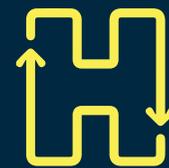


Rapport annuel 2022 2023



dessercom
S'ENGAGER | SOIGNER | ACCOMPAGNER

Table des matières

Mot du président du C.A.	4
Équipe de gouvernance	5
Comités	6
Équipe de direction	8

1.

Rapport du directeur général	10
1.1. Introduction	12
1.2. Planification stratégique	12
1.3. Développement de l'organisation	14
1.4. Opérations SPU	16
1.5. Immobilisations	20
1.6. Flotte	21
1.7. Département informatique	23
1.8. Ressources humaines	24
1.9. Image de marque	28
1.10. Achat local et responsable	30
1.11. Présence dans les médias	30
1.12. Médias sociaux	31
1.13. Conclusion	31
1.14. Organigramme	32



2.

Philanthropie 34

2.1. Dons	36
2.2. Commandites	38
2.3. Défis sportifs	40
2.4. Mission humanitaire	41

3.

Investissements et unités d'affaires 42

3.1. OxyNov	44
3.2. SP Médical	44
3.3. diaMentis	45
3.4. Fonds immobilier Champlain RPA	45
3.5. Gestac	46
3.6. Braver	47
3.7. Préhos	47

4.

Dessercom en chiffres 48

4.1. Mise à jour des points de service SPU	50
4.2. Mise à jour des points de service TM	51
4.3. Dessercom 2022-2023	52
4.4. États financiers Dessercom	54

Mot du président du Conseil d'administration

En cette année de retour à la normale suite à la pandémie, les administrateurs ont toujours gardé comme objectif de poursuivre notre mission d'améliorer les soins de santé par nos actions et notre implication philanthropique. Nous avons notamment offert de nombreux dons et commandites à des fondations et organismes du domaine de la santé, qui font une énorme différence dans le bien-être de nos communautés partout au Québec.

2022-2023 fut également une année axée sur le développement de l'entreprise. Nous avons mis l'emphase sur notre diversification et notre expansion, avec l'aide d'une firme spécialisée dans le domaine. De plus, je suis fier de l'avancement de notre planification stratégique et des progrès accomplis par notre équipe. Nous aspirons à innover, à développer et à faire briller Dessercom encore davantage dans les années à venir.

Je tiens également à souligner le départ d'une consœur. En mai 2023, madame Lyne Carrier a choisi de relever de nouveaux défis après avoir fait partie de l'équipe des membres de Tradition, puis du Conseil d'administration, depuis 2013. Nous désirons la remercier chaleureusement pour les 10 années qu'elle a consacrées à faire grandir Dessercom. Merci Lyne et bon succès dans tes futurs projets!

Finalement, nul besoin de cotoyer chacun des employés de Dessercom au quotidien pour être à même de constater le travail colossal et professionnel qu'ils accomplissent. Merci à chacun d'entre vous, dans chaque point de service, dans chaque département, pour votre dévouement inébranlable!



Clarence Pelletier



C'est avec une grande tristesse que nous avons appris le décès de monsieur Richard Gagnon, survenu le 1er mai 2023. Il a été administrateur sur le Conseil d'administration de 1994 à 2015 et était membre Honoraire depuis 2015. Nous allons garder d'excellents souvenirs de cet homme de cœur. Sa bonne humeur contagieuse, sa générosité, sa discipline et son dévouement vont nous manquer. Au revoir Richard!



Équipe de gouvernance

Conseil d'administration



Clarence Pelletier
Président



Normand Lachance
Vice-président (par intérim)



Jean Bouchard
Administrateur



Lyne Carrier
Administratrice



Alain Francoeur
Administrateur



Denys Légaré
Administrateur



Jean-François Provençal
Administrateur



Michel Théberge
Administrateur

Comité de gouvernance, d'éthique et de déontologie

- Francoeur, Alain, président
- Carrier, Lyne
- Pelletier, Clarence
- Provençal, Jean-François
- Théberge, Michel
- Laviolette, Maxime

Comité des ressources humaines

- Carrier, Lyne, présidente
- Bouchard, Jean
- Francoeur, Alain
- Pelletier, Clarence
- Provençal, Jean-François
- Laviolette, Maxime
- Rodrigue, Marie

Comité des dons

- Légaré, Denys, président
- Bouchard, Jean
- Carrier, Lyne
- Lachance, Normand
- Pelletier, Clarence
- Laviolette, Maxime
- Bonneau, Émilie

Membres Honoraires

- Caron, Paul
- Corriveau, Jean-Pierre
- Moysan, Hervé
- Nolet, Simon
- Turgeon, Richard
- Verreault, André

Comité d'audit

- Lachance, Normand, président
- Francoeur, Alain
- Légaré, Denys
- Pelletier, Clarence
- Théberge, Michel
- Charette, Gaétan
- Chassé, Nathalie

Comité de relations avec le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis

- Bouchard, Jean, président
- Légaré, Denys
- Pelletier, Clarence
- Provençal, Jean-François
- Théberge, Michel
- Laviolette, Maxime
- Invitée : Samson, Nathalie (DG, Fondation Hôtel-Dieu de Lévis)
- Invité : Simard, Patrick (PDG du CISSS de Chaudière-Appalaches)

Comité de stratégie et de développement

- Théberge, Michel, président
- Francoeur, Alain
- Lachance, Normand
- Légaré, Denys
- Pelletier, Clarence
- Laviolette, Maxime
- Filion, Maxim

Dons à la FHDL par les administrateurs

La rémunération actuelle des administrateurs est de 6 000 \$ par année, plus 800 \$ (jetons de présence) pour chacune des réunions du Conseil d'administration et des comités de la corporation. Le président reçoit une rémunération supplémentaire de 5 000 \$ par année. Depuis 2021, 50 % de leur salaire est versé en don directement à la Fondation Hôtel-Dieu de Lévis.



Comité de gouvernance, d'éthique et de déontologie

Ce Comité s'assure que les règles requises pour l'application des dispositions législatives et réglementaires sont élaborées, adoptées et appliquées. Il doit aussi s'assurer que la conduite des administrateurs et des dirigeants est conforme aux bonnes pratiques et au Code d'éthique et de déontologie adopté par la corporation. Finalement, il a comme mandat d'évaluer le directeur général et de fixer sa rémunération.



Comité d'audit

Ce Comité aide le Conseil d'administration à s'acquitter de sa responsabilité de surveillance des contrôles financiers, de présentation de l'information financière et de préservation du patrimoine de la corporation. Il assure également le respect des normes relatives aux saines pratiques financières et commerciales, aux exigences légales et réglementaires régissant la présentation de l'information financière et à la gestion des risques.



Comité des ressources humaines

Ce Comité est responsable de l'élaboration des orientations et des politiques relatives à la gestion des ressources humaines. Il transmet ses recommandations au Conseil d'administration et propose également une politique salariale pour l'ensemble du personnel.



Comité de relations avec le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis

Ce Comité s'assure que la relation qui existe entre le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis, la Fondation Hôtel-Dieu de Lévis et Dessercom soit durable et qu'elle profite aux 3 organisations.



Comité des dons

Ce Comité s'assure de recommander l'octroi de dons en respect de la politique de dons et commandites.



Comité de stratégie et de développement

Ce Comité a été créé afin de s'assurer que le développement de l'entreprise est en lien avec les objets de la corporation et la planification stratégique adoptée par le Conseil d'administration.

Équipe de direction



Maxime Laviolette
Directeur général



Gaétan Charette
Directeur principal
Finances, admin. et T.I.



Maxim Filion
Directeur principal
Développement et relations
avec les partenaires



Marie Rodrigue
Directrice principale
Ressources humaines



Stéphane Doyon
Directeur
Flotte et infrastructures



Nathalie Chassé
Directrice
Comptabilité, administration et T.I.



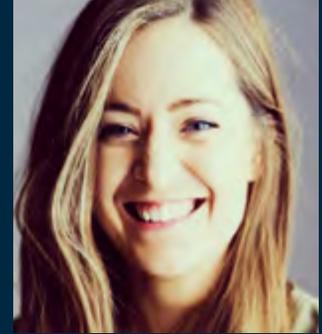
Pierre-Luc Bédard
Directeur
Gestac



Julie Falardeau
Directrice des opérations
TM et Centrale de répartition
et logistique santé (CRLS)



Mario Laroche
Directeur
Évènements et services aux entreprises



Laurence Massicotte
Directrice adjointe
Transformation et projets



Christian Williams
Directeur des opérations
SPU - Secteur Nord



Marc Bouchard
Directeur des opérations
SPU - Secteur Est



Érick Hovington
Directeur des opérations
(par intérim)
SPU - Secteur Ouest

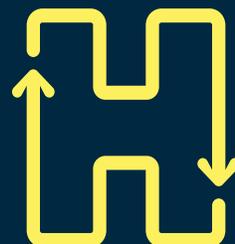


Paul Marseille
Directeur régional
Secteur Nord



Valérie Champagne
Directrice clinique

Rapport du directeur général





Bâtissons le Dessercom de demain!



1.1. Introduction

En 2022-2023, nous avons enfin pu dire au revoir à la pandémie de COVID-19, reprendre nos activités régulières et recommencer à regarder vers l'avenir. Nous avons, entre autres, débuté une réorganisation de l'entreprise afin de faire face à nos défis futurs : le contexte de rareté de main-d'oeuvre, les besoins différents des nouvelles générations sur le marché du travail, la hausse de l'inflation qui met une pression constante sur les frais d'opérations, d'immobilisations et d'administration.

2022-2023 marqua également la première année de notre planification stratégique, pour laquelle la plupart de nos objectifs ont été réalisés avec succès.

Cette année, nous avons d'ailleurs mis beaucoup d'emphase sur le développement des affaires avec un plan agressif afin de diversifier nos revenus. Toutefois, nos efforts de développement se sont effectués sans négliger notre raison d'être : soutenir différentes fondations afin d'améliorer les soins de santé au Québec. En effet, nos différents projets avec notre partenaire principal, la Fondation Hôtel-Dieu de Lévis, se sont poursuivis. Nous avons également signé une entente majeure avec la Fondation du CHU de Québec.

1.2. Planification stratégique

Après la première année de notre planification stratégique 2022-2025, nous avons complété 70 % des actions. 23 % sont toujours en cours et seulement 7 % des actions sont à effectuer ou ont été reportées. Nous sommes très satisfaits du travail accompli par toute l'équipe!

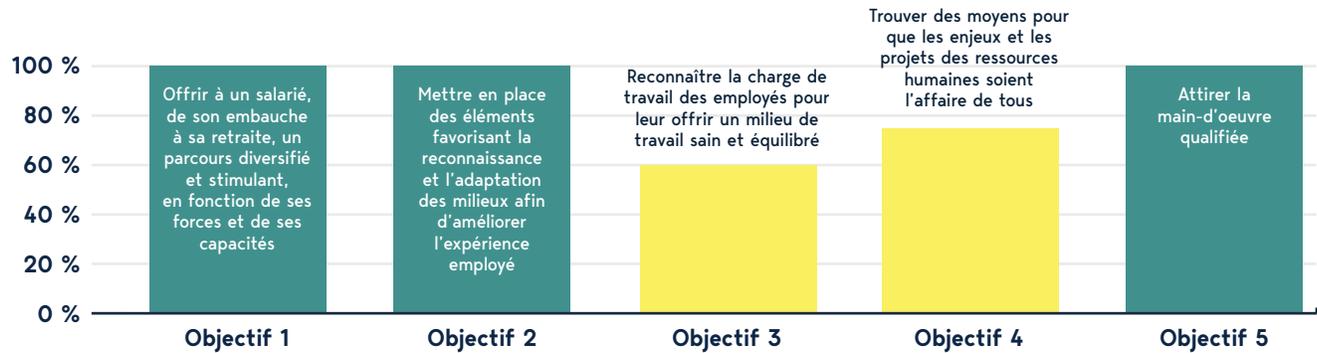
Exemples de réalisations en lien avec la gestion interne de l'entreprise

- Début de l'exercice de révision des rôles et responsabilités de chacun avec l'aide de la firme Edgenda
- Mise en place et début des travaux du comité de projet au niveau de la transformation numérique
- Modernisation de notre image de marque
- Mise en place d'un plan de gestion des risques

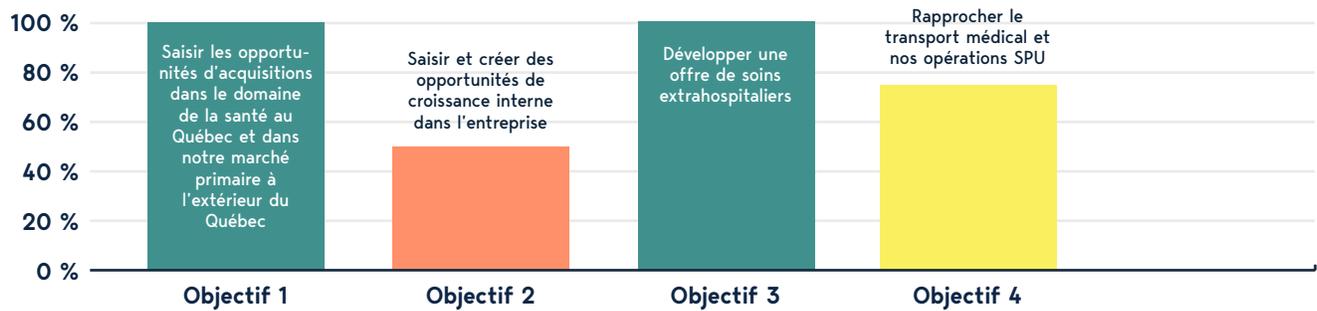
Exemples de réalisations en lien avec le développement de l'entreprise

- Mise en place d'un plan de développement avec la firme PwC
- Dépôt du projet "Vieillir chez soi" auprès du CISSS de Chaudière-Appalaches
- Renouvellement de nos contrats de transport médical dans la Capitale-Nationale

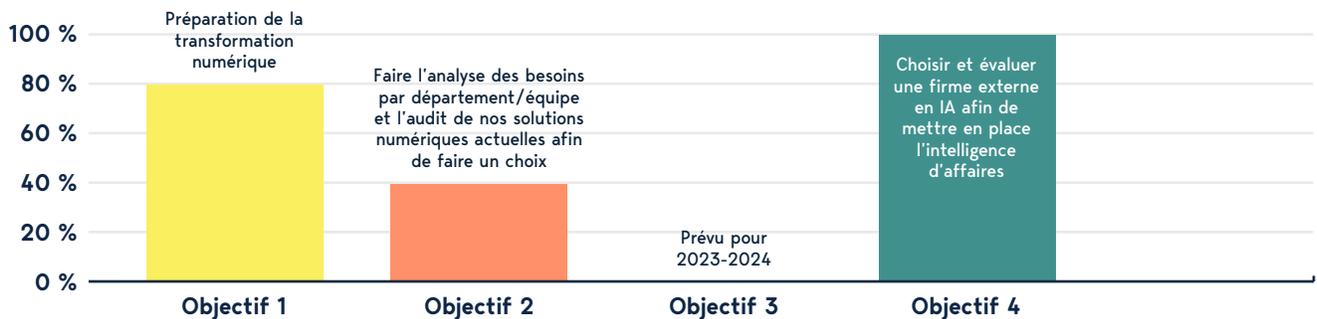
Orientation 1 Rendre l'expérience employé agréable et durable



Orientation 2 Assurer la croissance (interne et externe) de Dessercom dans nos marchés actuels et par la diversification de nos activités

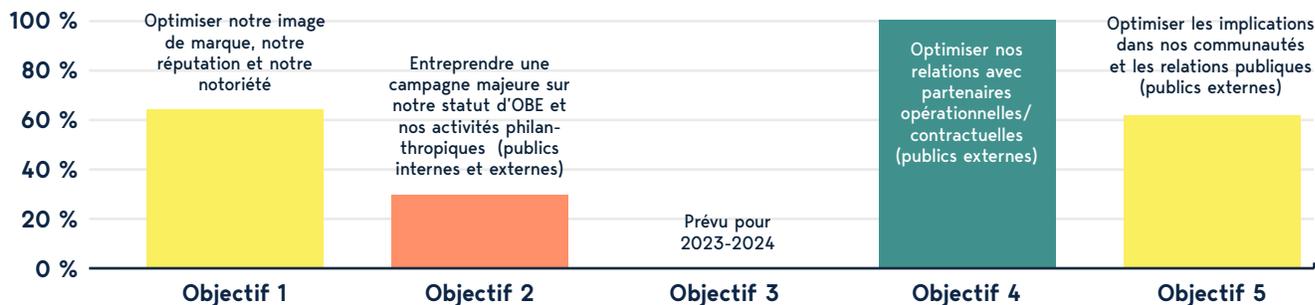


Orientation 3 Assurer une transformation numérique et un système d'intelligence d'affaires



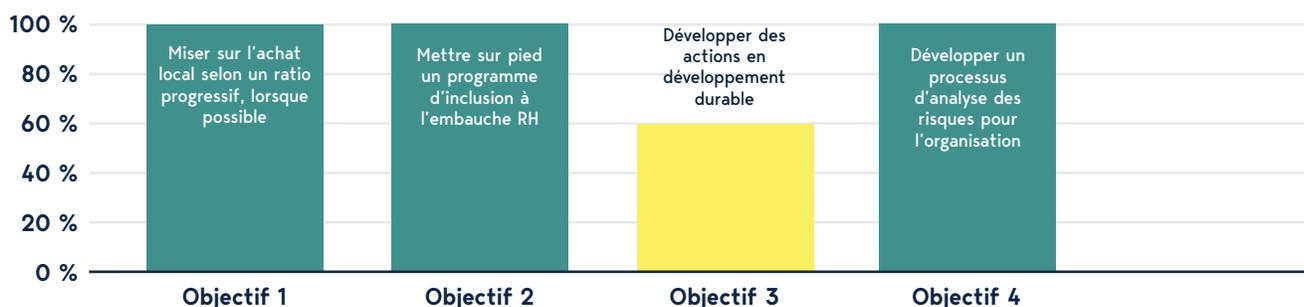
Orientation 4

Avoir des relations authentiques et transparentes avec nos partenaires



Orientation 5

Inclure des pratiques ESG (environnement, social et gouvernance)



1.3. Développement de l'organisation

Depuis le début de 2022, nous avons redoublé d'efforts afin de diversifier notre organisation, tel qu'il est prévu à notre planification stratégique. Afin d'être accompagné dans ce cheminement, nous avons élaboré un plan d'action avec l'aide de la firme PwC. Au début de 2023, de nombreux projets potentiels sont d'ailleurs en évaluation, alors que d'autres opportunités n'ont pas été retenues.

Acquisition de Les Ambulances Val-d'Or

Dessercom a procédé à l'acquisition de Les Ambulances Val-d'Or inc. le 1^{er} avril 2023. Les Ambulances Val-d'Or inc. est un point de service de la région de l'Abitibi-Témiscamingue qui compte trois (3) véhicules ambulanciers au permis, tous sur des horaires à l'heure. Nous sommes fiers d'accueillir ces nouveaux employés au sein de l'entreprise. La transition s'est très bien déroulée à l'aide d'un Comité de transition que nous avons mis sur pied. Ce Comité est issu d'un projet intégrateur d'une superviseure de Rawdon sur les éléments à mettre en place pour favoriser une intégration. En plus du Comité, plusieurs éléments ont été mis en place, tels que l'inclusion

des nouveaux employés dans les comités d'entreprise, la visite échelonnée de membres de l'administration durant toute la première année, etc.

Du point de vue de la main-d'œuvre, cette acquisition nous permettra de consolider nos liens avec le cégep dispensant le programme SPU dans la région. Les horaires à l'heure permettront d'accueillir l'entièreté des stagiaires chaque année en plus de continuer d'accueillir des stagiaires des autres cégeps intéressés à venir voir la région.

Intégration de GTI Médical

Avec l'acquisition complète de l'entreprise GTI Médical, qui s'est conclue à l'automne 2022, une nouvelle division a été créée chez Dessercom : Dessercom Événements. Celle-ci prend en charge la couverture médicale d'évènements. Au courant de l'année, c'est 289 évènements qui ont été couverts par notre division événementielle.

Nous avons également créé la Brigade Dessercom, qui est formée d'un groupe d'étudiants en SPU de différents établissements d'enseignement à travers la province. Ceux-ci se rendent disponibles selon leur horaire scolaire pour assurer l'assistance médicale sur plusieurs évènements de la division événementielle et aident grandement à pallier à la pénurie de main-d'oeuvre. Plus de 200 étudiants se sont inscrits à la Brigade en 2022-2023. Forts de ce succès, nous avons pris la décision de créer en supplément une équipe de seniors, formés de paramédics retraités.

Centrale de répartition et logistique santé

Depuis le mois d'avril 2023, nous avons renommé le Centre Contact Client pour la « Centrale de répartition et logistique santé » (CRLS). Notre centrale effectue maintenant les remplacement ambulanciers de nos trois secteurs. Elle s'est aussi vu offrir plusieurs opportunités pour effectuer les remplacements de répartiteurs médicaux et nous avons débuté la prise d'appels pour la division Dessercom Événements. Nous avons également débuté un mandat afin de confectionner les horaires pour d'autres organismes dans le domaine de la santé. La diversification continue!

Dans le but d'être plus efficace dans le contexte de télétravail des répartiteurs, nous avons décidé de migrer notre système téléphonique actuel vers un système de téléphonie IP 3CX depuis le 28 mars 2023. Ce nouveau téléphone virtuel peut être utilisé de n'importe où, autant sur un ordinateur qu'avec un téléphone cellulaire. Ce système téléphonique nous permet donc une plus grande flexibilité, puisqu'il n'y a plus de téléphone fixe, mais uniquement des casques d'écoute.

Formation et "feed-back"

Notre sondage mensuel Sparkbay, introduit en 2020, se poursuit. La participation des employés de près de 40 % se maintient. Nous avons d'ailleurs ouvert la plateforme de consultation aux superviseurs, afin qu'ils puissent directement constater les commentaires.

Nous avons également offert différentes formations aux gestionnaires, notamment la formation sur la reconnaissance, "Le parcours orange" et une formation en gestion du temps et des priorités.



1.4. Opérations SPU

Changement de structure

De nombreux changements ont été entamés cette année dans la structure des opérations SPU. Nous travaillons notamment sur l'ajout d'un quatrième secteur, le "secteur centre". L'objectif consiste à ajouter des chefs aux opérations sur le terrain et ainsi à améliorer notre ratio d'encadrement vers un objectif d'environ 1 cadre pour 50 paramédics. Un Comité de transition a été créé afin de mener à bien la mission au courant de 2023-2024.

Temps supplémentaire

Secteur SPU	2021-2022	2022-2023
Est	2,8 %	2,9 %
Ouest	9,4 %	7,8 %
Nord	11,9 %	11,0 %

Accidents de travail

SPU seulement

Secteur SPU	2021-2022	2022-2023
Nbre de cas CNEST	111	222
Nbre cas de COVID	92	163
% des cas CNEST dû à la COVID	83 %	73 %

SPU et TM

Secteur SPU	2021-2022	2022-2023
Nbre de cas CNEST	172	251
Nbre cas de COVID	112	188
% des cas CNEST dû à la COVID	65 %	75 %

Stages

Des sondages auprès des étudiants ont démontré que les moniteurs de stage font une énorme différence dans le choix d'entreprise pour débiter leur carrière de paramédic. Cette année a donc été une année record en nombre de moniteurs de stage :

- 38 dans le secteur Ouest
- 43 dans le secteur Est
- 7 dans le secteur Nord

Nous avons d'ailleurs accueilli de nombreux stagiaires en provenance de différents établissements d'enseignement :

Établissement	Nombre de stagiaires accueillis
Cégep de Baie-Comeau	1
Cégep Ste-Foy	40
Campus Notre-Dame-de-Foy	16
Cégep de Shawinigan	27
Cégep de St-Hyacinthe	23
Collège Ahuntsic	5
Collège Ellis (Campus de Drummondville)	25
Cégep de Val-d'Or	17
Cégep de Chicoutimi	2

Heures de service

	Secteur Est		Secteur Ouest		Secteur Nord		Total Dessercom		
	À l'heure	Faction	À l'heure	Faction	À l'heure	Faction	À l'heure	Faction	Total
Heures de service autorisées au 1^{er} avril 2022	143 302	43 800	152 883	81 468	35 040	113 880	331 224	239 148	570 372
Heures de service en ajouts ponctuels, dépassements et débordements¹	5 254	31	12 724	(2 579)	1 152	100	19 129	(2 448)	16 681
Heures non livrées 2022-2023	(117)	(91)	(2 941)	(4 142)	(249)	(3 988)	(3 307)	(8 222)	(11 529)
Heures de service livrées 2022-2023¹	152 603	36 060	189 505	45 467	36 663	109 032	378 771	190 558	569 329
% d'heures non livrées / heures livrées 2022-2023	-0,08 %	-0,25 %	-1,55 % ²	-9,11 % ²	-0,68 %	-3,66 %	-0,87%	-4,31%	-2,02%
Heures de service autorisées au 1^{er} avril 2023	152 648	26 280	193 033	37 668	100 740	70 080	446 421	134 028	580 449

1 N'incluant pas les modifications en cours d'année au plan de déploiement, mais celle-ci figurent dans le total des heures de service livrées 2022-2023.

2 Pour les heures non livrées avant les conversions, dans le secteur Ouest, les pourcentages de rupture de service étaient de -2,4 % pour les horaires à l'heure et de -11,1 % pour les horaires de faction tandis qu'après les conversions, les pourcentages sont maintenant de -0,8 % et -2,7 % respectivement.

Négociations avec le MSSS

Notre contrat de services entre le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), les CISSS/CIUSSS et les associations ambulancières est échu depuis le 31 mars 2023. Des négociations sont en cours depuis octobre 2022 afin d'en arriver à une entente pour son renouvellement. Les quatre (4) associations ambulancières sont formées de la CSAQ, la CESPQ, l'APAR et la Fédération des coopératives et font front commun dans cette négociation.

Pour nous supporter, nous sommes appuyés par Me Lucien Bouchard et Me Guillaume Charlebois de la firme Davies.

Ajouts de ressources Couverture ambulancière

En juin 2022, le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Christian Dubé, annonçait d'importants investissements dans la couverture ambulancière dans les régions. À ce moment, nous apprenions que le ministère de la Santé et des Services sociaux allait convertir des horaires de faction en horaire à l'heure et intégrait le type d'horaire Coreflex dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue.

Les semaines suivantes, nous avons rapidement soulevé nos préoccupations et assuré des représentations auprès des CISSS et CIUSSS à l'égard de quelques horaires modifiés, notamment pour les services à la population, les opérations préhospitalières et la pénurie de main-d'œuvre. Nous avons eu une très grande écoute de leur part. Conformément à leur rôle et responsabilités en vertu de la Loi des services préhospitaliers d'urgence (LSPU), les CISSS/CIUSSS ont amorcé une analyse des investissements et de l'application de ces annonces pour leur territoire afin d'offrir des services préhospitaliers de qualité aux communautés desservies.

À titre d'exemple, après un travail rigoureux de leur part, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue a pris la décision de ne pas implanter des horaires Coreflex et d'y aller avec la couverture suivante :

- **Malartic** | Équipes de paramédics en horaire à l'heure, 24h/24
- **Ville-Marie** | Équipes de paramédics en horaire à l'heure 24h/24 et une équipe de faction
- **Témiscaming** | Maintien de l'horaire de faction

Voici d'autres points de service de Dessercom qui ont eu droit à des modifications :

- Amos
- Saint-Charles-de-Bellechasse
- Bedford
- Côte-de-Beaupré
- Lac-Mégantic
- Pierreville
- Windsor
- Val-des-Sources

Ces nouveaux horaires ont été mis en place pour la majorité après la période estivale. Nous poursuivons nos démarches dans le but de pérenniser et stabiliser certaines zones ambulancières au bénéfice de la population et des paramédics. Nous poursuivons également nos démarches afin que des heures soient ajoutées dans plusieurs autres de nos secteurs, entre autres :

- Lévis
- Québec
- Granby
- Saint-Hyacinthe

1.5. Immobilisations

À La Patrie, le projet de construction Phase 2 de notre établissement devait débuter en avril 2023. Par contre, nous sommes confrontés à de multiples situations inattendues qui nécessitent plusieurs ajustements dans notre plan de construction initial. Depuis le début de la pandémie et encore aujourd'hui, les coûts des matériaux de construction et de la main-d'œuvre n'ont cessé d'augmenter. Nous avons examiné attentivement tous les scénarios et options possibles qui s'offraient à nous afin d'abaisser les coûts de construction. Mais il est clair que nous n'avons pas été en mesure de maintenir le budget initial,

notamment en raison du type de construction que le CNB (Code national du bâtiment) nous impose. Voyez un aperçu des coûts dans le tableau ci-bas. Nous vivons également des imbroglios avec nos professionnels pour la conception mécanique dans nos établissements. Le nouvel établissement de Plessisville en est un bon exemple. Lorsque les coûts de construction d'un nouvel établissement dépassent un prix considéré raisonnable, cela soulève des questions sur nos priorités en tant qu'organisation. Nous devons équilibrer nos dépenses de manière à garantir la santé financière et la pérenité de notre entreprise.

Prix au pi² de construction selon la superficie totale au sol des établissements

Année de construction	Caserne	Nombre de pi ² carrés	Coût total	Coût unitaire par pi ²	Nombre d'ambulances au permis
2019	Lac-Mégantic	5 382	2 221 253 \$	433 \$	2
2020	Manseau (Sainte-Sophie)	2 852	1 315 507 \$	461 \$	1
2022	Plessisville	5 005	3 001 134 \$	600 \$	2
2023	La Patrie (Phase 1 et 2, tel que prévu initialement)	3 943	1 589 847 \$	732 \$	1
Initialement prévu pour 2023	Ville-Marie (Selon la soumission - Projet abandonné dû aux coûts)	5 274	5 265 620 \$	998 \$	2



Les bâtiments de Lac-Mégantic et Manseau ayant été construits juste avant la pandémie, nous pouvons constater la grande différence du prix au pied carré suite à la hausse notable des coûts de construction post-pandémie.



Dans ces circonstances ayant un impact indéniable sur le budget, nous avons décidé d'annuler la construction de la phase 2 de l'établissement de La Patrie (bureau et garage) et de nous en tenir uniquement à la Phase 1 (logement des travailleurs) ci-haut. Nous sommes présentement en discussion avec la mairie de la municipalité afin de rédiger une entente pour entreposer le matériel médical et stationner le véhicule ambulancier dans le garage municipal ou leur caserne d'incendie.

Pour les mêmes raisons, nous réévaluons actuellement les projets de **Ville-Marie, Rouyn-Noranda et Louiseville**.

La nouvelle construction de notre caserne à **Plessisville**, quant à elle, est terminée et la prise de possession a eu lieu à la fin novembre 2022.



1.6. Flotte

Services préhospitaliers d'urgence

En premier lieu, en mai 2021, nous avons passé une commande pour l'achat de 12 châssis Ford modèle E-350. À ce jour, nous avons reçu et confirmé la réception de 6 châssis Ford provenant de cette commande. Cependant, il nous reste encore 6 châssis Ford à recevoir. Selon les informations récemment reçues, la date de livraison prévue pour ces châssis est juin-juillet 2023.

En second lieu, nous avons également passé une commande en septembre dernier, pour l'acquisition de 18 châssis Ford modèle E-350. Malheureusement, la date de livraison prévue pour cette commande est estimée par le manufacturier Ford à l'automne 2024, voire même l'hiver 2025.

Ces châssis sont essentiels pour nos opérations, afin de planifier notre calendrier de rehaussement et combler les pertes totales subites lors des accidents. Nous avons d'ailleurs été impliqués dans deux accidents avec nos ambulances, avec mention de pertes totales en août 2022 et janvier 2023.

Notre organisation a été capable de répondre adéquatement aux pénuries de véhicules, tant au niveau de la disponibilité des véhicules ambulanciers neufs qu'à l'acquisition de véhicules ambulanciers usagés achetés au printemps 2022. Nous n'avons eu aucune difficulté liée à l'approvisionnement en pièces et composantes mécaniques. Compte tenu de ce qui précède, les impacts à la logistique sur la disponibilité des véhicules ambulanciers n'ont pas été néfastes à la direction des opérations.

Transport médical

Enfin, pour le transport médical, nous avons récemment reçu quatre des dix nouveaux véhicules pour faciliter le transport interétablissement. Il s'agit de Mercedes Sprinter fonctionnant à l'essence. Ces nouveaux véhicules sont conçus pour offrir confort et sécurité, ce qui garantira des trajets agréables et sans encombre pour notre personnel et notre clientèle d'un établissement à un autre.

La livraison des six autres Mercedes Sprinter à essence s'effectuera au cours des deux prochains mois. Cela permettra d'accroître notre flotte de véhicules et de mieux répondre à nos besoins de transport interétablissement.

Nous croyons fermement que l'ajout de ces nouveaux camions à notre flotte de véhicules améliorera notre efficacité opérationnelle et contribuerons à renforcer notre service de transport médical non urgent en abaissant les coûts d'exploitation, d'entretien et de réparation.

Toits blancs

En septembre 2022, pendant 24 h, notre équipe a mené des tests de consommation d'essence et de chaleur de l'habitacle dans 2 ambulances : une standard avec le toit jaune, l'autre avec un vinyle blanc appliqué sur le toit. Les moteurs de ces 2 véhicules ont tourné au ralenti pendant 24 heures, dans les mêmes conditions climatiques ensoleillées avec une température d'environ 26°C. Voici les résultats :

Pour 1 ambulance en mode au ralenti, en 24 h :	Toit jaune	Toit blanc
Essence consommée	137,25 L	111,66 L
Essence consommée en litre par 100 km	11,2 L	9,1 L
Production de gaz à effet de serre	315,67 kg	256,81 kg

Comme le blanc absorbe moins les rayons du soleil, la température dans l'habitacle de l'ambulance au toit blanc est toujours de 2°C de moins.

De plus, étant donné que la combustion de 1 litre d'essence produit approximativement 2,3 kg de CO₂, cette nouvelle installation permettra à Dessercom d'éviter la production d'environ 635 580 kg de CO₂ annuellement.

Étant donné que nos véhicules les plus exposés à l'environnement extérieur sont ceux qui se trouvent en quarts à l'heure et en déploiement dynamique, le département des ressources matérielles effectue l'installation de toits blancs sur 51 de nos ambulances. D'après nos calculs, l'investissement sur chaque véhicule sera rentabilisé dès 550 heures de route!



1.7. Projets mis en place depuis la création du département informatique

Depuis 2021, Dessercom dispose maintenant d'un coordonnateur T.I., François Caron, chapeauté par Nathalie Chassé, directrice - Comptabilité, Admin. et T.I.

Voici les changements principaux qui ont été apportés depuis la création du département :



Implémentation de l'authentification multifacteur pour tous les utilisateurs qui utilisent Office 365 : Étant donné que le télétravail est encore majoritaire pour les employés administratifs, cette double sécurité lors de la connexion à leurs outils permet de confirmer que c'est bien la bonne personne qui se trouve devant l'écran.



Changement de tous les ordinateurs des employés administratifs pour des ordinateurs portables : Ainsi, lorsque ceux-ci viennent travailler en présentiel, ils peuvent utiliser des bureaux partagés et se brancher facilement sur des stations d'accueil.



Début de la migration des données vers le "Cloud" : Pour préparer les utilisateurs au "Cloud", les données des utilisateurs (serveur U:\ pour chacun) ont été migrées vers leur OneDrive de Microsoft 365. Il en sera éventuellement de même pour l'ensemble des données de l'entreprise.



Implantation d'un système de vidéoconférence : Depuis que Teams fait partie de nos vies professionnelles au quotidien, l'installation d'un système de vidéoconférence devenait une nécessité.



Instauration d'un lien sécurisé (VPN) : Celui-ci permet d'encrypter l'information véhiculée entre l'entreprise et les télétravailleurs pour une plus grande sécurité.



Adoption d'un contrat de service avec la firme de sécurité EGYDE : La firme renommée nous accompagne dans le renforcement de notre sécurité informatique, mène des tests afin de trouver les éventuelles failles et nous appuie dans nos actions pour se conformer à la nouvelle Loi 25.



Migration de l'antivirus de nos systèmes informatiques vers Microsoft Defender : Ce logiciel permet d'effectuer l'analyse comportementale des utilisateurs, de bloquer rapidement les menaces, d'adapter la capacité de notre sécurité et de faire évoluer nos défenses.



Migration du système téléphonique vers la téléphonie IP : Plus de téléphones à ligne fixe! Le système téléphonique de la répartition médicale (Centrale de répartition et logistique santé) ainsi que le secteur Nord passent désormais uniquement via le WiFi et les employés peuvent l'utiliser avec leur ordinateur autant que leur téléphone. Nos préparatifs sont complétés pour qu'il en soit de même pour les autres bureaux administratifs dès juin 2023. Par la suite, les différents points de service des secteurs Est et Ouest suivront.

1.8. Ressources humaines

Négociations de conventions collectives SPU

- ✔ **CSN (Abitibi et portion de l'Estrie) :**
 Convention collective signée le 2022-11-16, mais échue le 2023-03-31
- ✔ **FTPQ (Montérégie) :**
 Nouvelle convention collective signée le 2023-03-31, échue le 2024-03-31
- ✘ **TASBI (Lac-Mégantic, Lambton, La Patrie) :**
 En grève depuis le 14 décembre 2021 - Front commun avec la FPHQ
- ✘ **FPHQ (secteurs Est et Centre) :**
 En grève depuis le 1^{er} juillet 2022 - Front commun avec TASBI

Négociations de conventions collectives TM

- ✔ **TMCN CSN :**
 Entente de principe obtenue le 16 mai 2023 pour une durée de 5 ans, avant même l'expiration de la convention actuelle.
- ✘ **TMCN Saint-Georges et Thetford Mines :**
 Il est prévu que la convention soit réglée rapidement pour leurs particularités régionales, puisque Saint-Georges et Thetford Mines ont des conventions collectives très similaires à TMCN - Capitale-Nationale.

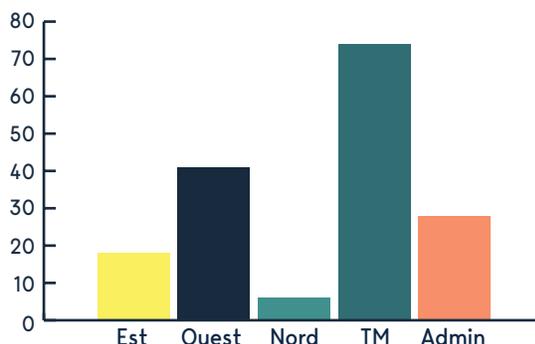
Avantages Dessercom

De nombreuses mesures incitatives à l'embauche ont été mises en place et nous avons mis de l'avant les avantages à travailler chez Dessercom, dont voici certains exemples :

Avantages non-conventionnés

Bourses d'études aux enfants des employés - 1 000 \$
Défis sportifs payés par l'entreprise
Division événementielle permettant d'assister à des spectacles, du sport, des festivals
Financement des clubs sociaux (moitié-moitié)
Généreux "welcome kit" à l'embauche
PAE avec ajout d'heures au besoin (offert également à la famille de l'employé)
Plateforme Énergie Cardio
Programme de reconnaissance (1, 3, 5, 7, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 ans de service en plus des naissances et adoptions)
Programme de remboursement de frais d'activités physiques le plus généreux du secteur
Projets corporatifs (Mission Bénin, implication sociale, garde d'honneur, formation psy, etc.)
Cérémonie de reconnaissance des années de service SPU au Château Frontenac et fête du personnel annuelle
Séjour à La Vigile payé par l'employeur, si besoin
Télémedecine de Dialogue (offert également à la famille de l'employé)

Embauches 2022-2023

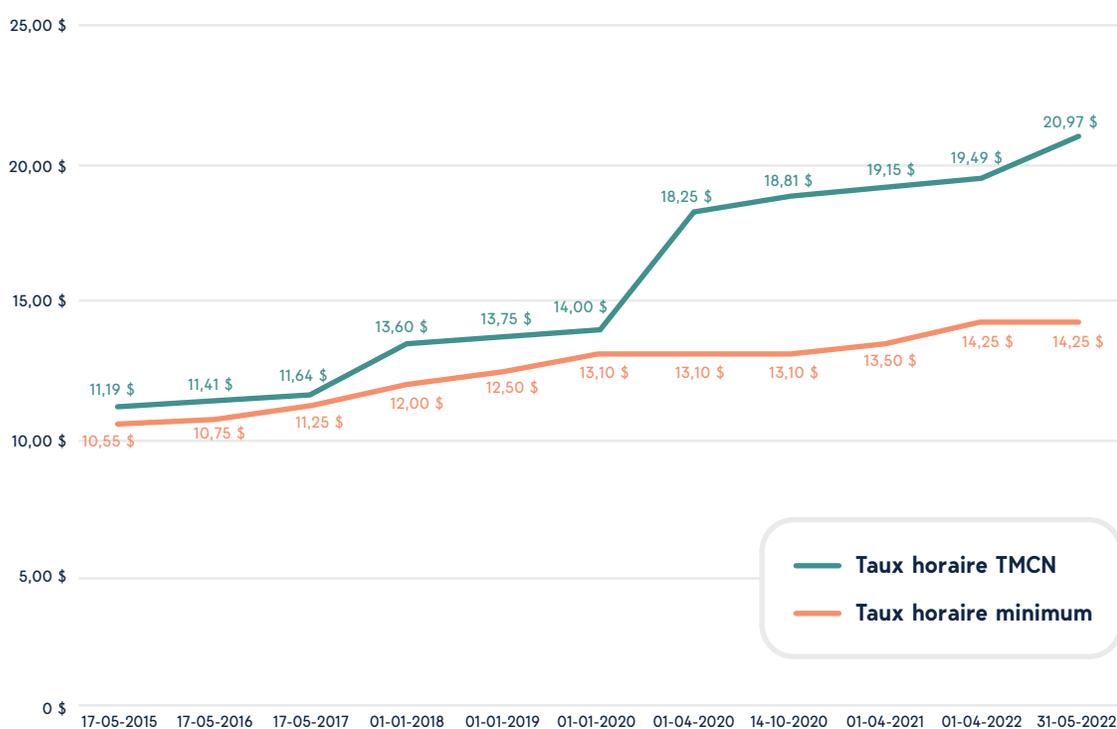


Main-d'oeuvre TM

Le secteur de Transport médical de la Capitale-Nationale – Québec est constamment en embauche. Nous avons recruté cette année pour les régions de la Capitale-Nationale, de La Pocatière, de Rivière-du-Loup, de Saint-Raymond et Les Escoumins.

Depuis 2015, les salaires des chauffeurs-accompagnateurs de TMCN ont subi une augmentation considérable, ce qui les distance de plus en plus du salaire minimum. Cela nous aide grandement au niveau du recrutement.

Évolution du taux horaire des chauffeurs-accompagnateurs - TMCN



Échelons	18 mai 2023	1 ^{er} avril 2024	1 ^{er} avril 2025	1 ^{er} avril 2026	1 ^{er} avril 2027
1 0 à 18 mois	21,17 \$	22,76 \$	23,33 \$	23,91 \$	24,51 \$
2 18 à 36 mois	21,68 \$	23,31 \$	23,89 \$	24,49 \$	25,10 \$
3 36 mois et plus	22,21 \$	23,88 \$	24,48 \$	25,09 \$	25,72 \$

Main-d'oeuvre SPU

Dans le but de se prononcer comme employeur de choix, nous avons amélioré la prime de référencement pour les paramédics, passant de 500 \$ à 2000 \$.

Le manque de main-d'œuvre en Abitibi-Témiscamingue est toujours problématique. Nous multiplions les initiatives de représentation de la profession avec le Cégep de Val-d'Or dans le but de faire connaître la profession dans la région, notamment au secondaire. Les résultats sont probants, le service des admissions du Cégep de Val-d'Or n'a jamais autant reçu d'inscriptions provenant de jeunes « locaux », soit plus de 30 comparativement à la moyenne habituelle de 15.

Nous avons également offert une activité "Grande séduction" aux finissants de Chicoutimi, un succès qui nous aura permis l'embauche de 2 étudiantes graduées dans la région de l'Abitibi.

Toute l'année, les paramédics du secteur Est ont démontré un bon intérêt à venir en aide au secteur Ouest et au secteur Nord. D'ailleurs, une nouvelle entente a été conclue entre les divers syndicats et Dessercom, afin d'offrir aux paramédics de l'Est de former des équipes dites « volantes » qui iraient passer une période de temps définie (entre 14 et 28 jours) en Abitibi, et ce, sans horaire défini à l'avance. Les paramédics devaient simplement être sur place et se déplacer sur appel dans les diverses casernes afin de combler des vides horaires. Aussi, des équipes ont effectué des remplacements afin de permettre aux gens de l'Abitibi d'aller suivre des formations obligatoires du CISSS, formations qui étaient impossibles étant donné la pénurie de main-d'œuvre. Finalement, les paramédics de l'Est se voient aussi offrir d'aller effectuer des périodes de 80 heures de travail en Abitibi afin de permettre aux paramédics de là-bas de prendre des vacances. Les gens apprécient les avantages pécuniers très intéressants reliés à ces ententes.

Malgré les embuches, la mobilité de la main-d'œuvre sera assurément un facteur déterminant pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre.

Équité et structure salariale



Révision de la gamme d'avantages sociaux offerts aux employés non-syndiqués au 1^{er} avril 2023 : La dernière révision datait de 2014. Dessercom est maintenant en mesure d'être attractif et compétitif dans un contexte de marché du travail qui se transforme.



Politique de reconnaissance 2.0 : Nous avons étudié la concurrence (benchmark) pour optimiser l'impact de Dessercom dans la considération qu'elle porte aux membres composant son équipe (années de service, naissances, bons coups, fête du personnel, budget alloué par point de service pour activités rassembleuses locales, etc.).



Partenariat avec la firme Altrum : Ce partenariat a été établi afin de personnaliser nos marques de reconnaissance de façon cohérente avec notre objectif ESG dans la planification (approvisionnement local, emballage réutilisable, mesure de rétention introduite dès la première année de service).

Santé, sécurité et mieux-être

Nous souhaitons faire une mention spéciale au Comité Santé, sécurité et mieux-être (CSSME) qui a reçu une lettre de félicitations du Conseil d'administration pour son dynamisme et sa proactivité dans la mise en place de mesures préventives notamment au niveau de la santé mentale.

Soutien au niveau de la santé mentale :

- **Programme d'aide aux employés BCH**
- **Dialogue Santé**, pour la santé physique et psychologique
- Sentinelles en prévention du suicide, pour qui nous avons fait une relance dans la dernière année. La santé mentale est l'une de nos plus grandes préoccupations et nous sommes fières de constater que plusieurs de nos Sentinelles ont le désir de développer leurs compétences afin d'être mieux outillées à supporter leurs collègues dans des moments difficiles. Par conséquent, Dessercom veillera à la formation de cohortes de pairs aidants afin d'agir en amont en santé psychologique.
- **PSPNET**, qui offre une thérapie cognitivo-comportementale en ligne pour le personnel de la sécurité publique.
- Martin Léveillé et Olivier Lafrenière, paramédics chez Dessercom, sont porte-paroles pour la maison **La Vigile**.
- **Le programme AGRIP** (agir en groupe suite à une intervention potentiellement traumatisante), qui est une initiative de Dessercom comprenant un désamorçage par un intervenant formé et un référencement clinique en vue de prévenir les lésions psychologiques. Entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023, 55 ressources spécialisées mises en place suite à des appels à potentiel d'impact psychologique, pour 4 arrêts de travail seulement répertoriés. Cette mesure de prévention fonctionne afin de maintenir nos paramédics au travail tout en préservant leur santé psychologique. Les canaux de communication ont été optimisés via la plateforme Teams, sous forme de poste de commandement afin d'informer rapidement tous les intervenants nécessaires à la prise en charge rapide de la situation.

Soutien à la santé physique (au besoin) :

- **Programme incitatif à l'activité physique**, pour lequel nous avons un excellent taux d'utilisation de 63 %.
- Accès à la plateforme d'entraînement en ligne **Énergie Cardio**, à laquelle il y a eu 730 connexions au cours de la dernière année.

1.9. Nouvelle image de marque

Avant la pandémie, Dessercom avait entamé des démarches avec la firme *Parallèle* pour revoir son image de marque. Leur équipe a mené des ateliers dans les différents secteurs de Dessercom, dont sont ressorties de pertinentes conclusions. Grâce à ces constats, nous avons revu notre mission, vision et valeurs :



En 2022, suite au rapport de *Parallèle*, nous avons poursuivi le processus avec la firme lévisienne *Les Prétentieux*, afin de modifier l'utilisation de notre marque, sans la dénaturer. Tout d'abord, nous avons convenu d'un nouveau slogan qui évoque :

- notre dévouement envers notre grande équipe
- notre dévouement philanthropique envers le système de santé
- le dévouement de notre équipe envers la population qu'elle dessert

Dès l'hiver 2023, voici le nouveau slogan remplaçant le "Digne de votre confiance", qui évoque davantage notre raison d'être :

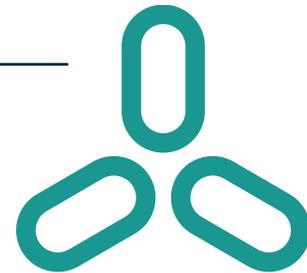
**Dévoués,
pour l'humain**

Pour une meilleure compréhension du public lorsqu'il aperçoit notre logo, nous lui avons aussi joint un nouveau descriptif qui représente l'ensemble de nos services et de nos gestes :

dessercom
S'ENGAGER | SOIGNER | ACCOMPAGNER

Autant au niveau de la signification du slogan que du descriptif de marque, nous retrouvons un trio d'actions et d'humains que Dessercom a profondément à coeur. Il nous semblait donc tout indiqué que notre logo soit modernisé afin de représenter cet ensemble.

Les 3 formes de ce nouveau symbole signifient l'action de rassembler, d'unir différents acteurs engagés à servir la population de multiples façons.

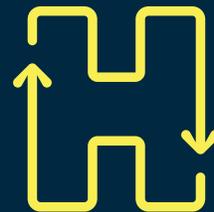


dessercom

S'ENGAGER | SOIGNER | ACCOMPAGNER

Finalement, sur les différentes publications de Dessercom, certaines icônes seront intégrées pour agrémenter le visuel. Toutefois, 4 d'entre elles seront utilisées comme emblème représentant nos principaux services :

Croix de vie
**Services
préhospitaliers
d'urgence**



"H" pour "hôpital"
**Transport
médical
interétablissements**

Mains en coeur
**Dons
Commandites
Implication**



Fanion médical
**Assistance
médicale
événementielle**

1.10. Achat local et responsable

Dans le cadre de notre planification stratégique 2022-2025, nous nous sommes fixés comme objectif d'adopter des réflexes d'approvisionnement toujours plus soucieux de nos communautés et plus respectueux au niveau de l'éthique autant que de l'environnement. Bien que l'entreprise fasse déjà des efforts notables à ce sujet, l'équipe de Dessercom souhaite en faire davantage, notamment en

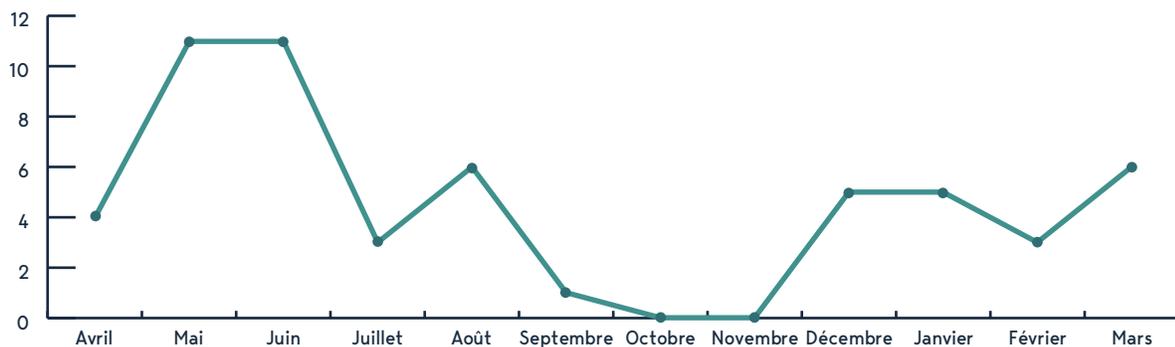
encourageant au maximum les fournisseurs et manufacturiers locaux ainsi qu'en améliorant notre empreinte environnementale.

Nous nous sommes donc munis d'une politique d'achat local et responsable, qui a été approuvée par les administrateurs lors de la rencontre du Conseil d'administration du 19 avril 2023.

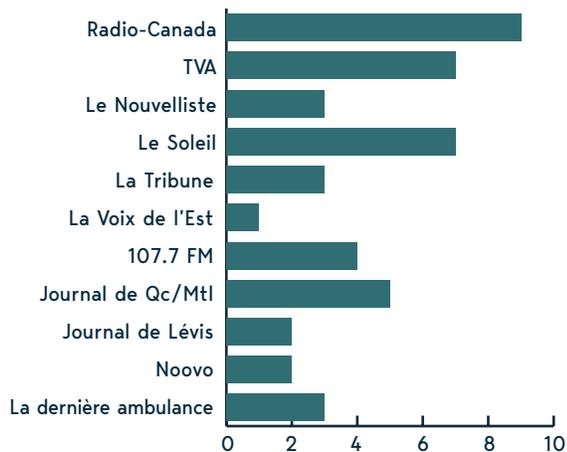
1.11. Présence dans les médias

Nous tenons désormais un registre de nos différents échanges avec les médias. Toutes les discussions avec les représentants des médias ; demande d'interview, réaction, question, vérification d'informations ou autre sont des interventions médiatiques que nous répertorions.

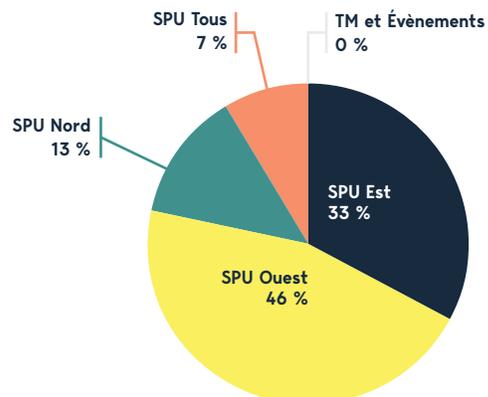
Nombre d'intervention par mois



Nombre d'intervention par média



% d'intervention par secteur



1.12. Réseaux sociaux



Comparatif
par média social
chez Dessercom

Médias sociaux	Total des fans	Nombre de publications annuelles	Nombre d'engagements (ayant posé une action sur la publication)
Facebook	10 081	240	216 682
Instagram	1569	186	146 059
Linkedin	914	41	3962



Comparatif
Facebook
par entreprise

Entreprises	Total de publications annuelles	Total des fans	Total de la croissance annuelle
Dessercom	240	10 081	908
CTAQ	239	8 805	1 933
Urgences-santé	141	32 976	325
CETAM	134	4 662	339

1.13. Conclusion

Avec toutes nos actions, nous travaillons d'arrache-pied afin que les paramédics et les chauffeurs-accompagnateurs de transport médical soient reconnus à leur juste valeur. Nous poursuivons nos efforts afin d'accroître leur influence et leur participation à la réorganisation du réseau de la santé.

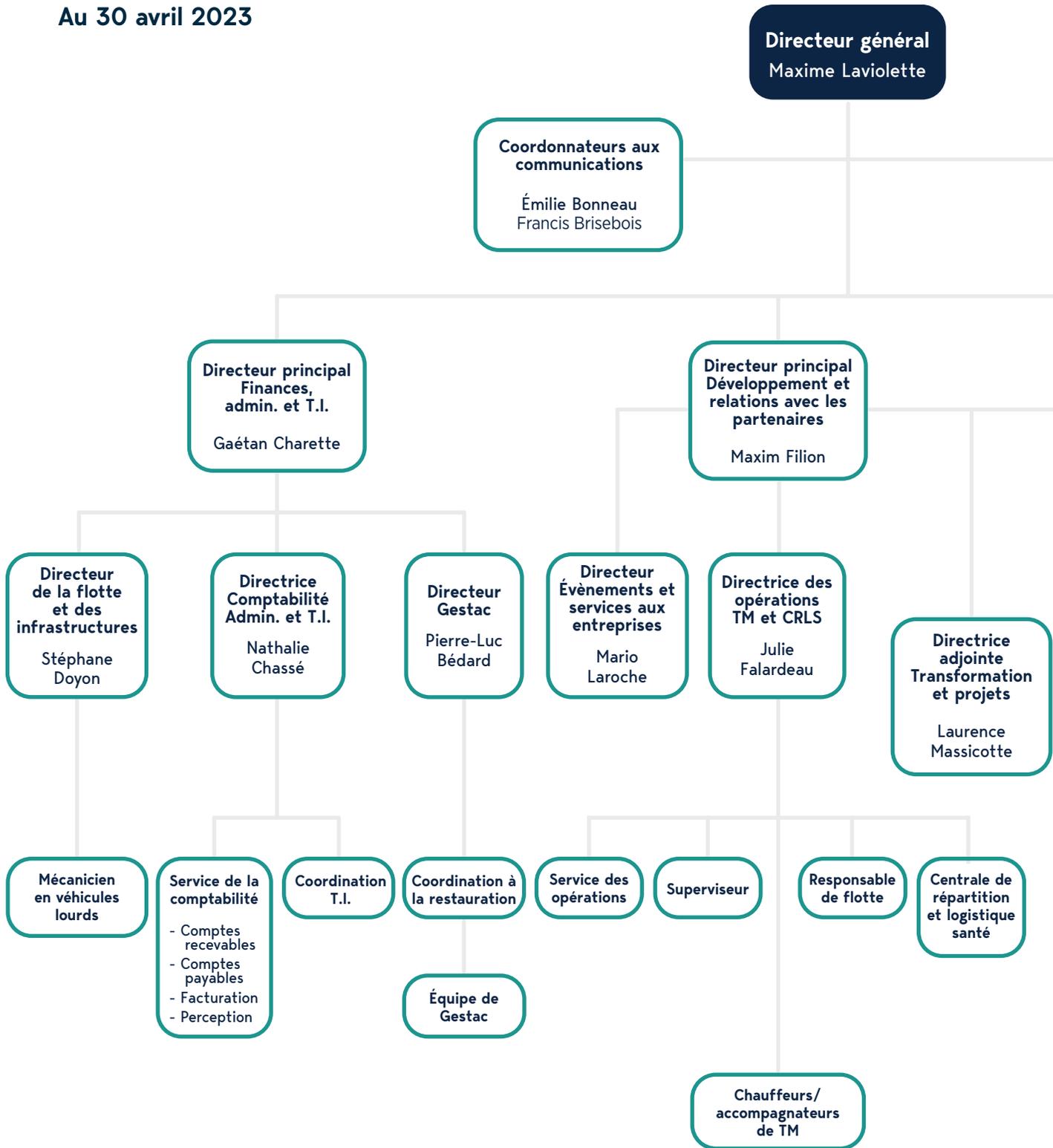
Pour la prochaine année, nous souhaitons que le MSSS reconnaisse l'expertise des entreprises ambulancières et qu'il nous donne les moyens d'innover et de continuer à si bien servir la population. Nous croyons fermement que le ministère devra mettre les efforts nécessaires pour améliorer la couverture ambulancière dans certaines zones. Malgré les projets de réorientation et de triage secondaire, l'accroissement de la population et son vieillissement nous démontrent que le nombre de transports continue d'augmenter, les mesures qui seront mises en place ne viendront que ralentir cette augmentation.

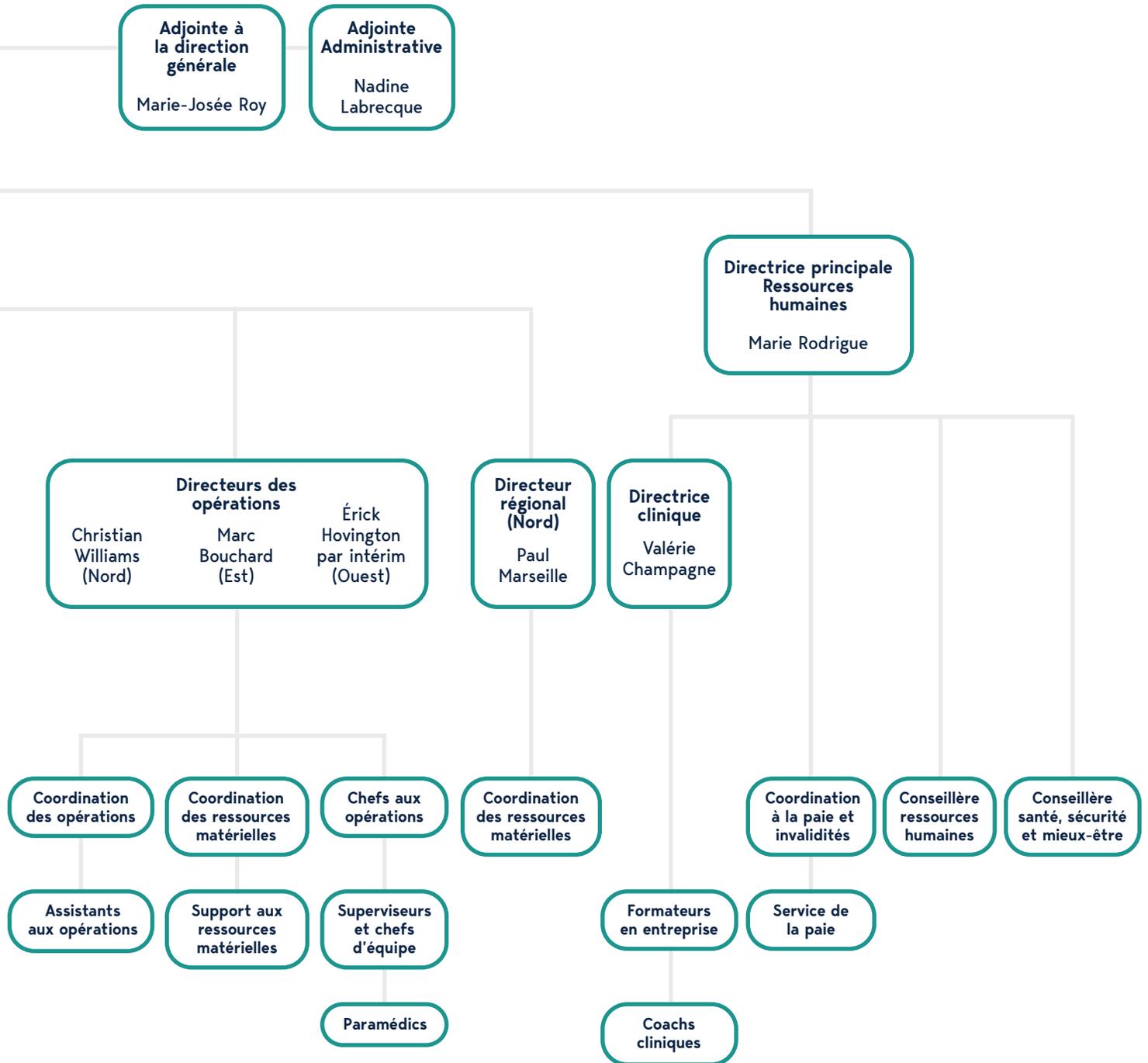
Nous croyons que la réorganisation de nos opérations SPU, avec l'ajout d'un secteur Centre, viendra ajouter de la présence sur le terrain, afin d'appuyer nos équipes au quotidien. Nous avons bon espoir, peu importe ce que l'avenir nous réserve, de parvenir à faire s'épanouir Dessercom et sa grande famille. J'en profite d'ailleurs pour remercier chaleureusement nos nombreux employés, notre équipe de direction et nos administrateurs, pour leur vision et leur travail hors pair.

Maxime Laviolette, MBA

1.14. Organigramme

Au 30 avril 2023







Philanthropie & implication



2.1 DONNS (approuvés par le Comité des dons)

Comité des dons du 14 juin 2022

Maison La Vigile

En 2021-2022, un don de 75 000 \$ a été accordé pour la réalisation de leurs 2 projets, soit l'ameublement et la literie de l'ensemble des chambres de leur maison d'hébergement. Suite à l'explosion des coûts de la construction, un nouveau don de 41 500 \$ a été offert en 2022-2023 pour compléter le projet.

41 500 \$

Maison de soins palliatifs du littoral

Le Comité des dons a octroyé à l'organisme un don maximum de 200 000 \$ pour l'année 2022-2023. Le don de Dessercom représente l'équivalent des bénéfiques nets amassés par la Maison de soins palliatifs du Littoral lors de leurs activités de financement pour l'année 2022.

200 000 \$

Fondation Cervo

Le Comité des dons a octroyé un don de 50 000 \$ pour l'année 2022-2023, afin de participer à leur campagne « Faire la lumière sur le cerveau » pour la recherche en santé mentale.

50 000 \$

Fondation Santé Rouyn-Noranda

Le Comité des dons a octroyé un don de 150 000 \$ réparti sur 3 ans, soit 50 000 \$ pour 2022-2023, 50 000 \$ pour 2023-2024 et 50 000\$ pour 2024-2025. Ce don a été offert afin de contribuer à l'achat d'appareils et d'équipements pour la future hôtellerie hospitalière de la région.

50 000 \$

Fondation de l'Hôpital de Sainte-Anne de Beaupré

Le Comité des dons a octroyé à la fondation un don de 80 000 \$ pour l'année 2022-2023, afin de financer son projet de traitement des douleurs procédurales.

80 000 \$

Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis

Pour l'année 2022-2023, le Comité des dons a octroyé un don total de 500 000 \$, dont 320 000 \$ sont dédiés à l'achat d'équipements et 180 000 \$ dédiés aux bourses de recherche et à la formation continue.

500 000 \$

Comité des dons du 6 décembre 2022

Service d'entraide de Breakeyville

Le Comité des dons a convenu d'octroyer à l'organisme un don de 20 000 \$ pour contribuer à la rénovation et l'adaptation de ses locaux pour les personnes à mobilité réduite.

20 000 \$

Fondation de santé et services sociaux Lévis-Lotbinière

Le Comité a offert un don de 25 000 \$ à la fondation afin d'égaliser les fonds amassés dans le cadre de ses activités caritatives de 2022-2023. Les fonds seront utilisés afin de financer de nombreux petits projets dans les CHSLD de la région de Lévis-Lotbinière.

25 000 \$

Projet Nunavik pour la prévention du suicide

Le Comité des dons a octroyé un don de 15 000 \$ au paramédic Nicolas Pharand, qui s'est ajouté aux fonds amassés par celui-ci pour financer son projet d'expédition en ski de fond au Nunavik. Au printemps 2022-2023, il a donc réalisé son impressionnant périple de plus de 180 km en autonomie dans le grand Nord. À son retour, il a remis l'addition de ses profits et du don de Dessercom, soit 21 045,23 \$, à 3 centres de prévention du suicide de sa région : Témiscamingue, Amos et Rouyn-Noranda.

15 000 \$

Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis

Le Comité des dons a octroyé un second don à la fondation, d'un montant de 104 204 \$ pour l'acquisition d'un échographe BK-fusion IRM. La balance du coût de cet appareil, d'une valeur de 341 000 \$, est financée par un précédent don de Dessercom, initialement prévu pour la Clinique de la douleur, projet qui n'aura finalement pas lieu.

104 204 \$

Fondation du CHU de Québec

Nous avons également conclu une entente importante avec la Fondation du CHU de Québec. Les détails de celle-ci seront annoncés au cours de l'année 2023-2024.

Solde total versé en dons en 2022-2023, incluant les dons cités ci-haut ainsi que les engagements datant des années précédentes :

2 483 814 \$

2.2 Commandites

Chaque année, Dessercom consacre environ 0,30 % de ses revenus dans des activités de visibilité visant à faire connaître l'entreprise, faciliter le recrutement, développer de bonnes relations avec ses partenaires et être présent dans chacune de ses communautés.

En 2020 et 2021, les demandes de commandites avaient grandement diminuées, dû à la pandémie. En 2022-2023, nous avons eu de nombreuses demandes, nous permettant d'accorder plus de 200 000 \$.

Exemples de commandites :

2000 \$ ou -

- Association bénévole de la Côte-de-Beaupré
- Chevaliers de Colomb de Lebel-sur-Quévillon
- Classique du Maire (municipalité de Coaticook)
- Paniers de Noël de Louiseville
- Domaine Lysterel (Lyster)
- Festival Rock'n Blues (La Patrie)
- Festival Western de Malartic
- Fondation Ordina-Coeur (Laurentides)
- Guignolée de Pierreville
- Fondation Lévesque-Craighead (Bedford)
- Fondation Paul-Giroux (Val-d'Or)
- Fondation Philippe Boucher (Lotbinière)
- Loisirs de St-Charles de Bellechasse
- Maison des jeunes Desjardins d'Amos
- Municipalité de St-Sylvestre
- Raid Bras-du-Nord (Saint-Raymond de Portneuf)

+ de 2000 \$

- Atelier Occupationnel Rive-Sud
- Fondation Cancer du sein Québec
- Fondation des Étoiles scintillantes
- Fondation Maurice-Tanguay
- Fondation Signes d'espoir
- La Ressource pour personnes handicapées
- Société canadienne du cancer

+ de 5000 \$

- Centre de pédiatrie sociale de Québec
- Fondation Honoré-Mercier
- Fondation Jonction pour Elle
- Centre de pédiatrie sociale de St-Hyacinthe
- IUCPQ (Institut Universitaire de cardiologie et pneumologie de Québec)

+ de 10 000 \$

- Fondation du Centre hospitalier de Granby
- Fondation Cervo



UNE

Projet Nunavik



Grimpons pour l'eSPoir



Tournoi de hockey des paramédics



Boucle du Grand défi Pierre Lavoie



RAID de la Banque Nationale

ÉQUIPE



Marche pour l'eSPoir

IMPLIQUÉE



1000 km Grand défi Pierre Lavoie



Boucle du Grand défi Pierre Lavoie

2.3 Défis sportifs

Fidèle à ses habitudes, Dessercom a participé à de nombreux défis sportifs en 2022-2023. L'Équipe Pelletier-Dessercom a amassé un montant record de 65 000 \$ dans le cadre du 1000 km du Grand Défi Pierre Lavoie, qui a été réparti parmi les écoles Desjardins de Lévis, Pixel de Lévis et l'Étincelle de Saint-Charles.

La randonnée cycliste annuelle « Tour Paramédic Québec », pour sa part, s'est tenue du 16 au 19 septembre. L'équipe de Dessercom, composée de plus de 20 membres, a défilé de Matane à Québec, soit plus de 400 km. Cet événement a pour objectif d'amasser des fonds afin d'ériger un monument commémoratif national pour les paramédics décédés dans l'exercice de leurs fonctions et soutenir les intervenants qui souffrent en silence, notamment de trouble de stress post-traumatique. Cette tradition rassemble plus de 100 cyclistes ainsi que plusieurs organisations ambulancières et partenaires. Comme nous avons reçu le groupe pour un arrêt diner à la caserne de Lévis, nous en avons profité pour faire le dévoilement de notre don à la Maison La Vigile.



2.4 Mission humanitaire

Du 14 au 30 janvier 2023 se déroulait la deuxième mission de coopération internationale de la délégation Dessercom-Ellis au Bénin. En partenariat avec Infirmières et infirmiers sans frontières (IISF) et Feed Needs Bénin, les paramédics ainsi que les étudiantes et étudiants en soins préhospitaliers d'urgence du Collège Ellis ont formé des travailleurs de la santé (médecins, infirmières, sages-femmes) ainsi que des pompiers militaires affectés au transport sanitaire.

Malgré des difficultés d'importation des deux conteneurs comprenant l'ambulance et des dons, cette seconde coopération internationale s'est bien déroulée. Plusieurs dons ont été remis, notamment au centre de santé humanitaire Le Messi, à l'école de la communauté de Djissoukpa, des dispensaires ainsi qu'au Groupe national de sapeurs-pompiers (GNSP). En plus, la délégation a formé plus de 100 femmes de la communauté aux manœuvres de désobstruction des voies respiratoires sur les bébés, enfants et adultes lors de la journée des vaccins obligatoires.

Des pourparlers sont en cours avec nos partenaires afin d'organiser une troisième mission en Afrique de l'Ouest en janvier 2024. Ce projet s'inscrit dans notre volonté d'aider les communautés, mêmes internationales, de promouvoir notre responsabilité sociale, de partager l'expertise des paramédics québécois à travers le monde, offrir une expérience clinique et humaine enrichissante pour nos professionnelles et professionnels, puis pérenniser et développer ce créneau rarissime au sein du domaine préhospitalier québécois. C'est également un projet qui crée un incitatif au recrutement de nouveaux paramédics.





Unités d'affaires & investissements

« Améliorer les soins de santé,
c'est toujours ce qui nous
guide lorsque nous choisissons
d'investir à titre de partenaire! »

Maxime Laviolette, directeur général



3.1 OxyNov



OxyNov est une jeune entreprise canadienne spécialisée dans la conception et la commercialisation de dispositifs médicaux innovants dans le domaine de l'oxygénothérapie et de l'assistance respiratoire. L'entreprise a été fondée en 2009 à la suite d'un projet de recherche clinique ayant pour objectif la mise au point d'un dispositif permettant d'automatiser l'administration de l'oxygénothérapie (FreeO₂) et l'amélioration de la mise en oeuvre de ce traitement au quotidien.

Notre participation qui se limitait en débentures jusqu'à maintenant a été convertie en actions privilégiées. À ce jour, notre investissement s'élève à 806 635 \$.

3.2 SP Médical



SPMedical a passé une longue période très animée et exigeante ces deux dernières années, dû à la pandémie de COVID-19 et aux nouvelles réglementations de la CNESST. Elle a donc décidé de relancer ses activités de ventes en 2022 en préparant une toute nouvelle approche principalement axée sur le lien de confiance avec ses clients et ses partenaires. Une grande tournée de sollicitation est entamée et les résultats ne se sont pas faits attendre. SPMedical passe de 44 % à 76 % du potentiel de vente provinciale.

Une entente majeure clôture l'année 2022-2023. Rowland Emergency et SPMedical s'allient officiellement et font un premier pas devant. Un marché qui était apparemment intouchable se dévoile et une vaste demande d'équipements et de pièces de remplacement Stryker inonde le service à la clientèle et les opérations. Surchargé, SPMedical était donc au coeur d'une nouvelle épreuve. Rapidement, l'entreprise a envoyé deux futurs spécialistes de produits à Toronto pour suivre une formation complète sur l'entretien et la réparation des équipements de transport de patients. Ceux-ci ont même perfectionné leurs connaissances au courant d'un stage de deux jours chez Dessercom. Stage qu'ils supervisent maintenant eux-mêmes, chez les clients, dans toutes les régions.

Un autre fait saillant de l'année 2022-2023 est l'arrêt de production du Combitube. Tous les clients ont dû se préparer d'urgence. Les ventes de I-Gel ont explosé. La distribution de ce dernier avait été remise en exclusivité à SPMedical puisqu'elle s'était battue pour le produit. Une autre belle preuve des relations de qualité, fondées sur le respect et la confiance, que SPMedical cultive avec ses partenaires, clients et fournisseurs.

Dessercom est actionnaire de SPMedical à la hauteur de 50 %.

3.3 Diamentis



Fondée à Québec en fin 2015, diaMentis industrialise une technologie issue des travaux de recherche de l'Université Laval afin de développer le premier outil d'aide au diagnostic en santé mentale. Elle est actuellement en discussion avec le MEI. Parallèlement, deux axes seront mis de l'avant afin d'approcher des partenaires stratégiques potentiels, facteur clé de succès dans le déploiement de la technologie :

- Avec les 315 sujets recrutés à date, une analyse des premiers résultats préliminaires de l'étude de comparabilité est en cours pour le «Software as a Medical Device» (SaMD). Ces résultats préliminaires permettront non seulement de valider la performance des modèles, mais également d'accélérer le recrutement de sujets supplémentaires du côté américain.
- De plus avec le financement supplémentaire, l'entreprise procédera à la certification de l'équipement développé par diaMentis.

À ce jour, notre investissement s'élève à 550 965 \$, en plus de débentures convertibles de 363 233 \$.

3.4 Fonds immobilier Champlain RPA

Ce fût une année difficile pour le Fonds en raison du retard au niveau de la location suite à la COVID, des enjeux de main-d'œuvre, de l'inflation et, par conséquent, de la hausse des taux d'intérêts.

Au 31 décembre 2022, la valeur du Fonds immobilier Champlain RPA s'est quelque peu dépréciée. La valeur des parts est maintenant de 1,1070 \$/part alors qu'elle était de 1,2881 \$/part au 31 décembre 2021. La baisse de la valeur de la part s'explique par une baisse dans l'évaluation du portefeuille de la valeur des résidences pour tenir compte de l'augmentation du taux directeur de la Banque du Canada et par la baisse des revenus nets d'opérations.

À ce jour, notre investissement s'élève à 7,883 millions de dollars, en plus d'un investissement en parts privilégiées de 992 306 \$ dans Investissement Fonds Champlain.

3.5 Gestac

GESTAC HDL

Restauration

Comme partout au Québec, nous éprouvons encore des enjeux de pénurie de main-d'œuvre, ce qui nous a forcés à fermer certains comptoirs (CRIC et urgence) par moment dû au manque de personnel. Nous sommes à la recherche de moyens pour recruter et mieux gérer nos heures d'ouverture.

Stationnement

Dans les derniers mois, nous avons procédé au changement de l'équipement pour les horodateurs, qui offre une nouvelle plateforme utilisateur pour les employés :

- Saint-Georges (mars 2023)
- Montmagny (avril 2023)
- Thetford Mines (mai 2023)
- CRDP/Paul-Gilbert (2^e étape)

Enjeux à venir à l'Hôtel-Dieu de Lévis

Les projets de modernisation de l'établissement (agrandissement du bloc opératoire et réaménagement du bloc endoscopique) impacteront la très grande majorité des stationnements, soit entre 600 et 800 espaces qui seront perdus, du printemps 2024 à 2028.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches a donc mandaté Gestac afin de gérer les opérations et de trouver des solutions alternatives pour l'ajout d'espaces de stationnement. Nous sommes en discussion avec certains partenaires.

Pour la gestion des stationnements au Saguenay – Lac-Saint-Jean, nous sommes toujours en discussion.

Téléviseurs

Nous procédons à un changement du modèle technologique dans tous les hôpitaux du CISSS de Chaudière-Appalaches :

- **Lévis et Thetford Mines** : le projet de recâbler l'hôpital en IP est terminé.
- **Saint-Georges** : le système est fonctionnel depuis la fin du mois d'avril 2023.
- **Montmagny** : le processus est en cours et devrait être terminé à la fin 2023.

Pour ce qui est du CIUSSS Saguenay – Lac-Saint-Jean, le système fonctionne bien dans les trois (3) hôpitaux.

3.6 Braver



Cette entreprise a développé un outil de communication agile et adapté au monde moderne permettant aux professionnels de collaborer plus efficacement entre eux et de partager des documents en toute confidentialité, afin qu'ils puissent mieux aider leurs patients. De plus en plus de professionnels et d'organisations font confiance à Braver pour leurs communications. Plusieurs projets sont en cours avec le réseau en plus d'avoir remporté des appels d'offres, dont avec 22 Maisons des Aînés et alternatives dans 6 CISSS et CIUSSS, en s'associant à des partenaires.

À ce jour, notre investissement s'élève à 1 050 000 \$, sous la forme d'un SAFE (Simple Agreement for Future Equity) convertible. L'entreprise est actuellement en préparation d'une prochaine ronde de financement afin de poursuivre sa croissance.

3.7 Prēhos



Prēhos a connu une année 2022-2023 caractérisée par une croissance soutenue et la diversification de son offre de produits et services. En effet, les effectifs de l'entreprise ont plus que doublé au courant de la dernière année pour soutenir des percées importantes, notamment en Ontario et dans le secteur du transport ambulancier aérien.

À ce titre, Prēhos a développé une solution originale pour soutenir ce secteur d'avenir en consolidant la prestation des soins préhospitaliers d'urgence et le transport médical aérien dans une même plateforme.

Prēhos a également effectué des avancées majeures en mettant à la disposition de ses clients une puissante plateforme d'intelligence d'affaires (BI). Les clients de Prēhos peuvent maintenant exploiter tout le potentiel analytique de la plateforme et soutenir leur prise de décision grâce à des tableaux de bord conçus sur mesure avec l'aide d'une équipe de scientifiques de la donnée dédiée.

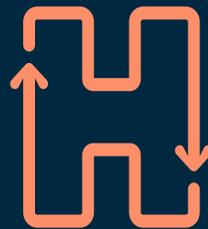
Enfin, ayant consolidé sa réputation d'excellence en matière de service à la clientèle et forte de la bonification de son offre de produits et services, Prēhos s'est préparée et est prête à capitaliser sur l'engouement significatif du secteur préhospitalier canadien envers ses solutions pour l'année 2023-2024.

Dessercom est actionnaire de Prēhos à la hauteur de 37 %.



Dessercom en chiffres

44



4.1. Points de service SPU

Désormais, selon les recommandations de la firme Les Prétentieux, toutes les entités de Dessercom seront regroupés sous l'identité mère "Dessercom". Ainsi, les points de service et filiales seront tous identifiés par l'unique logo de l'entreprise. Par exemple, les appellations telles que "Transport médical du Bas-St-Laurent" ou "Ambulances Rive-Sud" disparaîtront des véhicules et de la facturation, pour être simplement remplacées par "Dessercom".

Secteur Est

- Bellechasse (Armagh)
- Capitale-Nationale
- Côte-de-Beaupré
- Kamouraska
- Lyster
- Manseau
- Plessisville
- Portneuf
- Rive-Sud (Lévis)
- Saint-Charles
- Saint-Sylvestre
- Sainte-Marie

Secteur Ouest

- Acton Vale
- Val-des-Sources (Asbestos)
- Bas-St-François (Pierreville)
- Bedford
- Berthierville
- Coaticook
- Drummondville
- Granby
- La Patrie
- Lac-Mégantic
- Lambton
- Louiseville
- Rawdon
- Saint-Hyacinthe
- Windsor

Secteur Nord

- Amos
- Barraute
- Cadillac
- La Sarre
- Lebel-sur-Quévillon
- Malartic
- Matagami
- Notre-Dame-du-Nord
- Rouyn-Noranda
- Témiscaming
- Val-d'Or
- Ville-Marie

4.2. Points de service TM

<p>Bas-Saint-Laurent</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rivière-du-Loup – Kamouraska 	<p>Contrat avec le CISSS du Bas-Saint-Laurent Début : 2019-04-01 Fin : 2023-03-31 (possibilité jusqu'au 2024-03-31) Durée : 3 ans + 1 an + 1 an</p>
<p>Chaudière-Appalaches</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lévis – Montmagny – Saint-Georges – Thetford Mines 	<p>Contrat avec le CISSS de Chaudière-Appalaches Début : 2020-10-15 Fin : 2025-10-14 Durée : 5 ans</p>
<p>Capitale-Nationale</p> <ul style="list-style-type: none"> – Québec – Portneuf – Charlevoix 	<p>Contrat avec le CHU de Québec et IUCPQ Début : 2022-10-01 Fin : 2027-09-30 Durée : 5 ans</p>
<p>Lanaudière</p> <ul style="list-style-type: none"> – Terrebonne (Le Gardeur) – Joliette 	<p>Contrat avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale Début : 2022-11-01 Fin : 2025-11-01 Durée : 3 ans + 1 an + 1 an</p>
<p>Lanaudière</p> <ul style="list-style-type: none"> – Terrebonne (Le Gardeur) – Joliette 	<p>Contrat avec Côté Jardins Début : 2020-04-01 Fin : 2022-03-31 Durée : 1 an gré à gré</p>
<p>Côte-Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les Escoumins – Baie-Comeau – Port Cartier – Sept-Îles – Havre-St-Pierre 	<p>Contrat avec le CISSS de Lanaudière Début : 2022-04-01 Fin : 2025-03-31 Durée : 3 ans + 1 an + 1 an</p>
<p>Côte-Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les Escoumins – Baie-Comeau – Port Cartier – Sept-Îles – Havre-St-Pierre 	<p>Contrat avec le CISSS de la Côte-Nord Début : 2022-10-01 Fin : 2027-09-30 Durée : 5 ans</p>
<p>Laurentides</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mont-Laurier – Rivière Rouge – Ste-Agathe des Monts – Blainville – St-Eustache – La Chute – St-Jérôme 	<p>Contrat avec le CISSS des Laurentides Début : 2022-06-08 Fin : 2023-06-01 Durée : 1 an</p>
<p>Abitibi-Témiscamingue</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lebel-sur-Quévillon 	<p>Contrat avec la ville de Lebel-sur-Quévillon Contrat gré à gré Durée : 1 an</p>

+ Contrat gré à gré avec VIGI Santé dans de nombreuses régions en province

4.3. Dessercom 2022-2023



Services préhospitaliers d'urgence

112 ambulances



Transport médical

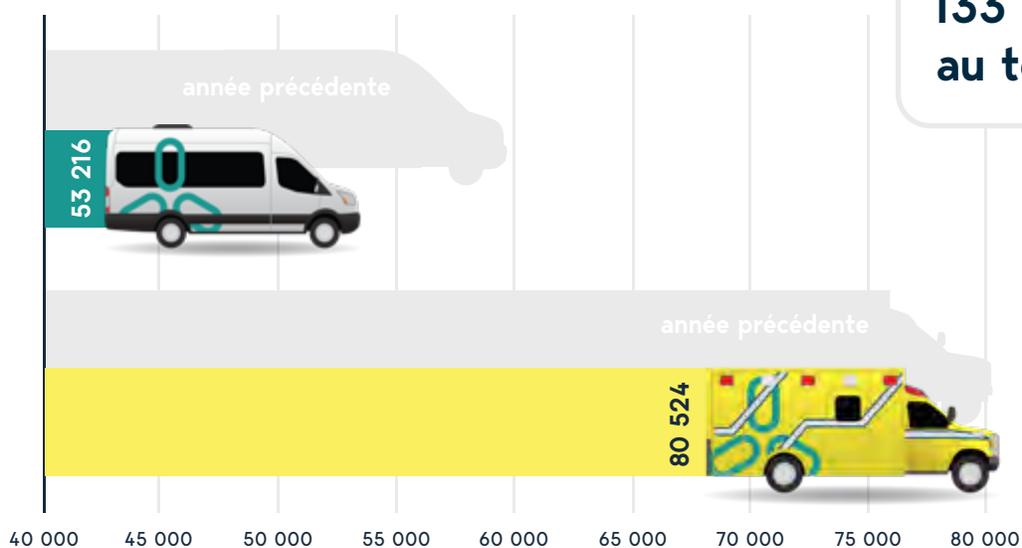
79 camions



Supervision, direction, événements,
formation et ressources matérielles

42 véhicules

Nombre de transports



8 235 567
km parcourus

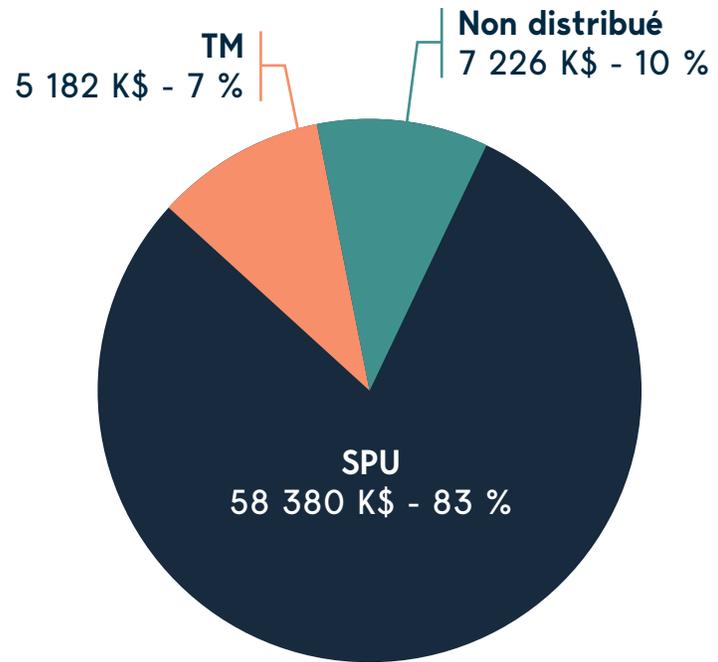


SPU = 4 743 620 km

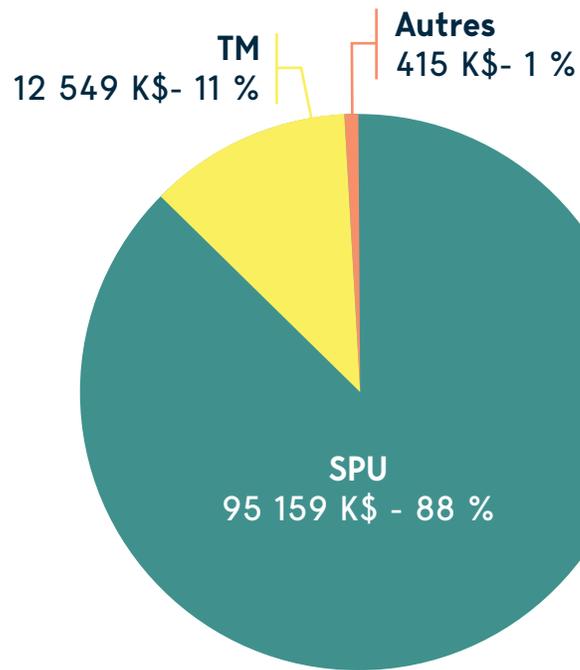
TM = 3 491 947 km

Équivalent à
206
tours de la terre

Masse salariale*
70 788 K\$



Chiffre d'affaires*
108 123 K\$



* Incluant la filiale Transport médical de la Capitale-Nationale

4.4. États financiers Dessercom¹

État consolidé des résultats

Exercice terminé le 31 mars 2023 - En milliers

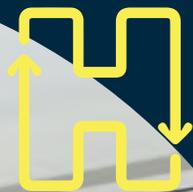
	2022-2023	2021-2022
PRODUITS		
Prestation de services	107 709 \$	95 808 \$
Location	103	103
Honoraires de gestion	311	274
Sous-total	108 123	96 185
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	70 704	63 857
Frais de véhicules	7 913	5 851
Frais des bâtiments et locaux	2 203	2 030
Autres frais d'opération	3 647	3 313
Frais administratifs	5 404	4 183
Frais financiers	80	72
Intérêts de la dette à long terme	319	250
Amortissement, gain sur disposition d'immobilisations corporelles et perte sur radiation d'immobilisations corporelles	5 420	4 993
Sous-total	95 690	84 549
Excédent des produits sur les charges avant les autres éléments	12 433	11 636
Autres éléments (incluant une perte sur dévaluation de placements de 2 785 \$)	(2 364)	(314)
Excédent des produits sur les charges (avant les dons)	10 069 \$	11 322 \$

¹ Projet avant achèvement des travaux des auditeurs.

Bilan consolidé au 31 mars 2023 - En milliers

ACTIF	2023	2022
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	4 548 \$	2 432 \$
Débiteurs	16 017	12 697
Stocks	844	550
Frais payés d'avance	341	249
Placements	-	500
Sous-total	21 750	16 428
Placements	11 572	11 754
Immobilisations et dépôt sur acquisitions d'immobilisations	118 716	107 439
Autres actifs à long terme	362	11
TOTAL	152 400 \$	135 632 \$
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs	19 505 \$	16 506 \$
Produits reportés	6 948	1 765
Sous-total	26 453	18 271
Dette à long terme	13 000	12 000
Sous-total	39 453	30 271
ACTIF NET		
Investi en immobilisations	95 741	94 825
Réserve	9 839	2 541
Non affecté	7 367	7 995
Sous-total	112 947	105 361
TOTAL	152 400 \$	135 632 \$

Dévoués,
pour l'humain



dessercom