, conformément au mandat de la Santé publique.

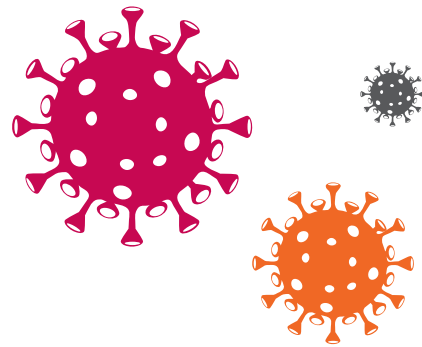
Opérations : EM/ANB a dû procéder à des changements opérationnels pour assurer la sécurité de son personnel. Les deux plus importants ont été apportés d'une part au Programme extra-mural (PEM), afin qu'il n'offre plus que les services essentiels, comme prévu



dans le Plan de lutte contre la pandémie d'EM/ANB, et d'autre part à Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), afin que le personnel effectue un tri des patients pour éviter de transporter dans un établissement de soins de santé ceux qui présentent uniquement les symptômes de la COVID-19 en leur donnant des instructions à suivre à la maison. Ces changements opérationnels visaient à instaurer un tampon de sécurité pour le personnel responsable de trier les patients et de les diriger le moins possible vers les hôpitaux.

Soutien aux employés : Le Nouveau-Brunswick a déclaré l'état d'urgence le 19 mars 2020 et, pour la première fois, a ordonné la fermeture de tous les commerces et services non essentiels de la société. La situation s'est avérée compliquée pour les employés ayant des enfants, et le Service des ressources humaines d'EM/ANB leur a apporté le soutien dont ils avaient besoin. Pour préserver la santé du personnel de soutien, EM/ANB a pris des dispositions pour faciliter le télétravail et l'accès virtuel aux services.

Dès le début de la pandémie de COVID-19, EM/ANB s'est montrée agile et s'est adaptée à la situation malgré son évolution rapide.





Le point sur le plan stratégique



EM/ANB, la nouvelle entité formée en 2018 par l'intégration d'Ambulance Nouveau-Brunswick et du Programme extra-mural, a finalisé en 2019 son tout premier plan stratégique triennal.

Dans le cadre d'un processus de planification stratégique collaboratif et inclusif avec ses parties prenantes internes et externes, EM/ANB a recueilli les informations et les observations nécessaires pour établir la structure du plan : une mission, une vision et des valeurs intégrées, des orientations stratégiques et des objectifs stratégiques connexes.

Le plan guide les activités d'EM/ANB pour les trois prochaines années. Les nouveaux projets doivent être en phase avec le plan stratégique et contribuer à la réalisation de notre mission, de notre vision et de nos valeurs.

Mission, vision et valeurs en bref

Ensemble, la mission, la vision et les valeurs d'EM/ANB sont au cœur de toutes nos activités. Elles guident l'élaboration de notre stratégie, véhiculent le but de notre organisation et orientent le choix des objectifs que nous devons nous fixer pour évaluer la progression de notre stratégie.

Aperçu des orientations stratégiques

Dans le cadre de notre approche de planification collaborative, nous avons établi quatre orientations stratégiques qui constituent les piliers de notre plan stratégique triennal :

- **Orientation stratégique n° 1 : Atteindre l'excellence opérationnelle par la prestation de services de qualité centrés sur le patient et sa famille**
- **Orientation stratégique n° 2 : Renforcer les partenariats communautaires et les relations publiques**
- **Orientation stratégique n° 3 : Améliorer la mobilisation, la rétention et le recrutement du personnel**
- **Orientation stratégique n° 4 : Utiliser la technologie pour améliorer la prestation des services et favoriser l'innovation**

Ces orientations stratégiques fondamentales nous rappellent la direction à prendre en tant qu'organisation. Dans les pages qui suivent, nous décrivons plus en détail chacune de ces quatre orientations stratégiques et les principales initiatives entreprises en appui à chacune d'elles.



Assurer l'excellence des soins d'urgence et communautaires.

Mission



Améliorer la qualité de vie des Néo-Brunswickois dans leur collectivité.

Vision



- ✓ Sécurité
- ✓ Souci du patient
- ✓ Responsabilité
- ✓ Accessibilité
- ✓ Innovation
- ✓ Bienveillance
- ✓ Réactivité
- ✓ Esprit communautaire

Valeurs

Nous en ferons désormais état dans chaque rapport annuel.

Orientation stratégique n° 1 : Atteindre l'excellence opérationnelle par la prestation de services de qualité centrés sur le patient et sa famille

Pour EM/ANB, la prestation de services de qualité aux patients est primordiale. Cette orientation stratégique est intimement liée à la raison d'être et aux activités essentielles d'EM/ANB. Les initiatives stratégiques qui suivent s'inscrivent dans cette orientation stratégique et contribuent à assurer la prestation de services sûrs, intégrés et innovants, tant pour les praticiens que pour les patients.

CADRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DE SÉCURITÉ

Le Cadre de protection de la vie privée et de sécurité est un document de procédure qui a été créé pour guider l'identification, la gestion et la résolution des incidents et des violations en matière de vie privée et de sécurité de l'information. Ce document et les formulaires connexes sont disponibles pour l'ensemble du personnel dans les sites intranet, aux fins de consultation.

La procédure normale d'exploitation (PNE) pour la gestion des incidents liés au respect de la vie privée et à la sécurité de l'information et le formulaire de signalement d'un incident qui l'accompagne, approuvés par la direction et diffusés au personnel en avril 2019, forment une partie essentielle du Cadre de protection de la vie privée et de sécurité.

Les six premiers mois après l'entrée en vigueur de la PNE, son efficacité a été évaluée dans le cadre de quatre exercices de simulation entre mai et septembre 2019. Les nombreuses leçons tirées de ces exercices ont été intégrées à la deuxième version (actuelle) de la PNE et du formulaire, finalisée fin septembre 2019 et diffusée à l'ensemble du personnel.

EM/ANB a conçu pour son personnel des modules d'apprentissage en ligne sur l'application de la PNE. En l'absence d'incident important (de niveau 2 ou 3), les exercices de simulation se poursuivront afin qu'EM/ANB soit prête à réagir en cas d'incident réel à grande échelle. La responsabilité de la surveillance et la responsabilité du signalement des incidents liés au respect de la vie privée et à la sécurité de l'information incombent respectivement à l'agente de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information et à la directrice générale, Intégration et rendement organisationnel.

POLITIQUES ET PROCÉDURES CLINIQUES DU PEM

En appui à l'objectif de fournir les soins appropriés, au bon moment et au bon endroit, le comité d'examen des politiques du Programme extra-mural (PEM) applique les principes harmonisés en matière de soins à domicile pour s'assurer que les politiques favorisent la prestation de soins fondés sur des données probantes, responsables, accessibles, intégrés, durables et axés sur le patient et sa famille. C'est suivant cette approche que le comité a examiné 80 p. 100 des politiques et des procédures cliniques du PEM au cours de l'exercice 2019-2020. Le comité d'examen des politiques du PEM est constitué de membres apportant divers points de vue, y compris des conseillers des patients et des familles.

En plus d'examiner régulièrement les politiques, le comité s'efforce d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité des politiques. Il a notamment créé un modèle de politique mieux lisible et facilité l'accès aux politiques en les intégrant dans le site intranet du PEM. Le site héberge également un processus de demande de création de politique qui facilite le suivi et qui permet aux gestionnaires de faire facilement une demande de création de politique. Un processus d'examen des politiques a également été mis en place pour l'ensemble du personnel du PEM afin d'améliorer la communication des mises à jour par l'intermédiaire de la nouvelle plateforme de formation, *Source*. L'année prochaine, le comité poursuivra son examen régulier des politiques tout en continuant d'améliorer le site intranet des politiques et des procédures du PEM et de veiller à la communication des mises à jour.

EXAMEN DES POLITIQUES D'ANB

Le comité d'examen des politiques d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) se réunit deux fois par an pour la révision de toutes les politiques et procédures opérationnelles, afin qu'elles restent appropriées et informatives. Le comité est formé de 20 membres représentant divers rôles et points de vue au sein d'ANB, notamment des travailleurs paramédicaux en soins avancés et des employés de l'ambulance aérienne, du Service de la qualité et du risque et du Centre de gestion des communications médicales, ainsi que des conseillers des patients et des familles.

Les demandes concernant les politiques (révisions, communication et formation) sont adressées à la coordonnatrice des politiques, des procédures et de l'agrément d'ANB. Les mises à jour de politiques sont communiquées au personnel d'ANB, et le suivi des attestations de la compréhension et des vérifications de connaissances se fait dans la plateforme de formation en ligne, *Source*.



CADRE DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ D'EM/ANB

Le Cadre de qualité et de sécurité d'EM/ANB oriente, guide et soutient EM/ANB dans la prestation de soins sécuritaires aux patients, en veillant à ce que les principes de base, les concepts et les mécanismes de gestion des risques en matière de sécurité soient intégrés dans l'ensemble de l'organisation. Le cadre sert de fondement pour soutenir toutes les activités d'EM/ANB en matière de sécurité des patients.

Après l'examen final et l'intégration des commentaires du conseil d'administration d'EM/ANB, le cadre a été approuvé à l'automne 2019. Les activités qui y sont décrites sont principalement gérées par le responsable, Qualité et risque, ainsi que le comité sur la qualité des soins et la sécurité des patients. Ce comité se réunit au moins une fois par trimestre pour examiner les incidents liés à la sécurité des patients et formuler des recommandations en fonction des constatations.

Le responsable, Qualité et risque donne un rapport mensuel à l'équipe de haute direction sur le suivi des activités liées à la qualité et à la sécurité, ainsi qu'un rapport trimestriel sur les incidents liés à la sécurité des patients au sous-

comité de la qualité et de la sécurité des patients du conseil d'administration d'EM/ANB.

AGRÉMENT CANADA

Au début de 2020, EM/ANB a obtenu la plus haute distinction d'Agrément Canada, agrée avec mention d'honneur, à l'issue de sa visite d'agrément.

Cette réalisation importante résulte de la visite des sites d'EM/ANB et du Programme extra-mural (PEM) par des pairs externes d'Agrément Canada pour partager leur expertise, évaluer dans quelle mesure nous respectons les normes d'excellence nationales et formuler des recommandations. L'évaluation était axée sur les normes de leadership et de gouvernance à l'échelle du système, ainsi que sur les normes d'excellence du service qui englobaient les services de soins à domicile, la prévention et le contrôle des infections et la gestion des médicaments pour les organismes extra-hospitaliers.

Voici quelques-unes des principales réalisations relevées par les visiteurs d'Agrément Canada au cours de l'évaluation :

- La nouvelle tradition d'excellence que crée EM/ANB dans le domaine des soins de santé
- La culture de soins centrés sur le client, le patient et la famille qu'a créée EM/ANB
- Des membres de l'équipe qui se font des défenseurs forts et efficaces des patients
- Des patients qui ont confiance dans la capacité et l'accessibilité de leurs fournisseurs de soins
- Notre niveau d'engagement avec les conseillers des patients et des familles
- Notre travail pour surmonter et réduire les obstacles aux soins
- L'impression du personnel qu'il est écouté, car ses commentaires sont pris en compte lors de la prise de décisions
- Les partenariats solides et efficaces avec d'autres intervenants communautaires

EM/ANB a obtenu son agrément après seulement deux années d'intégration, une prouesse que son directeur général, Richard Losier, attribue au rendement exceptionnel de son personnel et au travail réalisé dans les collectivités du Nouveau-Brunswick.

Cette visite d'agrément portait sur les activités d'EM/ANB liées au PEM, mais Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) a également obtenu l'agrément avec mention d'honneur d'Agrément Canada lors de sa visite en 2018.

EM/ANB peut être très fière de ses réalisations à ce jour et devrait s'efforcer de préserver les acquis tout en continuant à relever les défis et à saisir les occasions à venir. L'engagement, le travail d'équipe et le dévouement de votre personnel et de votre communauté vous aideront à poursuivre votre cheminement pour devenir le fondement des soins de santé communautaires au Nouveau-Brunswick.

- Les visiteurs d'Agrément Canada

Tout au long du cycle de quatre ans entre les visites d'Agrément Canada, EM/ANB continuera de fonder ses suivis, sa planification et ses actions sur les occasions d'amélioration relevées. Les efforts de l'organisation pour maintenir son haut niveau de rendement visent à assurer qu'EM/ANB respectera toutes les normes lors de la prochaine visite d'agrément en 2022, en accord avec sa mission de faire preuve d'excellence dans la prestation des soins d'urgence et communautaires au quotidien.

STRUCTURE DE DIRECTION EN MATIÈRE DE PRATIQUE CLINIQUE DU PEM

La structure de direction en matière de pratique clinique du Programme extra-mural (PEM) est en vigueur depuis mars 2019. Cette structure veille à ce que la prestation des soins du PEM soit solidement ancrée dans les données probantes et l'expérience, qui servent de fondation pour la prestation efficace de soins de santé à domicile et l'innovation en la matière, par l'élaboration, l'application et l'évaluation de normes de pratique pour chacune des professions du PEM.

Au cours de l'exercice, chaque comité de direction en matière de pratique clinique (CDPC) s'est réuni trois ou quatre fois pour dégager les nouvelles tendances dans sa profession, contribuant ainsi à assurer des soins durables. Il en résulte la découverte de nouvelles possibilités, le renforcement de la capacité à s'adapter au changement et la normalisation des soins de qualité aux patients dans une optique de soins à domicile. Les CDPC sont la force motrice du changement de politique, notamment en ce qui concerne la normalisation du programme d'orientation et de certains outils de dépistage et d'évaluation des patients.



CODE ET CADRE D'ÉTHIQUE D'EM/ANB

Le Code et cadre d'éthique d'EM/ANB sert à orienter la prise de décisions au quotidien, de même que l'élaboration des politiques, des processus et des pratiques de l'organisation. Au cours de l'exercice financier 2019-2020, le comité d'éthique d'EM/ANB a tenu cinq réunions en personne. Un point permanent à l'ordre du jour de chaque réunion du comité d'éthique est l'examen des résumés des consultations ayant été menées en matière d'éthique, dont le nombre total pour l'exercice 2019-2020 s'élève à 13.

De plus, le comité d'éthique d'EM/ANB a entrepris les activités d'amélioration de la qualité suivantes au cours du dernier exercice financier, conformément à son mandat au titre du cadre de travail :

- Examen et révision du cadre existant, et publication de la version 1.2;
- Élaboration d'objectifs d'apprentissage relatifs au cadre pour les employés, ayant mené à la création et la publication d'un module d'apprentissage en ligne;
- Examen d'une ébauche de politique d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) sur la prise en charge de multiples patients, et formulation de commentaires à cet égard;
- Examen de documents et discussion sur l'objection de conscience et la manière dont elle pourrait affecter les employés d'EM/ANB et l'organisation; et
- Élaboration d'objectifs pour le prochain module de formation destiné aux employés, qui sera axé sur l'apprentissage par scénarios.

SYSTÈME D'UNITÉS CONSACRÉES AU TRANSFERT DE PATIENTS

L'exercice 2019-2020 marque la première année complète d'exploitation du nouveau système d'unités consacrées au transfert de patients d'ANB, mis en place en mars 2019, soit juste avant le début du nouvel exercice. Ce nouveau système a pour but de réserver un certain nombre d'ambulances pour les transferts non urgents de patients, afin de réduire les délais et de s'assurer que les patients se présentent à l'heure à leurs rendez-vous. Vingt-quatre (24) unités de la flotte sont réservées au système de transfert de patients.

En 2019-2020, les transferts totalisaient 25,3 p. 100 du volume d'appels du système. La séparation des demandes de transfert non urgent et des demandes d'intervention d'urgence (911) améliore la coordination et réduit les délais, autant du côté des transferts non urgents que de celui des appels d'urgence (911).

Au cours de l'exercice, ANB a fait l'acquisition d'un logiciel de répartition assistée par ordinateur pour le système de transferts, afin d'automatiser plusieurs tâches qui se faisaient auparavant manuellement. Le logiciel gère l'ensemble du processus opérationnel, depuis l'enregistrement et le triage des appels jusqu'à la prestation du service. Le moteur de planification du logiciel évalue continuellement le plan en fonction des conditions opérationnelles et y apporte des améliorations s'il y a lieu. Le système affecte automatiquement les tâches aux ressources appropriées, les communique aux véhicules et exécute la mise à jour dynamique du plan dès qu'il reçoit des informations des véhicules. Le déploiement du logiciel est prévu au cours du prochain exercice.

PROGRAMME DE LIAISON DU PEM

Les médecins de famille qui coordonnent les soins à leurs patients se heurtent souvent à des barrières systémiques. Le cloisonnement du système de santé est une source de problèmes et de frustration non seulement pour les patients et leurs familles, mais aussi pour les soignants.

La coordination efficace et intégrée entre les fournisseurs de soins est un aspect essentiel d'un bon système centré sur le patient. Le manque de

coordination a toutes sortes de conséquences fâcheuses, notamment des visites au service d'urgence et des hospitalisations qui auraient pu être évitées.

À l'époque où le Programme extra-mural avait des infirmiers de liaison dans 12 hôpitaux et des gestionnaires disséminés dans 23 unités, qui travaillaient au sein de deux régies régionales de la santé et dans 8 zones, l'application des modes d'admission et d'aiguillage de patients au PEM manquait parfois de cohérence. En l'absence d'approche normalisée, l'accès aux services du PEM était inéquitable dans la province. Par ailleurs, les gestionnaires d'unité du PEM perdaient beaucoup de temps à traiter les aiguillages, au détriment de la gestion globale du service.

Dans le cadre d'un mandat provincial unifié, les objectifs consistaient à normaliser la description d'emploi de l'infirmier de liaison du PEM, à créer des outils pour favoriser l'application uniforme des normes dans toutes les régions, et à soutenir les gestionnaires pour l'aiguillage en établissant une unité virtuelle responsable de la gestion de tous les aiguillages au PEM, pour assurer une évaluation cohérente et complète en vue de déterminer les soins appropriés.

La planification a commencé en 2019 par la création d'une description d'emploi, d'un formulaire d'aiguillage et d'un outil d'évaluation des besoins du patient destiné à l'ensemble du personnel. Neuf infirmiers de liaison et trois employés administratifs ont été engagés pour gérer tous les aiguillages du milieu communautaire, tandis que les 23 infirmiers de liaison dans les hôpitaux se chargent des nouveaux aiguillages des hôpitaux et de la coordination des soins aux patients du PEM qui ont été hospitalisés. Un gestionnaire du PEM a été détaché pour superviser ce projet. Des activités d'orientation et de promotion ont eu lieu en décembre, et le Centre de coordination des soins du PEM a été mis en ligne en février 2020. En deux mois, ce centre virtuel a évalué et orienté 2 213 nouveaux patients.

RENDEMENT PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS

Aperçu du rendement 2019-2020 d'ANB

Dans le cadre de son contrat, Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB), l'entreprise du secteur privé responsable de gérer la prestation du service d'ambulance provincial au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick, doit atteindre des objectifs de rendement précis. Ces objectifs sont axés sur la répartition et les interventions par ambulance ainsi que sur des aspects tels que le service à la clientèle et la saisie de données.

Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick a satisfait toutes les exigences de rendement opérationnel décrites dans le contrat relatif aux services médicaux d'urgence pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020. Le tableau ci-dessous montre le rendement pour l'exercice financier 2019-2020.



Rendement d'ANB

	Région	Avr.-mai-juin	Juil.-août-sept.	Oct.-nov.-déc.	Janv.-févr.-mars	Fin de l'exercice	
		Rendement	Rendement	Rendement	Rendement	Obligation	Rendement
Appels urgents*	Nord	94,06 %	93,58 %	93,68 %	94,05 %	90 %	93,84 %
	Sud	93,02 %	93,62 %	93,61 %	93,42 %	90 %	93,42 %
	Est	94,03 %	93,96 %	94,21 %	94,53 %	90 %	94,18 %
	Ouest	94,42 %	93,98 %	94,17 %	94,38 %	90 %	94,23 %
Appels 911 non urgents*	Province	95,86 %	96,03 %	96,59 %	96,12 %	90 %	96,15 %
Transferts prévus*	Province	95,97 %	96,38 %	96,23 %	97,89 %	90 %	96,61 %
Transferts non prévus*	Province	98,19 %	98,10 %	98,07 %	98,90 %	90 %	98,31 %
Délai de traitement des appels	Province	97,02 %	97,08 %	97,15 %	97,43 %	90 %	98,19 %
Saisie des données	Province	96,68 %	96,38 %	96,50 %	85,74 %**	90 %	93,85 %
Documentation	Province	91,50 %	93,38 %	99,21 %	99,39 %	90 %	95,87 %
Rapports	Province	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

* Les résultats au chapitre du délai d'intervention tiennent compte des exceptions approuvées par le ministère de la Santé, par exemple les retards causés par le mauvais temps ou des fermetures routières.

** La pandémie de COVID-19 a eu un impact sur la capacité de traitement des données des dossiers de soins aux patients pour le mois de mars. Les délais prolongés ont été signalés au ministère de la Santé, et acceptés par celui-ci.

Satisfaction des patients d'ANB

Les résultats du sondage sur la satisfaction des patients sont compilés deux fois par année par un organisme de recherche indépendant. Voici ceux pour l'exercice 2019-2020 :

	Région	Rendement à mi-exercice	Obligation	Rendement à la fin de l'exercice
Service à la clientèle	Province	94,3 %	90 %	95 %
Langues officielles* - Travailleurs paramédicaux	Province	99 %	95 %	99 %

* Mesure la fréquence à laquelle le personnel d'Ambulance Nouveau-Brunswick s'adresse au patient ou à l'appelant dans la langue officielle de son choix.

Aperçu du rendement 2019-2020 du PEM

Le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick a créé pour le Programme extra-mural (PEM) un cadre de responsabilité et de surveillance qui contient des définitions normalisées du programme et de ses indicateurs de rendement clés (33 au total), lesquels visent à appuyer la planification stratégique, l'amélioration continue de la qualité et la gestion financière du programme. Ce cadre est conçu de sorte à appuyer des pratiques provinciales sécuritaires, coordonnées et normalisées en matière de soins de santé à domicile.

Dans le cadre du contrat, la gestion du PEM par Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick est évaluée en fonction de 5 indicateurs clés



tirés des 33 indicateurs de rendement clés, qui sont assujettis à des mesures incitatives et à des pénalités en vue d'améliorer le rendement.

Voici ces cinq indicateurs clés :

1. Réduire le nombre de jours qu'il faut à un nouveau patient pour commencer à obtenir des soins
2. Réduire le ratio des visites au service d'urgence (SU) par patient du PEM
3. Maintenir des résultats élevés lors des sondages sur la satisfaction des patients
4. Augmenter le nombre d'aiguillages au PEM par les fournisseurs de soins primaires
5. Augmenter le nombre de visites du PEM aux patients

Rendement par rapport aux cinq indicateurs clés

1. Délai entre l'aiguillage et les soins -

Cet indicateur mesure le temps écoulé (en jours) entre la réception de l'aiguillage et la première visite d'un professionnel du PEM. Nous mesurons à la fois le délai médian et celui du 90e centile. Le délai médian nous donne une bonne idée de ce que la plupart des patients vivraient, et celui du 90e centile nous permet de surveiller les cas qui prennent peut-être un peu plus de temps.

Exercice	Médian (jours)	90e centile (jours)
2015-16	3	40
2016-17	3	33
2017-18	3	34
2018-19	2	29
2019-20	2	23

Notre objectif pour le délai médian est d'un jour, contre trois avant l'intégration. Pour le 90e centile, il est de 10 jours, contre 33 avant l'intégration. Le délai moyen entre l'aiguillage et les soins a augmenté au cours des dernières années avant l'intégration et a diminué rapidement de trois à deux jours seulement trois mois après l'intégration. Nous sommes en bonne voie d'atteindre notre objectif pour le délai médian, qui est d'un jour, mais aussi de réduire davantage le délai du 90e centile, qui est déjà passé de 33 à 23 jours.

2. Visites au service d'urgence – Nous examinons cette mesure particulière pour déterminer si les patients reçoivent les soins appropriés à domicile, en supposant que des soins à domicile réguliers et appropriés réduiront le nombre de visites au service d'urgence. On constate une amélioration considérable au chapitre du nombre de visites au service d'urgence par patient du PEM : au cours du premier exercice, le ratio est passé de près de 0,59 visite par patient à environ 0,54, soit une amélioration de 9 p. 100. Ce ratio a poursuivi sa tendance à la baisse au cours du dernier exercice, passant de 0,54 visite par patient à 0,52, soit une amélioration de près de 12 p. 100 par rapport au ratio de départ (0,59). Les effets se sont fait ressentir immédiatement dans le système de santé, où les soins appropriés sont plus souvent administrés au bon endroit.

Exercice	Ratio	Visites au SU
2015-2016	0,50	16 680
2016-2017	0,60	18 069
2017-2018	0,59	17 787
2018-2019	0,54	15 454
2019-2020	0,52	15 122

3. Maintenir des résultats élevés lors des sondages sur la satisfaction des patients –

L'indicateur portant sur l'expérience du patient examine le niveau global de satisfaction des patients à l'égard des services du PEM. Cette mesure sert à nous assurer que les soins fournis sont centrés sur le patient et qu'ils répondent aux besoins de celui-ci. La base de référence est tirée du sondage de 2015 du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, où 95 p. 100 des patients ont affirmé être satisfaits des services du PEM. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick réalise le sondage tous les trois ans, et celui de 2018 a révélé un taux de satisfaction de 95,3 p. 100.

Durant la période de trois ans entre les sondages du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, EM/ANB mesure le taux de satisfaction des patients à partir de données recueillies par un organisme de recherche indépendant. En 2019, ces données indiquaient un taux de satisfaction globale de 94,1 p. 100 à l'égard des services du PEM.

4. Nombre d'aiguillages au PEM par les fournisseurs de soins primaires – En février 2020, nous avons lancé un nouveau programme d'aiguillage des patients pour le PEM : le Centre

de coordination des soins. C'est ce centre virtuel qui reçoit et traite tous les aiguillages au PEM provenant des hôpitaux et du milieu communautaire. Ce nouveau programme garantit à tous les Néo-Brunswickois un accès rapide et équitable aux services du PEM. Il assure également le transfert de soins fluide entre la source de l'aiguillage (un médecin, un organisme communautaire ou un proche) et les services communautaires appropriés. Bien que ce programme soit encore tout nouveau, il produit déjà des résultats encourageants.

On constate notamment que ce changement d'approche de la réception et du traitement des aiguillages fait augmenter le nombre d'aiguillages provenant du milieu communautaire par rapport à ceux provenant des hôpitaux. Comme l'accès au PEM est facilité, le nombre d'hospitalisations inutiles décroît et les patients reçoivent les soins dont ils ont besoin à domicile ou dans leur collectivité.

Au cours de l'exercice 2019-2020, le nombre d'aiguillages par les fournisseurs de soins primaires est passé de 7 280 à 7 733, ce qui représente une hausse de 838 aiguillages comparativement au point de comparaison initial de 6 895 aiguillages en 2017-2018.

Exercice	Aiguillages par les fournisseurs de soins primaires
2015-16	5 104
2016-17	7 426
2017-18	6 895
2018-19	7 280
2019-20	7 733

5. Augmentation du nombre de visites du PEM aux patients

– Cette mesure poursuit sa tendance à la hausse : le nombre de visites est passé de 486 330 au cours de la première année à 487 409 en 2018-2019, puis à 503 269 en 2019-2020. Nous continuons d'optimiser nos ressources afin que le personnel puisse consacrer plus de temps aux patients et moins de temps aux tâches administratives. Un solide programme de recrutement et de rétention nous assurera également les ressources nécessaires pour servir les patients qui ont besoin de nos services.

Exercice	Visites du PEM
2015-16	491 798
2016-17	482 867
2017-18	486 330
2018-19	487 409
2019-20	503 269

Discipline	Visites de patients	Communications téléphoniques
Soins infirmiers	346 512	105 295
Ergothérapie	33 729	15 393
Orthophonie	7 420	2 191
Nutrition clinique	16 944	7 321
Physiothérapie	36 040	11 129
Thérapie respiratoire	32 918	13 356
Travail social	10 576	8 537
Assistance en réadaptation	19 130	4 389
Total	503 269	167 611

PROJET DE SOINS PALLIATIFS

Ce fut une année a été palpitante pour le projet de travailleurs paramédicaux d'EM/ANB fournissant des soins palliatifs à domicile, au cours de laquelle nous sommes passés des phases initiales de planification et de développement au lancement officiel, le 2 mars 2020.

Le comité directeur du projet a formé plusieurs groupes de travail pour développer et mettre en œuvre tous les aspects de cet important changement dans la pratique paramédicale d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB). Un groupe consultatif des parties prenantes de portée générale a également été formé pour épauler l'équipe du projet lors du déploiement de cette importante initiative. Ce groupe comprenait des conseillers des patients et des familles, des représentants des Premières Nations, des médecins, des fournisseurs de première ligne et des représentants de divers secteurs de la santé.

Les travaux ont débouché sur un « modèle de soins » complet et centré sur le patient visant à orienter la collaboration entre les travailleurs paramédicaux d'ANB et les professionnels de la santé du Programme extra-mural (PEM) pour la prestation de soins palliatifs aux Néo-Brunswickois. En outre, plus de 900 travailleurs paramédicaux d'ANB ont suivi

la formation de deux jours Les essentiels de l'approche palliative (LEAP) de Pallium Canada, afin d'approfondir leurs connaissances et leurs compétences en matière de soins palliatifs. Le projet comprenait un autre volet important : la création d'un registre de patients du PEM en soins palliatifs qui facilite la collaboration entre les travailleurs paramédicaux d'ANB et les professionnels de la santé du PEM au sein du « cercle de soins » entourant les patients et leur famille.

Les travailleurs paramédicaux ont commencé à fournir des soins palliatifs à domicile aux patients du PEM le 2 mars 2020. Bien que le projet n'en soit qu'à ses débuts, les premiers résultats confirment une diminution du nombre de patients en soins palliatifs transportés à un service d'urgence. Ce projet est important, car il fournit aux travailleurs paramédicaux une approche des soins palliatifs à domicile en collaboration avec les professionnels de la santé du PEM pour servir les patients qui souhaitent rester à la maison. Bien entendu, dans certaines circonstances, le transport d'un patient à l'hôpital ou en centre de soins palliatifs est inévitable, et ce service sera maintenu. Le processus bénéficiera d'ailleurs d'une collaboration plus étroite entre le PEM et ANB.

Le projet étant maintenant lancé, l'équipe du projet se concentrera désormais sur l'évaluation des progrès, l'obtention de commentaires des parties prenantes, la mise en œuvre d'activités liées à l'amélioration continue de la qualité et la communication des résultats.



PLAN DE SOINS PARTAGÉ

Le Plan de soins partagé (PSP) est un outil servant à appuyer la collaboration et le travail d'équipe entre le patient et sa famille, le Programme extra-mural (PEM), Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) et les autres fournisseurs de services participant à la coordination des soins. Il permet le partage des informations sur le patient qui sont utiles aux différents services. L'utilisation du PSP renforce la capacité de l'équipe à travailler efficacement avec des informations communes pour ainsi prodiguer des soins de qualité étant à la fois intégrés, durables et centrés sur le patient.

Les renseignements pour le PSP sont recueillis à l'admission au PEM et mis à jour au fil des soins. Le patient est libre de participer au programme de PSP et de déterminer la teneur des renseignements sur sa santé qu'il désire communiquer.

Une version pilote du PSP a d'abord été déployée dans les régions de Miramichi et de Bathurst, ainsi que dans le cadre du projet de soins palliatifs en mars 2020, à l'intérieur duquel les travailleurs paramédicaux ont commencé à prodiguer des soins palliatifs. Ainsi, lorsqu'ils répondent à un appel pour un patient du PEM en soins palliatifs, les travailleurs paramédicaux ont en main le plan de soins du patient et les informations à jour le concernant.

Orientation stratégique n° 2 : Renforcer les partenariats communautaires et les relations publiques

Pour assurer la prestation continue des soins, il est essentiel de faire connaître l'offre de services au public et aux partenaires communautaires. EM/ANB souhaite contribuer à la sensibilisation du public et de ses partenaires afin que les patients puissent recevoir les soins dont ils ont besoin, au bon moment et au bon endroit.

LANCEMENT DE LA PAGE DE REDDITION DE COMPTES D'ANB

Nous avons à cœur de rendre compte en toute transparence des services que nous fournissons aux Néo-Brunswickois. Dans cette optique, Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) a lancé un tableau de bord en matière de rendement et de reddition de comptes en juillet 2019. Les données relatives au rendement, au volume d'appels et à la satisfaction des patients, entre autres, y sont publiées tous les mois : ambulancencb.ca/fr/responsabilite/ou-en-sommes-nous/.

Orientation stratégique n° 3 : Améliorer la mobilisation, la rétention et le recrutement du personnel

EM/ANB considère ses employés comme son plus grand atout. Nous sommes convaincus que des employés satisfaits et engagés ont un effet positif sur les soins aux patients. Vu la rareté des ressources en soins de santé, il est crucial de savoir non seulement recruter des professionnels compétents, mais aussi leur offrir un milieu de travail épanouissant.

PRODUCTION D'UNE VIDÉO SUR L'INTÉGRATION DU PEM ET D'ANB

Constitué de représentants du Programme extra-mural (PEM) et d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), le groupe de travail pour une culture dynamique et florissante a pour mission d'informer l'organisation sur les moyens de créer et d'entretenir une culture dynamique et florissante en milieu de travail. Ce groupe de travail a écrit et produit une vidéo d'animation illustrant l'avantage d'une plateforme commune pour le PEM et ANB. La vidéo décrit la collaboration entre les deux organisations dans le continuum de soins pour offrir aux patients des services de soins de santé optimaux et coordonnés. Le lancement a eu lieu pendant la tournée provinciale annuelle du président à l'automne 2019. La vidéo a reçu un très bon accueil des employés et constitue pour le groupe de travail une belle réalisation.

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE

Nos employés sont la force vive d'EM/ANB, et nous faisons tout pour qu'ils se sentent valorisés et appréciés. Dans le cadre du programme, nous avons créé un programme de reconnaissance de service et de célébration des départs à la retraite qui a reçu son approbation en 2019-2020. Comme le nom l'indique, une célébration se tiendra chaque année pour souligner les années de service et les départs à la retraite. La documentation a été préparée au cours de l'exercice 2019-2020 et la première célébration était prévue au printemps 2020, mais nous avons dû la reporter à l'automne en raison de la pandémie de COVID-19. Nous attendons avec impatience la mise en œuvre réussie et significative de cette initiative.

PROGRAMME DE RECRUTEMENT ET DE RÉTENTION D'EM/ANB

L'objectif du programme stratégique de recrutement et de rétention d'EM/ANB consiste à guider les activités de recrutement de l'organisme au cours des années à venir, et ce, dans le but de remédier à la pénurie de personnel qualifié au sein du Programme extra-mural (PEM) et d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), de renforcer nos capacités futures et d'améliorer notre taux de rétention des employés.

En 2019-2020, les Ressources humaines ont participé à 13 salons de l'emploi et ont organisé 9 séances d'orientation à l'intention des nouveaux employés d'ANB afin d'accueillir nos nouveaux travailleurs paramédicaux et répartiteurs médicaux d'urgence. Nous continuons à travailler en étroite collaboration avec nos partenaires en éducation pour promouvoir les multiples avantages d'un emploi au sein d'EM/ANB. Nos efforts nous ont permis d'accueillir 82 cliniciens au sein d'ANB et 126 cliniciens au sein du PEM au cours de l'année.

LANGUES OFFICIELLES

La prestation des services dans les deux langues officielles est une pierre angulaire de notre organisation. Le respect de la Loi sur les langues officielles et des politiques sur la langue de service et la langue de travail nous permet de veiller à ce que tous nos patients soient servis dans la langue officielle de leur choix.

EM/ANB poursuit ses efforts en vue d'accroître ses effectifs bilingues et d'offrir des cours de langue seconde aux employés qui souhaitent parler les deux langues officielles. La formation et l'éducation continues sont obligatoires pour veiller à ce que l'offre active soit présentée à chaque patient dès le premier contact.

Nous continuons d'offrir aux employés d'EM/ANB des occasions de formation linguistique auprès d'établissements approuvés qui offrent des cours de langue normalisés dans les deux langues officielles. À la fin de l'exercice 2019-2020, 36,35 p. 100 de tous les travailleurs paramédicaux en soins primaires d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) ont été reconnus bilingues par Service Nouveau-Brunswick, au nom du gouvernement provincial. Ainsi, l'effectif bilingue d'ANB s'est accru de 2,1 p. 100 par rapport à 2018-2019. Pour être considéré bilingue, un employé d'ANB doit réussir une évaluation orale qui mesure son niveau de communication dans la langue seconde (français ou anglais), avec une note d'au moins 2+.

Parallèlement, nous nous efforçons de recruter et de conserver des travailleurs paramédicaux bilingues par diverses initiatives, afin d'offrir les meilleurs soins possible aux Néo-Brunswickois. À la fin de 2019-2020, 35 postes bilingues permanents à temps plein et 34 postes bilingues permanents à temps partiel étaient vacants.

ANB n'a reçu aucune plainte relative aux langues officielles en 2019-2020.

Selon les résultats du sondage semestriel mené par l'organisme indépendant sur la satisfaction des patients d'EM/ANB en janvier 2020, 58 p. 100 des personnes interrogées affirment qu'on leur a demandé dans quelle langue officielle elles souhaitaient se faire servir. C'est le même pourcentage que l'exercice précédent. Au total, 8 p. 100 des répondants ont dit qu'on ne leur avait pas fait l'offre active et 34 p. 100 ont indiqué ne pas savoir ou ne pas en être certains.

Ce sondage indépendant mesure également la fréquence à laquelle le personnel d'ANB s'adresse aux patients dans la langue officielle de leur choix. Pratiquement tous les répondants (99 p. 100) qui ont une préférence linguistique ont confirmé que les travailleurs paramédicaux ont respecté leur choix. C'est une hausse de 3 p. 100 par rapport au dernier exercice (96 p. 100).

Orientation stratégique n° 4 : Utiliser la technologie pour améliorer la prestation des services et favoriser l'innovation

Nous voulons exploiter le pouvoir de la technologie pour rehausser l'efficacité et la qualité des soins aux patients. Il est important d'utiliser la technologie appropriée pour aider les praticiens et les employés à s'orienter dans le système de santé dans le cadre de leur travail quotidien. Nous voulons stimuler la pensée innovante dans l'organisation.

CENTRE DE COORDINATION DES SERVICES DE SANTÉ

Le Centre de coordination des services de santé (CCSS) a été conçu pour gérer les demandes de renseignements et de services liés à la santé. Chaque demande fait l'objet d'un triage clinique afin de déterminer quels programmes dirigeront la coordination des soins et quel cheminement clinique convient le mieux pour répondre aux besoins du patient.

Le CCSS comporte diverses composantes, dont le Centre de gestion des communications médicales (CGCM) et le Centre de coordination des soins (CCS).

En service depuis le début de 2020, le CCS a pour but de recevoir toutes les demandes de service auprès du Programme extra-mural (PEM) et de les trier comme il convient, de sorte à assurer une approche uniforme à l'admission des patients au PEM dans l'ensemble de la province. Les médecins, les infirmières praticiennes, les services et organismes communautaires, ainsi que les patients et leurs proches n'auront plus à communiquer directement avec l'une de

nos 27 unités du PEM à travers la province pour demander l'aiguillage vers le PEM. Désormais, tous les aiguillages des hôpitaux et du milieu communautaire vers le PEM sont reçus et traités par cet unique centre virtuel, afin de garantir à tous les Néo-Brunswickois un accès rapide et équitable aux services du PEM. Ce nouveau système permet également d'assurer le transfert harmonieux des soins fournis depuis la source d'aiguillage (p. ex. un médecin, un organisme communautaire ou un membre de la famille) jusqu'aux services communautaires jugés appropriés pour le patient.

SYSTÈME DE GESTION DE L'APPRENTISSAGE - SOURCE

Au terme d'une consultation menée l'an dernier auprès de ses dirigeants et fournisseurs de première ligne, EM/ANB s'est associée à une entreprise technologique des Maritimes, iTacit, pour la création d'une plateforme d'apprentissage en ligne baptisée *Source*.

Le nouveau site Web a été mis en service le 6 janvier pour l'ensemble du personnel du Programme extra-mural (PEM) et d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB). Ce logiciel infonuagique offre un accès facile aux activités d'apprentissage et aux documents de référence, en plus de favoriser la communication bidirectionnelle. Par cette initiative, EM/ANB souhaitait avant tout proposer à ses employés une expérience d'apprentissage intuitive et enrichissante. La nouvelle plateforme est accessible sur tout appareil muni d'une connexion Internet et se décline également en une application mobile offrant toutes les fonctionnalités, de sorte que les employés puissent l'utiliser à leur guise. Elle renferme plus de 70 activités d'apprentissage et 40 documents de référence publiés cette année, chaque élément pouvant cibler un groupe en particulier, pour que chaque employé voie en un coup d'œil le contenu pertinent pour lui. Nous entendons développer au maximum le potentiel de cet outil pour mieux soutenir le travail de notre équipe.

États financiers d'EM/ANB

Au 31 mars 2020

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Rapport de l'auditeur indépendant	38, 39
État des résultats et de l'excédent	40
État de la situation financière	41
État de l'évolution de la dette nette	42
État des flux de trésorerie	43
Notes afférentes aux états financiers	44-50
État des résultats et de l'excédent - ANB	51
État des résultats et de l'excédent - PEM	52

Rapport de l'auditeur indépendant

Au Conseil d'administration de
EM/ANB Inc.

Opinion

Nous avons effectué l'audit de l'état de la situation financière d'EM/ANB Inc. au 31 mars 2020 ainsi que les états des résultats, l'évolution de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicative.

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent fidèlement, à tous les égards importants, l'image de l'état de la situation financière d'EM/ANB Inc. au 31 mars 2020, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section «Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers» du présent rapport. Nous sommes indépendants d'EM/ANB Inc. conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

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

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

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

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de EM/ANB Inc.

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

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

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit.

En outre :

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

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Moncton, Canada
Le 24 juin 2020



Comptables professionnels agréés

EM/ANB Inc.**État des résultats et de l'excédent**

Exercice se terminant le 31 mars	Budget	2020	2019
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	191 397 911 \$	204 151 019 \$	193 488 467 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	3 900 000	3 939 363	3 772 431
Financement des immobilisations (note 2)	-	1 074 083	4 438 254
	<u>195 297 911</u>	<u>209 164 465</u>	<u>201 699 152</u>
Dépenses			
Services administratifs et autres services de soutien	25 675 983	18 667 045	18 742 140
Flotte	8 670 843	9 858 373	9 202 980
Installations	8 213 165	8 550 974	7 902 896
Amortissement	4 350 000	5 384 221	4 963 731
Intérêts	-	212 487	206 666
Communication, ambulance aérienne et terrestre	83 982 157	90 494 069	87 038 712
Services de soins cliniques	60 505 763	66 926 299	59 842 793
Prime d'encouragement	-	4 336 269	5 318 953
	<u>191 397 911</u>	<u>204 429 737</u>	<u>193 218 871</u>
Excédent d'exploitation annuel	<u>3 900 000</u>	<u>4 734 728</u>	<u>8 480 281</u>
Indemnités de maladie	-	(388 100)	137 600
Excédent annuel	<u>3 900 000 \$</u>	<u>4 346 628 \$</u>	<u>8 617 881 \$</u>
Déficit, début de l'exercice			
	- \$	(2 122 839) \$	(5 274 082) \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
	(3 900 000)	(3 939 363)	(3 772 431)
Affectation de l'excédent			
	-	(1 350 606)	(1 694 207)
Excédent annuel	<u>3 900 000</u>	<u>4 346 628</u>	<u>8 617 881</u>
Déficit, fin de l'exercice	<u>- \$</u>	<u>(3 066 180) \$</u>	<u>(2 122 839) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

EM/ANB Inc.

État de la situation financière

Au 31 mars

2020

2019

Actifs

Encaisse et quasi-espèces	34 236 045 \$	15 956 948 \$
Comptes clients	2 158 534	2 194 556
Somme à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	13 817 951	8 895 094
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	<u>2 389 383</u>	<u>2 306 670</u>
	<u>52 601 913</u>	<u>29 353 268</u>

Passifs

Comptes fournisseurs et charges à payer (note 5)	20 324 759	18 395 062
Passif au titre des indemnités de maladie (note 6)	6 156 200	5 768 100
Somme à payer à Medavie Health Services NB Inc.	2 648 933	3 464 438
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	11 794 235	6 290 072
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	22 010 044	5 349 769
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 7)	<u>8 165 155</u>	<u>6 878 103</u>
	<u>71 099 326</u>	<u>46 145 544</u>

Dette nette	<u>18 497 413</u>	<u>16 792 276</u>
-------------	-------------------	-------------------

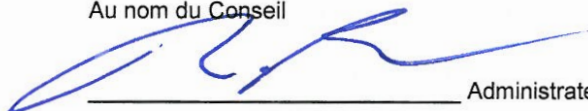
Actifs non financiers

Immobilisations corporelles (note 4)	15 353 533	14 621 717
Sommes payées d'avance	<u>77 700</u>	<u>47 720</u>
	<u>15 431 233</u>	<u>14 669 437</u>

Déficit accumulé	<u>(3 066 180) \$</u>	<u>(2 122 839) \$</u>
------------------	-----------------------	-----------------------

Engagements (note 8)
Événements subséquents (note 12)

Au nom du Conseil


Administrateur


Administrateur

Voir les notes afférentes aux états financiers.

EM/ANB Inc.
État de l'évolution de la dette nette

Exercice se terminant le 31 mars

2020**2019**

Excédent annuel	4 346 628 \$	8 617 881 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 939 363)	(3 772 431)
Affectation de l'excédent	(1 350 606)	(1 694 207)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(6 116 025)	(7 349 084)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>5 384 207</u>	<u>4 963 731</u>
	(1 675 159)	765 890
Diminution (augmentation) des sommes payées d'avance	<u>(29 978)</u>	<u>2 354 465</u>
Diminution (augmentation) de la dette nette	(1 705 137)	3 120 355
Dette nette, début de l'exercice	<u>(16 792 276)</u>	<u>(19 912 631)</u>
Dette nette, fin de l'exercice	<u>(18 497 413) \$</u>	<u>(16 792 276) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

EM/ANB Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2020

2019

Augmentation (diminution) de l'encaisse et des quasi-espèces

Exploitation		
Excédent annuel	4 346 628	\$ 8 617 881
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 939 363)	(3 772 431)
Affectation de l'excédent	(1 350 606)	(1 694 207)
Dépense d'amortissement	5 384 221	4 963 731
Obligation d'indemnité de maladie	388 100	(137 600)
Passifs nets transférés	-	-
	<u>4 828 980</u>	<u>7 977 374</u>
Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation		
Comptes clients	36 022	733 394
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	(82 713)	3 386 626
Somme à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	(4 922 857)	3 931 227
Somme à payer à Medavie Health Services NB Inc.	(815 505)	(1 323 450)
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	5 504 163	(1 917 428)
Sommes payées d'avance	(29 980)	2 354 464
Comptes fournisseurs et charges à payer	1 929 697	(3 052 183)
Recettes comptabilisées d'avance	16 660 275	(343 528)
	<u>23 108 082</u>	<u>11 746 496</u>
Capital		
(Diminution) augmentation nette de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	(3 754 901)	(3 676 719)
	5 041 941	2 910 830
Achat d'immobilisations corporelles	(6 116 025)	(7 349 084)
	<u>(4 828 985)</u>	<u>(8 114 973)</u>
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse et des quasi-espèces	18 279 097	3 631 523
Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice	<u>15 956 948</u>	<u>12 325 425</u>
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	<u>34 236 045</u>	\$ <u>15 956 948</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2020

1. Nature des activités

EM/ANB Inc. («EM/ANB» ou «l'entreprise») est l'organisme qui a obtenu le permis et l'autorisation par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick pour fournir les services ambulanciers et les services du programme extra-mural au Nouveau-Brunswick.

EM/ANB Inc. est administrée par un Conseil d'administration. Les administrateurs sont des employés de la Province du Nouveau-Brunswick.

EM/ANB Inc. a conclu des contrats avec Medavie Health Services New Brunswick Inc. pour la gestion et la prestation de services liés aux services d'ambulance et au programme extra-mural. EM/ANB Inc. a des mesures de performance dans les contrats liés aux services/exigences de performance.

2. Conventions comptables

Ces états financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada pour le secteur public, tels que recommandés par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut des comptables professionnels agréés du Canada (CPA).

Les présents états financiers ont été préparés selon les conventions comptables importantes suivantes :

Recettes

Subvention de financement

Le financement annuel d'après les termes du contrat est comptabilisé à mesure que les services sont réalisés et mesurables.

Facturation des services

Les recettes de la facturation des services sont comptabilisées lorsque le prix est fixe et déterminable, qu'il y a un niveau de confiance raisonnable concernant la recouvrabilité et qu'il y a des preuves convaincantes de l'acceptation du service par le client.

Dépenses

Les dépenses sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Selon cette méthode, les dépenses sont comptabilisées à mesure qu'elles sont engagées et mesurables à la suite d'une obligation légale de payer.

Encaisse et quasi-espèces

L'encaisse et les quasi-espèces comprennent l'argent en caisse, les soldes bancaires et les dépôts à court terme. Les emprunts bancaires sont considérés comme des activités de financement.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2020

2. Conventions comptables (suite)

Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (recettes comptabilisées d'avance)

L'entreprise a établi un fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau qui est géré par Services de Santé Médavie Nouveau-Brunswick Inc. Ce fonds en fiducie est financé par des versements annuels de l'entreprise au fonds en fiducie. Le solde non dépensé du fonds en fiducie est comptabilisé comme somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau et comme recettes comptabilisées d'avance dans les comptes de l'entreprise.

Les subventions de la Province du Nouveau-Brunswick relatives au financement de ce fonds en fiducie sont reportées jusqu'à ce que la dépense d'immobilisation reliée soit engagée par le fonds en fiducie. À ce moment, la dépense d'immobilisation est comptabilisée comme une immobilisation corporelle et le financement relié est comptabilisé comme revenu. Le solde d'ouverture du fonds de remplacement et de l'amélioration du réseau était de 2 306 670 \$ (2019 – 5 693 297 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 731 000 \$ (2019 - 731 000 \$), les produits de vente d'actifs de 270 964 \$ (2019 – 155 845 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 68 522 \$ (2019 – 70 442 \$) moins les achats d'immobilisations/de nouveaux éléments de portée de 987 773 \$ (2019 – 4 343 914 \$) pour un solde de fermeture de 2 389 383 \$ (2019 – 2 306 670 \$).

Au cours de l'exercice, la somme de 86 310 \$ (2019 - 94 340 \$) a été attribuée aux opérations du PEM pour l'achat de biens d'équipement.

Recettes comptabilisées d'avance

La Société a des recettes comptabilisées d'avance de 22 010 044 \$, provenant du solde de 2 389 383 \$ du fonds de remplacement de l'actif des opérations d'ANB et des coûts cliniques réinvestis de 3 766 712 \$ pour les opérations du PEM, ainsi que des recettes perçues d'avance de 9,323,458\$ pour l'ANB et de 6,530,491\$ pour le PEM.

Sommes payées d'avance

Les sommes payées d'avance sont des débours comptant pour des biens ou services dont une partie ou la totalité rapportera des bénéfices économiques dans une ou plusieurs périodes futures. La somme payée d'avance est comptabilisée comme dépense au cours de l'exercice auquel les biens ou services sont utilisés ou consommés.

Actifs non financiers

Les actifs non financiers ne sont pas disponibles pour acquitter des dettes et sont maintenus pour une utilisation dans la prestation de services. Ils ont une vie utile dépassant l'année en cours et ne sont pas destinés à la vente dans le cours normal des activités. La variation des actifs non financiers au cours de l'année, avec l'excédent des revenus sur les dépenses, présente la variation des actifs financiers nets pour l'année.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2020

2. Conventions comptables (suite)

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles qui ont une durée de vie utile dépassant la période comptable sont détenues pour l'exploitation de l'entreprise et ne sont pas destinées à être vendues dans le cours normal des opérations. Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique net et comprennent tous les coûts directement attribuables à l'acquisition, la construction, le développement et l'installation de l'immobilisation. Les immobilisations corporelles comprennent les améliorations locatives, les véhicules et l'équipement.

Certaines des immobilisations corporelles ont été acquises par une entreprise de gestion externe au nom de l'entreprise. Ces immobilisations sont comptabilisées dans les comptes de l'entreprise puisque l'entreprise a financé les acquisitions; les risques et récompenses reviennent à l'entreprise; et l'entreprise fait l'acquisition des immobilisations corporelles pour la somme de 1 \$ à la fin du contrat avec l'entreprise externe.

L'amortissement pour radier le coût des immobilisations au cours de leur durée de vie utile estimative est calculé comme suit :

Véhicules loués en vertu d'un contrat de location-acquisition	4 ans, amortissement linéaire
Améliorations locatives	selon la durée du bail
Matériel informatique	selon le contrat
Logiciel informatique	selon le contrat
Mobilier et agencements	selon le contrat
Équipement	selon le contrat

Baux

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement lorsque les conditions du bail transfèrent la totalité ou quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété au locataire. Tous les autres contrats sont classés comme des contrats de location- exploitation avec versements à charge du compte de résultat sur une base linéaire sur la durée du bail. Les actifs sous contrats de location-financement sont comptabilisés comme des actifs à leur juste valeur ou, si elle est inférieure, à la valeur actualisée des paiements minimaux, chacune étant déterminée au début du bail. Le passif correspondant est inclus comme une obligation de location-financement sur la l'état de la situation financière. Les paiements de location sont répartis entre la charge financière et la réduction de l'obligation de location financement et imputés à l'état des opérations.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2020

2. Conventions comptables (suite)

Utilisation des estimations

En préparant les états financiers, la direction est requise de faire des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur l'actif et le passif et sur l'actif et le passif éventuel à la date des états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les postes qui nécessitent des estimations importantes incluent, mais ne se limitent pas à, la durée de vie estimative des immobilisations corporelles et la provision pour créances douteuses reliées aux frais d'utilisation.

Avantages sociaux futurs

Dans le cadre des contrats conclus avec la province du Nouveau-Brunswick, une partie des prestations de maladie inutilisées s'accumulent mais ne sont pas acquises. Les coûts de ces prestations sont déterminés actuariellement en fonction du service et de la meilleure estimation de l'âge de la retraite et des augmentations de salaire futures escomptées. L'obligation découlant de ces régimes d'avantages sociaux est accumulée sur la base d'avantages prévus, car les employés rendent les services nécessaires pour obtenir les avantages futurs.

3. Facturation du service d'ambulance

L'entreprise a facturé les résidents et non-résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'utilisation au montant de 4 863 178 \$ (2019 – 5 248 322 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 900 268 \$ et a radié des montants non recouvrables de 1 390 216 \$ pour une réserve totale de 1 977 469 \$ (2019 – 2 467 418 \$), basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction. L'entreprise a collecté 3 915 363 \$ (2019 – 3 769 556 \$) net du coût des transactions.

L'entreprise a facturé les résidents et non-résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'extra-mural au montant de 8 250 \$ (2019 – 32 275 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 15 750 \$ pour une réserve totale de 13 750 \$ (2019 – 29 500 \$). L'entreprise a collecté 24 000 \$ (2019 – 2 875 \$) net du coût des transactions.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2020

4. Immobilisations corporelles

	Véhicules loués en vertu d'un contrat de location- acquisition	Améliorations locatives	Logiciel informatique	Matériel informatique	Mobilier et agencements	Équipement	Véhicules	Total	
								2020	2019
Coût									
Coût d'ouverture	14 608 925 \$	819 233 \$	1 711 524 \$	4 028 045 \$	1 954 474 \$	14 358 966 \$	59 880 \$	37 541 047 \$	32 894 020 \$
Acquisitions	5 041 941	-	267 479	365 596	105 682	335 327	-	6 116 025	7 349 084
Ajustements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositions	(4 148 872)	-	-	-	-	(82 537)	-	(4 231 409)	(2 702 057)
Coût de fermeture	15 501 994 \$	819 233 \$	1 979 003 \$	4 393 641 \$	2 060 156 \$	14 611 756 \$	59 880 \$	39 425 663 \$	37 541 047 \$
Amortissement cumulé									
Amortissement cumulé d'ouverture	7 807 624 \$	819 233 \$	1 603 262 \$	3 429 650 \$	1 710 580 \$	7 489 101 \$	59 880 \$	22 919 330 \$	20 657 654 \$
Amortissement	3 739 192	-	112 578	295 729	104 851	1 091 882	-	5 344 232	4 930 515
Dispositions	(4 148 885)	-	-	-	-	(42 547)	-	(4 191 432)	(2 668 839)
Amortissement cumulé de fermeture	7 397 931 \$	819 233 \$	1 715 840 \$	3 725 379 \$	1 815 431 \$	8 538 436 \$	59 880 \$	24 072 130 \$	22 919 330 \$
Valeur comptable nette	8 104 063 \$	- \$	263 163 \$	668 262 \$	244 725 \$	6 073 320 \$	- \$	15 353 533 \$	14 621 717 \$

5. Comptes créditeurs et charges à payer

	2020	2019
Comptes créditeurs et autres charges à payer	4 634 407 \$	3 667 223 \$
Salaires et avantages sociaux	7 463 625	6 777 482
Rémunération de vacances accumulée	8 226 727	7 950 357
	20 324 759 \$	18 395 062 \$

6. Obligation d'indemnité de maladie

EM/ANB fournit à divers groupes d'employés, conformément aux conventions collectives applicables, la capacité d'accumuler des prestations de maladie non acquises. Une évaluation actuarielle a été complétée pour estimer l'obligation future et celle-ci représente la base pour l'obligation présentée aux états financiers.

Ce qui suit résume les principales hypothèses de l'évaluation :

- L'augmentation annuelle de salaire est de 1,8%;
- Le taux d'actualisation utilisé pour déterminer l'obligation au titre des prestations constituées est de 2,76%;
- L'âge de retraite est de 60 ans pour PEM et 52 ans pour ANB; et
- L'utilisation excessive estimée du taux de congé de maladie varie avec l'âge.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2020

6. Obligation d'indemnité de maladie (suite)

	<u>2020</u>		<u>2019</u>
Obligation d'indemnité de maladie cumulée, début de l'année	5 768 100	\$	5 905 700
Cout des services rendus au cours de l'exercice	975 600		358 600
Intérêts sur l'obligation	341 800		162 100
Amortissement des soldes non-constatés basés sur l'expérience antérieure	468 100		1 900
Prestations versées	<u>(1 397 400)</u>		<u>(660 200)</u>
	388,100		(137,600)
Obligation d'indemnité de maladie cumulée, fin de l'année	<u>6,156,200</u>	\$	<u>5,768,100</u>

Des pertes non amorties de 4,655,000 \$ (2019 – 26,500 \$) font partie intégrale de l'évaluation actuarielle, ce qui équivaldrait à une obligation à titre des prestations de 10,811,200 \$ (2019 – 5,794,600 \$)

Les avantages non acquis représentent le passif estimatif de l'entreprise pour les couts futurs liés aux avantages qui sont conditionnels à l'emploi futur.

La méthode actuarielle utilisée était le service au prorata de la méthode des prestations accumulées pour calculer l'obligation au titre des prestations constituées. L'évaluation était fondée sur certain nombre d'hypothèses concernant des événements futurs, notamment les taux d'intérêt, les hausses de salaires et de traitements, le roulement du personnel et la retraite. Les hypothèses utilisées reflètent les meilleures estimations de l'entreprise.

Le congé de maladie est un avantage non capitalisé. Les prestations sont versées sur le financement annuel en fonction de l'utilisation conformément aux contrats et aux exigences de financement.

7. Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Payable à RBC par versements mensuels variant de 2 354 \$ à 2 572 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en mars 2024. En garantie, l'entreprise a nanti des véhicules précis.	<u>8 165 155</u>	<u>6 878 103</u>

Les remboursements de capital, nette de TVH, et le solde des obligations découlant d'un contrat de location-acquisition sont comme suit :

2021	3 526 265 \$
2022	2 613 371
2023	1 711 323
2024	<u>650 163</u>
	8 501 122
Somme représentant l'intérêt	<u>(335 967)</u>
	<u>8 165 155</u>

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2020

8. Engagements

L'entreprise a conclu un contrat de neuf ans et demi avec Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc. pour la gestion des services ambulanciers d'EM/ANB au Nouveau-Brunswick à compter du 1^{er} octobre 2017. Ce contrat prend fin le 31 mars 2027. Selon le contrat, EM/ANB est engagée à effectuer les paiements pour les coûts engagés par Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc. pour la gestion des services ambulanciers, une rémunération pour les indicateurs de performance clés et un paiement annuel au Asset Replacement et System Enhancement Fund. Le montant total au cours de la prochaine année est estimé à 32 700 000 \$.

L'entreprise a conclu un contrat de dix ans avec Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc. pour la gestion du Programme extra-mural de l'entreprise au Nouveau-Brunswick à compter du 1^{er} janvier 2018. Ce contrat prend fin le 31 décembre 2027. Le contrat engage l'entreprise aux paiements pour les coûts encourus par Services de Santé Medavie Nouveau Brunswick Inc. dans la gestion du programme extra-mural avec des frais d'administration et une rémunération pour les indicateurs de performance clés. Les paiements requis peuvent faire l'objet d'un ajustement conformément au contrat. Le montant total au cours de la prochaine année est estimé à 2 872 100 \$.

9. Régime de retraite

Les employées sont membres d'un régime de retraite établi par la Province du Nouveau-Brunswick en vertu de la *Loi sur les prestations de pension* du Nouveau-Brunswick. La Province du Nouveau-Brunswick est responsable du financement de ce régime donc aucune provision n'est comprise dans les états financiers de l'entreprise pour les sommes du régime de retraite.

10. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été reclassifiés pour être conformes à la présentation utilisée dans l'année en cours.

11. Responsabilité relative aux travailleurs accidentés

La province verse des indemnités aux travailleurs accidentés en vertu d'un régime d'auto-assurance. Travail sécuritaire NB administre les demandes d'indemnisation au nom de la province, moyennant des frais pour la prestation de ce service. La responsabilité relative aux travailleurs accidentés est déterminée par de nombreuses méthodes d'estimation des versements à venir, dont la méthode des rentes, celle de l'évolution des sinistres et celle des réclamations globales. Les versements à venir sont ensuite actualisés afin de déterminer la valeur actuelle. Chaque ministère passe en charge les paiements d'indemnisation annuelle, qui figurent en tant que charges opérationnelles se rapportant au programme d'affectation des employés concernés. Le changement net de la dette, exception faite des indemnités effectivement versées, est déclaré par le gouvernement central.

12. Événements subséquents à la fin de l'année

Depuis le début 2020, les événements relatifs au COVID-19 ont eu un impact significatif sur les économies locales tout autour de la planète. En ce moment, l'entreprise suit les directives de sécurité opérationnelles mises en place par le département de la santé et n'a pas subi d'interruptions de services en lien avec celles-ci, mais elle a encouru des dépenses de fonctionnement additionnelles en lien avec les mesures mises en place. L'entreprise a déterminé que ces événements sont des événements avec ajustement pour les états financiers pour la période terminée le 31 mars 2020, et qu'il n'y a pas d'ajustement nécessaire. Il n'est pas possible d'estimer de façon fiable la durée et l'impact de ces événements, ainsi que l'impact que ceux-ci pourraient avoir sur les états financiers des périodes fiscales futures.

EM/ANB Inc.
Ambulance New Brunswick
État des résultats et de l'excédent

Exercice se terminant le 31 mars	Budget	2020	2019
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	111 881 500 \$	117 204 724 \$	113 380 725 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	3 900 000	3 915 363	3 769 556
Financement des immobilisations (note 2)	-	987 773	4 343 914
	<u>115 781 500</u>	<u>122 107 860</u>	<u>121 494 195</u>
Dépenses			
Services administratifs et autres services de soutien	12 738 383	6 142 300	5 980 716
Flotte	5 310 487	6 083 487	5 975 003
Installations	5 500 473	5 733 429	5 252 655
Amortissement	4 350 000	5 316 612	4 890 977
Intérêts	-	212 487	206 666
Ambulance aérienne	7 270 920	7 573 925	7 620 739
Services de soins cliniques	3 332 611	4 206 851	4 045 395
Ambulance terrestres	73 378 626	78 713 293	75 372 578
Prime d'encouragement	-	3 587 500	3 800 000
	<u>111 881 500</u>	<u>117 569 884</u>	<u>113 144 729</u>
Excédent d'exploitation annuel	<u>3 900 000</u>	<u>4 537 976</u>	<u>8 349 466</u>
Prestations de congé de maladie (note 2)	-	(209 000)	-
Excédent annuel	<u>3 900 000 \$</u>	<u>4 328 976 \$</u>	<u>8 349 466 \$</u>
Excédent, début de l'exercice			
	- \$	6 731 603 \$	3 601 946 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
	(3 900 000)	(3 915 363)	(3 769 556)
Affectation de l'excédent			
	-	(1 196 557)	(1 450 253)
Excédent annuel	<u>3 900 000</u>	<u>4 328 976</u>	<u>8 349 466</u>
Excédent, fin de l'exercice	<u>- \$</u>	<u>5 948 659 \$</u>	<u>6 731 603 \$</u>

EM/ANB Inc.

Programme extra-mural

État des résultats et de l'excédent

3 mois se terminant le 31 mars	Budget	2020	2019
Recette			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	79 516 411 \$	86 946 295 \$	80 107 742 \$
Facturation pour services d'extra-mural (note 3)	-	24 000	2 875
Financement des immobilisations (note 2)	-	86 310	94 340
	<u>79 516 411 \$</u>	<u>87 056 605</u>	<u>80 204 957</u>
Dépenses			
Services administratifs et autres services de soutien	10 130 018	9 675 899	10 274 179
Flotte	3 360 356	3 774 886	3 227 977
Installations	2 712 692	2 817 545	2 650 241
Amortissement	-	67 609	72 754
Admission / Décharge	2 009 038	1 136 856	978 390
Assistant de réadaptation	124 362	1 064 177	914 546
Soins infirmiers	39 475 053	42 038 660	39 009 846
Thérapie respiratoire	4 544 299	5 256 858	4 653 590
Clinique de nutrition	2 247 162	2 430 089	2 004 918
Physiothérapie	3 421 635	4 868 350	3 905 609
Ergothérapie	4 804 133	6 164 181	4 752 259
Orthophonie	1 108 917	1 158 864	1 013 967
Travail social	1 779 614	1 944 870	1 508 460
Service de soins personnels	991 549	863 394	1 101 208
Frais administratifs	2 807 583	2 848 846	2 487 245
Frais incitatifs	-	748 769	1 518 953
	<u>79 516 411</u>	<u>86 859 853</u>	<u>80 074 142</u>
Excédent d'exploitation annuel	-	196 752	130 815
Perte sur transfert de services (note 2)	-	(179 100)	137 600
Excédent annuel	- \$	17 652 \$	268 415 \$
(Déficit), début de l'exercice			
	- \$	(8 854 442) \$	(8 876 028) \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
	-	(24 000)	(2 875)
Affectation de l'excédent			
	-	(154 049)	(243 954)
Excédent (Déficit), annuel	-	17 652	268 415
(Déficit), fin de l'exercice	- \$	(9 014 839) \$	(8 854 442) \$