

RAPPORT ANNUEL 2022-2023 D'EM/ANB



LIEN SANTÉ
NB HEALTH LINK

Table des matières

Message du président	4	Le point sur le Plan stratégique	21
Message du directeur général	5	Orientation stratégique n° 1 : Bonifier nos principaux services et en établir l'ordre de priorité	21
Aperçu d'EM/ANB	6	Agrément Canada	21
Mandat et structure de gouvernance	6	Patients vulnérables ayant des besoins complexes	21
Équipe de la haute direction et Conseil d'administration	8	Évolution du modèle de pratique collaborative	21
Structure de gouvernance	9	Projet de soins palliatifs	21
Opérations et services	10	Orientation stratégique n° 2 : Faciliter l'accès aux soins dans la collectivité	22
Installations	11	Réintroduction des techniciens d'urgence médicale	22
Dotation en personnel	12	Véhicules de transfert multipatients	22
Contacts auprès de patients d'EM/ANB	13	Nouveau réseau de soins primaires	22
Service d'ambulance terrestre	13	Services cliniques améliorés dans les foyers de soins spéciaux	22
Service d'ambulance aérienne	14	Introduction du rôle d'infirmière praticienne	23
Programme extra-mural	14	Orientation stratégique n° 3 : Solidifier notre position de partenaire en soins de santé fiable ...	23
Lien Santé NB	14	Conseil consultatif des patients et des familles	23
Indicateurs de rendement clés	16	Orientation stratégique n° 4 : Améliorer l'expérience du personnel	23
Ambulance Nouveau-Brunswick	16	Efforts continus en matière de diversité, d'équité et d'inclusion	23
Programme extra-mural	17	Orientation stratégique n° 5 : Renforcer nos actifs numériques et nos solutions technologiques de soins de santé	24
Lien Santé NB	17	Technologie au point de service pour les soins à domicile ...	24
Ressources humaines d'EM/ANB	18	Mise à jour du système de répartition assistée par ordinateur	24
Qualité, sécurité des patients et formation d'EM/ANB	19	Recommandations de la vérificatrice générale - mise à jour de 2022-2023	25
Sécurité des patients	19	États financiers d'EM/ANB inc.	27
Formation et éducation	19		
Rapport sur le Plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB	19		
Aperçu du Plan stratégique	20		
Mission, vision et valeurs	20		
Orientations stratégiques	20		

Message du président

Au nom du conseil d'administration d'EM/ANB, j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel d'EM/ANB de 2022-2023, 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.

L'exercice 2022-2023 a été une année de transformation pour l'organisation. Comme les besoins liés à la COVID-19 se sont atténués, EM/ANB a commencé à reprendre des opérations plus traditionnelles. Ce retour à la normale a permis à l'organisation de se concentrer davantage sur le Plan provincial de la santé, [Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent](#), et sur les initiatives importantes dans lesquelles EM/ANB a été invitée à jouer un rôle important.

EM/ANB a également lancé son plan stratégique 2022-2025, [Ensemble, transformer les soins communautaires](#). Ce document, qui guidera l'organisation jusqu'en 2025, a été élaboré en consultation avec toutes nos parties prenantes – les cadres supérieurs, les employés de première ligne, les organisations partenaires, ainsi que nos patients et leurs familles. Nous sommes fiers que notre communauté y soit représentée, et nous sommes impatients de mettre en œuvre les nombreuses directives qui y figurent au cours des prochaines années.

Cette année a également été marquée de changements dans notre gouvernance, avec un nouveau conseil d'administration. Je tiens d'ailleurs à profiter de cette occasion pour remercier les membres sortants du conseil et exprimer ma sincère gratitude pour tout le travail qu'ils ont accompli. Je me réjouis également à l'idée de collaborer avec les nouveaux membres du conseil sur l'important travail qui nous attend.

Depuis la fin de cet exercice, EM/ANB a accueilli son nouveau directeur général, Craig Dalton, qui a rejoint l'organisation en août 2023. Au nom de tous mes collègues du conseil, je souhaite à Craig beaucoup de succès dans ses nouvelles fonctions et je me réjouis de travailler avec lui au cours de la prochaine année.



Ian Watson

Président, conseil d'administration d'EM/ANB

Message du directeur général

Je suis heureux de vous écrire en tant que nouveau directeur général d'EM/ANB inc., et de vous présenter le rapport annuel 2022-2023 de l'organisation.

Tout le travail important décrit ci-après n'aurait été possible sans le dévouement de nos équipes à travers la province.

À tous ceux et celles qui donnent tellement de leur temps et de leur énergie chaque jour – aux équipes 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.

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, suivi d'un rapide survol de ses opérations et des services offerts dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

Mandat et structure de gouvernance

Depuis le 1^{er} 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 :

- **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.

- **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.
- **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 visent à :
 - » fournir aux gens du Nouveau-Brunswick un accès à des soins 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 2023 :

Poste vacant

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

Travis Quigley

Vice-président, 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 2023 :

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

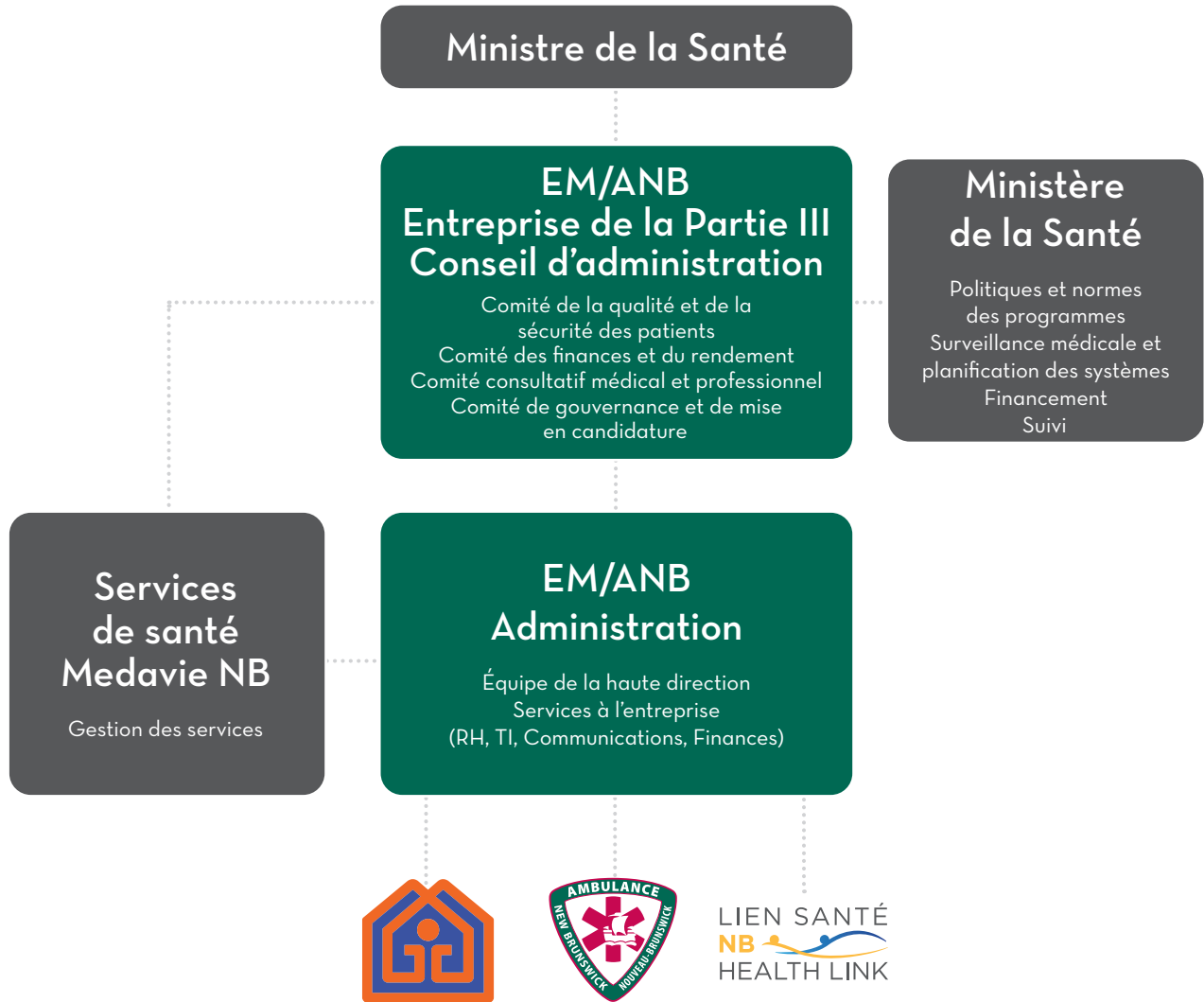
Margaret Melanson

Présidente-directrice générale par intérim
Réseau de santé Horizon

Dre France Desrosiers

Présidente-directrice générale
Réseau de santé Vitalité

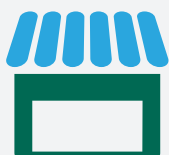
Structure de gouvernance



Opérations et services



plus de 2 000
employés



plus de 100
emplacements



plus de 500
véhicules



environ
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 en réponse aux appels du 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 pour malades chroniques
- Soins palliatifs
- Oxygénothérapie à domicile
- Services de réadaptation

Fournisseurs

- Infirmières praticiennes
- Infirmières immatriculées
- Infirmières auxiliaires autorisées
- Travailleuses sociales
- Thérapeutes respiratoires
- Diététistes immatriculées
- Physiothérapeutes
- Ergothérapeutes
- Orthophonistes
- Aides en réadaptation

LIEN SANTÉ NB

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

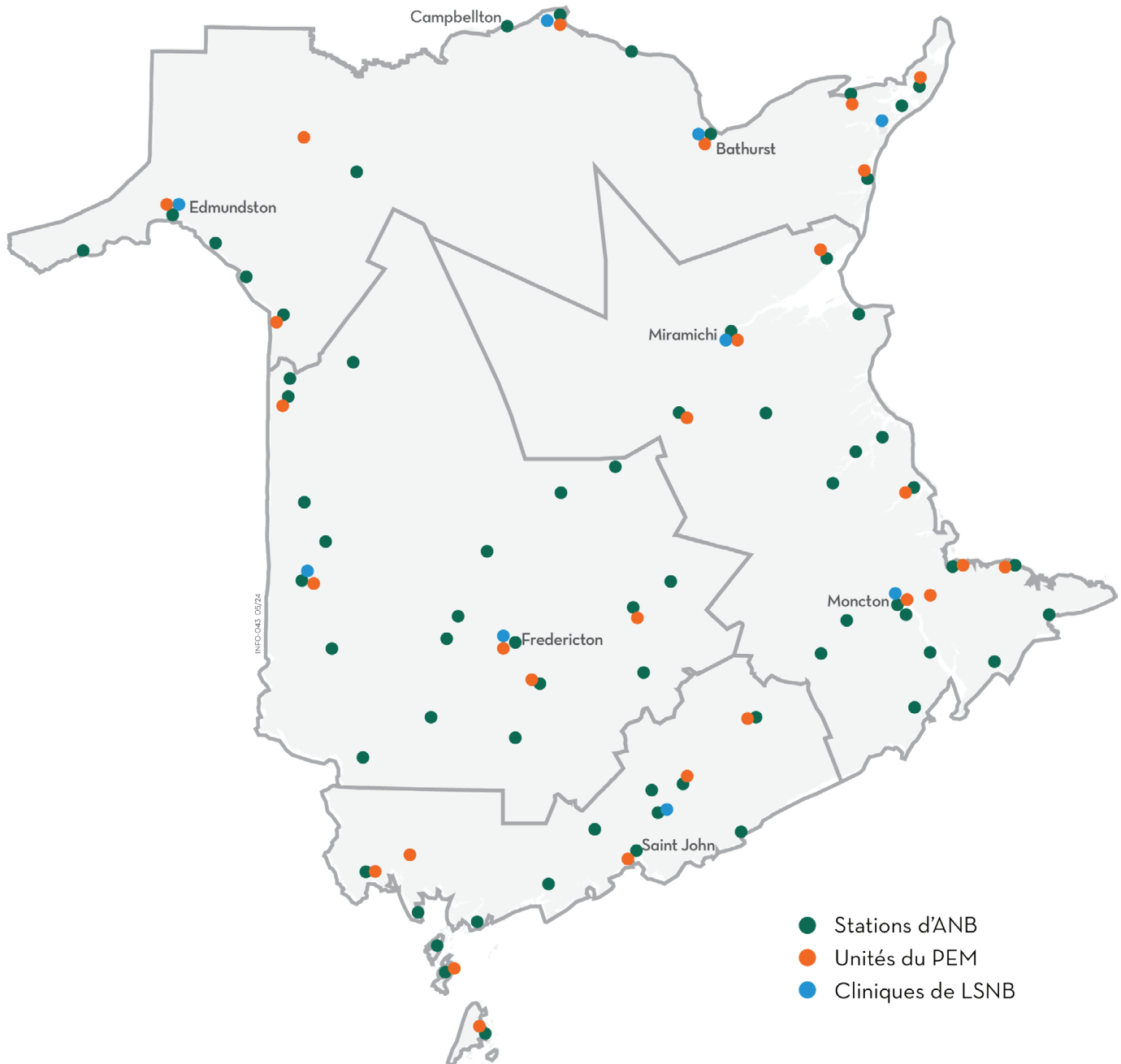
- Rendez-vous médicaux offerts en personne, par téléphone ou en mode virtuel
- Évaluations de patients
- Dossier de santé centralisé pour les patients
- Ordonnances de médicaments
- Diagnostics
- Aiguillages vers des soins spécialisés

Fournisseurs

- Médecins de famille
- Infirmières praticiennes
- Infirmières immatriculées
- Personnel administratif

Installations

Au 31 mars 2023, les installations d'EM/ANB se composaient de 67 stations et 13 postes du côté d'Ambulance Nouveau-Brunswick, de 23 unités et 4 unités satellites du côté du Programme extra-mural et de 5 cliniques du côté de Lien Santé NB.



Dotation en personnel

Au 31 mars 2023, EM/ANB comptait 2 290 employés (à temps plein, à temps partiel et occasionnels, actifs ou non). Le tableau suivant présente la répartition détaillée des effectifs par service et par catégorie d'emploi :

Classification des emplois	Dénombrement des effectifs (#)	Dénombrement des effectifs (ETP)
Ambulance Nouveau-Brunswick	1 176	836,82
Technicien d'urgence médicale (TUM)	17	2,00
Paramédic en soins primaires (PSP)	936	663,45
Paramédic en soins avancés (PSA)	58	28,85
Coordonnateur paramédical	91	87,05
Infirmier immatriculé (p. ex. de vol)	16	11,50
Répartiteur médical d'urgence (RMU)	41	29,31
Coordonnateur des répartiteurs médicaux d'urgence	13	11,33
Coordonnateur du transport de patients en phase critique	4	3,33
Programme extra-mural	1 090	815,80
Coordonnateur des services administratifs	3	3,00
Soutien administratif (non clinique)	7	5,40
Coordonnateur des projets et des programmes	3	1,00
Diététiste 1	23	20,70
Diététiste 2	7	5,90
Étudiant d'été du PEM	1	0,00
Soutien administratif du PEM	82	67,60
Coordonnateur des soutiens administratifs du PEM	3	3,00
Infirmier auxiliaire autorisé	85	52,60
Gestionnaire	45	43,60
Ergothérapeute 1	61	54,90
Ergothérapeute 2	7	5,60
Préposé aux soins des patients 1	6	4,50
Physiothérapeute 1	54	42,80
Physiothérapeute 2	5	3,10
Infirmier immatriculé de classe A	552	380,50
Infirmier immatriculé de classe B	1	1,00
Infirmier immatriculé de classe C	14	12,00
Infirmier immatriculé de classe D (infirmier praticien)	2	2,00
Aide en réadaptation	24	22,60
Thérapeute respiratoire	57	46,20
Travailleur social	33	26,10
Orthophoniste	15	11,70
Lien Santé NB	24	21,00
Soutien administratif (non clinique)	12	11,00
Gestionnaire, Opérations de Lien Santé NB	1	1,00
Infirmier immatriculé de classe A	8	7,00
Infirmier immatriculé de classe C	1	1,00
Infirmier immatriculé de classe D (infirmier praticien)	2	1,00
Total des effectifs d'EM/ANB	2 290	1 673,62

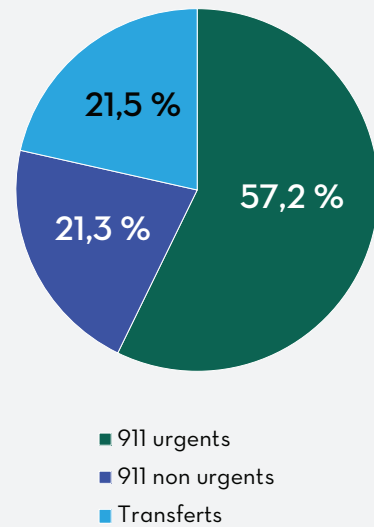
Contacts auprès de patients d'EM/ANB

Au cours de l'exercice 2022-2023, les professionnels de la santé d'EM/ANB ont établi 794 511 contacts avec des patients. La section suivante fournit une vue d'ensemble plus détaillée des contacts avec les patients par service.

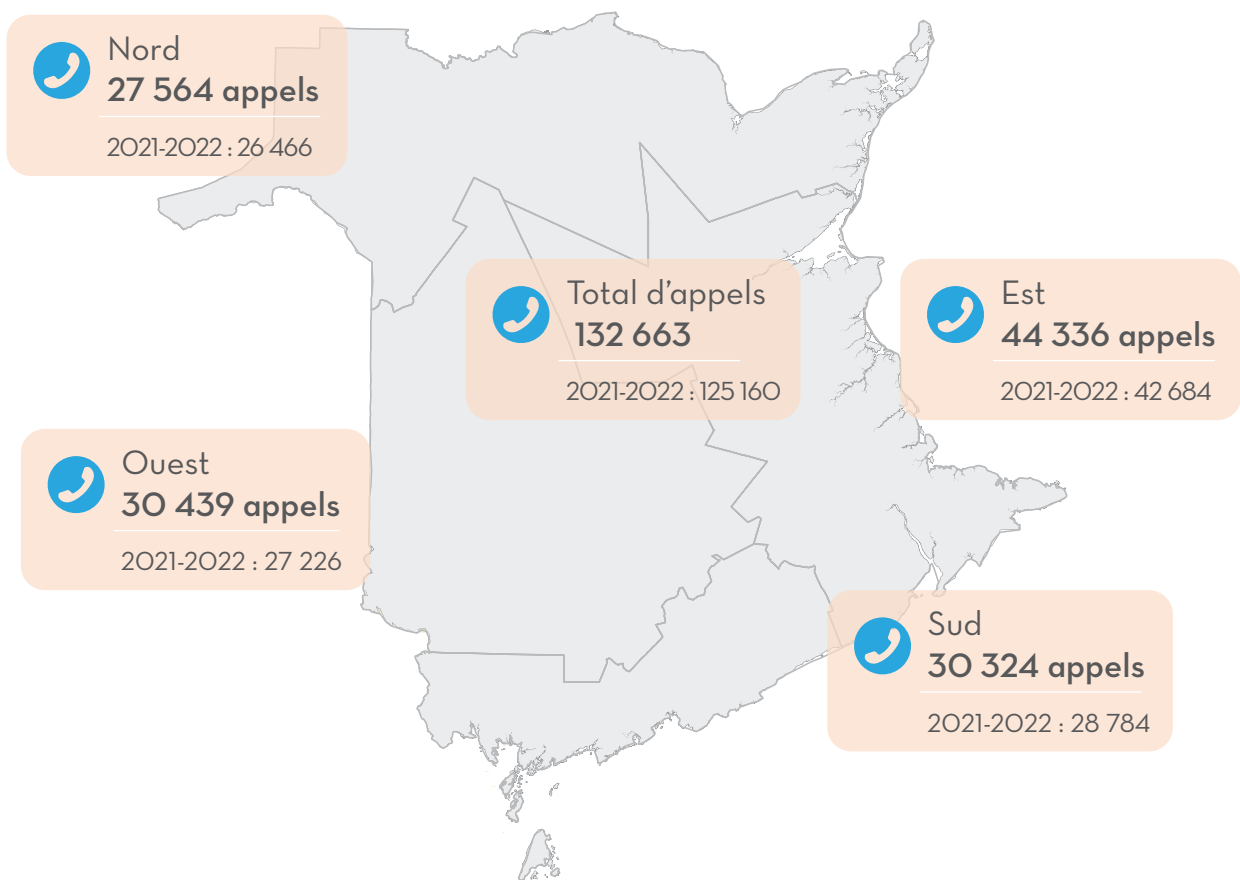
SERVICE D'AMBULANCE TERRESTRE

Au cours de l'exercice 2022-2023, les équipes paramédicales d'Ambulance Nouveau-Brunswick ont établi 132 663 contacts avec des patients dans le cadre d'appels 911 urgents, d'appels non urgents et d'appels de transfert.

Types d'appels au Service d'ambulance terrestre en 2022-2023



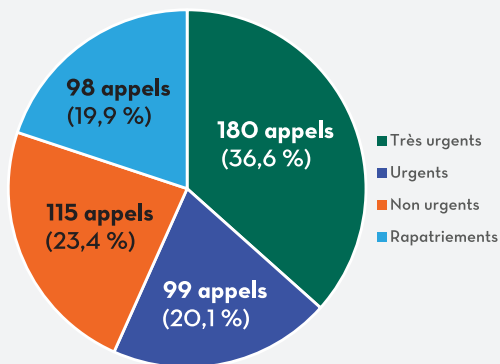
Volume d'appels annuel



SERVICE D'AMBULANCE AÉRIENNE

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'équipe médicale aérienne d'Ambulance Nouveau-Brunswick a transféré un total de 492 patients dans le cadre de missions très urgentes, urgentes, non urgentes et de rapatriement.

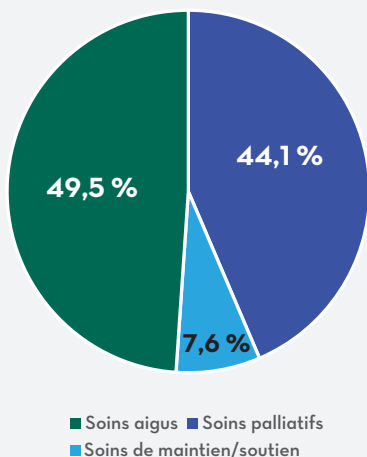
Types d'appels au Service d'ambulance aérienne en 2022-2023



PROGRAMME EXTRA-MURAL

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Programme extra-mural (PEM) a fourni des soins à un total de 26 835 patients, y compris pour les niveaux de soins de maintien/soutien, aigus et palliatifs.

Classification des patients (%)



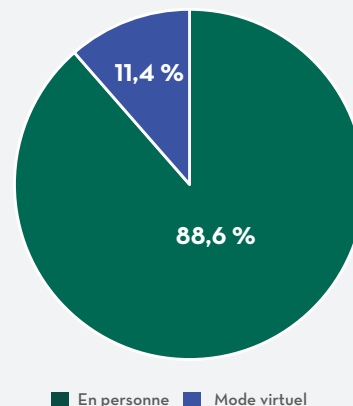
Au cours du même exercice, les professionnels de la santé du PEM ont établi un total de 654 589 contacts avec des patients dans le cadre des champs d'exercice suivants :

Champ d'exercice	Visites de patients en personne	Consultations téléphoniques	Nombre total de contacts auprès de patients
Soins infirmiers (IP, II et IAA)	335 076	118 250	453 326
Ergothérapie	28 400	18 132	46 532
Orthophonie	5 079	2 695	7 774
Nutrition clinique	15 003	8 534	23 537
Physiothérapie	28 378	12 174	40 552
Thérapie respiratoire	28 842	14 591	43 433
Travail social	10 246	9 140	19 386
Aide en réadaptation	14 874	5 175	20 049
Total	465 898	188 691	654 589

LIEN SANTÉ NB

Au cours de sa première année d'activité, Lien Santé NB (LSNB) a inscrit 25 850 patients qui ont depuis lors accès à un réseau de médecins de famille et d'infirmières praticiennes. Le programme a été mis en œuvre progressivement à partir du mois de juillet, en invitant d'abord les Néo-Brunswickois figurant sur la liste d'Accès Patient NB la zone de santé 1 (région de Moncton et du Sud-Est) à s'inscrire à LSNB. Au cours du reste de l'exercice, LSNB a accordé 6 767 rendez-vous à des patients, dont la plupart se sont déroulés en personne.

Types de rendez-vous (%)





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, saisie des données et rapports

IRC	Région	2022-2023	
		Obligation	Rendement
Rendement-délais d'intervention*	Appels 911 urgents - Nord	90 %	92,4 %
	Appels 911 urgents - Sud	90 %	93,8 %
	Appels 911 urgents - Est	90 %	90,7 %
	Appels 911 non urgents - Ouest	90%	91,8 %
	Appels 911 non urgents - Province	90 %	94,5 %
	Transferts prévus - Province	90 %	84 %
	Transferts non prévus - Province	90 %	89,5 %
Délai de traitement des appels	Province	90 %	95,4 %
Saisie des données	Province	90 %	40,6%**
Documentation	Province	90 %	98,1 %
Rapports	Province	100 %	100 %

* Les résultats au chapitre du délai d'intervention tiennent compte des exemptions approuvées par le ministère de la Santé, comme les retards causés par l'épuisement des ressources, le mauvais temps ou des fermetures routières. L'examen des exemptions relatives aux délais d'intervention aux appels urgents et non urgents pour le quatrième trimestre (janvier-mars 2023) a été effectué à partir d'un échantillon statistiquement pertinent.

** La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur la capacité de traitement des données des dossiers de soins aux patients tout au long des exercices 2020-2021 et 2021-2022, ce qui a entraîné des retards persistants dans le traitement des données au cours de l'exercice 2022-2023, qui ont été encore plus amplifiés par une augmentation significative du volume d'appels au cours des exercices 2021-2022 et 2022-2023.

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
Satisfaction globale des patients	Province	90 %	94,7 %
Langues officielles* (TUM et paramédics)	Province	95 %	98,1 %

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

Rendement d'ANB – langues officielles

Le Service des ressources humaines d'EM/ANB assure le suivi de l'indicateur suivant, qui fait l'objet d'un rapport annuel.

IRC	Obligation	Rendement
Postes de PSP bilingues permanents à temps plein vacants au sein d'ANB	< 40	26



PROGRAMME EXTRA-MURAL

Les résultats des cinq indicateurs de rendement clés 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 pour 2022-2023
(1.a) Délai entre l'aiguillage et les soins - médian (jours)	3	≤ 1	4*
(1.b) Délai entre l'aiguillage et les soins - 90 ^e centile (jours)	33	≤ 10	35*
(2.a) Visites au service d'urgence (ratio)	0,60	≤ 0,51	0,43
(2.b) Visites au service d'urgence (nombre)	18 069	≤ 16 262	11 654
(3) Satisfaction des patients	95 %	≥ 95 %	94,9 %
(4) Aiguillages par les fournisseurs de soins primaires	7 426	≥ 8 911	7 028
(5) Visites du PEM	497 771	≥ 572 437	467 623**

* 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 90^e centile. Le délai médian nous donne une bonne idée de ce que la plupart des patients vivraient, et celui du 90^e 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 de l'exercice 2022-2023.

** 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

Les indicateurs de rendement clés pour le programme Lien Santé NB sont en cours d'élaboration.

Ressources humaines d'EM/ANB

L'exercice 2022-2023 a été particulièrement intense pour notre équipe. Nous avons poursuivi notre travail de sensibilisation auprès d'établissements postsecondaires afin de promouvoir les différentes professions de la santé chez EM/ANB. Notre équipe des Ressources humaines (RH) a également continué à participer régulièrement à des salons de l'emploi, tant au Canada qu'à l'étranger, ainsi qu'à travailler en collaboration avec l'équipe de recrutement international dirigée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et Opportunités NB. Au cours de 2022-2023, nous avons lancé des missions de recrutement au Royaume-Uni (octobre 2022), ainsi qu'à Dublin et à Dubaï (mars 2023).

Tout au long de l'exercice, nous avons continué à promouvoir les 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 d'ailleurs tiré 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 mettons l'accent sur le

recrutement et la rétention, et nous nous assurons d'avoir le personnel nécessaire pour fournir les services de santé dont les Néo-Brunswickois ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin. Au cours de l'exercice 2022-2023, EM/ANB a eu le plaisir de recruter et d'intégrer au total 264 nouveaux employés : 109 à Ambulance Nouveau-Brunswick, 135 au Programme extra-mural et 20 au programme Lien Santé NB (dès sa première année d'activité).

Dans le cadre de notre engagement continu envers le recrutement et la rétention, nous avons cherché à obtenir une meilleure compréhension du degré de satisfaction de nos employés au travail. En 2022-2023, nous avons mené un sondage auprès de nos employés pour nous aider à développer des services et des formations en rapport avec leur expérience professionnelle et le bien-être général au sein de la main-d'œuvre. Les connaissances que nous avons acquises grâce à cet exercice nous aideront à comprendre les perspectives des employés et à guider la création de programmes visant à améliorer le moral des employés et à retenir un plus grand nombre de nos employés talentueux.

Nous continuons également d'élargir et de réexaminer notre programme de mieux-être, en plus de trouver de nouvelles stratégies pour soutenir et promouvoir nos programmes d'aide aux employés et à leur famille (PAEF), nos soutiens en matière d'ergonomie au bureau et nos initiatives de sensibilisation à la violence et aux blessures en milieu de travail. Notre équipe a également commencé à collaborer avec nos partenaires en soins de santé dans le cadre du projet du « pilier humain », qui est un prolongement de la stratégie



de « pilier humain » du Plan provincial de la santé, dont le but est d'accroître la satisfaction des employés, de réduire l'absentéisme causé par les blessures et les maladies et de limiter la réduction des effectifs.

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 de formation 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 le vice-président, 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 2022-2023, nous nous sommes réjouis de lancer le Plan stratégique 2022-2025 d'EM/ANB : [Ensemble, transformer les soins communautaires](#) – le deuxième plan stratégique d'EM/ANB depuis sa création en 2018. Ce plan 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 qui suivent, nous décrivons plus en détail chacune des cinq orientations stratégiques du plan et les principales initiatives entreprises en appui à chacune d'elles.

Orientation stratégique n° 1 : Bonifier nos principaux services et en établir l'ordre de priorité

AGRÉMENT CANADA

En novembre 2022, Agrément Canada a effectué une visite sur place pour évaluer nos normes relatives à l'excellence des services pour le secteur des services médicaux d'urgence et du transport entre établissements. Au total, 25 emplacements d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) ont été évalués dans le cadre de cette visite, y compris diverses stations d'ambulance dans la province ainsi que notre Centre de gestion des communications médicales. En s'appuyant sur ses constatations, Agrément Canada a décerné l'agrément avec mention à ANB, soulignant l'engagement continu de notre organisation à améliorer la qualité et la sécurité des services que nous offrons à nos patients et à notre collectivité.



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.

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. Suivant l'achèvement de la formation et de l'éducation du personnel en 2021-2022, EM/ANB a entamé la prochaine phase du projet pilote sur le modèle de soins pour les patients vulnérables ayant des besoins complexes, dans le comté de Northumberland. En 2022-2023, le projet pilote a été approuvé sur le plan éthique et le recrutement de patients pour y participer a été une véritable réussite. Un rapport final fournissant une évaluation complète du projet pilote est prévu en 2023-2024.

ÉVOLUTION DU MODÈLE DE PRATIQUE COLLABORATIVE

EM/ANB a terminé la mise en œuvre d'un dossier de plan de soins partagé pour l'ensemble des patients du Programme extra-mural (PEM) de la province. Surnommé la « chemise jaune » par le personnel, ce dossier conservé au domicile de chaque patient du PEM contient le plan de soins du patient, ainsi que la liste de ses médicaments et les notes des fournisseurs de soins qui lui rendent visite. Le dossier du plan de soins partagé permet aux autres fournisseurs de soins de santé d'avoir accès aux renseignements les plus à jour de chaque patient, ce qui facilite la collaboration et la coordination en vue de fournir des soins optimaux aux patients. Le dossier aide également le patient à gérer ses propres soins.

PROJET DE SOINS PALLIATIFS

Après avoir mené à bien son projet pilote de soins palliatifs en 2021-2022, EM/ANB s'est concentrée en 2022-2023 sur l'application du projet aux opérations régulières. Un plan de transition opérationnelle a été élaboré, approuvé et mis en œuvre. L'un des éléments clés du plan consistait à intégrer la formation sur les soins palliatifs ainsi que la formation sur la compétence culturelle liée aux soins palliatifs dans notre programme d'orientation pour tous les nouveaux employés à l'avenir.

Orientation stratégique n° 2 Faciliter l'accès aux soins dans la collectivité



RÉINTRODUCTION DES TECHNICIENS D'URGENCE MÉDICALE

Dans le cadre du Plan provincial de la santé lancé en novembre 2021, on a demandé à EM/ANB de réintroduire la profession de technicien d'urgence médicale (TUM) à Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB). Cette initiative visait à faire travailler les TUM avec leurs collègues paramédics à bord des unités de transfert d'ANB pour soutenir le transfert des patients de plus faible niveau de gravité et permettre à un plus grand nombre de paramédics en soins primaires et en soins avancés de se concentrer sur les services d'urgence (911).

Après une longue collaboration avec le ministère de la Santé, l'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick, le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (EPFT) et nos partenaires de la communauté postsecondaire, ANB a eu le plaisir d'accueillir en 2022-2023 le premier groupe de TUM nouvellement diplômés. La réintroduction de la profession de TUM à ANB nous a permis d'agrandir notre équipe et d'accroître le nombre d'ambulances sur les routes du Nouveau-Brunswick. Nous nous réjouissons d'accueillir les futurs diplômés au cours du prochain exercice.



VÉHICULES DE TRANSFERT MULTIPATIENTS

Au cours de l'exercice 2022-2023, les travaux ont bien avancé sur une autre initiative clé du Plan provincial de santé, soit l'introduction d'une unité de transfert multipatients permettant à une équipe de deux techniciens d'urgence médicale (TUM) de transférer plusieurs patients de faible gravité à la fois dans le but de libérer davantage de paramédics pour qu'ils puissent travailler à bord des unités d'urgence (911) dans leurs collectivités.

À la fin du mois de mars 2023, l'équipe du projet d'Ambulance Nouveau-Brunswick travaillait en étroite collaboration avec le ministère de la Santé pour examiner et réviser toutes les politiques et procédures nécessaires liées à cette importante

initiative, ainsi que pour finaliser le questionnaire de sélection des patients pour notre centre de répartition. Nous avons acheté les châssis et nous terminons actuellement l'aménagement intérieur des véhicules en identifiant les pièces d'équipement dont les TUM auront besoin pour ces transferts. Une fois la fabrication du premier véhicule terminée, les TUM commenceront la formation sur le programme. La mise en œuvre complète de ce programme, qui inclura trois véhicules opérationnels et un véhicule de rechange en cas de défaillance mécanique, devrait avoir lieu au cours du prochain exercice.



NOUVEAU RÉSEAU DE SOINS PRIMAIRES

La création d'un nouveau réseau de soins primaires pour les citoyens qui n'ont pas de médecin de famille ou d'infirmière praticienne est une autre composante essentielle du Plan provincial de la santé. EM/ANB a travaillé en collaboration avec le ministère de la Santé et d'autres partenaires pour superviser l'élaboration, l'installation et la mise en œuvre d'un nouveau réseau provincial de soins primaires, connu sous le nom de Lien Santé NB (LSNB).

Ce nouveau réseau vise à aider les patients inscrits au programme à accéder aux soins de santé dont ils ont besoin, par le biais de rendez-vous en personne, par téléphone ou en ligne, dans la langue officielle de leur choix, en attendant d'être pris en charge à plus long terme par un médecin de famille ou une infirmière praticienne.

Au terme de l'exercice 2022-2023, LSNB avait établi cinq cliniques physiques – soit à Moncton, à Dieppe, à Fredericton, à Woodstock et à Dalhousie – ainsi qu'inscrit 28 850 patients au programme.



SERVICES CLINIQUES AMÉLIORÉS DANS LES FOYERS DE SOINS SPÉCIAUX

Cette initiative a été lancée 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 la durée des séjours à l'hôpital, les visites au service d'urgence et le nombre d'appels aux services d'ambulance pour les résidents.

Au fur et à mesure de l'intégration de chaque foyer 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 au terme du premier trimestre de 2023-2024 (avril-juin). Non seulement l'objectif a été atteint, mais il a également été dépassé. Le programme sera éventuellement étendu à tous les foyers de soins spéciaux de la province. Le PEM continuera d'identifier, d'évaluer et d'intégrer d'autres 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 régions régionales de la santé.

INTRODUCTION DU RÔLE D'INFIRMIÈRE PRATICIENNE

En 2022-2023, le Programme extra-mural (PEM) a introduit le rôle d'infirmière praticienne au sein du programme, en particulier dans les zones de santé 4 (région du Madawaska et du Nord-Ouest), 5 (région de Restigouche) et 6 (région de Bathurst et de la Péninsule acadienne). Cette addition à l'équipe interdisciplinaire de professionnels de la santé du PEM permet de disposer d'un fournisseur de soins primaires ayant une expertise approfondie en matière de soins à domicile, afin de mieux soutenir nos patients ayant des besoins complexes.

Orientation stratégique n° 3 Solidifier notre position de partenaire en soins de santé fiable

CONSEIL CONSULTATIF DES PATIENTS ET DES FAMILLES

EM/ANB continue de privilégier son engagement soutenu envers l'inclusion du conseil consultatif des patients et des familles dans le travail qu'il accomplit. Dans le cadre de ces efforts continus, le conseil consultatif des patients et des familles d'EM/ANB s'est réuni deux fois comme prévu au cours de l'exercice 2022-2023, en complément de la participation individuelle continue des conseillers à divers groupes de travail d'EM/ANB tout au long de l'année. EM/ANB poursuit également ses efforts pour recruter d'autres conseillers tout au long de l'année.

Orientation stratégique n° 4 Améliorer l'expérience du personnel

EFFORTS CONTINUS EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ, D'ÉQUITÉ ET D'INCLUSION

Dans le cadre de son engagement continu à soutenir et à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) au sein de l'organisation, EM/ANB utilise l'outil Global Diversity and Inclusion Benchmarks (GBID) pour évaluer la situation actuelle en ce qui concerne la DEI, mesurer les progrès réalisés, ainsi que déterminer les stratégies en cours.

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'outil GBID a été utilisé pour évaluer 15 catégories réparties en quatre groupes : Fondements (piloter la stratégie), Interne (attirer et retenir les talents), Externe (être à l'écoute et au service de la société) et Liaison (s'aligner et créer des liens). L'organisation a été évaluée par rapport à chaque catégorie et les résultats aideront à éclairer nos efforts continus en matière de DEI à l'avenir.

Des réunions mensuelles ont lieu pour partager les mises à jour sur la DEI et encourager la discussion avec les responsables de la DEI au sein d'EM/ANB. Les initiatives en cours devaient permettre de renforcer les communications sur la DEI dans toute l'organisation.

Orientation stratégique n° 5 **Renforcer nos actifs numériques et nos solutions technologiques de soins de santé**

TECHNOLOGIE AU POINT DE SERVICE POUR LES SOINS À DOMICILE

En octobre 2022, le Programme extra-mural (PEM) a lancé le projet pilote de technologie au point de service pour les soins à domicile dans deux zones de santé de la province, soit la zone de santé 4 (y compris les régions d'Edmundston/Grand-Sault et Kedgwick/Saint-Quentin) et la zone de santé 7 (y compris les régions de Miramichi, Neguac et Blackville). Le projet pilote vise à déterminer si la technologie au point de service permettra aux cliniciens du PEM et aux patients à leur charge d'accéder plus rapidement aux renseignements cliniques. Le projet pilote devrait s'achever en mai 2023 et sera suivi d'une évaluation qui consistera à effectuer des sondages auprès des patients et des fournisseurs. Les constatations du rapport seront évaluées au cours du prochain exercice.

MISE À JOUR DU SYSTÈME DE RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR

Au début de janvier 2023, Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) a mis à jour la plateforme de répartition assistée par ordinateur (RAO) pour son système de répartition des appels d'urgence (911). Le nouvel outil appelé Logis IDS (Intelligent Decision Support) avait déjà été intégré au système de répartition d'ANB afin d'améliorer les services de transferts non urgents pour les patients et d'offrir une plateforme de réservation des transferts en ligne à nos partenaires de soins de santé. Grâce à la mise à jour effectuée au début de 2023, Logis IDS prend désormais en charge les transferts de patients non urgents d'ANB et le système de répartition des appels d'urgence (911), ce qui a permis à ANB de moderniser davantage son système.



Recommandations de la vérificatrice générale – mise à jour de 2022-2023

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 2022-2023.

Paragraphe	Recommandation	Mise à jour de 2022-2023
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 régies 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

Au 31 mars 2023

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Rapport de l'auditeur indépendant	28, 29
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	34-44
État des résultats et de l'excédent - ANB	45
État des résultats et de l'excédent - PEM	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 2023 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 2023, 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 14 juillet 2023



Comptables professionnels agréés

EM/ANB Inc.

État des résultats et de l'excédent

Exercice se terminant le 31 mars	Budget	2023	2022
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	220 943 877 \$	287 712 248 \$	251 523 338 \$
Facturation pour services d'ambulance Et extra-mural (note 5)	3 300 000	2 989 355	3 462 613
Financement des immobilisations (note 2)	831 000	6 295 100	2 604 424
	<u>225 074 877</u>	<u>296 996 703</u>	<u>257 590 375</u>
Dépenses			
Services administratifs et autres services de soutien	18 009 211	25 649 104	23 118 675
Flotte	10 026 213	13 360 985	10 861 728
Installations	9 063 165	9 480 310	12 406 612
Amortissement	4 500 000	6 608 997	6 333 777
Intérêts	-	196 719	171 912
Communication, ambulance aérienne et terrestre	114 568 358	146 875 132	124 602 958
Services de soins cliniques	63 376 930	81 994 699	71 070 099
Prime d'encouragement	1 400 000	4 858 951	4 459 903
	<u>220 943 877</u>	<u>289 024 897</u>	<u>253 025 664</u>
Excédent d'exploitation annuel	<u>4 131 000</u>	<u>7 971 806</u>	<u>4 564 711</u>
Autres éléments :			
Financement Lien Santé NB	-	2 838 114	-
Dépenses Lien Santé NB	-	(2 838 114)	-
Indemnités de maladie (note 8)	-	(398 900)	(36 300)
Excédent annuel	<u>4 131 000 \$</u>	<u>7 572 906 \$</u>	<u>4 528 411 \$</u>
Déficit, début de l'exercice			
		(3 537 921) \$	(3 773 398) \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
		(2 989 355)	(3 462 613)
Affectation de l'excédent			
		(1 342 662)	(830 321)
Excédent annuel			
		<u>7 572 906</u>	<u>4 528 711</u>
Déficit, fin de l'exercice			
		<u>(297 032) \$</u>	<u>(3 537 921) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

EM/ANB Inc.

État de la situation financière

Au 31 mars

2023

2022

	2023	2022
Actifs		
Encaisse et quasi-espèces	5 908 692 \$	6 235 408 \$
Comptes clients	4 112 109	2 963 710
Somme à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	71 910 184	38 133 074
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	<u>2 571 654</u>	<u>2 376 389</u>
	<u>84 502 639</u>	<u>49 708 581</u>
Passifs		
Comptes fournisseurs et charges à payer (note 7)	53 492 114	45 592 198
Passif au titre des indemnités de maladie (note 8)	6 881 000	6 482 100
Somme à payer à Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	8 559 821	1 847 908
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	4 705 384	4 475 006
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	22 276 343	2 635 302
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 9)	240 000	-
	<u>7 885 221</u>	<u>8 032 486</u>
	<u>104 039 883</u>	<u>69 065 000</u>
Dette nette	<u>19 537 244</u>	<u>19 356 419</u>
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 6)	18 807 547	15 075 021
Sommes payées d'avance	432 665	743 477
	<u>19 240 212</u>	<u>15 818 498</u>
Déficit accumulé	<u>(297 032) \$</u>	<u>(3 537 921) \$</u>

Engagements (note 10)

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	2023	2022
Excédent annuel	7 572 906 \$	4 528 411 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(2 989 355)	(3 462 613)
Affectation de l'excédent	(1 342 661)	(830 321)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(10 341 523)	(6 762 625)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>6 608 997</u>	<u>6 333 777</u>
	(491 637)	(193 371)
Diminution (augmentation) des sommes payées d'avance	<u>310 812</u>	<u>79 285</u>
Diminution (augmentation) de la dette nette	(180 825)	(114 086)
Dette nette début de l'exercice	<u>(19 356 419)</u>	<u>(19 242 333)</u>
Dette nette fin de l'exercice	<u>(19 537 244) \$</u>	<u>(19 356 419) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

EM/ANB Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2023

2022

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

Exploitation		
Excédent annuel	7 572 906 \$	4 528 411 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(2 989 355)	(3 462 613)
Affectation de l'excédent	(1 342 661)	(830 321)
Dépense d'amortissement	6 608 997	6 333 777
Obligation d'indemnité de maladie	398 900	36 300
	<u>10 248 786</u>	<u>6 605 554</u>
Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation		
Comptes clients	(1 148 399)	(478 244)
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	(195 265)	1 513 238
Somme à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	(33 777 110)	(26 789 837)
Somme à payer à Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	6 711 913	(117 209)
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	230 378	1 400 095
Sommes payées d'avance	310 812	79 285
Comptes fournisseurs et charges à payer	7 899 916	21 827 471
Asset retirement obligation	240 000	-
Recettes comptabilisées d'avance	19 641 041	(3 349 121)
	<u>10 162 072</u>	<u>691 232</u>
Capital		
(Diminution) augmentation nette de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	(3 953 688)	(4 001 129)
	3 806 423	4 158 201
Achat d'immobilisations corporelles	(10 341 523)	(6 762 625)
	<u>(10 488 788)</u>	<u>(6 605 553)</u>
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse et des quasi-espèces	(326 716)	(5 914 321)
Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice	6 235 408	12 149 729
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	5 908 692 \$	6 235 408 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2023

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 Services de Santé Medavie Nouveau-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.

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.

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 liée 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 2 376 389 \$ (2022 - 3 889 627 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 1 482 245 \$ (2022 - 731 000 \$) les produits de vente d'actifs de 195 821 \$ (2022 - 238 748 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 81 501 \$ (2022 - 21 438 \$) moins les achats d'immobilisations/de nouveaux éléments de portée de 4 004 199 \$ (2022 - 2 504 424 \$) pour un solde de fermeture de 1 564 302 \$ (2022 - 2 504 424 \$).

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2023

2. Conventions comptables (suite)

Au cours de l'exercice la somme de 100 000 \$ (2022 - 100 000\$) a été attribuée aux opérations du PEM pour l'achat de biens d'équipement.

Recettes comptabilisées d'avance

L'entreprise a des recettes comptabilisées d'avance de 22 276 343 \$ qui se composent du solde du fonds de remplacement de l'actif provenant des opérations ambulancières de 2 571 654 \$ et des coûts cliniques réinvestis de 16 674 261 \$ pour les opérations extra-murales plus une avance de 128 676 \$ 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

Obligation de mise hors service d'immobilisations

La société 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.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2023

2. Conventions comptables (suite)

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.

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 liées 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.

Frais incitatifs

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 9).

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2023

2. Conventions comptables (suite)

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. Changements dans les principales méthodes comptables

L'entreprise a appliqué pour la première fois les normes comptables et les modifications de normes comptables suivantes. La nature et l'effet des changements résultant de l'adoption des normes comptables sont décrits ci-dessous.

SP 3280 - Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Le Conseil des normes comptables du secteur public a publié le chapitre SP 3280 - Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations qui s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er avril 2022. Cette nouvelle norme traite de la comptabilisation de l'évaluation, de la présentation et de la divulgation des obligations juridiques liées à la mise hors service d'immobilisations corporelles.

Conformément à la norme, la société a enregistré un passif au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations ("OMHS") et un actif connexe sur la base des coûts de mise hors service estimés pour les immobilisations corporelles.

SP 3450 - Instruments financiers

Le Conseil des normes comptables du secteur public a publié le chapitre SP 3450 - Instruments financiers qui s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er avril 2022 les modifications étant appliquées de manière prospective. Selon cette nouvelle norme, les instruments financiers se voient attribuer une catégorie d'évaluation, soit la juste valeur, le coût ou le coût amorti. Jusqu'à ce qu'un instrument financier soit radié, tout gain ou perte résultant de la réévaluation de la juste valeur sera présenté dans l'état des gains et pertes de réévaluation. L'adoption de cette norme requiert l'adoption du SP 2601 - Conversion des devises étrangères du SP 1201 - Présentation des états financiers et du SP 3041 - Placements de portefeuille au cours du même exercice. Les normes SP 2601 et SP 3041 n'ont pas d'incidence sur les états financiers de la Société.

Conformément au chapitre 3450, la société a comptabilisé tous les actifs et passifs financiers dans l'état de la situation financière à la juste valeur, au coût ou au coût amorti et a présenté des informations supplémentaires dans les états financiers sur le classement des instruments financiers et les risques qui y sont associés. L'adoption du chapitre 3450 n'a entraîné aucun ajustement des soldes présentés précédemment.

SP 1201 - Présentation des états financiers

Le chapitre SP 1201 remplace le chapitre SP 1200 "Présentation des états financiers". Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er avril 2022. L'adoption du chapitre SP 1201 n'a entraîné aucun changement ou ajustement de la présentation antérieure des états financiers car l'état des gains et pertes de réévaluation lié au chapitre SP 1201 ne s'applique pas à la Société étant donné qu'il n'y a pas de soldes ou d'opérations connexes à présenter.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2023

4. Information général

Au début de 2020, le coronavirus (« COVID-19 ») a été confirmé et la propagation a amené l'Organisation mondiale de la santé à déclarer une pandémie mondiale le 11 mars 2020. La pandémie a gravement touché de nombreuses économies locales à travers le monde. Dans de nombreux pays, dont le Canada, les entreprises ont été contraintes de cesser ou de limiter leurs activités pendant de longues périodes. En raison de l'impact économique et commercial continu et incertain de la pandémie de la COVID-19, la Société a revu les estimations, les jugements et les hypothèses utilisés dans la préparation des états financiers.

EM/ANB Inc. est considéré comme un service essentiel et, par conséquent, l'entreprise surveille les directives de santé publique et met en œuvre des protocoles opérationnels dans les diverses juridictions provinciales dans lesquelles elle opère. EM/ANB Inc. n'a connu aucune interruption de ses services, en fait, il a été mandaté par le ministère de la Santé d'augmenter sa portée afin d'aider à gérer la pandémie. Le nouveau mandat comprend la création d'une équipe PROMT pour répondre et gérer les épidémies dans les secteurs vulnérables, effectuer des tests d'écouvillonnage dans les établissements résidentiels pour adultes et divers milieux communautaires, ainsi que faciliter les cliniques de vaccination dans les établissements de soins de longue durée et les secteurs vulnérables.

L'entreprise a déterminé qu'il n'y avait aucun impact nécessitant des informations supplémentaires dans les notes et aucun changement aux états financiers en raison de la COVID-19.

5. Facturation du service d'ambulance

L'entreprise a facturé les résidents et non-résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'utilisation au montant de 4 391 798 (2022 - 4 589 410 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 1 273 148 \$ et a radié des montants non recouvrables de 1 121 1047 \$ pour une réserve totale de 3 838 730 \$ (2022 - 3 686 389 \$) basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction. L'entreprise a collecté 3 018 491 \$ (2022 - 3 460 113 \$) net du cout des transactions.

L'entreprise a facturé les non-résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'extra-mural au montant 0 \$ (2022 - 2 500 \$). L'entreprise a une réserve totale de 13 750 \$ (2022 - 13 750 \$). L'entreprise a collecté 0 \$ (2022 - 2 500 \$) net du cout des transactions.

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2023

6. Immobilisations corporelles

	Véhicules loués en vertu d'un contrat de location- acquisition	Améliorations locatives	Logiciel informatique	Matériel informatique	Mobilier et agencements	Équipement	Véhicules	Total 2023	Total 2022
Coût									
Coût d'ouverture	15 504 692 \$	819 233 \$	2 894 725 \$	6 203 600 \$	2 123 175 \$	15 977 576 \$	59 880 \$	43 582 881 \$	40 794 062 \$
Acquisitions	3 981 423	552 486	43 780	367 745	89 966	5 336 661	-	10 372 061	6 762 625
Dispositions	(2 798 875)	-	(30 539)	-	-	-	-	(2 829 414)	(3 973 806)
Coût de Fermeture	16 687 240 \$	1 371 719 \$	2 907 966 \$	6 571 345 \$	2 213 141 \$	21 314 237 \$	59 880 \$	51 125 528 \$	4 582 881 \$
Amortissement cumulé									
Amortissement cumulé d'ouverture	7 584 938 \$	819 233 \$	2 254 522 \$	4 730 384 \$	2 022 164 \$	11 036 739 \$	59 880 \$	28 507 860 \$	26 147 889 \$
Amortissement	3 961 738	4 604	202 678	732 743	101 521	1 605 713	-	6 608 997	6 333 777
Dispositions	(2 798 876)	-	-	-	-	-	-	(2 798 876)	(3 973 806)
Amortissement cumulé de fermeture	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 \$
Valeur comptable nette	7 939 440 \$	547 882 \$	450 766 \$	1 108 218 \$	89 456 \$	8 671 785 \$	- \$	18 807 547 \$	15 075 021 \$

7. Comptes créditeurs et charges à payer	2023	2022
Comptes créditeurs et autres charges à payer	5 843 959 \$	3 590 481 \$
Salaires et avantages sociaux	37 124 920	31 951 257
Rémunération de vacances accumulée	10 523 235	10 050 460
	53 492 114 \$	45 592 198 \$

8. 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; 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 2023

8. Obligation d'indemnité de maladie (suite)

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Obligation d'indemnité de maladie cumulée, début de l'année	6 482 100 \$	6 445 800 \$
Cout des services rendus au cours de l'exercice	1 133 900	1 016 900
Intérêts sur l'obligation	344 400	357 800
Amortissement des soldes non-constatés basés sur l'expérience antérieure	534 700	412 100
Prestations versées	<u>(1 614 100)</u>	<u>(1 750 500)</u>
	398 900	36 300
Obligation d'indemnité de maladie cumulée, fin de l'année	<u>6 881 000 \$</u>	<u>6 482 100 \$</u>

Des pertes non amorties de 6 378 400 \$ (2022 - 3 709 300 \$) font partie intégrale de l'évaluation actuarielle, ce qui équivaldrait à une obligation à titre des prestations de 13 259 400 \$ (2022 - 10 191 400 \$)

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.

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Payable à RBC par versements mensuels variant de 2 466 \$ à 3 272 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en mars 2027. En garantie, l'entreprise a nanti des véhicules précis.	<u>7 885 221 \$</u>	<u>8 032 486 \$</u>

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

2024	3 653 285 \$
2025	2 537 256
2026	1 550 802
2027	<u>559 106</u>
	8 300 449
Somme représentant l'intérêt	<u>(415 228)</u>
	<u>7 885 221 \$</u>

EM/ANB Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2023

10. 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 36 000 000 \$.

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 3 220 000 \$.

11. Régime de retraite

Les employés 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.

12. 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.

13. Règlements salariaux rétroactifs en fonction des conventions collectives conclues avec les syndicats

Au cours de l'année, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a conclu la négociation de diverses conventions collectives, notamment avec les syndicats suivants : la section locale 1252 du Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 1252 du SCFP), le groupe des Professionnels des sciences médicales (PSM), le groupe des Professionnels spécialisés en soins de santé (PSSS) et le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (SIINB). L'entreprise emploie des membres de ces syndicats. Les nouvelles conventions collectives comprennent de nouveaux taux de rémunération qui doivent être appliqués de manière rétroactive pour certaines périodes qui s'étendent du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2022. En février 2023, une négociation supplémentaire a été conclue concernant la convention collective du groupe des Professionnels des sciences médicales (PSM) avec de nouveaux taux de rémunération qui doivent être appliqués rétrospectivement pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2023.

Au 31 mars 2023, l'entreprise a enregistré des estimations relatives aux règlements salariaux rétro selon les nouvelles conventions collectives énumérées au paragraphe précédent. Tout ajustement aux estimations enregistrées sera ajusté dans l'état des résultats et de l'excédent lorsque les deux parties auront accepté les règlements salariaux rétroactifs et l'ajustement budgétaire annuel.

EM/ANB Inc.**Notes afférentes aux états financiers**Au 31 mars 2023

14. 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	2023		2022	
	Amortis Coût / coût	Valeur réelle	Amortis Coût / coût	Valeur réelle
Argent comptant	5 908 692 \$	-	6 235 408 \$	-
Comptes à recevoir	4 112 109	-	2 963 710	-
Dû par la province du Nouveau-Brunswick	71 910 184	-	38 133 074	-
Créance sur le remplacement d'actifs	2 571 654	-	2 376 389	-
Dettes et comptes de régularisation	(53 492 114)	-	(45 592 198)	-
Dû par les Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	(8 559 821)	-	(1 847 908)	-
Dû par la Province du New Brunswick	(4 705 384)	-	(4 475 006)	-
Obligation de location-acquisition	(7 885 221)	-	(8 032 486)	-

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 2023

14. 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 :

	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 des actifs et d'amélioration des systèmes	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)	(295 026)	(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\$

	2022					Total
	Actuel	31-60 jours	61-90 jours	91-120 jours	Over 120 jours	
Comptes à recevoir	2 878 164	3 107	10 990	-	71 449	2 963 710\$
Frais d'utilisation à recevoir	391 199	255 524	175 990	230 240	15 183 351	16 236 034
Montant à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	36 924 167	42 208	130 655	108 110	927 924	38 133 074
Montant à recevoir du Fonds de remplacement des actifs et d'amélioration des systèmes	2 376 389	-	-	-	-	2 376 389
Total	42 569 919	300 569	317 645	338 350	16 182 724	59 709 207
Moins la provision	(391 199)	(255 524)	(175 990)	(230 240)	(15 183 351)	(16 236 034)
Créances nettes	42 178 720	45 315	141 655	108 110	999 373	43 473 173\$

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 :

	2023				Total
	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 5 ans	Plus de 5 ans	
Dettes et comptes de régularisation	53 492 114\$	- \$	- \$	- \$	53 492 114\$
Dû par Services de Santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.	8 559 821	-	-	-	8 559 821
Dû par Province du New Brunswick	4 705 384	-	-	-	4 705 384
Obligation de location-acquisition	3 439 126	2 407 662	2 038 433	-	7 885 221
Total	70 196 445\$	2 407 662\$	2 038 433\$	- \$	74 642 540\$

EM/ANB Inc.**Notes afférentes aux états financiers**

Au 31 mars 2023

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

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.

15. 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 New Brunswick
État des résultats et de l'excédent

Exercice se terminant le 31 mars	Budget	2023	2022
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	138 675 803 \$	176 940 509 \$	152 622 823 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 5)	3 300 000	2 989 355	3 460 113
Financement des immobilisations (note 2)	<u>731 000</u>	<u>5 642 614</u>	<u>2 504 424</u>
	<u>142 706 803</u>	<u>185 572 478</u>	<u>158 587 360</u>
Dépenses			
Services administratifs et autres services de soutien	5 547 949	6 472 737	6 456 844
Flotte	6 388 201	8 368 483	7 020 062
Installations	6 271 295	6 190 040	6 102 734
Amortissement	4 500 000	4 500 000	6 263 506
Intérêts	-	196 719	171 912
Ambulance aérienne	7 997 509	8 610 047	7 900 177
Services de soins cliniques	3 456 179	5 616 829	4 426 681
Ambulance terrestres	103 114 670	132 648 255	112 276 100
Prime d'encouragement	<u>1 400 000</u>	<u>3 700 000</u>	<u>3 496 090</u>
	<u>138 675 803</u>	<u>178 311 822</u>	<u>154 114 106</u>
Excédent d'exploitation annuel	<u>4 031 000</u>	<u>7 260 656</u>	<u>4 473 254</u>
Prestations de congé de maladie (note 8)	-	(171 600)	(21 000)
Excédent annuel	<u>4 031 000 \$</u>	<u>7 089 056 \$</u>	<u>4 452 254 \$</u>
Excédent, début de l'exercice			
		5 598 611 \$	5 377 566 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
		(2 989 355)	(3 460 113)
Affectation de l'excédent			
		(1 183 711)	(771 096)
Excédent annuel			
		<u>7 089 056</u>	<u>4 452 254</u>
Excédent, fin de l'exercice			
		<u>8 514 601 \$</u>	<u>5 598 611 \$</u>

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

3 mois se terminant le 31 mars	Budget	2023	2022
Recette			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	82 268 074 \$	110 771 739 \$	98 900 515 \$
Facturation pour services d'extra-mural (note 5)	-	-	2 500
Financement des immobilisations (note 2)	100 000	652 486	100 000
	<u>82 368 074 \$</u>	<u>111 424 225</u>	<u>99 003 015</u>
Dépenses			
Services administratifs et autres services de soutien	9 477 048	16 510 055	13 908 082
Flotte	3 638 012	4 992 501	3 841 666
Installations	2 791 870	3 290 271	6 303 878
Amortissement	-	100 286	70 271
Admission / Décharge	2 769 246	5 056 633	3 192 272
Assistant de réadaptation	126 463	1 238 092	1 330 941
Soins infirmiers	41 735 995	53 024 993	46 709 062
Thérapie respiratoire	4 371 993	4 471 311	4 618 136
Clinique de nutrition	2 240 657	2 712 284	2 323 277
Physiothérapie	3 472 216	4 781 271	3 892 170
Ergothérapie	4 834 785	6 352 670	5 275 457
Orthophonie	1 155 031	1 084 281	929 725
Travail social	1 882 263	2 079 212	1 814 334
Service de soins personnels	788 281	1 193 951	984 725
Frais administratifs	2 984 214	2 666 313	2 753 749
Frais incitatifs	-	1 158 951	963 813
	<u>82 268 074</u>	<u>110 713 075</u>	<u>98 911 558</u>
Excédent d'exploitation annuel	<u>100 000</u>	<u>711 150</u>	<u>91 457</u>
Prestations de congé de maladie (note 8)	-	(227 300)	(15 300)
Excédent annuel	<u>100 000 \$</u>	<u>483 850 \$</u>	<u>76 157 \$</u>
(Déficit), début de l'exercice			
	\$	(9 136 532) \$	(9 150 964) \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
		-	(2 500)
Affectation de l'excédent			
		(158 951)	(59 225)
Excédent annuel			
		<u>483 850</u>	<u>76 157</u>
(Déficit), fin de l'exercice			
	\$	<u>(8 811 633) \$</u>	<u>(9 136 532) \$</u>

