



RAPPORT ANNUEL 2023-2024 d'EM/ANB



LIEN SANTÉ
NB
HEALTH LINK

Table des matières

Message du président	4	Le point sur le Plan stratégique	22
Message du directeur général	5	Agrément Canada	22
Aperçu d'EM/ANB	6	Patients vulnérables ayant des besoins complexes	22
Mandat et structure de gouvernance	6	Service de transport médical (aussi connu sous le nom de véhicules de transfert multipatients).....	23
Équipe de la haute direction et Conseil d'administration.....	8	Lien Santé NB	23
Structure de gouvernance	9	Services cliniques améliorés dans les foyers de soins spéciaux	23
Opérations et services	10	Technologie au point de service pour les soins à domicile ...	24
Installations	11	Services de radiographie mobiles	24
Dotation en personnel.....	12	Mise à jour du système de répartition assistée par ordinateur	24
Contacts auprès de patients d'EM/ANB	13	Recommandations de la vérificatrice générale – mise à jour de 2023-2024	25
Service d'ambulance terrestre	13	États financiers d'EM/ANB inc.	27
Service d'ambulance aérienne	14		
Programme extra-mural	14		
Lien Santé NB	15		
Indicateurs de rendement clés	16		
Ambulance Nouveau-Brunswick.....	16		
Programme extra-mural	17		
Lien Santé NB	18		
Ressources humaines d'EM/ANB	19		
Qualité, sécurité des patients et formation d'EM/ANB	20		
Sécurité des patients	20		
Formation et éducation.....	20		
Rapport sur le Plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB	20		
Aperçu du Plan stratégique.....	21		
Mission, vision et valeurs.....	21		
Orientations stratégiques	21		

Message du président

Au nom du conseil d'administration d'EM/ANB, j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2023-2024 d'EM/ANB, qui fait état des progrès réalisés par l'organisation dans le cadre d'initiatives clés, ainsi que des mesures de rendement pour ce même exercice financier.

Au cours du dernier exercice financier, Lien Santé NB – le nouveau réseau de soins primaires créé dans le cadre du Plan provincial de la santé – s'est étendu avec succès à toutes les zones de santé de la province. Nous tirons une grande fierté de l'impact positif de ce nouveau réseau sur les patients qui n'ont pas de médecin en soins primaires ou d'infirmière praticienne. La mise à disposition de moyens nouveaux et novateurs pour permettre aux gens du Nouveau-Brunswick d'accéder rapidement à des soins primaires a contribué à l'évolution de notre système de santé provincial, et nous sommes impatients de voir comment nous pourrions continuer à innover à l'avenir.

D'importantes avancées ont aussi été réalisées au sein d'Ambulance Nouveau-Brunswick, où de nouveaux véhicules de transfert dotés de techniciens d'urgence médicale ont été mis en service pour le transport entre établissements de patients de faible niveau de gravité. Cette initiative s'inscrit également dans le cadre du Plan provincial de la santé et nous sommes ravis de voir ces véhicules sur la route, au service de la population néo-brunswickoise.

Le Programme extra-mural a également fait de grands progrès pour aider un plus grand nombre de personnes âgées du Nouveau-Brunswick à vieillir chez elles. Dans le cadre d'une autre initiative importante du Plan provincial de la santé, le Programme extra-mural continuera d'offrir des services cliniques améliorés dans les foyers de soins spéciaux pour veiller à ce que les résidents reçoivent des soins au bon endroit, au bon moment et par le bon fournisseur.

En tant qu'organisation, EM/ANB a connu une avancée importante et précieuse depuis sa création, grâce au dévouement et au travail acharné de nos équipes à travers la province. À notre personnel de première ligne et à tous ceux et celles qui travaillent dans l'ombre pour soutenir tout ce que nous faisons pour les patients et les familles de cette province – merci.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ian Watson'.

Ian Watson

Président, conseil d'administration d'EM/ANB

Message du directeur général

C'est avec plaisir que je présente le rapport annuel d'EM/ANB pour l'exercice financier 2023-2024. Le travail acharné de nos équipes a une fois de plus été impressionnant et inspirant, et je me réjouis de pouvoir présenter les résultats de ces efforts dans le rapport qui suit.

Ces réalisations importantes n'auraient pas été possibles sans la bienveillance, l'empathie et le dévouement extraordinaires de notre personnel de première ligne aux quatre coins de la province, et sans les nombreuses personnes indispensables qui, dans l'ombre, nous aident à mener à bien nos activités.

Au personnel tout entier d'Ambulance Nouveau-Brunswick, du Programme extra-mural et de Lien Santé NB – merci pour tout ce que vous faites. Je tiens également à profiter de cette occasion pour remercier nos partenaires en soins de santé et tous les professionnels de la santé qui déploient sans cesse tant d'efforts pour prendre soin de leurs patients dans toute la province.

Nous nous réjouissons à l'idée de continuer à travailler en collaboration avec toutes les équipes de notre organisation, notre conseil d'administration et nos partenaires dans l'ensemble du système de santé. Merci.

Respectueusement soumis,



Craig Dalton
Directeur général, EM/ANB Inc.

Aperçu d'EM/ANB

La section qui suit présente un aperçu d'EM/ANB, incluant son mandat et sa structure de gouvernance, ainsi qu'un rapide survol de ses opérations et des services offerts dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

Mandat et structure de gouvernance

Depuis le 1er janvier 2018, les services du Programme extra-mural (PEM) et d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) sont fournis par EM/ANB, une entité de la Partie III régie par un conseil d'administration. Ce conseil gouverne l'administration d'EM/ANB pour la prestation des services du PEM et d'ANB par la gestion d'indicateurs de rendement clés et le respect des politiques, des lois et des règlements provinciaux qui dictent l'orientation de la prestation des services et des programmes.

EM/ANB a pour principal objectif de planifier et de gérer les services offerts par le PEM et ANB en s'assurant que les soins à domicile et communautaires et les services d'ambulance respectent les politiques et les normes en vigueur. En 2021, ce mandat a été élargi pour inclure la prestation du nouveau réseau de soins primaires de la province, Lien Santé NB.

Voici une brève description des programmes offerts par EM/ANB :

- **Programme extra-mural :** Fournit des services de soins de santé aux patients à leur domicile ou dans leur collectivité à l'échelle provinciale. Ce programme comprend des soins aigus, palliatifs et de soutien ainsi que des services de coordination des soins, dans un triple objectif :

- » prévenir et réduire les visites aux services d'urgence et les admissions à l'hôpital ou en foyer de soins;
- » faciliter le congé approprié de l'hôpital pour les patients; et
- » aider les gens à garder le plus d'autonomie possible.

- **Ambulance Nouveau-Brunswick :**

Fournit des services complets d'ambulance à l'échelle de la province aux résidents et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick, c'est-à-dire :

- » des services de communication et de répartition; et
- » des services d'ambulance terrestre et aérienne en conformité avec les lois provinciales et les orientations stratégiques applicables.

- **Lien Santé NB :** Dans le cadre d'un protocole d'entente signé en février 2022, EM/ANB a également reçu pour mandat de déployer un nouveau réseau de soins primaires provincial, baptisé Lien Santé NB (LSNB), pour la population du Nouveau-Brunswick qui n'a pas de fournisseur de soins de santé primaires. Les services de LSNB permettent de :

- » fournir aux gens du Nouveau-Brunswick un accès à des soins de santé primaires opportuns et coordonnés pendant qu'ils attendent d'être jumelés en permanence à un fournisseur de soins primaires; et
- » réduire/prévenir les visites inutiles aux services d'urgence.

EM/ANB assume les responsabilités suivantes :

- conclure des contrats axés sur le rendement avec des fournisseurs de services pour la gestion et la prestation des services du PEM, d'ANB et de LSNB, à la discrétion du conseil d'administration;

- rendre des comptes au ministre de la Santé, par l'entremise du conseil d'administration, au moyen d'un cadre de responsabilisation comportant des indicateurs de rendement; et
- prendre toute mesure qui, de l'avis du conseil d'administration, est nécessaire ou pourrait l'être pour améliorer, renforcer ou étendre la prestation des services du PEM, d'ANB ou de LSNB.



Équipe de la haute direction

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. Dans le cadre d'un protocole d'entente signé en février 2022, EM/ANB a également reçu pour mandat de déployer le nouveau réseau de soins primaires provincial, Lien Santé NB. SSMNB pourvoit les postes de directeur général et de l'équipe de la haute direction d'EM/ANB, qui comprend les membres suivants au 31 mars 2024 :

Craig Dalton

Directeur général, EM/ANB et
chef de l'exploitation, SSMNB

Jean-Pierre Savoie

Vice-président, Opérations d'ANB

Ginette Pellerin

Vice-présidente, Opérations du PEM

Martine Des Roches

Vice-présidente, Réseau de soins primaires

Edgar Goulette

Vice-président, Qualité, sécurité des patients
et formation

Vacant

Vice-président(e), Rendement organisationnel,
intégration et innovation numérique

Lise Robichaud McGrath

Directrice exécutive, Finances

Martine Savoie

Directrice, Ressources humaines

Christianna Williston

Directrice, Communications et relations
avec les intervenants

Conseil d'administration

Composition du conseil d'administration d'EM/ANB au 31 mars 2024 :

Ian Watson, président

Sous-ministre adjoint
Collaboration dans le système de santé
Ministère de la Santé

Jim Mehan, vice-président

Sous-ministre
Ministère du Développement social

Eric Beaulieu, trésorier

Sous-ministre
Ministère de la Santé

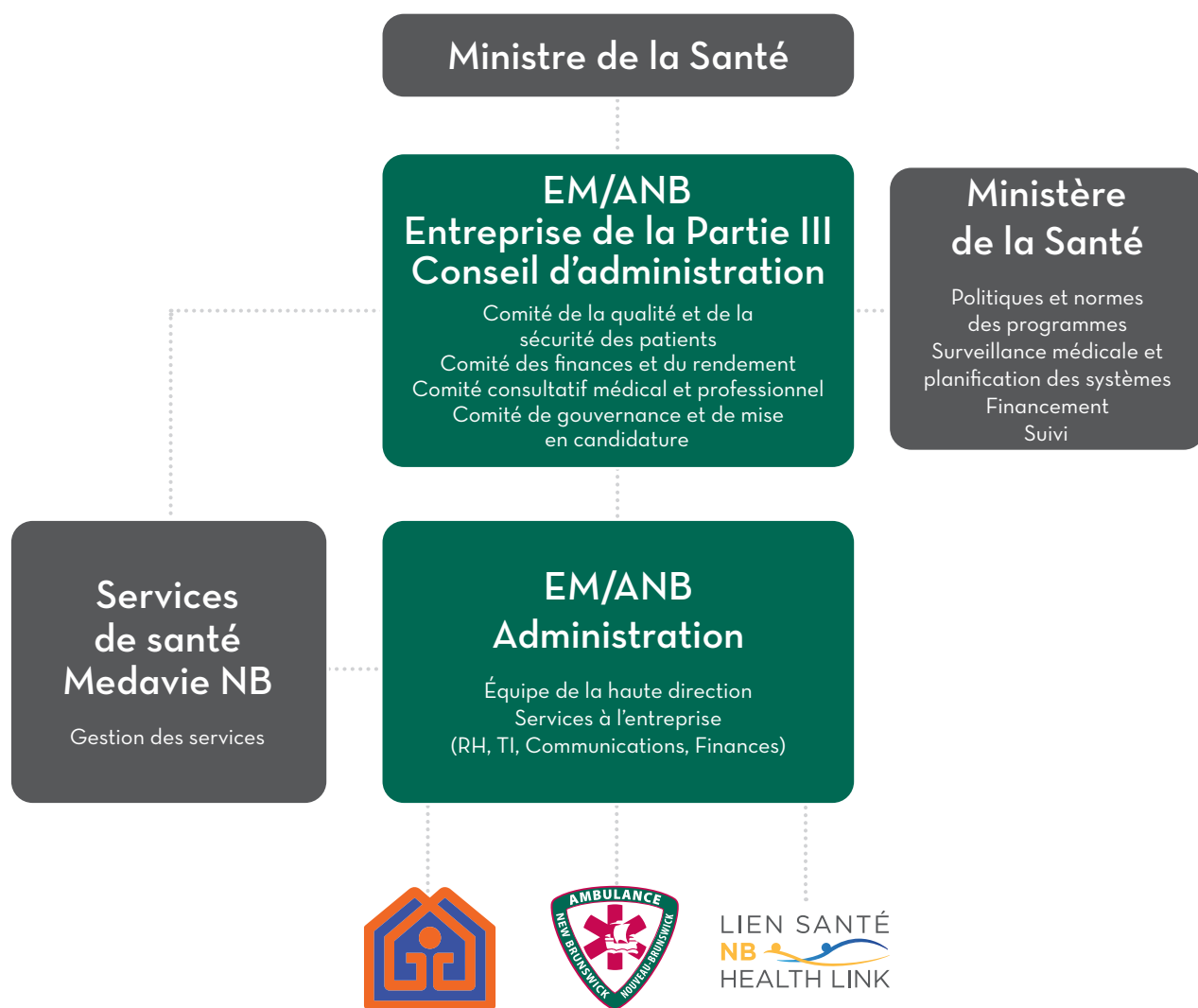
Margaret Melanson

Présidente-directrice générale par intérim
Réseau de santé Horizon

Dre France Desrosiers

Présidente-directrice générale
Réseau de santé Vitalité

Structure de gouvernance



Opérations et services



plus de 2 000
employés



plus de 100
emplacement



plus de 650
véhicules



plus de
800 000
contacts auprès
de patients

AMBULANCE NOUVEAU-BRUNSWICK (ANB)

ANB assure la prestation de services médicaux d'urgence (SMU) au Nouveau-Brunswick.

Services

- Répartition et coordination des ambulances
- Interventions par ambulance aux appels d'urgence (911)
- Transferts interétablissements
- Services d'ambulance aérienne

Fournisseurs

- Répartiteurs médicaux d'urgence (RMU)
- Techniciens d'urgence médicale (TUM)
- Paramédics en soins primaires (PSP)
- Paramédics en soins avancés (PSA)
- Infirmiers de vol en soins critiques

PROGRAMME EXTRA-MURAL (PEM)

Le PEM est une sorte d'« hôpital sans murs » offrant une gamme complète de soins de santé aux patients à leur domicile ou dans leur collectivité.

Services

- Soins aigus
- Soins aux malades chroniques
- Soins palliatifs
- Services d'oxygénothérapie à domicile
- Services de réadaptation

Fournisseurs

- Infirmières praticiennes (IP)
- Infirmières immatriculées (II)
- Infirmières auxiliaires autorisées (IAA)
- Préposées aux soins des patients (PSP)
- Travailleuses sociales
- Thérapeutes respiratoires (TR)
- Diététistes immatriculées
- Physiothérapeutes (PT)
- Ergothérapeutes (Erg.)
- Orthophonistes
- Aides en réadaptation

LIEN SANTÉ NB (LSNB)

Lien Santé NB permet aux patients qui y sont inscrits d'avoir accès à un réseau de médecins de famille et d'infirmières praticiennes à travers la province. Ces patients ont ainsi accès à un centre médical temporaire jusqu'à ce qu'ils soient jumelés de façon permanente à un fournisseur de soins primaires dans leur collectivité.

Services

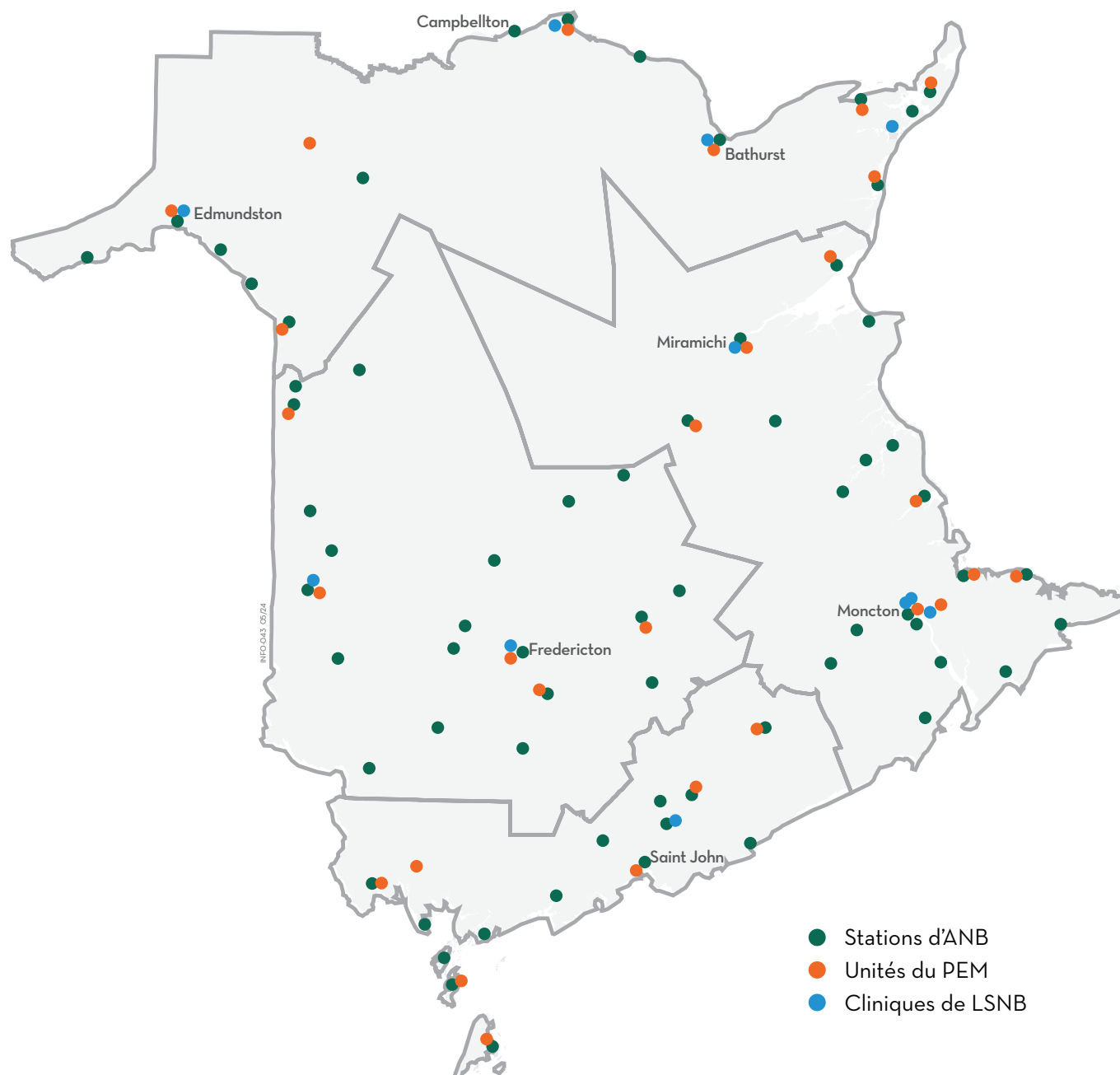
- Rendez-vous médicaux offerts en personne, par téléphone ou en mode virtuel
- Évaluations de patients
- Dossier de santé centralisé pour les patients
- Ordonnances de médicaments
- Diagnostics
- Aiguillages vers des soins spécialisés

Fournisseurs

- Médecins de famille
- Infirmières praticiennes (IP)
- Infirmières immatriculées (II)
- Infirmières auxiliaires autorisées (IAA)
- Travailleuses sociales
- Personnel administratif

Installations

Au 31 mars 2024, les installations d'EM/ANB se composaient de 67 stations et 14 postes du côté d'Ambulance Nouveau-Brunswick, de 23 unités et 4 unités satellites du côté du Programme extra-mural et de 11 cliniques du côté de Lien Santé NB.



Dotation en personnel

Au 31 mars 2024, EM/ANB comptait 2 356 employés (à temps plein, à temps partiel et occasionnels, actifs ou non).

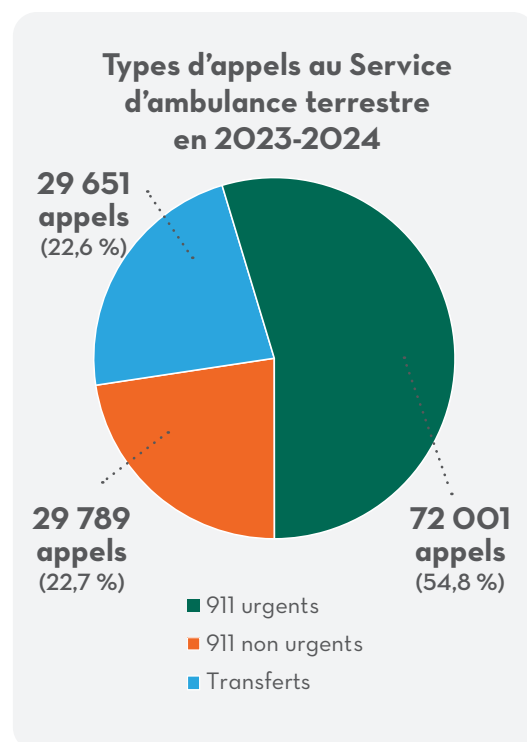
Classification des emplois	Dénombrement des effectifs (#)	Dénombrement des effectifs (ETP)
Ambulance Nouveau-Brunswick	1 208	855,28
Paramédic en soins avancés	85	49,5
Coordonnateur du transport de patients en phase critique	5	4,33
Répartiteur médical d'urgence	41	34,32
Coordonnateur des répartiteurs médicaux d'urgence	12	9,33
Technicien d'urgence médicale	39	28
Coordonnateur paramédical	93	85,75
Paramédic en soins primaires	919	633,55
Infirmier immatriculé de classe A	12	8,5
Infirmier immatriculé de classe C	2	2
Programme extra-mural	1 078	821,6
Commis à l'administration (clinique)	1	1
Coordonnateur des services administratifs	3	3
Soutien administratif (non clinique)	14	10,4
Coordonnateur, projets et programmes	1	0
Diététiste 1	27	23,8
Diététiste 2	5	4,4
Étudiant d'été au PEM	2	0
Soutien administratif du PEM	76	63,1
Coordonnateur des soutiens administratifs du PEM	2	2
Infirmier auxiliaire autorisé	90	57
Gestionnaire, Opérations du PEM	45	43,4
Gestionnaire, Services de radiographie mobiles	1	1
Ergothérapeute 1	59	53,7
Ergothérapeute 2	7	5,8
Préposé aux soins des patients 1	5	3,8
Physiothérapeute 1	54	42,8
Physiothérapeute 2	4	2,6
Infirmier immatriculé de classe A	535	380,8
Infirmier immatriculé de classe B	1	1
Infirmier immatriculé de classe C	13	11
Infirmier immatriculé de classe D (infirmières praticiennes)	2	2
Aide en réadaptation	28	24,4
Thérapeute respiratoire 2	55	45,8
Travailleur social 1	31	24,8
Orthophoniste 1	17	14
LSNB	70	48,2
Adjoint administratif (clinique)	21	17
Adjoint administratif (non clinique)	11	9
Gestionnaire, Opérations de Lien Santé NB	1	1
Infirmier immatriculé de classe A	28	17,2
Infirmier immatriculé de classe C	1	1
Infirmier immatriculé de classe D (infirmières praticiennes)	7	2
Travailleur social 1	1	1
Total des effectifs	2 356	1 725,08

Contacts auprès de patients d'EM/ANB

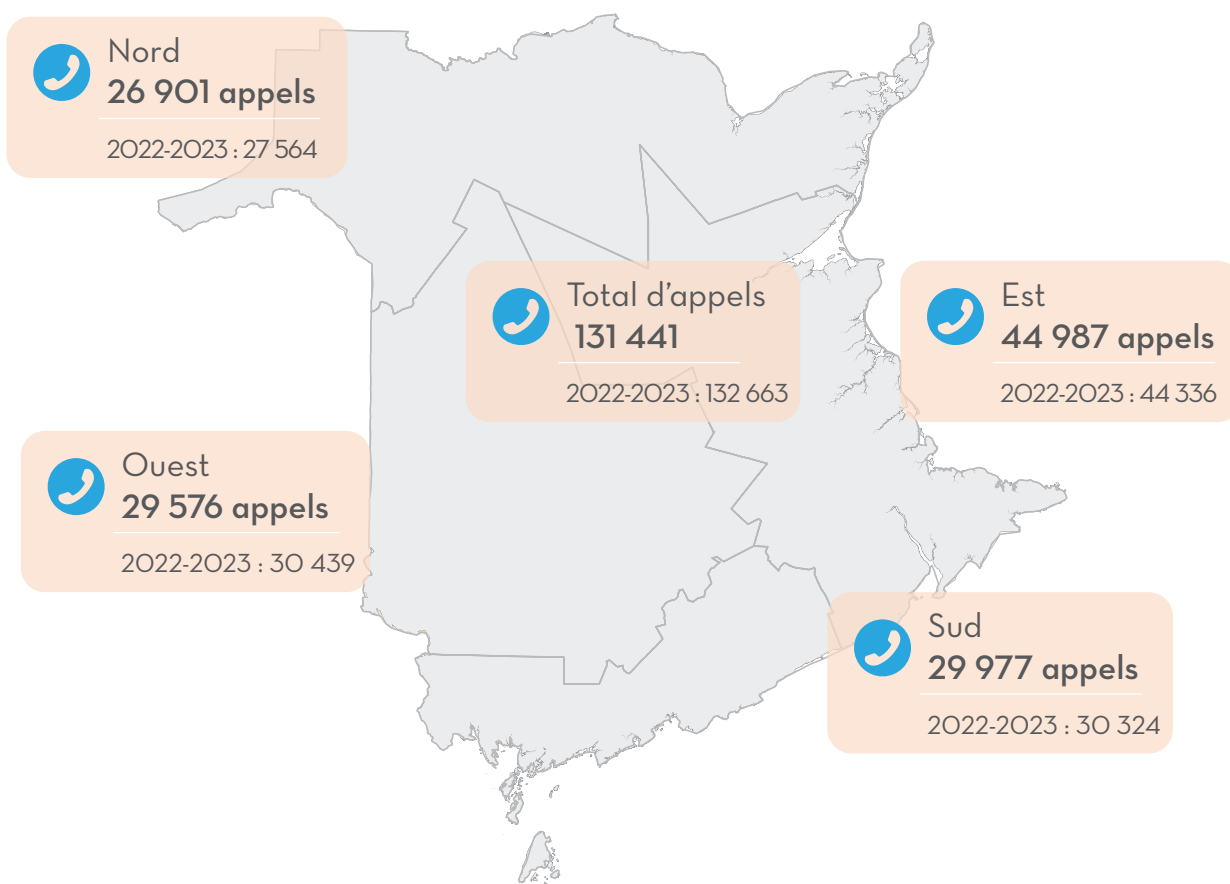
Au cours de l'exercice 2023-2024, les professionnels de la santé d'EM/ANB ont établi au total 808 405 contacts avec des patients. La section suivante fournit une vue d'ensemble plus détaillée des contacts avec les patients par service.

SERVICE D'AMBULANCE TERRESTRE

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'équipe du Service d'ambulance terrestre d'Ambulance Nouveau-Brunswick a répondu au total à 131 441 demandes de service dans le cadre d'appels 911 urgents, d'appels non urgents et d'appels de transfert, ce qui a résulté en 126 926 contacts avec des patients.

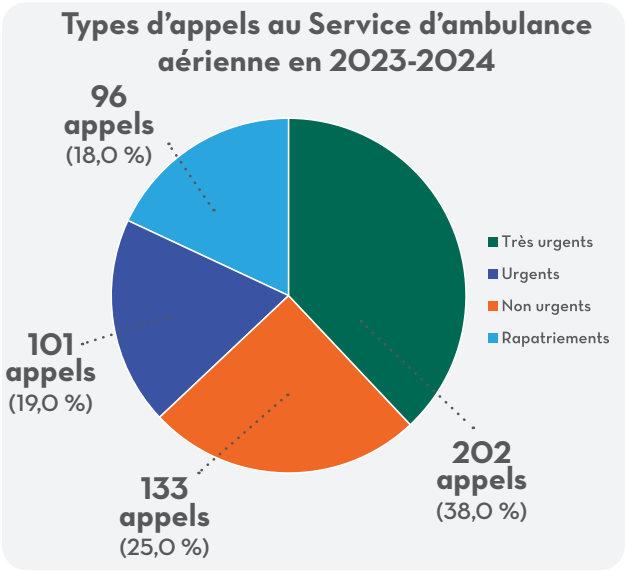


Volume d'appels annuel



SERVICE D'AMBULANCE AÉRIENNE

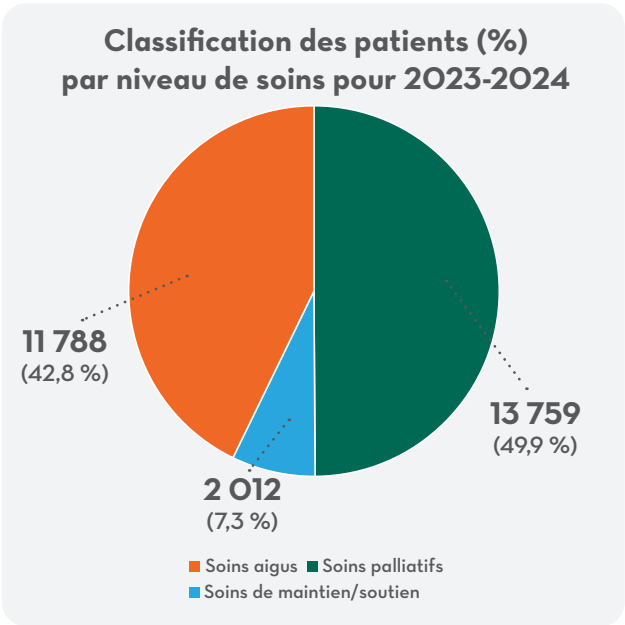
Au cours de l'exercice 2023-2024, l'équipe du Service d'ambulance aérienne d'Ambulance Nouveau-Brunswick a transféré un total de 532 patients dans le cadre de missions très urgentes, urgentes, non urgentes et de rapatriement.



PROGRAMME EXTRA-MURAL

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Programme extra-mural (PEM) a fourni des soins à un total de 26 853 patients qui ont bénéficié des niveaux de soins suivants : maintien/soutien, aigus et palliatifs. Il convient de noter que certains des 26 853 patients pris en charge par le PEM au cours de l'exercice 2023-2024 ont été classés dans différents niveaux de soins d'un trimestre à l'autre, en fonction de l'évolution de leurs besoins médicaux.

Au cours du même exercice, les professionnels de la santé du PEM ont établi un total de 650 746 contacts avec des patients dans le cadre des champs d'exercice suivants :



Champ d'exercice	Visites de patients en personne	Consultations téléphoniques	Nombre total de contacts auprès de patients
Soins infirmiers (II et IAA)	343 940	111 464	455 404
Ergothérapie	28 349	16 492	44 841
Orthophonie	6 275	2 923	9 198
Nutrition clinique	15 628	7 754	23 382
Physiothérapie	27 841	10 595	38 436
Thérapie respiratoire	29 068	13 356	42 424
Travail social	10 792	8 360	19 152
Aide en réadaptation	13 835	4 074	17 909
Total	475 728	175 018	650 746

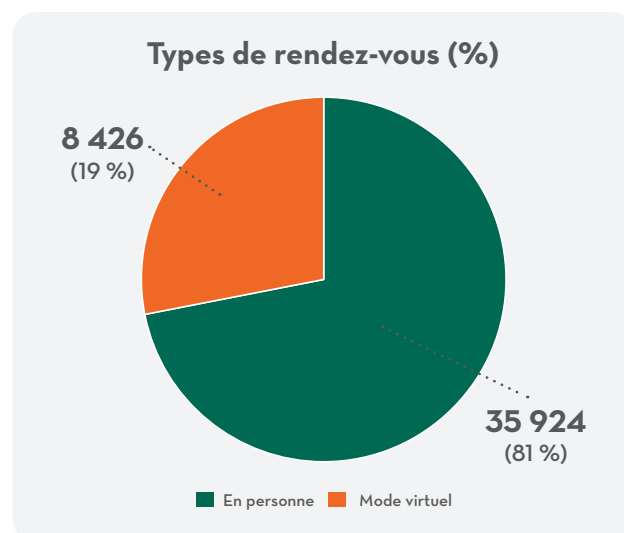


LIEN SANTÉ NB HEALTH LINK

LIEN SANTÉ NB

Au terme de l'exercice 2023-2024, un total de 56 570 patients étaient inscrits à Lien Santé NB (LSNB), bénéficiant ainsi d'un accès à un réseau de médecins de famille et d'infirmières praticiennes qui permet aux patients inscrits au programme d'obtenir les soins de santé dont ils ont besoin en attendant d'être pris en charge à plus long terme par un médecin de famille ou une infirmière praticienne. Dans le cadre de ce programme soutenu par un réseau provincial centralisé, les patients bénéficient de rendez-vous en personne, par téléphone ou en mode virtuel dans la langue officielle de leur choix. Le programme joue un rôle crucial dans notre collectivité en tenant à jour la liste des patients à jumeler de façon permanente à un médecin de famille ou à une infirmière praticienne. Une fois inscrit, le patient fait automatiquement partie de la liste des personnes à jumeler lorsqu'un fournisseur devient disponible dans sa région.

Au cours de ce même exercice financier, LSNB a pris un total de 30 201 contacts avec des patients par le biais d'une combinaison de rendez-vous en personne et virtuels.



Indicateurs de rendement clés

AMBULANCE NOUVEAU-BRUNSWICK

Les résultats correspondant à tous les indicateurs de rendement clés (IRC) suivants sont publiés chaque année dans notre rapport annuel. Pour un aperçu plus détaillé de nos données relatives aux délais d'intervention, veuillez consulter la section Responsabilité du site Web d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) : ambulancenb.ca.

Rendement d'ANB – délais d'intervention

Le tableau suivant présente les objectifs que s'efforce continuellement d'atteindre ANB en ce qui concerne les délais d'intervention :

	Délais d'intervention : appels 911 urgents	Délais d'intervention : appels 911 non urgents	Délais d'intervention : transferts prévus	Délais d'intervention : transferts non prévus
Région urbaine	9 minutes ou moins	15 minutes ou moins	60 minutes ou moins	120 minutes ou moins
Région rurale	22 minutes ou moins	25 minutes ou moins	60 minutes ou moins	120 minutes ou moins

Le tableau ci-dessous présente le pourcentage des appels d'ANB pour lesquels le temps écoulé entre la réception de l'appel et l'arrivée du personnel médical a atteint ou dépassé nos objectifs dans chacune de nos régions de service de la province. Les services continuent d'être touchés par diverses pressions exercées sur le système, dont une croissance démographique, un volume d'appels accru, une population vieillissante, des retards au déchargement, des fermetures de services d'urgence et des défis constants en matière de recrutement et de maintien de l'effectif.

Il convient de noter que, contrairement à nos rapports annuels précédents, les données suivantes ne reflètent pas les exemptions accordées pour les appels qui n'ont pas respecté les délais d'intervention visés en raison de circonstances indépendantes de la volonté d'ANB, comme les retards attribués à l'épuisement des ressources, aux conditions météorologiques défavorables ou aux fermetures routières.

IRC	Région	Rendement 2023-2024
Appels 911 urgents	Nord	80,77 %
	Sud	76,95 %
	Est	69,28 %
	Ouest	78,75 %
Appels 911 non urgents	Province	82,24 %
Transferts prévus	Province	86,46 %
Transferts non prévus	Province	89,86 %

Rendement d'ANB – satisfaction des patients

Les résultats ci-dessous du sondage sur la satisfaction des patients sont compilés deux fois par année par un organisme de recherche indépendant.

IRC	Région	Obligation	Rendement 2023-2024
Satisfaction globale des patients	Province	90 %	96,1 %
Langues officielles*	Province	95 %	98,3 %

* Mesure la fréquence à laquelle les techniciens d'urgence médicale (TUM) et les paramédics d'ANB s'adressent aux patients dans la langue officielle de leur choix.

PROGRAMME EXTRA-MURAL

Les résultats des indicateurs de rendement clés qui suivent sont également rendus publics sur la page de reddition de comptes du site Web du Programme extra-mural (PEM) : extramuralnb.ca.

IRC	Base de référence	Cible	Rendement 2023-2024
Délai entre l'aiguillage et les soins - médian (jours)	3	≤ 1	3*
Délai entre l'aiguillage et les soins - 90e centile (jours)	33	≤ 10	34*
Visites au service d'urgence (ratio)	0,60	≤ 0,51	0,47
Visites au service d'urgence (nombre)	18 069	≤ 16 262	12 675
Satisfaction des patients	95 %	≥ 95 %	96,3 %
Aiguillages par les fournisseurs de soins primaires	7 426	≥ 8 911	6 530
Visites du PEM	497 771	≥ 572 437	475 728**
EMP palliative care deaths occurring in the home Patients en soins palliatifs du PEM décédés à domicile	34 %	≥ 55 %	57 %
Patients en soins palliatifs du PEM décédés à l'hôpital	66 %	≤ 45 %	43 %

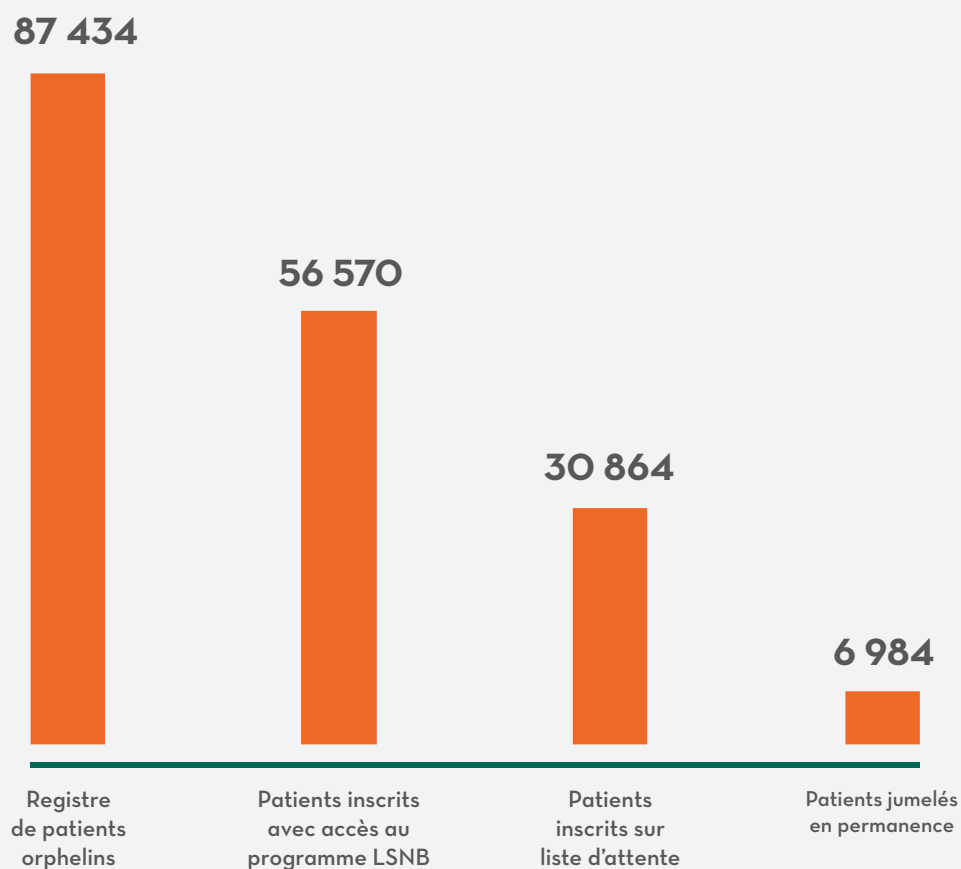
*Délai entre l'aiguillage et les soins : Ces indicateurs mesurent le temps écoulé (en jours) entre la réception de l'aiguillage et la première visite d'un professionnel du PEM. Nous mesurons à la fois le délai médian et celui du 90e centile. Le délai médian nous donne une bonne idée de ce que la plupart des patients vivraient, et celui du 90e centile nous permet de surveiller les cas susceptibles de prendre plus de temps. Pendant la pandémie, les délais entre l'aiguillage et les soins étaient plus longs, en particulier pour les patients nécessitant des services de réadaptation - un défi qui a persisté au cours des exercices 2022-2023 et 2023-2024.

**Visites du PEM : L'augmentation du niveau de gravité des patients a nécessité un soutien clinique plus important de la part du PEM, ce qui s'est traduit par des engagements plus importants en termes de temps pour les soins aux patients. Les taux accrus au niveau des congés de maladie et des postes vacants ont également une incidence sur le nombre de visites que le PEM est en mesure d'effectuer auprès des patients.

LIEN SANTÉ NB

Voici quelques-uns des indicateurs clés faisant l'objet d'un suivi constant à Lien Santé NB :

Indicateurs du programme pour 2023-2024



30 201
rendez-vous



31,6 %
rendez-vous à
l'intérieur de
5 jours*



19 jours
d'attente en
moyenne/mois*

*Ces indicateurs sont suivis pour les patients ayant obtenu un rendez-vous.

Ressources humaines d'EM/ANB

L'exercice 2023-2024 a été particulièrement intense pour notre équipe. Nous avons continué de collaborer avec la Division des ressources humaines en santé du gouvernement du Nouveau-Brunswick et de participer au comité directeur sur la santé et les ressources humaines.

Nous avons également poursuivi notre travail de sensibilisation auprès de multiples établissements postsecondaires afin de promouvoir les différentes professions de la santé à EM/ANB, ce qui comprenait notre participation régulière à divers salons de l'emploi et événements de recrutement, tant au pays qu'à l'étranger. Nous avons également continué à travailler en collaboration avec l'équipe de recrutement international dirigée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et Opportunités NB.

Tout au long de l'exercice, nous avons poursuivi la promotion des emplois au sein d'EM/ANB sur tous nos canaux numériques ainsi que sur diverses plateformes d'emploi en ligne et par l'intermédiaire de publicités ciblées dans les médias numériques et sociaux. Nous avons continué à tirer parti des médias sociaux pour présenter individuellement certains de nos employés, pour promouvoir nos professionnels de la santé qui travaillent de façon acharnée

et pour célébrer les membres de nos équipes à travers la province qui consacrent leur vie à ces importantes carrières – et ce, tout en sensibilisant le public à ces professions essentielles et au soutien vital qu'elles apportent à nos collectivités.

EM/ANB n'est pas à l'abri des problèmes de dotation qui touchent l'ensemble du système de santé du Nouveau-Brunswick et du pays. Comme chaque année, nous continuons à mettre l'accent sur le recrutement et la rétention, et nous nous assurons d'avoir le personnel nécessaire pour fournir les services de santé dont ont besoin les Néo-Brunswickois, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin. Au cours de l'exercice 2023-2024, EM/ANB a eu le plaisir de recruter et d'intégrer au total 326 nouveaux employés : 123 à Ambulance Nouveau-Brunswick, 149 au Programme extra-mural et 54 à Lien Santé NB.

La sécurité demeurant également une grande priorité, nous continuons à travailler avec les représentants des comités provinciaux de santé et de sécurité pour passer en revue nos programmes, proposer de nouvelles initiatives et procédures de travail sécuritaires, et créer de nouveaux modules d'apprentissage pour le personnel, notamment sur le levage et la manipulation des patients en toute sécurité.



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

SÉCURITÉ DES PATIENTS

La sécurité des patients est au cœur de notre mandat et détermine toutes nos décisions, qu'il s'agisse de l'élaboration de politiques et protocoles, de la conception et de l'acquisition d'équipement, de la formation continue des conducteurs, d'un programme rigoureux d'entretien de la flotte ou de l'étude rétrospective des dossiers des patients.

Le comité sur la qualité des soins et la sécurité des patients tient régulièrement des réunions au cours desquelles de nouvelles recommandations sont mises en œuvre et surveillées. Les plaintes, les critiques et les commentaires que nous recevons sont pris très au sérieux, et chaque incident fait l'objet d'une enquête approfondie par nos équipes d'assurance de la qualité et de gestion des risques. Nos champions de la sécurité des patients agissent comme ambassadeurs sur le terrain et sont remerciés chaque année pour leur contribution importante. De plus, nos efforts de prévention et de contrôle des infections sont fondés sur des données probantes qui sont réexaminées régulièrement.

FORMATION ET ÉDUCATION

Alors que se poursuivent nos efforts pour maintenir l'excellence en matière de soins aux patients, nous devons être attentifs et réceptifs aux commentaires du public, aux innovations du secteur des soins de santé et aux tendances mises en évidence par notre processus d'assurance de la qualité. Nos initiatives éducatives, fondées sur des données probantes et inclusives sur le plan culturel, sont influencées par les connaissances que nous acquérons grâce à ces efforts. Qu'il s'agisse d'un cours d'apprentissage en ligne, de l'une de nos séances semestrielles en personne ou de nos orientations pour les nouveaux employés, chaque programme de formation est surveillé pour en vérifier l'efficacité et apporter des ajustements ultérieurs ou diffuser de nouveaux messages au besoin. L'objectif global est toujours d'améliorer les soins aux patients.

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. Le plan rend compte de toutes les activités d'amélioration de la qualité d'EM/ANB, dont ce qui suit :

- 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 la vice-présidente, Qualité, sécurité des patients et formation, ce rapport est publié en ligne sous la section de reddition de comptes des sites Web du Programme extra-mural et d'Ambulance Nouveau-Brunswick.

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 à la population du Nouveau-Brunswick.

Aperçu du Plan stratégique

En 2023-2024, nous avons entamé la deuxième année du [*Plan stratégique 2022-2025 d'EM/ANB : Ensemble, transformer les soins communautaires*](#). Ce deuxième plan stratégique d'EM/ANB depuis sa création en 2018 a été élaboré après consultation de notre personnel de première ligne, de nos équipes de soutien, de nos gestionnaires et responsables, et de nos équipes de direction, ainsi que de nos partenaires de soins de santé externes et de nos principales parties prenantes. C'est en fonction des commentaires de nos parties prenantes que nous avons décidé de maintenir notre mission, notre vision et nos valeurs actuelles, que nos parties prenantes internes et externes estiment toujours pertinentes dans le cadre du travail qu'EM/ANB continue d'accomplir.

Mission, vision et valeurs

 <p>Assurer l'excellence des soins d'urgence et communautaires.</p>	 <p>Améliorer la qualité de vie des Néo-Brunswickois dans leur collectivité.</p>	 <ul style="list-style-type: none">✓ Sécurité✓ Souci du patient✓ Responsabilité✓ Accessibilité✓ Innovation✓ Bienveillance✓ Réactivité✓ Esprit communautaire
Mission	Vision	Valeurs

Orientations stratégiques

À l'issue de notre processus de consultation, les cinq (5) orientations stratégiques suivantes ont été définies pour guider les principales initiatives d'EM/ANB au cours des trois prochaines années :

				
Bonifier nos principaux services et en établir l'ordre de priorité	Faciliter l'accès aux soins dans la collectivité	Solidifier notre position de partenaire en soins de santé fiable	Améliorer l'expérience du personnel	Renforcer nos actifs numériques et nos solutions technologiques de soins de santé
1	2	3	4	5

Le point sur le Plan stratégique

Dans les pages suivantes du présent rapport, nous faisons le point sur les principales initiatives à l'appui de chacune des cinq orientations stratégiques de notre plan.

AGRÉMENT CANADA

Agrément Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui établit des normes pour assurer la qualité et la sécurité des soins de santé et qui procède à l'agrément d'organismes de santé au Canada et dans le monde entier.

EM/ANB inc. s'engage à chercher continuellement à améliorer les services offerts à nos patients et à nos collectivités. Le processus d'agrément est un outil servant à bâtir et à maintenir une culture de qualité et de sécurité au sein d'un organisme de soins de santé. Par conséquent, le prochain examen par les pairs d'Agrément Canada est prévu en mai 2024 pour EM/ANB.

PATIENTS VULNÉRABLES AYANT DES BESOINS COMPLEXES

L'objectif de ce projet est de démontrer l'impact de la mise en œuvre d'un modèle de gestion des cas, ainsi que de la présence d'un paramédic communautaire qui travaille en collaboration avec le Programme extra-mural pour soutenir la population vulnérable. Ce modèle de soins pour les patients vulnérables ayant des besoins complexes a été mis à l'essai dans le comté de Northumberland et a commencé en 2021-2022. Un rapport final sur le projet a été reçu en 2023-2024 et a démontré que les patients étaient extrêmement satisfaits des services fournis par les gestionnaires de cas et les paramédics communautaires. Une réduction importante des visites aux services d'urgence et des admissions à l'hôpital a aussi été observée.





SERVICE DE TRANSPORT MÉDICAL (AUSSI CONNU SOUS LE NOM DE VÉHICULES DE TRANSFERT MULTIPATIENTS)

Se sont poursuivis au cours de l'exercice 2023-2024 les travaux sur l'initiative suivante du Plan provincial de la santé : l'introduction d'une unité de transfert multipatients dotée d'une équipe de deux techniciens d'urgence médicale assurant le transfert des patients de faible niveau de gravité, dans le but de libérer davantage de paramédics pour qu'ils puissent travailler à bord des unités d'urgence (911) dans leurs collectivités.

L'aménagement interne des véhicules a été achevé à temps pour la mise en œuvre officielle du Service de transport médical en 2023. Trois unités ont été déployées au total – une à Moncton, une à Fredericton et une à Quispamsis (desservant la région de Saint John). Un quatrième véhicule a été commandé à titre de véhicule de secours.

En septembre 2023, le programme a été élargi pour inclure certains patients de niveau de gravité 4 qui sont hospitalisés ou des patients du Programme extra-mural à domicile.



LIEN SANTÉ NB

Cette initiative a d'abord été lancée dans le cadre du Plan provincial de la santé, qui prévoyait la création d'un nouveau réseau de soins primaires pour les citoyens sans médecin de famille ou infirmière praticienne – un réseau connu aujourd'hui sous le nom de Lien Santé NB (LSNB). En 2023-2024, EM/ANB a continué de travailler en collaboration avec le ministère de la Santé et d'autres partenaires pour étendre le réseau LSNB dans toute la province. En s'appuyant sur les cinq premières cliniques mises sur pied au cours de sa première année d'activité en 2022-2023, à la fin de 2023-2024, LSNB

avait établi des cliniques dans les sept zones de santé de la province et exploitait au total onze cliniques physiques aux endroits suivants : Bathurst, Dalhousie, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Inkerman, Moncton (rue Main), Moncton (avenue Morton), Rothesay, Miramichi et Woodstock. À la fin de 2023-2024, LSNB avait inscrit 56 570 patients au programme, leur donnant accès à un réseau de médecins de famille et d'infirmières praticiennes pendant qu'ils attendent d'être jumelés de façon permanente avec des fournisseurs de soins de santé primaires.



SERVICES CLINIQUES AMÉLIORÉS DANS LES FOYERS DE SOINS SPÉCIAUX

Cette initiative a également été lancée initialement dans le cadre du Plan provincial de la santé du Nouveau-Brunswick, dont l'un des principaux piliers consiste à soutenir le vieillissement chez soi des personnes âgées. Cette initiative particulière consiste à faire appel au Programme extra-mural (PEM) pour fournir des services cliniques améliorés dans les foyers de soins spéciaux afin de mieux coordonner les soins des résidents et de s'assurer qu'ils reçoivent de l'aide au bon endroit, au bon moment et par le bon fournisseur. Le PEM est chargé de coordonner les soins en étroite collaboration avec d'autres fournisseurs de soins, au besoin. L'initiative a pour but de réduire les hospitalisations, la fréquence des visites au service d'urgence et le nombre d'appels non urgents aux services d'ambulance pour les résidents.

Au fur et à mesure de l'intégration des foyers de soins spéciaux, chaque résident reçoit une évaluation clinique complète, puis une infirmière responsable de la coordination des soins du PEM élabore un plan de soins qui peut inclure d'autres professionnels de la santé du PEM (p. ex., les physiothérapeutes, les aides en réadaptation, les thérapeutes respiratoires, les orthophonistes, etc.), ainsi que d'autres services (p. ex., de traitement des dépendances et de santé mentale).

Le Plan provincial de la santé prévoyait l'intégration de 31 foyers de soins spéciaux d'ici la fin du premier trimestre de 2023-2024 (avril-juin). Non seulement l'objectif a été atteint, il a également été dépassé. À la fin de mars 2024, le PEM avait intégré 143 foyers de soins spéciaux, représentant 45 % des lits occupés dans tous les foyers de soins spéciaux de la province. Le PEM continuera d'identifier, d'évaluer et d'intégrer des foyers de soins spéciaux en étroite collaboration avec nos partenaires de l'Association des foyers de soins spéciaux du Nouveau-Brunswick, du ministère du Développement social, du ministère de la Santé et des régies régionales de la santé, en vue d'atteindre l'objectif d'offrir ces services à tous les foyers de soins spéciaux de la province.

TECHNOLOGIE AU POINT DE SERVICE POUR LES SOINS À DOMICILE

Le projet pilote de technologie au point de service pour les soins à domicile a pris fin en mai 2023, et une évaluation a été effectuée après l'achèvement du projet. Le projet pilote a été mis en œuvre dans deux zones de santé de la province, soit la zone de santé 4 (incluant les régions d'Edmundston/Grand-Sault et Kedgwick/Saint-Quentin) et la zone de santé 7 (incluant les régions de Miramichi, Neguac et Blackville). Le projet pilote visait à déterminer si cette technologie permettrait aux cliniciens du Programme extra-mural et aux patients d'accéder plus rapidement aux renseignements cliniques. L'évaluation après l'achèvement du projet a révélé une très grande satisfaction du point de vue des patients; il améliore l'accès à des soins adaptés en temps opportun en offrant des tests sur place.

SERVICES DE RADIOGRAPHIE MOBILES

Au cours de l'exercice 2023-2024, EM/ANB a lancé les services de radiographie mobiles du Programme extra-mural (PEM), pour lesquels un protocole d'entente a été

signé avec les régies régionales de la santé de notre province au cours de l'été 2023. À la fin de 2023-2024, ce service avait été entièrement mis en œuvre dans la zone 2, où 738 visites ont été effectuées, ce qui aurait permis d'éviter le double du nombre de transferts en ambulance et de visites subséquentes au service d'urgence pour les résidents d'établissements de soins de longue durée. Le PEM, en collaboration avec les régies régionales de la santé, continuera de déployer graduellement ce service dans toute la province.

MISE À JOUR DU SYSTÈME DE RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (RAO)

En janvier 2023, Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) a mis en place le système de RAO Logis, qui a permis d'améliorer la prise d'appels, la répartition, la communication et la prestation de services en général. Par suite de la mise en œuvre du système de RAO Logis, un organisme tiers a été chargé d'effectuer un examen complet à cet égard. Cet examen était axé sur le processus des opérations de répartition d'ANB, incluant les personnes, les technologies et les processus engagés dans le contexte de la mise en œuvre du système de RAO Logis, et a donné lieu à quatorze recommandations principales.

Le rapport final de ce tiers a été présenté à l'équipe au cours de l'exercice 2023-2024, et une équipe de projet a été chargée de mettre en œuvre des solutions durables à long terme pour l'avenir de cette nouvelle RAO.

Recommandations de la vérificatrice générale – mise à jour de 2023-2024

EM/ANB continue de travailler avec le ministère de la Santé pour régler les problèmes relevés dans le Rapport de la vérificatrice générale de 2020 concernant les services d'ambulance du Nouveau-Brunswick. Le tableau qui suit donne un aperçu des recommandations précises de la vérificatrice générale qui ont été mises en œuvre par EM/ANB en consultation avec le ministère de la Santé au cours de l'exercice 2023-2024.

Paragraphe	Recommandation	Mise à jour de 2023-2024
3.56	Nous recommandons que les règlements administratifs du conseil d'administration soient modifiés afin de changer la composition du conseil pour y inclure des membres indépendants du Ministère.	Les règlements administratifs permettent actuellement de nommer des membres indépendants du ministère de la Santé. La composition du conseil s'est élargie au-delà du ministère de la Santé et des régions régionales de la santé pour inclure un représentant du ministère du Développement social.
3.61	Nous recommandons que le conseil d'administration applique sa politique en matière de conflits d'intérêts et examine périodiquement l'efficacité de cette politique pour atténuer les risques de conflits d'intérêts.	Le conseil d'administration et ses comités maintiennent la déclaration de conflit d'intérêts comme point permanent à l'ordre du jour des réunions et en assure la documentation dans les procès-verbaux. Il existe un calendrier pour l'examen continu de toutes les politiques du conseil. La politique sur les conflits d'intérêts a été examinée en 2019 et le sera de nouveau en 2023.
3.94	Nous recommandons que le mandat de chaque comité permanent exige la présentation d'un rapport annuel écrit au conseil d'administration pour montrer que les sous-comités fonctionnent comme prévu.	Les comités permanents du conseil se réunissent actuellement tous les trimestres et présentent des rapports écrits au conseil. Le mandat de ces comités a été révisé pour tenir compte de la présentation de rapports annuels, conformément à la recommandation de la vérificatrice générale, et les comités ont commencé à présenter des rapports annuels.
3.95	Nous recommandons que le conseil d'administration améliore sa rédaction des procès-verbaux afin d'accroître la transparence.	Le conseil et ses comités ont déployé des efforts et amélioré la consignation des procès-verbaux et continueront de le faire.
3.113	Nous recommandons que le conseil d'administration veille à ce qu'EM/ANB ou SSMNB justifie la façon dont les économies sont réalisées afin de montrer la valeur fournie par les économies de coûts réclamées en vertu du contrat de services d'ambulance.	Le conseil continue de recevoir des rapports financiers indiquant des écarts de dépenses par rapport au budget et cherche à obtenir de plus amples renseignements au besoin.





États financiers d'EM/ANB inc.

Au 31 mars 2024

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Rapport de l'auditeur indépendant	28
État des résultats et de l'excédent	30
État de la situation financière	31
État de l'évolution de la dette nette	32
État des flux de trésorerie	33
Notes afférentes aux états financiers	34
État des résultats et de l'excédent - ANB	44
État des résultats et de l'excédent - PEM	45
État des résultats et de l'excédent - LSNB	46

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 2024 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 2024, 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.

Autre - informations supplémentaire

Notre audit a été effectué dans le but de formuler une opinion sur les états financiers pris dans leur ensemble. Les tableaux supplémentaires au pages 16-18 sont présentés à titre d'information supplémentaire et ne font pas partie des états financiers requis. Ces informations ont été soumises aux procédures d'audit appliquées uniquement dans la mesure nécessaire pour exprimer une opinion sur l'audit des états financiers pris dans leur ensemble.

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 18 juillet, 2024



Comptables professionnels agréés

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

Exercice se terminant le 31 mars

Budget**2024****2023**

Recettes

Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	235 224 171 \$	260 502 548 \$	287 712 248 \$
Subvention de financement Lien Santé NB (page 19)	-	6 190 750	2 838 114
Facturation pour services d'ambulance et extra-mural (note 3)	3 300 000	3 027 403	2 989 355
Financement des immobilisations (note 2)	831 000	1 565 733	6 295 100
	<u>239 355 171</u>	<u>271 286 434</u>	<u>296 996 703</u>

Dépenses

Services administratifs et autres services de soutien	16 692 255	25 428 009	25 649 104
Flotte	11 941 385	13 239 822	13 360 985
Installations	9 442 531	9 792 656	9 480 310
Amortissement	4 500 000	7 259 329	6 608 997
Intérêts	-	360 634	196 719
Communication, ambulance aérienne et terrestre	116 202 385	123 652 662	146 875 132
Services de soins cliniques	76 445 615	80 057 820	81 994 699
Dépenses Lien Santé NB (page 19)	-	6 190 750	2 838 114
Rémunération incitative	-	1 916 807	4 858 951
	<u>235 224 171</u>	<u>267 898 489</u>	<u>289 024 897</u>

Excédent d'exploitation annuel	<u>4 131 000</u>	<u>3 387 945</u>	<u>7 971 806</u>
--------------------------------	-------------------------	-------------------------	------------------

Autres éléments :

Indemnités de maladie (note 6)	-	(448 800)	(398 900)
--------------------------------	---	------------------	-----------

Excédent annuel	<u>4 131 000 \$</u>	<u>2 939 145 \$</u>	<u>7 572 906 \$</u>
-----------------	----------------------------	----------------------------	---------------------

Déficit, début de l'exercice		(297 032) \$	(3 537 921) \$
------------------------------	--	---------------------	----------------

Affectation de l'excédent, recettes de facturation		(3 027 403)	(2 989 355)
---	--	--------------------	-------------

Affectation de l'excédent		(1 840 239)	(1 342 662)
---------------------------	--	--------------------	-------------

Excédent annuel		<u>2 939 145</u>	<u>7 572 906</u>
-----------------	--	-------------------------	------------------

Déficit, fin de l'exercice		<u>(2 225 529) \$</u>	<u>(297 032) \$</u>
----------------------------	--	------------------------------	---------------------

EM/ANB Inc.

État de la situation financière

Au 31 mars

2024

2023

Actifs

Encaisse et quasi-espèces	33 180 879 \$	5 908 692 \$
Comptes clients	2 912 110	4 112 109
Somme à recevoir de Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	298 551	-
Somme à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	23 183 758	71 910 184
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	2 773 838	2 571 654
	<u>62 349 136</u>	<u>84 502 639</u>

Passifs

Comptes fournisseurs et charges à payer (note 5)	33 010 199	53 492 114
Passif au titre des indemnités de maladie (note 6)	7 329 800	6 881 000
Somme à payer à Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	-	8 559 821
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	9 317 092	4 705 384
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	24 275 080	22 276 343
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 7)	240 000	240 000
	<u>9 385 211</u>	<u>7 885 221</u>
	<u>85 692 958</u>	<u>104 039 883</u>

Dette nette	<u>21 208 246</u>	<u>19 537 244</u>
-------------	-------------------	-------------------

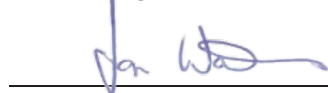
Actifs non financiers

Immobilisations corporelles (note 4)	18 827 839	18 807 547
Sommes payées d'avance	154 878	432 665
	<u>18 982 717</u>	<u>19 240 212</u>

Déficit accumulé	<u>(2 225 529) \$</u>	<u>(297 032) \$</u>
------------------	-----------------------	---------------------

Engagements (note 8)

Au nom du Conseil



Administrateur



Administrateur

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

Exercice se terminant le 31 mars	2024	2023
Excédent annuel	2 939 145 \$	7 572 906 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 027 403)	(2 989 355)
Affectation de l'excédent	(1 840 239)	(1 342 661)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(7 279 621)	(10 341 523)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>7 259 329</u>	<u>6 608 997</u>
	(1 948 789)	(491 637)
Diminution des sommes payées d'avance	<u>277 787</u>	<u>310 812</u>
Augmentation de la dette nette	(1 671 002)	(180 825)
Dette nette au début de l'exercice	<u>(19 537 244)</u>	<u>(19 356 419)</u>
Dette nette à la fin de l'exercice	<u>(21 208 246) \$</u>	<u>(19 537 244) \$</u>

EM/ANB Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2024

2023

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

Exploitation

Excédent annuel	2 939 145 \$	7 572 906 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 027 403)	(2 989 355)
Affectation de l'excédent	(1 840 239)	(1 342 661)
Dépense d'amortissement	7 259 329	6 608 997
Obligation d'indemnité de maladie	448 800	398 900
	<u>5 779 632</u>	<u>10 248 786</u>

Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation

Comptes clients	1 199 999	(1 148 399)
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	(202 184)	(195 265)
Somme à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	48 679 426	(33 777 110)
Somme à payer à Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	(8 811 372)	6 711 913
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	4 611 708	230 378
Sommes payées d'avance	277 787	310 812
Comptes fournisseurs et charges à payer	(20 481 915)	7 899 916
Asset retirement obligation	-	240 000
Recettes comptabilisées d'avance	1 998 737	19 641 041
	<u>33 051 818</u>	<u>10 162 072</u>

Capital

Remboursement de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	(4 213 898)	(3 953 688)
Acquisition d'un contrat de location-acquisition	5 713 888	3 806 423
Achat d'immobilisations corporelles	(7 279 621)	(10 341 523)
	<u>(5 779 631)</u>	<u>(10 488 788)</u>

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

27 272 187 (326 716)

Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice

5 908 692 6 235 408

Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice

33 180 879 \$ 5 908 692 \$

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

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, les services du programme extra-mural et Lien Santé NB 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 Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc. pour la gestion et la prestation de services liés aux services d'ambulance, au programme extra-mural. EM/ANB Inc. et les services de Lien Santé NB. EM/ANB Inc. a des mesures de performance dans les contrats liés aux services/exigences de performance.

EM/ANB Inc. a conclu un protocole d'accord avec la province du Nouveau-Brunswick pour l'élaboration, la mise en œuvre et l'administration d'un programme de réseau de soins primaires "Lien Santé NB » afin de permettre aux résidents du Nouveau-Brunswick qui n'ont pas de fournisseur de soins primaires d'avoir accès à des soins coordonnés en temps opportun.

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).

Adoption d'une nouvelle norme comptable

Le 1er avril 2023, l'entreprise a adopté la norme comptable publique PS 3400, Produits. Cette norme établit une distinction entre les produits résultant de transactions comportant des obligations de performance (transactions d'échange) et les transactions ne comportant pas d'obligations de performance (transactions de non-échange).

L'adoption de la norme PS 3400 n'est pas significative pour l'entreprise, aucun ajustement de la période précédente n'est nécessaire.

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.

Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau

L'entreprise a établi un fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau pour les opérations ambulancières 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.

2. Conventions comptables (suite)

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 2 571 654 \$ (2023 - 2 376 389 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 731 000\$ (2023 - 1 482 245 \$) les produits de vente d'actifs de 125 484 \$ (2023 - 195 821 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 126 372 \$ (2023 - 81 501 \$) moins les achats d'immobilisations/de nouveaux éléments de portée de 780 672 \$ (2023 - 1 564 302 \$) pour un solde de fermeture de 2 773 838 \$ (2023 - 2 571 654 \$).

Au cours de l'exercice la somme de 114 000 000 \$ (2023 - 100 000\$) a été attribuée aux opérations du PEM pour l'achat de biens d'équipement et Lien Santé NB a reçu 671 061\$ (2023- néant) pour l'achat de biens d'équipement.

Recettes comptabilisées d'avance

L'entreprise a des recettes comptabilisées d'avance de 24 275 080 \$ qui se composent du solde du fonds de remplacement de l'actif provenant des opérations ambulancières de 2 773 838 \$ et des coûts cliniques réinvestis de 19 334 310 \$ pour les opérations extra-murales plus une avance de 115 039 \$ 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.

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

2. Conventions comptables (suite)**Obligation de mise hors service d'immobilisations**

L'entreprise comptabilise le passif lié à l'obligation de mise hors service d'une immobilisation ("OMHS") lorsqu'il existe une obligation légale d'engager des coûts de mise hors service en rapport avec l'immobilisation corporelle, que la transaction ou l'événement passé donnant lieu au passif s'est produit, qu'il est prévu que des avantages économiques futurs seront abandonnés et qu'une estimation raisonnable du montant peut être effectuée. Lorsque la direction n'est pas en mesure de faire une estimation raisonnable, un passif n'est comptabilisé que lorsqu'une estimation raisonnable peut être faite. Les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations sont comptabilisées en tant que passif avec une augmentation correspondante de la valeur comptable de l'immobilisation corporelle associée. L'OMHS est amorti sur la durée de vie utile estimée de l'immobilisation corporelle correspondante.

Les coûts réels encourus sont imputés à l'OMHS à hauteur du passif enregistré au cours de la période où ils sont encourus. Les différences entre les coûts réels encourus et le passif sont comptabilisées dans l'excédent des recettes sur les dépenses lorsque l'assainissement est achevé. L'obligation est ajustée pour refléter les changements de l'obligation d'une période à l'autre résultant du passage du temps et des révisions de l'échéancier ou du montant de l'estimation initiale des flux de trésorerie non actualisés ou du taux d'actualisation.

La direction a identifié plusieurs catégories d'OMHS, notamment la cession d'ambulances, d'enseignes, de réservoirs de pétrole, de matériel informatique et de générateurs pour lesquels des passifs et des actifs OMHS ont été comptabilisés.

Baux

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement lorsque les conditions du bail transfère 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.

Instruments financiers

Tous les instruments financiers sont comptabilisés à leur coût ou à leur coût amorti.

Les coûts de transaction liés aux instruments financiers évalués au coût ou au coût amorti sont ajoutés à la valeur comptable de l'instrument financier. Les coûts de transaction liés aux instruments financiers comptabilisés à leur juste valeur sont comptabilisés en charges lorsqu'ils sont encourus.

Les passifs financiers (ou une partie d'un passif financier) sont retirés de l'état de la situation financière lorsque, et seulement lorsque, ils sont acquittés, annulés ou expirés.

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation lorsqu'il existe des indices de perte de valeur. Les pertes de valeur précédemment comptabilisées sont reprises dans la mesure de la dépréciation, à condition que l'actif ne soit pas comptabilisé à un montant, à la date de la reprise, supérieur au montant qui aurait été la valeur comptable si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée précédemment. Les montants des dépréciations ou des reprises sont comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent de la période.

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 règlements salariaux rétroactifs en fonction des conventions collectives conclues avec les syndicats et la provision pour créances douteuses reliées aux frais d'utilisation.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

2. Conventions comptables (suite)

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.

Rémunération incitative

Conformément aux contrats conclus avec Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc. (note 1) il existe des indicateurs de rendement clés liés au rendement des services dans les contrats. Les indicateurs de rendement clés, y compris les renseignements à l'appui, sont fournis au ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick pour examen et approbation. Les indicateurs de rendement clés sont comptabilisés comme paiements incitatifs dans les états financiers. En plus des paiements incitatifs, des dépenses sont également financées pour Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc. dans le cadre du contrat (note 8).

Affectation de l'excédent

L'affectation de l'excédent correspond aux fonds retournés au ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick sur la base de l'approbation du conseil d'administration. Dans le cadre du contrat avec le fournisseur de services, le fournisseur de services est responsable de la facturation et de la perception des frais d'utilisation conformément au contrat et aux politiques établies par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick. Ces fonds sont comptabilisés à l'état des résultats et sont donc inclus dans l'excédent annuel. Étant donné que ces fonds sont retournés au ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick il y a également une réduction annuelle de l'excédent/déficit accumulé pour les fonds retournés au ministère de la Santé. En plus des frais d'utilisation, il pourrait y avoir un excédent d'exploitation annuel basé sur le contrat sur lequel le conseil d'administration donne son approbation soit de retourner au ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick, soit de réinvestir dans les services.

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 4 568 612 \$ (2023 - 4 391 798 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 1 486 148 \$ et a radié des montants non recouvrables de 1 474 004 \$ pour une réserve totale de 3 850 874 \$ (2023 - 3 838 730 \$) basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction. L'entreprise a collecté 3 093 313 \$ (2023 - 3 018 491 \$) net du coût des transactions.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

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 2024	Total 2023
Coût									
Coût d'ouverture	16 687 240 \$	1 371 719 \$	2 907 966 \$	6 571 345 \$	2 213 141 \$	21 314 237 \$	59 880 \$	51 125 528 \$	43 582 881 \$
Acquisitions	5 713 888	671 061	60 193	702 819	77 270	54 390	-	7 279 621	10 372 061
Dispositions	(5 153 897)	-	-	-	-	-	-	(5 153 897)	(2 829 414)
Coût de Fermeture	17 247 231 \$	2 042 780 \$	2 042 780 \$	7 274 164 \$	2 290 411 \$	21 368 627 \$	59 880 \$	53 251 252 \$	51 125 528 \$
Amortissement cumulé									
Amortissement cumulé d'ouverture	8 747 800 \$	823 837 \$	2 457 200 \$	5 463 127 \$	2 123 685 \$	12 642 452 \$	59 880 \$	32 317 981 \$	28 507 860 \$
Amortissement	4 280 450	55 249	191 138	794 682	98 310	1 839 500	-	7 259 329	6 608 997
Dispositions	(5 153 897)	-	-	-	-	-	-	(5 153 897)	(2 798 875)
Amortissement cumulé de fermeture	7 874 353 \$	879 086 \$	2 648 338 \$	6 257 809 \$	2 221 995 \$	14 481 952 \$	59 880 \$	34 423 413 \$	32 317 981 \$
Valeur comptable nette	9 372 878 \$	1 163 694 \$	319 821 \$	1 016 355 \$	68 416 \$	6 886 675 \$	- \$	18 827 839 \$	18 807 547 \$

5 Comptes créditeurs et charges à payer	2024	2023
Comptes créditeurs et autres charges à payer	7 816 754 \$	5 843 959 \$
Salaires et avantages sociaux	14 608 822	37 124 920
Rémunération de vacances accumulée	10 584 623	10 523 235
	33 010 199 \$	53 492 114 \$

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 2.15%;
- Le taux d'actualisation utilisé pour déterminer l'obligation au titre des prestations constituées est de 4.25%;
- L'âge de retraite est de 60 ans pour PEM et 52 ans pour ANB;
- L'utilisation excessive estimée du taux de congé de maladie varie avec l'âge et de la catégorie de salariés (utilisation excédentaire plus importante aux âges élevés); et
- Rotation du personnel

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

6. Obligation d'indemnité de maladie (continued)

Obligation d'indemnité de maladie cumulée, début de l'année	6 881 00 \$	6 482 100 \$
Cout des services rendus au cours de l'exercice	1 212 300	1 133 900
Intérêts sur l'obligation	549 900	344 400
Amortissement des soldes non-constatés basés sur l'expérience antérieure	540 900	534 700
Prestations versées	(1 854 300)	(1 614 100)
	448 800	398 900
Obligation d'indemnité de maladie cumulée, fin de l'année	7 329 800 \$	6 881 000 \$

Des pertes non amorties de 5 837 500 \$ (2023 - 6 378 400 \$) font partie intégrale de l'évaluation actuarielle, ce qui équivaldrait à une obligation à titre des prestations de 13 167 300 \$ (2023 - 13 259 400 \$)

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>2024</u>	<u>2023</u>
Payable à RBC par versements mensuels variant de 2 501 \$ à 3 465 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en mars 2027. En garantie, l'entreprise a nanté des véhicules précis.	9 385 211 \$	7 885 221 \$

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

2025	4 129 354 \$
2026	3 142 901
2027	2 151 207
2028	670 851
	10 094 313
Somme représentant l'intérêt	(709 102)
	9 385 211 \$

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 fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau. Les paiements requis sont susceptibles d'être ajustés conformément au contrat. Le montant total au cours de la prochaine année est estimé à 40 900 000 \$. Les paiements annuels totaux pour la durée restante du contrat n'ont pas encore été finalisés.

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

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

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 3 329 000 \$. Les paiements annuels totaux pour la durée restante du contrat n'ont pas encore été finalisés.

L'entreprise a conclu divers accords d'installation concernant le programme Lien Santé NB. Les paiements minimaux au titre de la location pour les cinq années à venir sont les suivants :

2025	502,270 \$
2026	499,128
2027	493,658
2028	417,483
2029	356,746

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.

Les employées sont membres à un programme d'allocations de retraite. Sur une base annuelle, l'entreprise est financée par la province du Nouveau-Brunswick pour tout paiement d'allocation de retraite.

10. Responsabilité relative aux travailleurs accidentés

La province verse des indemnisations 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 indemnisations effectivement versées, est déclaré par le gouvernement central.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers

Le tableau suivant fournit des informations sur la valeur comptable des instruments financiers de la société par catégorie. L'exposition maximale au risque de crédit pour les actifs financiers correspondrait aux valeurs comptables indiquées ci-dessous.

Instrument financier	2024		2023	
	Amortis Coût / coût	Valeur réelle	Amortis Coût / coût	Valeur réelle
Argent comptant	\$33 180 879	-	5 908 692 \$	-
Comptes à recevoir	2 912 110	-	4 112 109	-
Dû par la province du Nouveau-Brunswick	23 230 758	-	71 910 184	-
Créance sur le remplacement d'actifs	2 773 838	-	2 571 654	-
Dettes et comptes de régularisation	(33 010 199)	-	(53 492 114)	-
Dû par les Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	251 551	-	(8 559 821)	-
Dû par la Province du New Brunswick	(9 317 092)	-	(4 705 384)	-
Obligation de location-acquisition	(9 385 211)	-	(7 885 221)	-

Gestion des risques

La société dispose d'un cadre de gestion des risques qui consiste en un suivi par la direction et une surveillance par le conseil d'administration régis par des politiques et des procédures en place pour identifier, évaluer, gérer et contrôler les risques significatifs inhérents aux opérations commerciales qui pourraient avoir un impact négatif sur les objectifs et les stratégies de l'entreprise, entraînant une perte de revenus ou de capital. La société est exposée au risque de crédit, au risque de liquidité et au risque de marché.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque de perte financière pour la société si un débiteur ne s'acquitte pas de ses obligations. La société est exposée à ce risque en raison de sa trésorerie et de ses créances. La société limite également son exposition au risque de crédit en plaçant sa trésorerie et ses équivalents de trésorerie auprès d'institutions financières de grande qualité.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers (suite)

Les créances sont principalement dues à des gouvernements et à des particuliers. L'entreprise évalue son exposition au risque de crédit en fonction de la durée de l'encours. Une provision pour dépréciation est constituée sur la base de l'expérience historique de la société en matière de recouvrement et des politiques de crédit approuvées. Pour l'année en cours et les années précédentes, la totalité de la provision pour dépréciation concerne les créances liées aux frais d'utilisation. Il n'y a pas eu de changement dans l'exposition au risque de crédit au cours de la période. Les montants impayés à la fin de l'année étaient les suivants :

	2024					Total
	Actuel	31-60 jours	61-90 jours	91-120 jours	Over 120 jours	
Comptes à recevoir	2 828 340	653	12 859	131	70 127	2 912 110 \$
Frais d'utilisation à recevoir	201 468	250 182	130 862	255 077	18 221 552	19 059 141
Somme à recevoir de Services de Santé Medavie NB	298 551					298 551
Montant à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	13 298 755	655 272	1 458 014	406 712	7 365 005	23 183 758
Montant à recevoir du Fonds de remplacement des actifs et d'amélioration des systèmes	2 773 838	-	-	-	-	2 773 838
Total	19 400 952	906 107	1 601 735	661 920	26 656 684	48 227 398
Moins la provision	(201 468)	(250 182)	(130 862)	(255 077)	(18 221 552)	(19 059 141)
Créances nettes	19 199 484	655 925	1 470 873	406 843	7 435 132	29 168 257 \$

	2023					Total
	Actuel	31-60 jours	61-90 jours	91-120 jours	Over 120 jours	
Comptes à recevoir	3 492 831	457	560 154	-	58 667	4 112 109 \$
Frais d'utilisation à recevoir	533 693	311 027	295 026	325 528	16 110 510	17 575 784
Montant à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	66 441 103	3 269 289	253 217	788 916	1 157 659	71 910 184
Montant à recevoir du Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	2 571 654	-	-	-	-	2 571 654
Total	73 039 281	3 580 773	1 108 397	1 114 444	17 326 836	96 169 731
Moins la provision	(533 693)	(311 027)	(395 026)	(325 528)	(16 110 510)	(17 575 784)
Créances nettes	72 505 588	3 269 746	813 371	788 916	1 216 326	78 593 947 \$

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2024

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers (suite)

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'entreprise ne soit pas en mesure d'honorer toutes ses obligations en matière de sorties de trésorerie lorsqu'elles arrivent à échéance. La société atténue ce risque en surveillant les activités de trésorerie et les sorties de fonds prévues par le biais d'une budgétisation approfondie. Le tableau suivant présente les échéances prévues, représentant les flux de trésorerie non actualisés de ses passifs financiers :

	2024				Total
	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 5 ans	Plus de 5 ans	
Dettes et comptes de régularisation	33 010 199 \$	- \$	- \$	- \$	33 010 199 \$
Dû par Province du New Brunswick	9 317 092	-	-	-	9 317 092
Obligation de location-acquisition	3 754 748	4 971 825	658 640	-	9 385 213
Total	48 082 039 \$	4 971 825 \$	658 640 \$	- \$	53 51 712 504\$

Il n'y a pas eu de changements significatifs par rapport à l'année précédente dans l'exposition au risque ou dans les politiques, procédures et méthodes utilisées pour mesurer le risque.

Risque de marché

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

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Les taux d'intérêt applicables aux obligations de location-acquisition sont prescrits par les accords de prêt et ne sont pas sensibles aux fluctuations des taux d'intérêt sur les marchés financiers.

12. Passif éventuel

L'entreprise est impliquée dans une procédure judiciaire liée à ses activités. La direction a déterminé à la fin de l'année que toute perte liée au procès est indéterminable et, par conséquent, aucune charge n'a été enregistrée dans les états financiers. Le procès porte sur un montant d'environ 3,5 millions de dollars et concerne des obligations découlant d'un accord contractuel.

13. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été ajustés pour se conformer aux changements dans la présentation de l'année en cours.

EM/ANB Inc.**Ambulance Nouveau-Brunswick****État des résultats et de l'excédent**

Exercice se terminant le 31 mars

Budget**2024****2023**

Recettes

Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	140 216 746 \$	155 724 372 \$	176 940 509 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 5)	3 300 000	3 027 403	2 989 355
Financement des immobilisations (note 2)	731 000	780 672	5 642 614
	<u>144 247 746</u>	<u>159 532 447</u>	<u>185 572 478</u>

Dépenses

Services administratifs et autres services de soutien	5 732 975	8 032 841	6 472 737
Flotte	7 258 837	8 490 988	8 368 483
Installations	6 522 549	6 439 288	6 190 040
Amortissement	4 500 000	7 098 457	4 500 000
Intérêts	-	360 634	196 719
Ambulance aérienne	9 211 655	7 808 924	8 610 047
Services de soins cliniques	3 813 281	4 481 887	5 616 829
Ambulance terrestres	103 177 449	111 361 851	132 648 255
Rémunération incitative	-	2 764 006	3 700 000
	<u>140 216 746</u>	<u>156 838 876</u>	<u>178 311 822</u>

Excédent d'exploitation annuel	<u>4 031 000</u>	<u>2 693 571</u>	<u>7 260 656</u>
--------------------------------	-------------------------	-------------------------	------------------

Prestations de congé de maladie (note 8)	<u>-</u>	<u>(159 000)</u>	<u>(171 600)</u>
--	-----------------	-------------------------	------------------

Excédent annuel	<u>4 031 000 \$</u>	<u>2 534 571 \$</u>	<u>7 089 056 \$</u>
-----------------	----------------------------	----------------------------	---------------------

Excédent, début de l'exercice		8 514 601 \$	5 598 611 \$
-------------------------------	--	---------------------	--------------

Affectation de l'excédent, recettes de facturation		(3 027 403)	(2 989 355)
---	--	--------------------	-------------

Affectation de l'excédent		(1 770 054)	(1 183 711)
---------------------------	--	--------------------	-------------

Excédent annuel		<u>2 534 571</u>	<u>7 089 056</u>
-----------------	--	-------------------------	------------------

Excédent, fin de l'exercice		<u>6 251 715 \$</u>	<u>8 514 601 \$</u>
-----------------------------	--	----------------------------	---------------------

EM/ANB Inc.**Programme extra-mural****État des résultats et de l'excédent**

Exercice se terminant le 31 mars

Budget**2024****2023**

Recette

Subvention de financement de la

Province du Nouveau-Brunswick

95 007 425 \$**104 778 176 \$**

110 771 739 \$

Financement des immobilisations (note 2)

100 000**114 000**

652 486

95 107 425 \$**104 892 176**

111 424 225

Dépenses

Services administratifs et autres services

de soutien

7 736 332**14 284 090**

16 510 055

Flotte

4 682 548**4 748 834**

4 992 501

Installations

2 919 982**3 353 368**

3 290 271

Amortissement

-**160 872**

100 286

Admission / Décharge

3 274 580**4 995 147**

5 056 633

Assistant de réadaptation

1 615 875**1 204 560**

1 238 092

Soins infirmiers

44 989 155**51 332 415**

53 024 993

Thérapie respiratoire

5 376 068**5 842 203**

4 471 311

Clinique de nutrition

3 503 594**2 509 711**

2 712 284

Physiothérapie

5 579 538**4 027 673**

4 781 271

Ergothérapie

7 246 410**5 636 604**

6 352 670

Orthophonie

1 433 862**1 274 865**

1 084 281

Travail social

2 414 966**1 937 296**

2 079 212

Service de soins personnels

1 011 567**1 297 346**

1 193 951

Frais administratifs

3 222 948**3 111 078**

2 666 313

Rémunération incitative

-**(847 199)**

1 158 951

95 007 425**104 868 863**

110 713 075

Excédent d'exploitation annuel

100 000**23 313**

711 150

Prestations de congé de maladie (note 8)

-**(289 800)**

(227 300)

Excédent annuel (déficit)

100 000 \$**(266 487) \$**

483 850 \$

(Déficit), début de l'exercice

(8 811 633) \$

(9 136 532) \$

Affectation de l'excédent

(70 185)

(158 951)

Excédent annuel (déficit)

(266 487)

483 850

(Déficit), fin de l'exercice

(9 148 305) \$(8 811 633) \$

EM/ANB Inc.

Lien Santé NB

État des résultats et de l'excédent

3 mois se terminant le 31 mars

Budget

2024

2023

Recettes

Subvention de financement de la			
Province du Nouveau-Brunswick	\$	6,190,750	\$ 2,838,114
Financement des immobilisations (Note 2)		<u>671,061</u>	<u>-</u>
		<u>6,861,811</u>	<u>2,838,114</u>

Dépenses

Frais de bureau	139,268	32,259
Installations	432,343	-
Systèmes d'information	457,481	208,409
Frais professionnels	40,989	94,360
Soins aux patients	344,911	164,568
Salaires et bénéfices	4,032,880	1,912,467
Téléphone et communications	104,809	5,283
Voyages et repas	67,261	24,357
Frais de gestion	<u>570,808</u>	<u>396,411</u>

6,190,750 2,838,114

Excédent d'exploitation annuel

671,061 -

Excédent annuel

671,061 \$ - \$

Surplus, début de l'exercice

- \$ - \$

Excédent annuel

671,061 -

Surplus, fin de l'exercice

671,061 \$ - \$

