

Rapport annuel

24 / 25



dessercom
S'ENGAGER | SOIGNER | ACCOMPAGNER

Table des matières

Mot du président du Conseil d'administration	4
Conseil d'administration et membres honoraires	5
Comités	6
Comité exécutif et équipe de direction	8

1.

Rapport du président et chef de la direction	10
1.1. Introduction	12
1.2. Adaptation de notre planification stratégique	12
1.3. Ressources humaines	13
1.4. Opérations SPU	21
1.5. Clinique SPU	26
1.6. Opérations TMNU	30
1.7. Événements	32
1.8. Projets informatiques	34
1.9. Airmedic	36
1.10. Gestion des risques	36
1.11. Développement durable	37
1.12. Conclusion	38

2.

Philanthropie & implications	40
2.1. Dons	42
2.2. Commandites	44
2.3. Implications	45

3.

Dessercom en chiffres	46
3.1. Points de service SPU	48
3.2. Points de service TMNU	49
3.3. Portrait 2024-2025	50
3.4. État consolidé des résultats	52
3.5. État consolidé de la situation financière	54
3.6. État non consolidé des flux de trésorerie	55

Mot du président du Conseil d'administration

L'année 2024-2025 aura été une fois de plus marquée par des défis de taille, mais surtout, par la force collective d'une organisation résolument tournée vers sa mission : contribuer au bien-être de la population et à l'amélioration des soins de santé au Québec.

Dans un contexte de transformation du réseau de la santé, une grande capacité d'adaptation est requise. Ces changements soulèvent également des occasions de repenser notre rôle, de bonifier nos services et d'affirmer notre pertinence comme partenaire du système public. Je suis persuadé que l'agilité, l'expertise et la rigueur de notre équipe nous permettront de transformer ces défis en leviers de croissance durable.

Au nom du Conseil d'administration, je tiens à souligner l'engagement exceptionnel de notre équipe de direction. Leur leadership humain et stratégique a été essentiel pour naviguer avec assurance à travers les transformations, tout en poursuivant notre développement.

Mais plus encore, c'est vers nos 1200 employés que va notre reconnaissance la plus sincère. Chaque jour, sur le terrain comme dans les coulisses, vous incarnez avec conviction les valeurs de Dessercom : l'excellence, le dévouement et l'innovation au service du patient. C'est grâce à vous que nous avons pu réaliser nos ambitions, maintenir un haut niveau de qualité et répondre aux besoins croissants des communautés que nous desservons.

L'avenir continue de se dessiner dans un environnement en mutation, mais notre cap est clair. Nous avons confiance en notre capacité de rester un acteur de premier plan, fidèle à nos racines, mais résolument tourné vers l'avenir. Ensemble, nous continuerons à bâtir une organisation forte, humaine et inspirante.



Clarence Pelletier
Président du Conseil d'administration



Membres du Conseil d'administration

Nos administrateurs chevronnés qui composent notre Conseil d'administration ont à cœur de poursuivre sa mission avec dynamisme et intégrité. Issus de divers milieux et dotés de compétences multiples, ils agissent en complémentarité pour assurer l'évolution et la saine gestion de l'organisation.



Dr Clarence Pelletier
Président



Normand Lachance
Vice-président



Jean Bouchard
Administrateur



Julie Suzanne Doyon
Administratrice



Alain Francoeur
Administrateur



Denys Légaré
administrateur



Martine Péloquin
administratrice

Membres Honoraires

Lyne Carrier

Paul Caron

Jean-Pierre Corriveau

Hervé Moysan

Jean-François Provençal

Richard Turgeon

Dons à la FHDL par les administrateurs

La rémunération actuelle des administrateurs est de 6 000 \$ par année, plus 800 \$ en jetons de présence pour chacune des réunions du Conseil d'administration et des comités de la corporation où ils étaient présents. Depuis juin 2024, chaque président qui présidera une rencontre d'un comité recevra un jeton de 1 300 \$ (au lieu de 800 \$). Le président reçoit une rémunération supplémentaire de 5 000 \$ par année.

Depuis juin 2021, il a été adopté à l'unanimité lors de la Réunion générale annuelle des administrateurs que 50 % de leur salaire est maintenant versé en don directement à la Fondation Hôtel-Dieu de Lévis.

Comités

Gouvernance, Éthique et Ressources humaines

Ce Comité s'assure que les règles requises pour l'application des dispositions législatives et réglementaires soient élaborées, adoptées et appliquées. À cet effet, ce Comité doit s'assurer que la conduite des membres de Tradition, des administrateurs, des dirigeants (président, vice-président et secrétaire-trésorier de la corporation) et du président et chef de la direction est conforme aux bonnes pratiques et au code d'éthique et de déontologie adopté par la corporation. Il est aussi chargé de l'élaboration des orientations et des politiques relatives à la gestion des ressources humaines. Il transmet ses recommandations au Conseil d'administration, auquel il propose également une politique salariale pour l'ensemble du personnel.

- Francoeur, Alain, président
- Doyon, Julie Suzanne
- Péloquin, Martine
- Pelletier, Clarence
- Laviolette, Maxime
- Rodrigue, Marie

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.

- Lachance, Normand, président
- Légaré, Denys
- Péloquin, Martine
- Pelletier, Clarence
- Charette, Gaéтан
- Chassé, Nathalie

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 la corporation soit durable et qu'elle profite aux trois (3) organisations.

- Bouchard, Jean, président
 - Doyon, Julie Suzanne
 - Légaré, Denys
 - Pelletier, Clarence
 - Laviolette, Maxime
 - Charette, Gaéтан
- Invitée :
- Nathalie Samson (DG de la FHDL)
- Invité :
- Patrick Simard (PDG du CISSS-CA)

Stratégie et Développement

Ce Comité s'assure que le développement de l'entreprise est en lien avec les objets de la corporation (tel que décrit dans nos lettres patentes) et la planification stratégique adoptée par le Conseil d'administration.

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

Dons

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

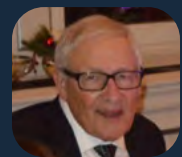
- Doyon, Julie Suzanne, présidente
- Bouchard, Jean
- Lachance, Normand
- Pelletier, Clarence
- Laviolette, Maxime
- Bonneau, Émilie

Aurevoirs

C'est avec une grande tristesse que nous avons appris le décès de monsieur Simon Nolet, survenu le 30 août 2024, à l'âge de 80 ans. Monsieur Nolet a été membre de Tradition de février 2012 à août 2019 et était membre Honoraire depuis le mois d'août 2019. Cofondateur du cabinet de comptables Lemieux Nolet à Lévis, il était un homme excessivement impliqué dans de nombreuses causes. Nous le remercions pour son apport inestimable à notre organisme et à la communauté lévisienne.



Nous avons également appris le triste décès de monsieur André Verreault, survenu à la fin du mois de mai 2024. Monsieur Verreault a été membre de Tradition de mai 2001 à octobre 2018 et était membre Honoraire depuis le mois d'octobre 2018. Nous le remercions pour sa précieuse collaboration à notre entreprise.



Comité exécutif



Maxime Laviolette

Président et chef de la direction



Gaétan Charette

Vice-président
Finances, Administration et Informatique



Maxim Filion

Vice-président | Exploitation



Marie Rodrigue

Vice-présidente | Ressources humaines

Équipe de direction



Francis Brisebois

Directeur
Affaires publiques
et relations avec
les partenaires



Emilie Bonneau

Directrice
Communications
et philanthropie



Valérie Champagne

Directrice clinique



Nathalie Chassé

Directrice
Comptabilité,
Administration et T.I.



Pierre-Luc Bédard

Directeur
Gestac



Stéphane Doyon

Directeur-conseil
Solutions techniques
et innovations



Francis Cuillerier, Ing.

Vice-président, TI et
transformation numérique
Airmedic



Julie Falardeau

Directrice des opérations
TM et CRLS (Centre de
répartition et logistique santé)



**Me Guillaume
Fullum, CHRA**

Directeur adjoint aux rela-
tions de travail et conformité
| Avocat



Mario Laroche

Directeur
Évènements et services
aux entreprises



Laurence Massicotte

Directrice adjointe
Transformation et projets



Marc Bouchard

Directeur des opérations
SPU - Secteur Est



Guillaume Dostie

Directeur des opérations
SPU - Secteur Ouest



Érick Hovington

Directeur des opérations
SPU - Secteur Centre



Christian Williams

Directeur des opérations
SPU - Secteur Nord



Geneviève Hubert

Adjointe à la direction générale



Marie-Josée Roy

Adjointe à la direction générale



A person wearing a blue suit is seated in a chair, with their hands resting on their lap. The background features a pattern of diagonal lines in shades of blue and brown. A large, stylized orange number '1' is overlaid on the left side of the image, partially covering the person's arm and the background.

Rapport du président et chef de la direction

Une année d'adaptation



1.1. Introduction

L'année 2024-2025 a été une année de défis, de changements et de dépassements. Elle aura marqué le premier cycle complet d'opération sous le nouveau contrat de service SPU entré en vigueur à l'automne 2023. Ce contrat vient avec une complexité nouvelle, tant sur le plan administratif qu'opérationnel. Mais grâce à l'engagement et au travail exceptionnel de nos équipes, nous avons relevé la barre avec brio.


Je tiens à exprimer ma reconnaissance la plus sincère à toutes les équipes de Dessercom – autant celles sur le terrain que celles à l'administration – pour leur mobilisation exemplaire.

1.2. Adaptation de notre planification stratégique

Dans un contexte où les besoins en soins évoluent rapidement et où les attentes envers notre organisation sont toujours plus élevées, nous avons poursuivi l'adaptation de notre planification stratégique afin de demeurer agiles, pertinents et résolument tournés vers l'avenir. Voici quelques jalons qui ont marqué cette transformation.

- **Lancement du projet PRICA** : Paramedics des Premières Nations et Dessercom se sont unis pour développer un projet pilote de

premiers répondants dans les communautés Anishnabés de l'Abitibi. En 2025, ces deux organisations initieront un programme de premiers répondants en interventions communautaires autochtones (PRICA) en Abitibi auprès des membres des communautés ciblées.

- **Déploiement de l'application mobile PICPSP-PSA** : montée par Dessercom, en partenariat avec le MSSS, elle permet à l'ensemble des paramédics du Québec d'avoir accès en tout temps à leurs protocoles cliniques. 
- **Réflexion en cours sur un projet d'académie de formation Dessercom** : afin de consolider notre expertise et d'assurer un développement professionnel continu à l'interne comme à l'externe.
- **Aménagement stratégique de certaines casernes** : dans une optique d'optimiser nos temps de réaction et d'améliorer notre couverture sur le territoire.
- **Création de plusieurs comités CSSME (Santé, sécurité et mieux-être)** : pour renforcer nos pratiques en terme de sécurité au travail et ancrer la santé organisationnelle au cœur de nos pratiques.
- **Mise en œuvre de plusieurs actions pour réduire notre empreinte carbone** : en misant notamment sur l'acquisition de véhicules plus écoénergétiques et la modernisation de notre parc immobilier.
- **Obtention d'un nouveau contrat majeur de transport médical non urgent à Montréal** : celui-ci consolide ainsi notre position dans ce grand centre urbain, tout en maintenant un service humain et de proximité.



FNP/PPN
Ordre des infirmières et infirmiers
First Nations Paramedics
Paramédicos dos Povos Indígenas

- **Implantation de projets en paramédecine communautaire** : axés sur le soutien aux clientèles vulnérables et le renforcement du filet social, en partenariat avec des organisations du domaine de la santé et des aînés.
- **Renforcement de notre équipe en technologies de l'information** : avec l'adoption de mesures de cybersécurité rigoureuses pour assurer une meilleure protection de nos données et infrastructures numériques, en plus du développement d'un meilleur support technique pour nos employés.
- **Priorisation de l'achat local dans nos pratiques d'approvisionnement** : pour soutenir l'économie québécoise et bâtir des chaînes d'approvisionnement plus durables.

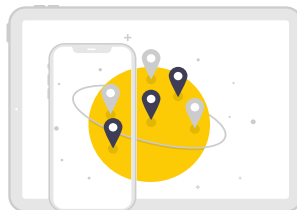
Ces actions témoignent de notre engagement envers une croissance cohérente, résiliente et alignée avec les valeurs qui nous définissent. Elles renforcent notre mission : offrir des soins accessibles, sécuritaires et innovants partout où nous sommes appelés à intervenir.

Transformation numérique

L'intégration complète de Préhos dans tous nos secteurs SPU a également été une avancée majeure cette année. Ce virage technologique, en plus de faciliter le quotidien de nos paramédics, améliore significativement notre capacité à avoir des données exactes et précises. Il renforce la qualité de nos soins et de notre documentation clinique. Nous devons toutefois rester vigilants : la transition numérique n'est jamais terminée. Nous continuerons d'offrir le soutien nécessaire à nos équipes pour qu'elles puissent tirer pleinement parti de cet outil.

D'ailleurs, Préhos ne cesse de rayonner bien au-delà de notre organisation. En Estrie, dans le Bas-Saint-Laurent, sur la Côte-Nord et en Gaspésie, plusieurs autres partenaires

l'adoptent à leur tour. Ce déploiement provincial confirme la pertinence et la qualité de la solution développée par notre écosystème, et nous en sommes fiers.



Enfin, j'insiste sur un point essentiel : accompagner nos équipes. Dans ce contexte exigeant, nous devons redoubler d'attention envers nos gens sur le terrain. Ils sont au cœur de notre mission, et notre rôle est de leur offrir les meilleures conditions possibles pour qu'ils puissent rencontrer – et même dépasser – les attentes des populations que nous servons.

1.3. Ressources humaines

Implication La Vigile

L'équipe RH de Dessercom contribue à l'engagement dans la communauté. Cette année, elle a établi une collaboration avec la direction de la Vigile afin de les supporter dans leurs processus RH, compte tenu qu'il n'y a pas d'équipe RH au sein du petit organisme. Notre équipe de professionnels est donc à leur service.



Relations de travail

Afin de s'occuper des relations de travail, nous avons fait l'embauche de Me Guillaume Fullum, avocat. Il occupe désormais le poste de Directeur adjoint des relations de travail et conformité.



Partage des pratiques

En mai 2024, Émilie Bonneau, Directrice - Communications et philanthropie ainsi que Sabryna Giguère, Conseillère - Ressources humaines, ont offert une conférence pour les *Événements Les Affaires*. Le thème : « Développez une culture de reconnaissance et propulsez votre performance! »

Dialogue

De avril 2024 à mars 2025 :

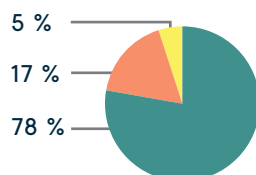
100
demandes
de services

418
rencontres

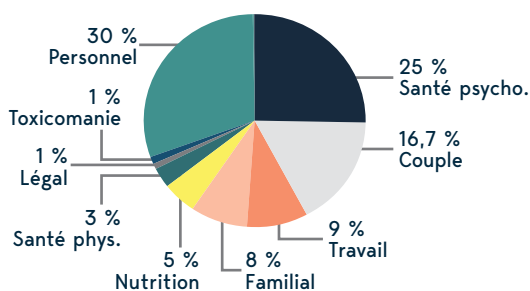
4.18
rencontres
en moyenne
par demande

Utilisation du PAE

■ Paramédics
■ Administration
■ TMNU/Gestac



Motif de consultation



ISO-Santé

Programme de prévention des troubles musculosquelettiques qui a été mis en place en février 2024, d'abord sous forme de projet pilote. L'approche adoptée repose sur une intervention préventive, permettant une prise en charge rapide des douleurs et inconforts ressentis par les membres du personnel. Il vise à prévenir l'aggravation des symptômes et, par conséquent, à réduire les risques d'accidents de travail et les épisodes d'absentéisme liés aux TMS. Grâce aux résultats positifs observés et à l'engagement manifesté par les équipes, cette initiative fait désormais partie intégrante de nos stratégies organisationnelles de prévention. Depuis février 2024 :

174
consultations



: sièges de
douleurs
principaux

2:1

Ratio des douleurs
personnelles VS
professionnelles

Dialogue

Utilisation du service de
télémédecine Dialogue depuis
l'implantation en mai 2020

Santé primaire

3829
cas

5972
séances

1.3
consultations
en moyenne
par cas

3 principales raisons
de consultations

23%
ORL

19%
Dermatologie

11%
Musculo-
squelettique

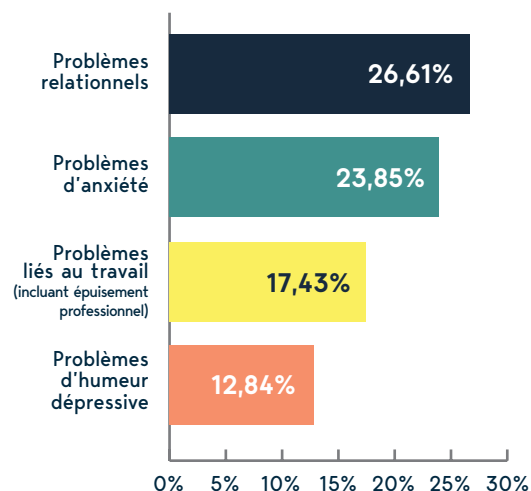
Santé mentale

462
cas

3074
séances

4.2
consultations
en moyenne
par cas

Raisons de consultations
en santé mentale

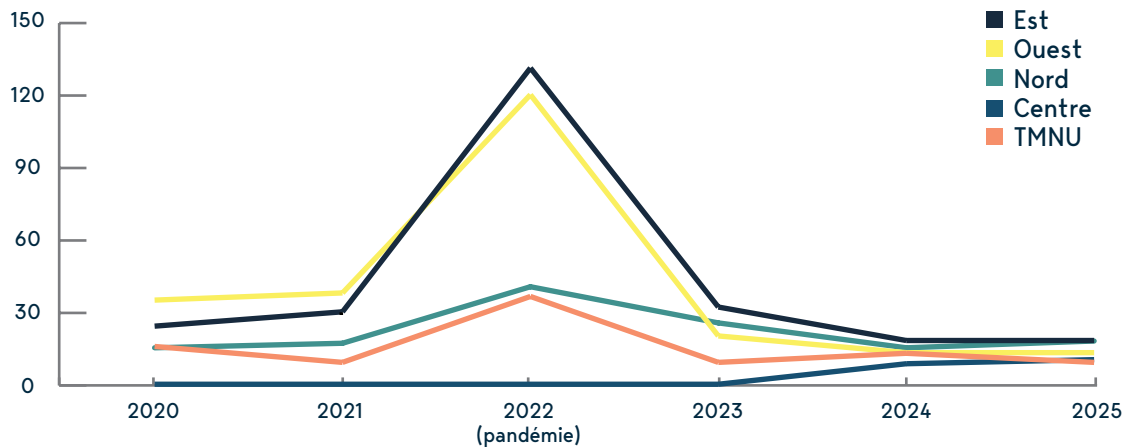


Accidents de travail

Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025 :



Évolution des accidents de travail



Bureau de santé

Notre bureau de santé de plus en plus connu et utilisé par les différents secteurs. Via cette ressource, nous sommes même en mesure d'effectuer les tests de dépistage et les questionnaires de santé lors du recrutement.



Formation des pairs aidants

- 11 pairs formées dans le secteur Nord (CSN)
- 1 pair dans le secteur Ouest (CSN)

Formation de comités SSME

En vue du changement législatif d'octobre 2025, de nouveaux comités SSME ont été formés afin d'accroître la participation conjointe des travailleurs et de l'employeur dans la prise en charge des risques au travail et de la prévention.

Voici les divers comités actuellement formés :

- **SPU**
Représentante en SST : Dominique Paradis
- **Transport médical**
(depuis le 7 mars 2025)
Représentant en SST : Claude Lachapelle
- **Gestac** (depuis 2024)
Représentante en SST : Josée Caron
- **Administration**
(première rencontre le 7 mai 2025)

Comité à venir :

- **Évènements**

AGRIP

Du 1^{er} avril 2024
au 31 mars 2025 :



69
ressources
spécialisées

ont été mises en place suivant
un appel à risques d'impact
psychologique.

Programme récompenses

Lorsqu'un employé se démarque par une implication
bénévole, un bon coup ou une idée innovante, nous
lui offrons un montant déterminé en crédit dans son
profil de la Boutique Dessercom.



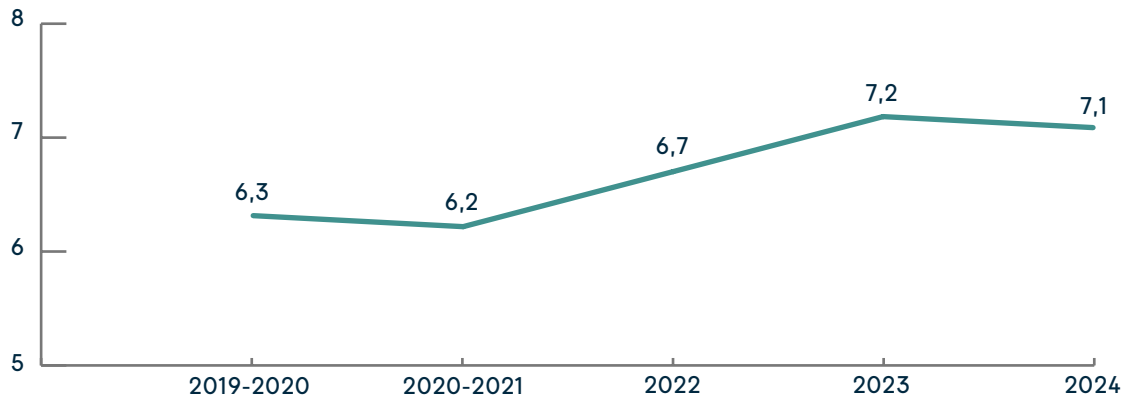
236
récompenses octroyées



Formations

- Formation sur l'intelligence artificielle de 49 personnes provenant de départements variés. Nous avons également inclus la directrice générale de La Vigile afin de faciliter son travail.
- Formation sur le service client.
- Formation sur la protection des renseignements personnels en santé, en février 2025, par la firme FASKEN.
- Formation sur la civilité et le harcèlement psychologique pour tous les employés (en cours, devrait se terminer à l'automne 2025). Il s'agit d'une nouvelle obligation 2025 de la CNESST. Pour cette formation, Mylène Gilbert notre *conseillère Santé, sécurité et mieux-être* a également contribué dans la communauté en formant le personnel de l'Atelier occupationnel, une cause soutenue par Dessercom, et le fera prochainement pour le personnel de La Vigile.
- Formation Leadership au féminin pour 17 employées.
- Formation de tous les chefs aux opérations avec la firme Humance « Entre courage et Bienveillance », en juin 2024.
- Formation d'une cohorte de nouveaux gestionnaires formés par l'Université Laval (12 participants), qui a démarrée à l'automne 2024.

Évolution du score d'engagement global Sparkbay



Taux de participation

2021 : 48,4 % | 2022 : 36,3 % | 2023 : 40,0 % | 2024 : 37,0 %

Nouveautés

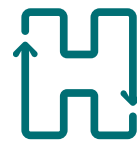
Ajout du levier « innovation technologique » | 3 groupes de discussion



Négociations de conventions collectives SPU

État de situation au 31 mars 2025

- CSN (Abitibi et portion de l'Estrie) :**
Normatif presque réglé et financier en cours. Convention échue depuis le 31 mars 2023.
- FTPQ (Montérégie) :**
Normatif presque réglé et financier en cours, seul syndicat en grève au 1^{er} avril 2025. Convention échue depuis le 31 mars 2024.
- TASBI (Lac-Mégantic, Lambton, La Patrie) :**
Convention échue depuis le 31 mars 2025. 1^{re} séance de négociations a eu lieu le 30 avril 2025.
- FPHQ (secteurs Est et Centre) :**
Convention échue depuis le 31 mars 2025. En date du 1^{er} avril 2025, le syndicat n'a pas encore transmis l'avis de négociation.

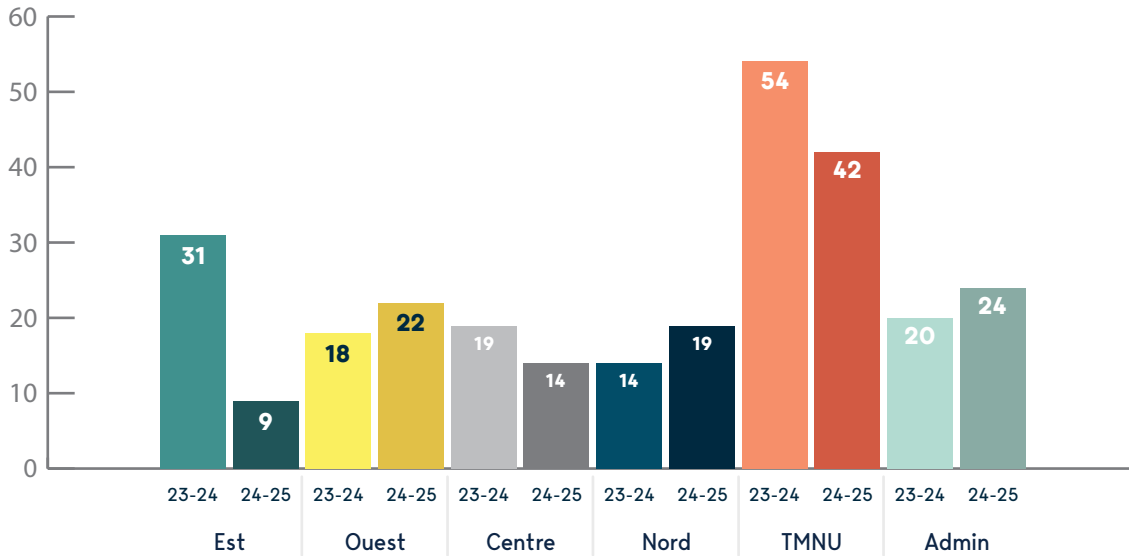


Négociations de conventions collectives TMNU

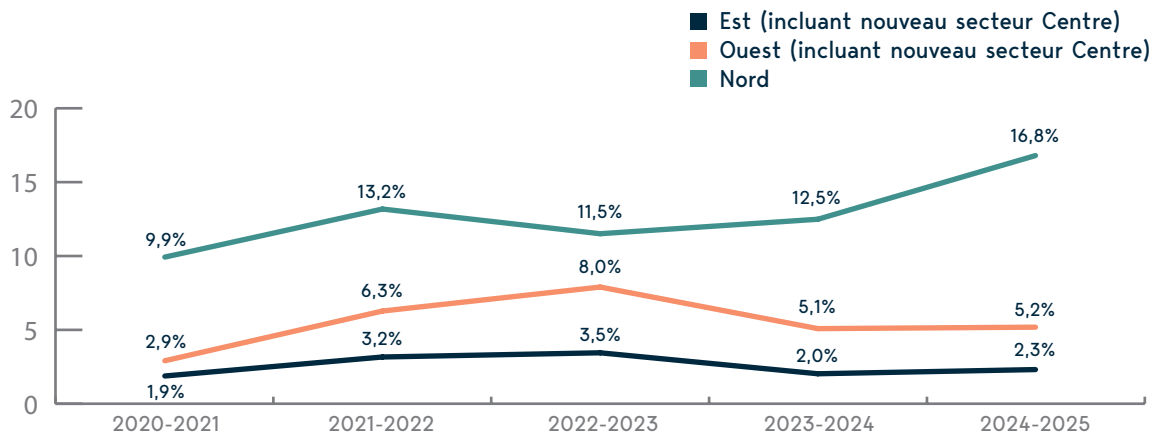
- TMNU :**
Conventions collectives effectives jusqu'en 2028.

Main-d'oeuvre

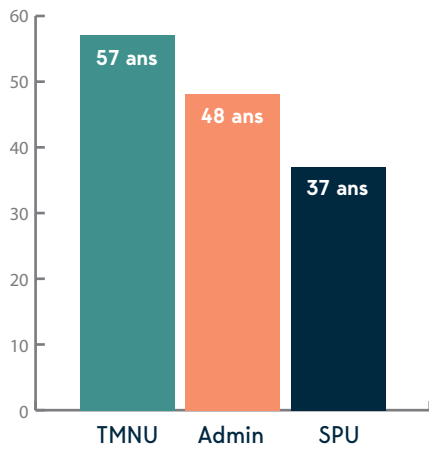
Embauches 2023-2024 vs 2024-2025



Évolution du temps supplémentaire SPU



Âge moyen des employés



Mars 2025 :
4^e voyage éclair avec le Cégep de Chicoutimi pour le secteur Nord

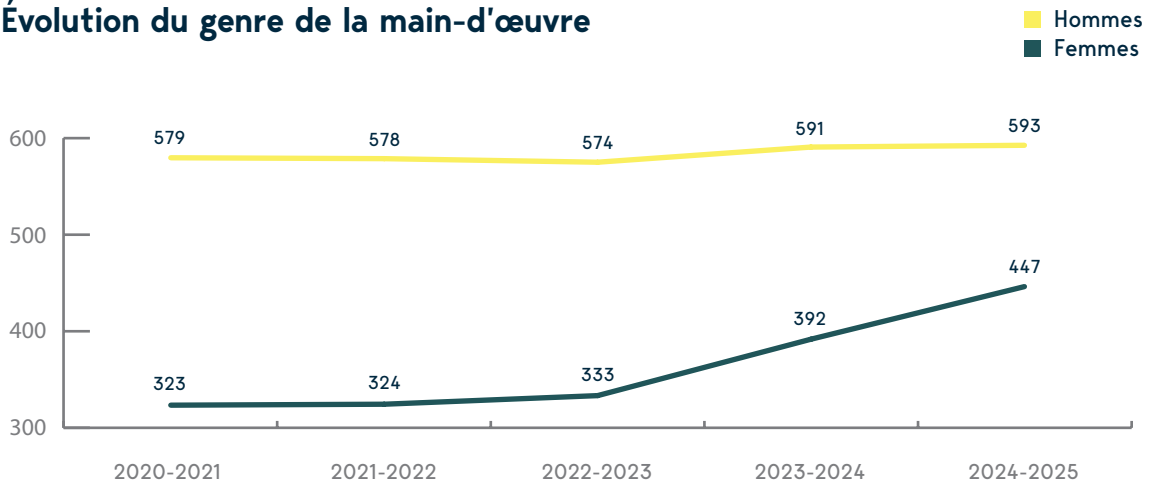
Avril 2025 :
Mini-voyage éclair avec le Cégep de Gatineau pour le secteur Nord



Écoles secondaires
De nombreux efforts de recrutement à long terme ont eu lieu via des visites dans les écoles secondaires du Nord

Cégeps
Notre équipe a assisté à de nombreuses journées "portes-ouvertes" ou "carrières" dans les cégeps ayant un programme SPU

Évolution du genre de la main-d'œuvre



1200

Salariés
(incluant Gestac et Airmedic)



7,02%

Taux de roulement



93,44%

Taux de rétention

Départs à la retraite

En 2024-2025, plusieurs employés nous ont quittés pour la retraite. Nous souhaitons les remercier chaleureusement pour toutes les années de dévouement passées au sein de notre équipe! Bonne retraite à tous, bien méritée!

Date	Retraité	Département
12 avril 2024	Luc St-Pierre	Paramédic Secteur Centre (Drummondville)
14 avril 2024	Martin Fournier	Coordonnateur au stationnement Gestac HDL
24 avril 2024	Jean Dumouchel	Transport médical
17 juin 2024	André Giroux	Paramédic Secteur Est (Portneuf)
26 juin 2024	Richard Bousquet	Paramédic Secteur Ouest (St-Hyacinthe)
1 ^{er} août 2024	Sylvain Blanchard	Paramédic Secteur Ouest (Granby)
1 ^{er} août 2024	Robert Hétu	Paramédic Secteur Ouest (Granby)
3 août 2024	Michelle Millar	Répartitrice médicale CRLS
5 septembre 2024	André Bienvenue	Paramédic Secteur Ouest (St-Hyacinthe)
31 octobre 2024	François Biron	Paramédic Secteur Centre (Plessisville)
31 janvier 2025	Francine Cameron	Accompagnatrice/infirmière-auxiliaire Transport médical



*Richard Bousquet, retraité
Secteur Ouest*



De gauche à droite : Gaétan Charette, VP Finances, Admin. et TI - Dany Tremblay, Chef aux opérations - Karine Gosselin, Cheffe aux opérations - André Giroux, retraité - Virginie Dupont, Cheffe aux opérations - Eric Lemelin, Chef aux opérations - Marc Bouchard, Directeur des opérations Secteur Est

1.4. Opérations SPU

Comité mesures d'urgence

Depuis quelques mois, les directions des opérations et des affaires publiques ont constitué un comité dédié à améliorer la résilience des services préhospitaliers d'urgence au sein de l'organisation. Une analyse des enjeux est en cours avec l'aide des chef(fe)s aux opérations et des plans de mitigation seront élaborés ensuite, notamment pour des pannes de courant dans un point de service, une inondation, un incendie ou encore assurer une meilleure réponse à la population lors de catastrophes naturelles. Ultiment, l'organisation améliorera la résilience de ses différents services, pourra bonifier la formation de ses intervenants, participera à différentes simulations, puis connaîtra davantage les impacts sur ses opérations et ses ressources.

Projet pilote de soutien à la libération de civière (SLC)

Dans le cadre de ses efforts pour améliorer la disponibilité opérationnelle de ses équipes, Dessercom a déployé au printemps 2025 un projet pilote novateur à Québec visant à accélérer la libération des paramédics en rétention dans les centres hospitaliers.

Grâce à une ressource dédiée (SLC), ce modèle a démontré qu'il était possible, dans certains contextes de forte affluence, de remettre rapidement jusqu'à quatre paramédics en service sur le territoire. En plus de son efficacité logistique, le dispositif a contribué à réduire la pression ressentie par les équipes en poste. Un sondage mené auprès des intervenants a révélé que 100 % des répondants ont exprimé une appréciation positive ou très positive du projet et 80 % d'entre eux ont perçu un effet bénéfique sur leur santé mentale ou leur niveau de stress.

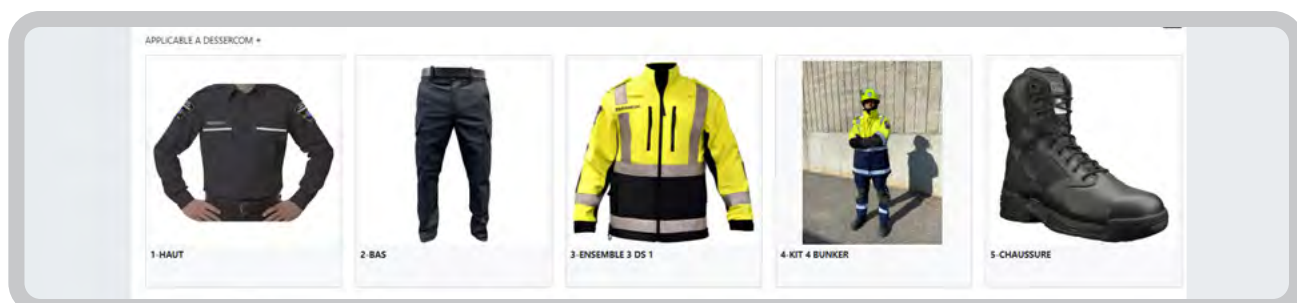
Fort de ces résultats, le modèle SLC est désormais envisagé comme un outil stratégique pouvant être intégré à un plan de contingence en cas de rétention prolongée des urgences.

Modernisation et gestion optimisée des uniformes

En 2025, le comité des ressources matérielles a poursuivi ses efforts d'amélioration des uniformes paramédicaux, en réponse aux commentaires issus du sondage d'appréciation terrain. Plusieurs nouvelles pièces ont été introduites pour allier confort et fonctionnalité :

- Un polar ;
- Un polo à manches longues ;
- De nouveaux modèles de pantalons.

Parallèlement, Dessercom a lancé une plateforme numérique de gestion des uniformes via Gestock, intégrée au système de pointage. Celle-ci permet aux paramédics de gérer leurs commandes en ligne, selon un solde de points proportionnel aux heures travaillées. Offrant un catalogue dynamique, un suivi des commandes en temps réel et un processus d'approbation simplifié, cette plateforme marque une avancée importante dans la modernisation des services offerts au personnel. d'approbation simplifié, cette plateforme marque une avancée importante dans la modernisation des services offerts au personnel.



Mesures incitatives estivales

Secteur	Incitatif
Est	Taux double pour tous les quarts en temps supplémentaire effectués les vendredis, samedis et dimanches, du 30 mai au 15 septembre.
Ouest	
Centre	
Nord	Mesures estivales se prolongent toute l'année : taux 3/4, taux double, remboursement du kilométrage, 30\$ d'allocation pour les repas.

Projet immobiliers et rénovations

Au cours de l'année 2024-2025, plusieurs projets d'aménagement et de modernisation de nos infrastructures ont été entrepris afin de répondre aux besoins opérationnels grandissants de notre organisation.

À Val-des-Sources

Un agrandissement du bâtiment situé sur la rue Binette a été réalisé. L'ajout d'une extension en façade, d'une dalle flottante extérieure et d'un gazébo vient bonifier la fonctionnalité du site tout en améliorant le confort pour les équipes sur place.

À Louiseville

Les travaux de reconstruction du local ayant subi une inondation ont été complétés. Cette intervention a permis de rétablir un environnement conforme aux normes en vigueur, notamment par l'ajout de divisions coupe-feu.

À St-Hyacinthe

Une réorganisation des espaces a été menée afin de relocaliser les paramédics au rez-de-chaussée afin de leur permettre une réaction plus rapide lors d'appels urgents. Cela a nécessité la démolition de certains éléments intérieurs, la modification de fenêtres ainsi que la mise à jour partielle du revêtement extérieur.

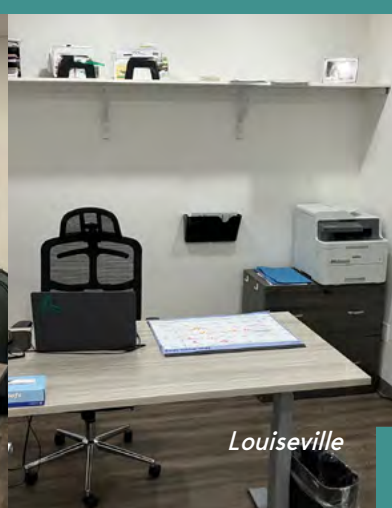
En Abitibi-Témiscamingue

Des rénovations majeures ont été effectuées à Malartic, où un logement a été entièrement réaménagé, ainsi qu'à Val-d'Or, où les espaces du rez-de-chaussée et du garage ont été transformés pour mieux répondre aux besoins des opérations. À Rouyn-Noranda, les démarches ont été amorcées avec l'architecte en vue de futurs travaux. Enfin, pour le site de La Patrie, un concept visuel a été soumis à plusieurs entrepreneurs et les soumissions sont en cours d'évaluation.

Ces réalisations démontrent notre engagement soutenu envers l'amélioration continue de nos installations, dans un souci de qualité, de durabilité et d'adaptation aux réalités de nos équipes terrain.



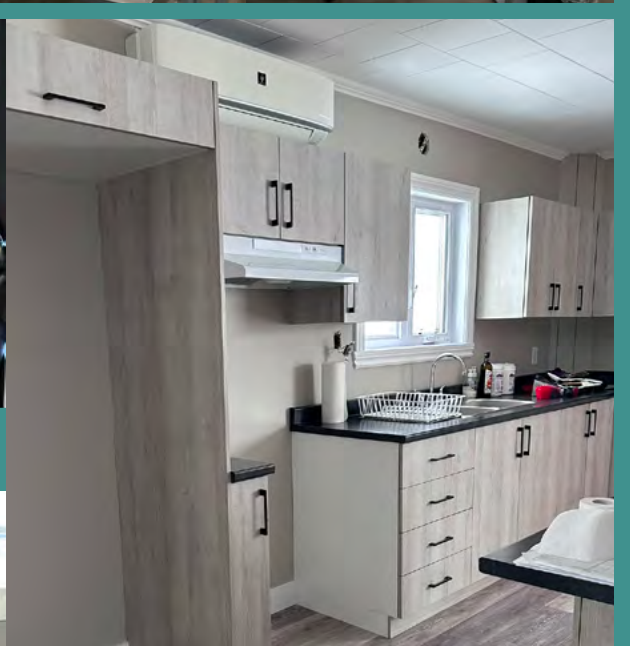
Val-des-Sources



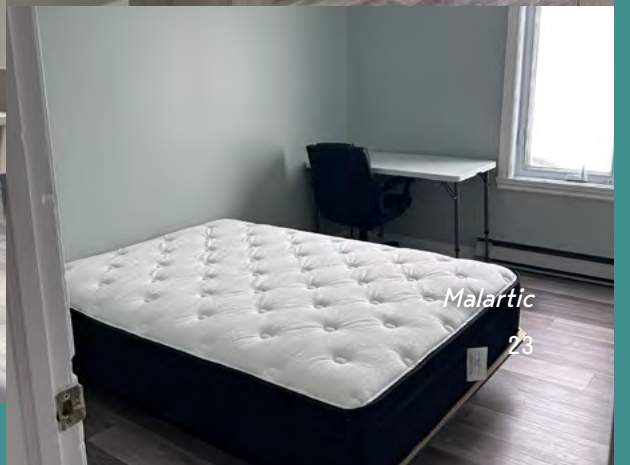
Louiseville



Saint-Hyacinthe



Val-d'Or



Malartic

Heures de service SPU

	Secteur Est		Secteur Ouest		
	À l'heure	Faction	À l'heure	Faction	
Heures de services autorisées au 1^{er} avril 2024	126 368,18	17 520,00	115 027,15	35 040,00	
Heures de services additionnelles livrées	6 004,58		5 234,59		
Heures de services non livrées	(134,65)	(59,04)	(531,92)	(307,71)	
Heures de services non livrées nettes des heures additionnelles livrées	0,00	(59,04)	0,00	(307,71)	
% d'heures de services non livrées 2024-2025	0,00 %	-0,34 %	0,00 %	-0,88 %	

Secteur Centre		Secteur Nord		Total Dessercom		
À l'heure	Faction	À l'heure	Faction	À l'heure	Faction	Total
110 125,72	8 760,00	91 980,00	78 840,00	443 501,05	140 160,00	583 651,05
406,20		1 427,66		13 073,03		13 073,03
(562,74)	(43,88)	(1 408,01)	(2 973,40)	(2 637,32)	(3 384,03)	(6 021,35)
(156,54)	(43,88)	0,00	(2 973,40)	0,00	(3 384,03)	0,00
-0,14 %	-0,50 %	0,00 %	-3,77 %	0,00 %	-2,41 %	0,00 %

1.5. Clinique SPU

Équipe

L'équipe s'est agrandie! 5 nouveaux coachs cliniques se sont joints à nous dans les secteurs de Portneuf, Bedford, Saint-Charles, Val-des-Sources et Lac Mégantic. On compte maintenant un total de 31 membres formateurs et coachs cliniques qui partagent nos mêmes valeurs collectives : la bienveillance entre collègues et le désir de s'entraider sans jugements, ni prétentions.

Leur arrivée au département clinique permet d'améliorer la disponibilité de nos services cliniques et de renforcer la proximité entre l'accompagnement et les besoins de nos paramédics.

Formation

Une formation de niveau universitaire a été développée avec notre propre expertise interne, afin d'offrir gratuitement un cours en ligne sur l'approfondissement des lectures d'électrocardiogramme (ECG) et des connaissances sur les arythmies cardiaques. C'est 138 paramédics qui s'y sont inscrits, et déjà près du tiers ont complété tous les modules avec succès! À cela s'ajoute de nombreuses autres activités en ligne, des capsules vidéo, une entrevue avec Dr. Thériault, des Power-Point narrés, bref, le département clinique est dynamique et vivant, rempli de créativité au quotidien!



Conférence et collaboration

Le 8 mai 2024, notre directrice clinique, Valérie Champagne (voir photos ci-bas), a été sélectionnée pour offrir une conférence en grande plénière devant une salle comble de 600 participants, au Congrès Mieux-Être des Aînés 2024. Il s'agissait d'une occasion unique de démontrer le succès du projet de partenariat entre les paramédics et la gériatrie sociale de la MRC Haute-Yamaska sous la gouverne de la Fondation AGES. Toute l'industrie était présente pour entendre que les paramédics doivent faire partie des solutions!

Cette collaboration dans la MRC de la Haute-Yamaska, débutée l'an dernier, permet aux paramédics de repérer de manière précoce des signes mettant l'autonomie de l'ainé en danger. Ils peuvent ensuite alerter des professionnels en gériatrie sociale, qui agissent concrètement sur les éléments à risque. Depuis le début de ce projet, c'est 112 aînés qui ont accepté cette nouvelle trajectoire et qui ont vu des actions se mettre en place pour les aider à rester à domicile encore de nombreuses années! Ce même projet sera bientôt implanté dans la Capitale-Nationale.



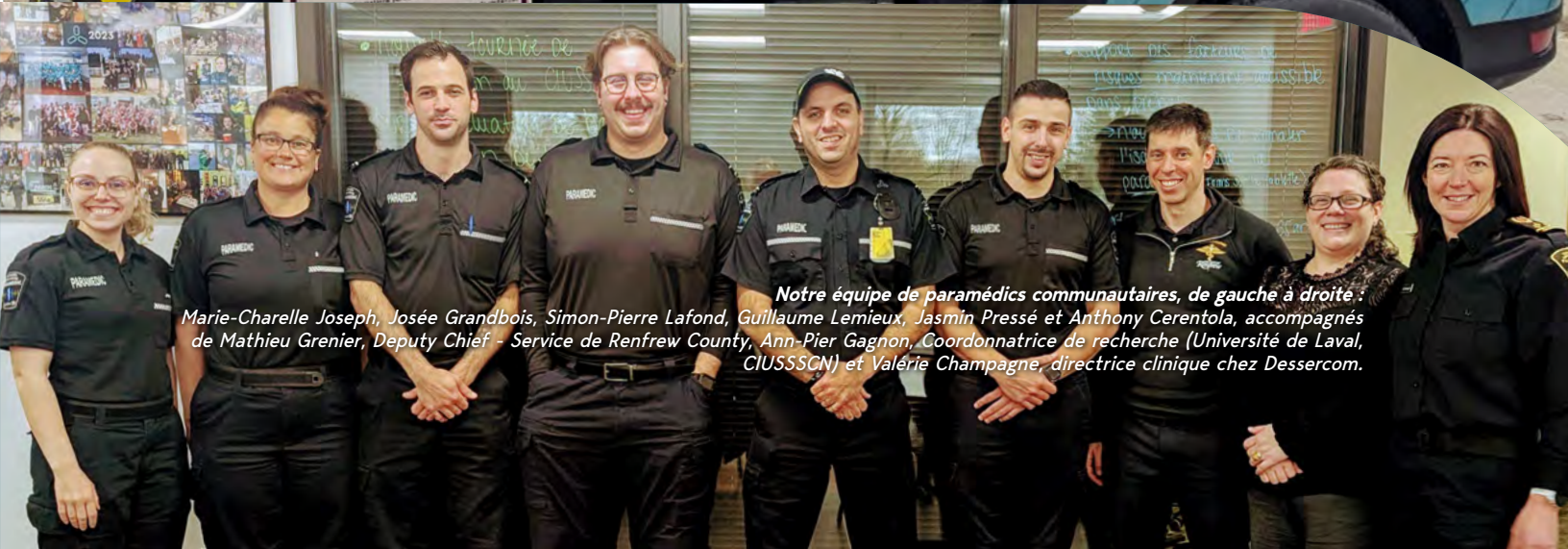
Valérie Champagne, directrice clinique chez Dessercom et Élise Doré, ergothérapeute conseil à la Fondation AGES

Paramédecine communautaire

Notre premier projet de paramédecine communautaire a également vu le jour en janvier 2025! Celui-ci est opéré par six de nos paramédics communautaires méticuleusement choisis, qui sont engagés, professionnels et empathiques. Ils opèrent désormais deux cliniques de santé au sein de deux habitations à loyer modéré regroupant principalement des aînés en situation de vulnérabilité.

Ce projet de recherche chapeauté par l'Université de McMaster en Ontario a démontré des résultats incroyables avec la tenue de la clinique une fois par semaine : jusqu'à 25 % de diminution des appels au 911, une diminution de la pression artérielle, un meilleur contrôle de la glycémie, une augmentation significative de la qualité de vie, etc.

Un second projet a d'ailleurs débuté en mars 2025 et vise à contrer l'isolement social chez les aînés, via des référencement de paramédics à des paramédics communautaires, qui eux effectueront des visites à domicile pour trouver les bonnes solutions.



Notre équipe de paramédics communautaires, de gauche à droite : Marie-Charelle Joseph, Josée Grandbois, Simon-Pierre Lafond, Guillaume Lemieux, Jasmin Pressé et Anthony Cerentola, accompagnés de Mathieu Grenier, Deputy Chief - Service de Renfrew County, Ann-Pier Gagnon, Coordonnatrice de recherche (Université de Laval, CIUSSSCN) et Valérie Champagne, directrice clinique chez Dessercom.

Bons coups

Le mois clinique a été une fois de plus un grand succès. Cette année, c'est le point de service de la Capitale-Nationale qui a remporté les grands honneurs de la Coupe Zoll lors de la compétition intercaserne 2024. L'équipe a travaillé très fort pour se mériter cette coupe! Bravo!

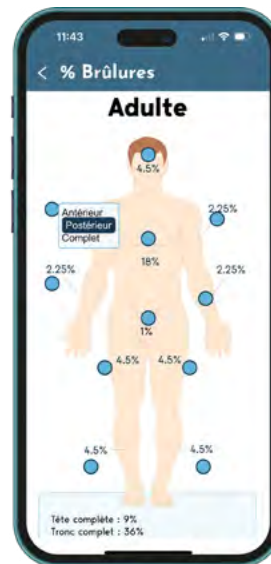
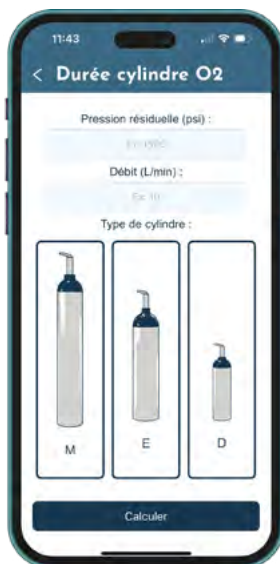


Raphaëlle Bernatchez et Rachel Ratté

Nouveaux outils cliniques

L'application mobile des PICPSP (protocoles d'intervention clinique pour les paramédics de soins primaires) et PICPSA (protocoles d'intervention clinique pour les paramédics de soins avancés) est désormais disponible gratuitement sur tous les "Stores" depuis octobre. Le MSSS a octroyé les droits de propriété intellectuelle du contenu à Dessercom, pour que notre entreprise développe l'application en partenariat avec celui-ci. Elle est donc la seule version officielle des protocoles en ligne, offerte à toute l'industrie québécoise préhospitalière.

L'application regroupe l'ensemble des protocoles en vigueur et les outils/calculateurs cliniques électroniques. Selon les dires du MSSS, les étudiants sont de grands fans et l'application aurait été téléchargée plus de 3100 fois, sur Android et IOS!





Simulations d'urgence

Deux journées de simulations complètement immersives ont eu lieu en septembre 2024 sur le site de Ferme-Médic dans la Montérégie. La journée a permis le renforcement des liens entre les 4 secteurs et entre les 11 chefs et les 16 paramédics (gagnants d'un tirage au sort). Cette année, des partenaires importants comme le Centre de communication Alerte Santé et le Service Incendie de Waterloo se sont joints à notre simulation pour améliorer le réalisme et se coller davantage à la réalité. Ce fût un excellent travail d'équipe où la multidisciplinarité était au cœur de nos objectifs!



1.6. Opérations TMNU

L'année 2024-2025 marque une année de consolidation et de progrès significatif pour nos opérations au Centre de répartition et logistique santé (CRLS) ainsi que dans nos services de transport médical. Grâce à une stabilité de nos contrats et à des initiatives ciblées, nous avons su renforcer nos bases pour mieux soutenir nos équipes et offrir un service de qualité à nos partenaires.

Centre de répartition et logistique santé (CRLS)

Au CRLS, plusieurs ajustements organisationnels au niveau de notre personne ont été réalisés afin de stabiliser et renforcer nos opérations.

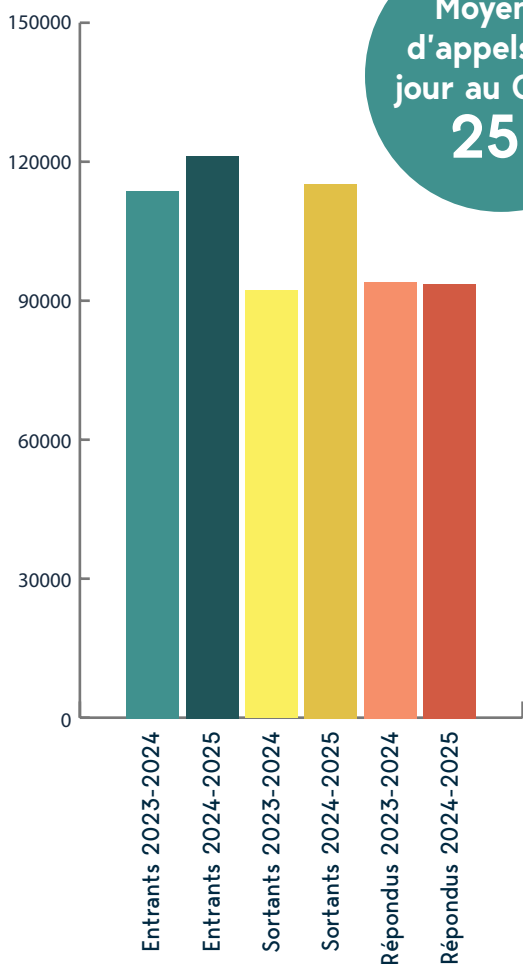
Ces changements ont permis d'offrir de nouvelles opportunités professionnelles à plusieurs membres de notre équipe. Toute l'équipe est grandement mobilisée et fait un travail colossal en répondant quotidiennement à une clientèle très diversifiée.



Transformation numérique

Pour mieux répondre aux besoins croissants, notamment avec l'augmentation des remplacements ambulanciers, nous avons intégré Haro-tech, une solution automatisée de communication pour la gestion des remplacements en temps supplémentaire. Ce système, qui utilise appels téléphoniques et SMS automatisés, permet à notre équipe de sauver un temps considérable et d'optimiser nos ressources.

Nombre d'appels entrants et sortants du CRLS 2023-24 vs 2024-25



2,34 min
de temps d'attente moyen
avant la réponse au client

Renforcement des relations avec nos partenaires par la transformation numérique

La collaboration avec nos partenaires n'a jamais été aussi forte. L'introduction de canaux de communication Teams (clavardage) a permis de réduire les délais de réponse et d'améliorer notre agilité pour régler rapidement les enjeux du terrain.

De plus, le projet de centralisation des demandes de transports externes d'utilisateurs avec le CHU de Québec a officiellement débuté le 1^{er} mai 2024. Ce projet, qui représente environ 15 000 transports par année et couvre cinq grands hôpitaux dans la région de Québec, est un projet d'envergure pour notre organisation.

L'objectif principal de cette initiative est de simplifier la gestion des transports externes, en permettant aux équipes de chaque étage et unité de soins de réserver directement leurs transports via notre plateforme Préhos. Grâce à une collaboration étroite entre le CHU de Québec, le CRLS et Préhos, cette centralisation est devenue une réalité.

Plusieurs éléments clés soutiennent ce projet :

- Développement d'indicateurs de performance (KPI) par Préhos, afin de suivre de près l'évolution du projet.
- Mise en place d'un système de priorisation des transports en fonction des besoins cliniques, améliorant ainsi la planification logistique.
- Optimisation continue de la plateforme Préhos, avec plusieurs améliorations fonctionnelles pour faciliter l'expérience utilisateur.

Pour notre équipe, cela signifie une réduction significative du nombre d'appels téléphoniques liés aux cartes d'appel, ce qui libère du temps et permet une meilleure concentration sur les opérations de répartition.

Transport médical

Infrastructures :

Notre local du boulevard Pierre-Bertrand a bénéficié de travaux de rénovation significatifs, incluant l'aménagement d'une salle de repos plus fonctionnelle et adaptée aux besoins de nos équipes.

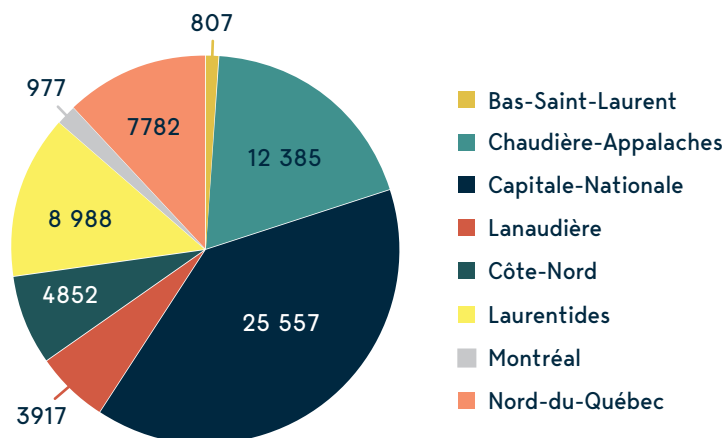
Flotte et équipements :

- 27 nouveaux véhicules de transport médical seront livrés à partir de mai, permettant de réduire la moyenne de kilométrage de nos véhicules, d'améliorer la fiabilité de notre flotte et de réduire nos coûts d'exploitation.
- Nouvelle entente avec Trackz Mobility pour la réparation rapide des chaises multipositions, afin d'accélérer nos opérations de maintenance.
- Arrivée de Jonathan Papain au poste de préposé à la maintenance et logistique, apportant un soutien essentiel à la gestion de notre flotte et de nos équipements.

Expansion territoriale

Le 1^{er} mars 2025, nous avons obtenu un nouveau contrat avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, marquant une étape importante dans notre croissance à Montréal. Ce développement nous permet également d'assurer une présence stratégique à Verdun, facilitant un déploiement dynamique vers les Laurentides et Lanaudière.

Nombre de transports médicaux et adaptés, par régions administratives



1.7. Événements

La dernière année a été l'occasion de réfléchir en profondeur à la place, au rôle et à la viabilité de notre division événementielle. Offrant un service de couverture médicale de haute qualité pour les événements publics et privés, cette division fait face à des défis uniques, notamment par l'offre de service bénévole offerte par plusieurs autres organisations.

Une grande partie de notre clientèle est composée d'organismes à but non lucratif, de fondations et d'organisations communautaires. Dans ce contexte, la capacité de payer pour des services professionnels complets est souvent limitée. La concurrence, constituée en partie de bénévoles offrant des services de premiers soins, exerce également une pression sur les prix du marché. Résultat : bien que nos services soient reconnus pour leur rigueur et leur efficacité, ils sont trop souvent perçus comme un luxe plutôt qu'un standard.

Face à cette réalité, nous avons amorcé un repositionnement stratégique de la division. Un plan d'action est en cours d'élaboration et sera pleinement déployé pour la haute saison des événements, soit d'avril à octobre 2025. L'objectif est clair : miser sur la qualité plutôt que sur le volume, en ciblant des contrats structurants et des partenaires qui partagent notre vision d'un service professionnel, sécuritaire et complet.

Notre priorité à court terme est de compléter l'équipe de la division, afin d'épauler efficacement le directeur et d'assurer une relance solide. Ce défi de recrutement sera déterminant pour le succès de la saison 2025.

Dessercom Évènements continuera de répondre présent pour des événements d'envergure, mais dans une logique optimisée : moins de mandats, mais des mandats mieux encadrés et à plus forte valeur ajoutée, tant pour nos clients que pour notre organisation.

Au cours de 2024-2025 :



255
événements couverts



527
interventions médicales effectuées lors de ces événements

Exemples de contrats d'envergure :





1.8. Projets informatiques



Migration de SYM vers le cloud

Dans le but d'uniformiser les environnements technologiques, de faciliter l'accès à de nouvelles fonctionnalités et d'exploiter les avantages de l'intelligence d'affaires, une migration complète de l'environnement SYM vers une infrastructure cloud a été réalisée. Tous les secteurs de l'organisation utilisent désormais SYM Cloud, ce qui renforce l'agilité, la sécurité et l'uniformité de nos opérations.



Implantation d'un système de gestion des TI

Le département des TI a implanté une plateforme centralisée de gestion des technologies de l'information. Ce système intègre la gestion des demandes de soutien, l'inventaire des équipements, la gestion des licences et contrats, le processus d'approbation des achats, ainsi que d'autres fonctions essentielles. Ce nouvel outil améliore significativement la gouvernance, la transparence et l'efficacité opérationnelle du département.



Déploiement d'un système de gestion des mises à jour

Un logiciel spécialisé a été déployé pour automatiser et centraliser la gestion des mises à jour sur l'ensemble du parc informatique. Cette initiative permet non seulement de maintenir les systèmes à jour, mais aussi de renforcer la cybersécurité organisationnelle en réduisant les vulnérabilités associées aux logiciels obsolètes.



Migration progressive des postes vers le cloud avec Autopilot

La mise en place de Windows Autopilot a été amorcée pour permettre la configuration automatisée des postes informatiques via le cloud. Ce changement structurel optimise le déploiement des équipements, réduit les délais de mise en service et renforce le contrôle centralisé sur les actifs TI, au bénéfice des utilisateurs finaux.



Renforcement de la posture de sécurité

Une attention particulière a été portée à la gestion des comptes administratifs, tant pour les employés que pour les partenaires externes. Un audit approfondi des droits d'accès a été effectué, en mettant l'accent sur les outils Microsoft 365. Cela a permis une meilleure traçabilité des accès, une réduction des risques, et une meilleure visibilité sur les données sensibles.



Intégration de Microsoft 365 chez SPMedical

L'entreprise affiliée SPMedical a complété sa migration vers la suite Microsoft 365. Ce virage technologique leur permet de bénéficier d'un environnement modernisé, sécurisé et pleinement intégré au soutien TI de l'organisation.



Optimisation de la gestion des comptes fournisseurs par l'IA

L'intelligence artificielle a été intégrée au processus de traitement des comptes fournisseurs, notamment pour le classement, la validation et l'approbation des factures. Cette automatisation permet une réduction significative du temps de traitement et une diminution des interventions manuelles, augmentant ainsi la productivité globale.



Automatisation des envois postaux

Un système automatisé de gestion des envois postaux a été implanté. Il permet désormais de valider les adresses en amont, de regrouper les mises sous pli, et de centraliser les opérations d'envoi. Ce projet en phase finale contribuera à réduire les délais, à améliorer la fiabilité des livraisons et à limiter les retours postaux.

1.9. Airmedic

Cette année a marqué un tournant important pour Airmedic, dont le potentiel ne cesse de se confirmer et qui s'impose comme un acteur clé du transport médical aérien au Québec – et au-delà de nos frontières. L'entreprise bénéficie d'un leadership solide, d'une équipe de gestion compétente et d'opérations bien rodées.

Plusieurs étapes majeures ont été franchies cette année :

- **Lancement de la planification stratégique 2025-2028** : qui guidera le développement de l'entreprise dans les prochaines années en s'appuyant sur la qualité de ses services, sa croissance et son positionnement unique.
- **Prévision d'une croissance des ventes de 30 % au budget, conjuguée à une rentabilité saine** – preuve que la vision entrepreneuriale et la rigueur opérationnelle portent leurs fruits.
- **Acquisition d'un premier jet**, point de départ d'un ambitieux programme de rapatriement international qui permet à Airmedic d'élargir son champ d'intervention : Europe, Afrique du Nord, États-Unis, Mexique, Antilles, Caraïbes, Amérique centrale, etc. Les démarches pour l'acquisition d'un deuxième jet sont déjà amorcées, démontrant notre volonté d'agir avec agilité et anticipation.
- **Participation prévue à un appel d'intérêt du gouvernement du Québec** dans le cadre du lancement d'un programme provincial structurant pour le transport médical hélicoptère. Airmedic est bien positionnée pour jouer un rôle central dans cette initiative, forte de son expertise et de sa capacité d'intervention rapide.
- **Début officiel de la collaboration entre Dessercom et Airmedic**. Les synergies entre nos deux organisations commencent à se matérialiser, tant sur le plan stratégique qu'opérationnel.

Nous sommes fiers du chemin parcouru et encore plus confiants en l'avenir d'Airmedic. Cette acquisition ouvre de nouveaux horizons!



1.10. Gestion des risques

Dans un environnement en constante évolution, la gestion proactive des risques est devenue un levier incontournable pour assurer la pérennité de notre organisation. Cette année, Dessercom a mis à jour sa gestion des risques en adoptant une approche rigoureuse et intégrée.

Nous avons mené un exercice de cartographie complète des risques organisationnels afin d'identifier de manière systématique les enjeux pouvant nuire à l'atteinte de nos objectifs stratégiques. À l'issue de cet exercice, une dizaine de risques prioritaires ont été sélectionnés en fonction de leur probabilité, de leur impact et de notre niveau d'exposition.

Soucieux d'assurer une gouvernance exemplaire, le Conseil d'administration et le Comité exécutif ont suivi une formation dédiée à la gestion des risques, leur permettant d'exercer pleinement leur rôle de surveillance et d'orientation stratégique.





De plus, le Comité d'audit ainsi que le Conseil d'administration suivent attentivement l'évolution de chacun des risques prioritaires à chaque rencontre.

Cette nouvelle maturité dans notre approche du risque reflète notre volonté d'anticiper plutôt que de réagir, et de faire preuve d'agilité dans un monde où l'incertitude est la norme. Elle vient solidifier notre culture de gestion responsable et contribuer à maintenir la confiance de nos partenaires, de nos employés et de la population.

1.11. Développement durable

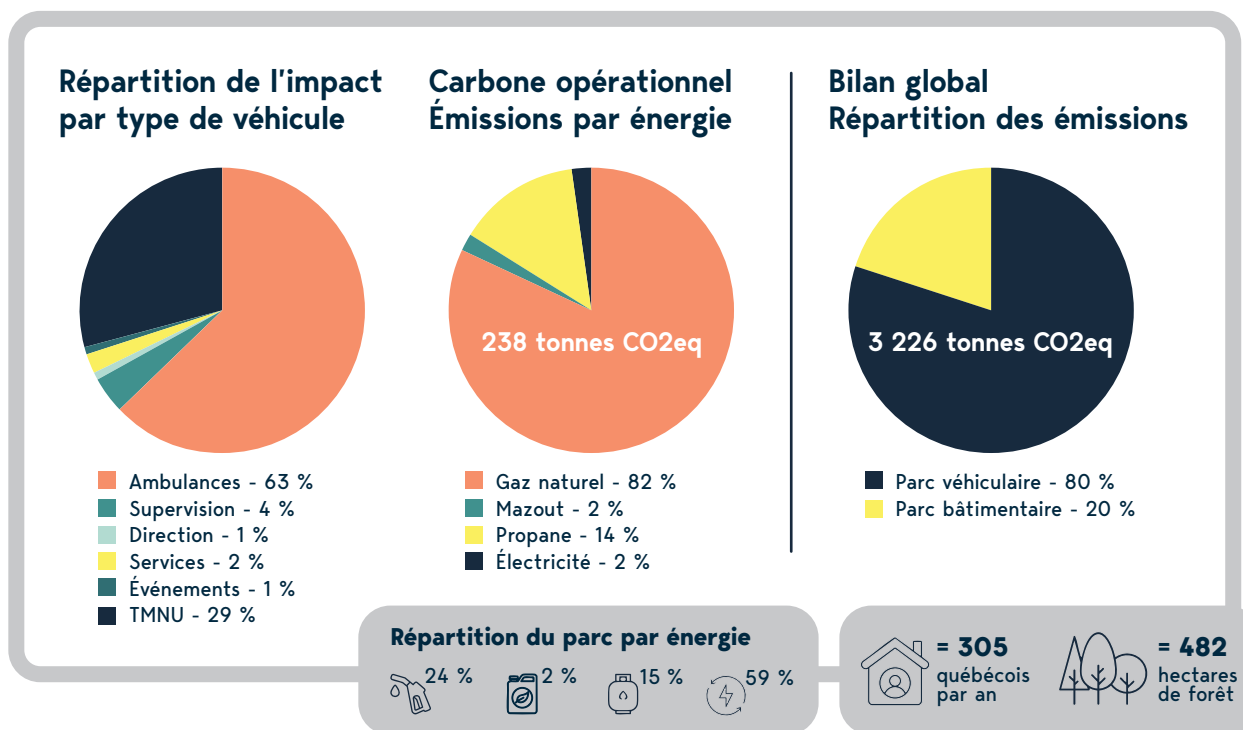
Une nouvelle version de notre plan de développement durable a été créée en 2024 : *Plan de développement durable Dessercom 2024-2029*. Des versions adaptées de ce plan ont été déposées dans chacun des CISSS et CIUSSS. Les actions sont réparties entre les sphères environnementales, sociales, économiques et de gouvernance.

Les orientations 2024-2029

-  Faire du Québec un pôle d'innovation et d'excellence en matière d'économie
-  Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec
-  Développer les collectivités durablement
-  Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation possible

Exemple d'actions environnementales :

-  Réalisation de notre premier bilan carbone (conclusions principales dans l'encadré ci-bas) .
-  Recyclage d'uniformes du personnel : plus de 600 pièces de vêtements recyclées par les CFER.
-  Bornes de recharge électrique disponibles dans 15 des 39 points de service actuellement, l'installation se poursuit.
-  Remplacement de véhicules corporatifs pour des modèles hybrides ou électriques. Présentement 12 véhicules électriques et 8 hybrides.
-  Envois postaux entre les points de service via des emballages réutilisables du fournisseur québécois Pick-Pack. L'objectif est d'atteindre 15% d'envois postaux via cette méthode.
-  Achats de produits corporatifs et de cadeaux de reconnaissance selon un ratio de 10 % en provenance du Québec. Un ratio de 17 % en 2024-2025.



1.12. Conclusion

L'année 2024-2025 aura été marquée par des changements majeurs dans l'écosystème de la santé. Le dépôt du rapport de la Vérificatrice générale du Québec (VGQ), auquel nous avons réagi avec ouverture et rigueur, a renforcé notre volonté d'être un partenaire actif et collaboratif dans l'amélioration des services préhospitaliers d'urgence. Nous avons réitéré notre promesse de faire partie de la solution, dans un esprit constructif et transparent.

L'arrivée de Santé Québec constitue une autre évolution majeure. Elle représente une occasion de solidifier les liens de confiance déjà bien établis avec les CISSS et les CIUSSS, et d'unifier les efforts pour une meilleure efficacité du réseau. Nous croyons fermement que notre modèle peut y contribuer de manière significative.

Le printemps a également été synonyme d'élan. Grâce à une campagne de recrutement d'envergure, nous avons non seulement consolidé notre main-d'œuvre, mais aussi confirmé la pertinence de notre positionnement stratégique en matière de communication, de marque employeur et d'image corporative. Dessercom attire, inspire et rallie.

L'organisation rayonne d'ailleurs de plus en plus : lors de ma conférence à la Chambre de commerce et d'industrie du Grand Lévis, j'ai eu l'occasion de présenter notre modèle d'affaires, nos résultats et notre impact. Cette tribune m'a permis de mesurer à quel point notre contribution dépasse désormais le cadre strictement médical : nous sommes devenus un acteur social et économique crédible, reconnu et respecté.

Nous sommes conscients que le contexte économique reste tendu, particulièrement dans le domaine des soins de santé. Pour continuer à jouer notre rôle avec pertinence, il nous faudra redoubler d'innovation, de rigueur et d'agilité, tant dans nos opérations que dans nos implications philanthropiques. Les défis à venir sont nombreux : intégration à Santé Québec, année syndicale marquée par des grèves SPU, mobilisation et fidélisation de nos talents, expansion du transport médical à Montréal, repositionnement stratégique de notre division Événements, entre autres.

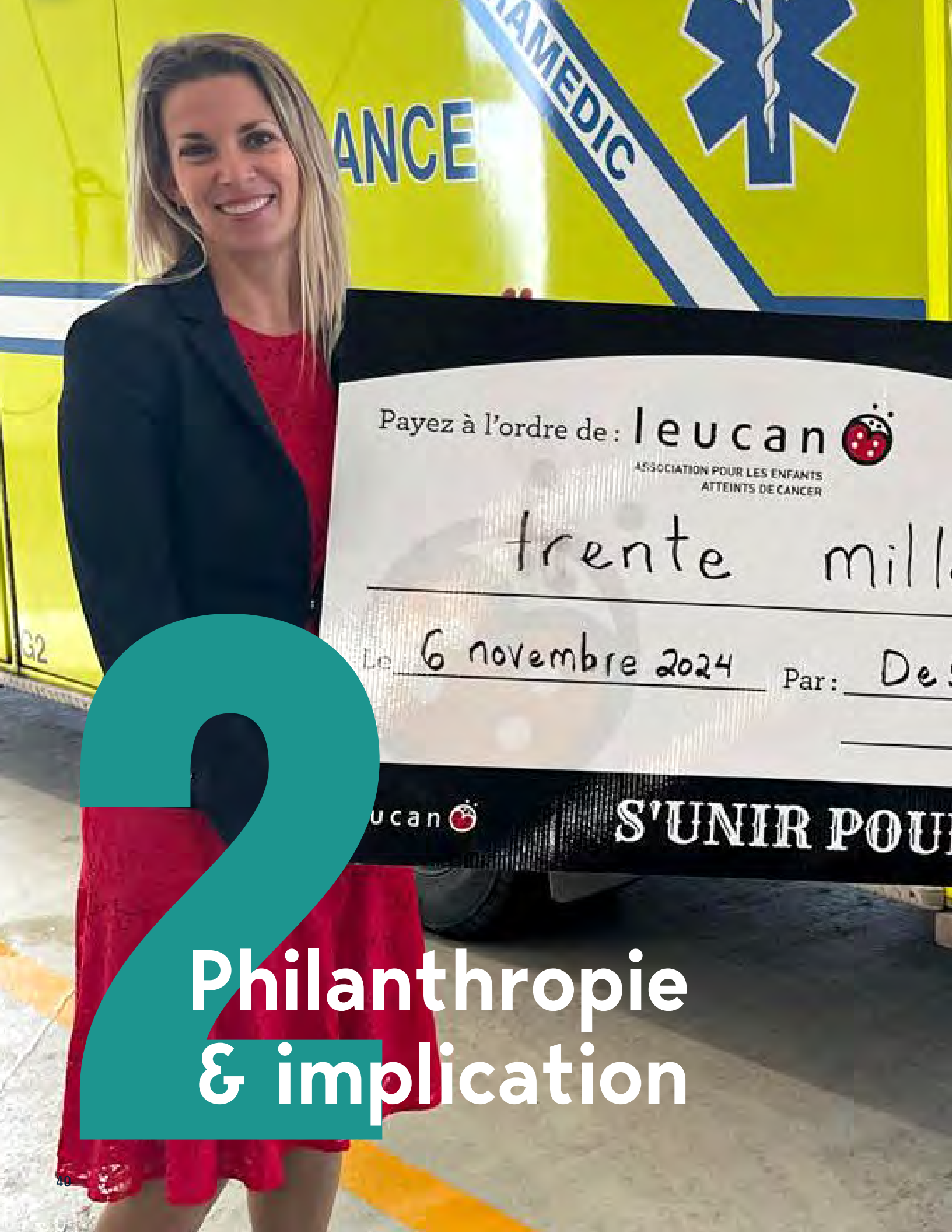
Mais nous sommes prêts. Et surtout, nous sommes fiers. Fiers de l'ensemble de nos employés qui, jour après jour, démontrent une résilience admirable et un professionnalisme qui propulsent notre organisation toujours plus loin. C'est grâce à leur passion et à leur dévouement que Dessercom continue de se dépasser.

Aujourd'hui, il y a un peu de Dessercom partout au Québec, mais aussi dans les autres provinces canadiennes, dans les Amériques et même en Europe. C'est une immense fierté, mais aussi une responsabilité que nous continuerons d'assumer pleinement.



Maxime Laviolette, MBA
Président et chef de la direction
Dessercom





ANCE

SAMU MEDIC



Payez à l'ordre de: leucan 
ASSOCIATION POUR LES ENFANTS
ATTEINTS DE CANCER

trente mille

Le 6 novembre 2024 Par: De:

leucan 

S'UNIR POUR

2

Philanthropie & implication



e / 30 000 \$

5sercom

R SOUTENIR



2.1 Dons (approuvés par le Comité - Dons)

Comité du 13 juin 2024



*Remise du don à la Fondation Hôpital Charles-Lemoyne
De gauche à droite sur la photo : Martin Galarneau et
Véronique Bernard, paramédics, Sylvie Bouchard de la
Fondation, ainsi que Patric Samson, superviseur, et
Éric Morin, chef aux opérations.*



*Remise du don à la Fondation de la santé de Rivière-du-Loup
De gauche à droite sur la photo : Le physiothérapeute responsable des
examens traumas, la gestionnaire du département, un chauffeur/
accompagnateur de Dessercom, M. Mario Soucy et la directrice générale
de la Fondation, Mme Isabelle Dubé.*

Fondation Hôpital Charles-LeMoyne

Le Comité des dons a financé le développement de l'application mobile en réanimation « EZResus », à la hauteur de 25 000 \$. Cet outil permet le calcul des doses, de la taille de l'équipement, des algorithmes de prise en charge et affiche l'ordre des différentes procédures à accomplir, le tout destiné aux professionnels de l'urgence.

25 000 \$

Fondation de la santé de Rivière-du-Loup

Le Comité des dons a octroyé un don de 6 380 \$ pour l'achat d'un système appelé VidéoNystagmoScopie, qui permet l'évaluation et le traitement des vertiges et des étourdissements en physiothérapie.

6 380 \$

Leucan

Le Comité des dons est devenu « Défenseur héroïque » de Leucan, avec un don de 30 000 \$. Le don servira à financer la recherche clinique au Centre hospitalier Mère-Enfant du CHUL à Québec.

30 000 \$

Maison de soins palliatifs du Littoral

Le Comité des dons a octroyé à la Maison de soins palliatifs du Littoral un don de 200 000 \$, qui représente l'équivalent des bénéfices nets amassés par l'organisme lors de leurs activités de financement pour l'année 2024-2025.

200 000 \$

Fondation Hôtel-Dieu de Lévis

Le Comité des dons a octroyé un don total de 750 000 \$ à la Fondation HDL, pour financer l'achat d'équipements et des bourses de recherche et formation.

750 000 \$

Comité du 5 décembre 2024

Fondation AGES

Le Comité des dons a convenu d'octroyer le montant de 25 000 \$ à la Fondation pour former des sentinelles en gériatrie sociale à travers le Québec, afin d'améliorer le repérage et de passer plus rapidement à l'action pour prévenir la perte d'autonomie.

25 000 \$

Fondation du Centre hospitalier de Granby

Le Comité des dons a offert un don de 30 000 \$, afin de devenir partenaire majeur pour les événements 2025 de la Fondation (Dégustation de pâtés chinois, Défi Embarque, Festin Homard, Partie d'huîtres et Grand chœur de Noël).

30 000 \$

Fondation Docteur-Jacques-Paradis

Le Comité des dons a octroyé un don de 15 000 \$ à la Fondation afin d'être un partenaire majeur de leur souper-spectacle gastronomique.

15 000 \$

Fondation Michel-Sarrazin

Le Comité des dons a approuvé l'octroi d'un don de 30 000 \$ à la Fondation Michel-Sarrazin, pour que notre président et chef de la direction, Maxime Laviolette, assure la coprésidence d'honneur de la Soirée des Leaders 2025.

30 000 \$

Fondation Santé Rouyn-Noranda

Le Comité des dons a confirmé un don de 40 000 \$ par année, et ce, sur 5 ans ; le tout totalisant 200 000 \$ pour la Fondation Santé Rouyn-Noranda. Le don contribuera à la rénovation de la Maison d'hébergement et de soutien de l'Abitibi-Témiscamingue.

40 000 \$

Parkinson Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

Le Comité des dons a octroyé un don de 10 000 \$ à l'organisme afin d'être partenaire présentateur de leur concert-bénéfice avec l'Orchestre Symphonique de Lévis, en avril 2025.

10 000 \$

Fondation pour la Santé du Nord de Lanaudière

Le Comité des dons a offert un don de 20 000 \$ à la Fondation, pour l'achat de dix fauteuils roulants pour le pavillon de soins palliatifs.

20 000 \$

Solde total versé en dons en 2024-2025, incluant les engagements datant des années précédentes (notamment la Fondation du CHU de Québec).

2 932 280 \$

2.2 Commandites

Chaque année, Dessercom consacre une somme importante de ses revenus pour des activités de visibilité visant à faire connaître l'entreprise, faciliter le recrutement, développer de bonnes relations avec ses partenaires et être présente dans chacune de ses communautés.

En 2024-2025, nous avons accordé plus de 215 000 \$ en commandites partout à travers le Québec.

Exemples de commandites :



2000 \$ ou -

- Association québécoise de prévention du suicide
- Centre de pédiatrie sociale de Lévis
- Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-St-Laurent
- Fondation du Centre hospitalier de Granby
- Fondation FAiS
- Fondation Honoré-Mercier
- Maison de la Famille de Val-d'Or
- Fondation MIRA
- Société canadienne du cancer
- Association Granby pour la déficience intellectuelle et l'autisme

+ de 2000 \$

- Club Rotary de Lévis
- Fonds philanthropique Valérie Garneau - Unis pour l'AMS
- Maison de soins palliatifs du Littoral
- Centre de pédiatrie sociale Grand Galop
- Société canadienne de la sclérose en plaque
- Fondation québécoise du Cancer

+ de 5000 \$

- Centre de pédiatrie sociale de Québec
- Éduc-Aide
- Fondation Aline-Letendre
- Fondation du CH de Val-d'Or
- Fondation Honoré-Mercier
- Fondation Signes d'espoir
- Maison La Vigile

2.3 Implications







3 Desssercom en chiffres



3.1. Points de service SPU

Secteur Est

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

Secteur Ouest

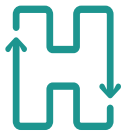
- Acton Vale
- Val-des-Sources (Asbestos)
- Bedford
- Coaticook
- Granby
- La Patrie
- Lac-Mégantic
- Lambton
- Saint-Hyacinthe
- Windsor

Secteur Centre

- Bas-Saint-François
- Berthierville
- Drummondville
- Louiseville
- Lyster
- Manseau
- Plessisville
- Rawdon

Secteur Nord

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



3.2. Points de service TMNU

Bas-Saint-Laurent

- Kamouraska (La Pocatière)

Contrat avec le CISSS du Bas-Saint-Laurent
Début : 2023-06-01 Fin : 2026-06-01
Durée : 3 ans

Chaudière-Appalaches

- Lévis
- Montmagny
- Saint-Georges
- Thetford Mines

Contrat avec le CISSS de Chaudière-Appalaches
Début : 2020-10-15 Fin : 2025-10-14
Durée : 5 ans

Contrat avec le CHU de Québec et IUCPQ
Début : 2022-10-01 Fin : 2027-09-30
Durée : 5 ans

Capitale-Nationale

- Québec
- Portneuf
- Charlevoix

Contrat avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale
Début : 2022-11-01 Fin : 2025-11-01
Durée : 3 ans + 1 an + 1 an

Contrat avec Côté Jardins
Début : 2020-04-01 Fin : 2022-03-31
Durée : 1 an gré à gré
(poursuite pour une durée indéterminée)

Lanaudière

- Le Gardeur (3^e fournisseur)
- Joliette (2^e fournisseur)

Contrat avec le CISSS de Lanaudière
Début : 2022-04-01 Fin : 2026-03-31
Durée : 3 ans + 1 an + 1 an + 1 an

Côte-Nord

- Les Escoumins
- Baie-Comeau
- Port Cartier
- Sept-Îles
- Havre-St-Pierre

Contrat avec le CISSS de la Côte-Nord
Début : 2022-10-01 Fin : 2027-09-30
Durée : 5 ans

Laurentides

- Mont-Laurier
- Rivière Rouge
- Ste-Agathe des Monts
- Basses-Laurentides

Contrat avec le CISSS des Laurentides
Début : 2023-11-01 Fin : 2026-03-31
Durée : 3 ans

Montréal

Contrat gré à gré

CCSMTL pour le Centre-Sud
Début : 2025-03-01 Fin : 2027-03-01
Durée : 2 ans

Nord-du-Québec

- Label-sur-Quévillon

Contrat gré à gré
Durée : 1 an



3.3. Portrait 2024-2025



Services préhospitaliers d'urgence
121 ambulances



Transport médical
119 camions



Supervision, direction,
Évènements, formation
et ressources matérielles
49 véhicules



Évacuation aéromédicale
7 avions



Évacuation aéromédicale
6 hélicoptères

SPU : 5 104 507 km

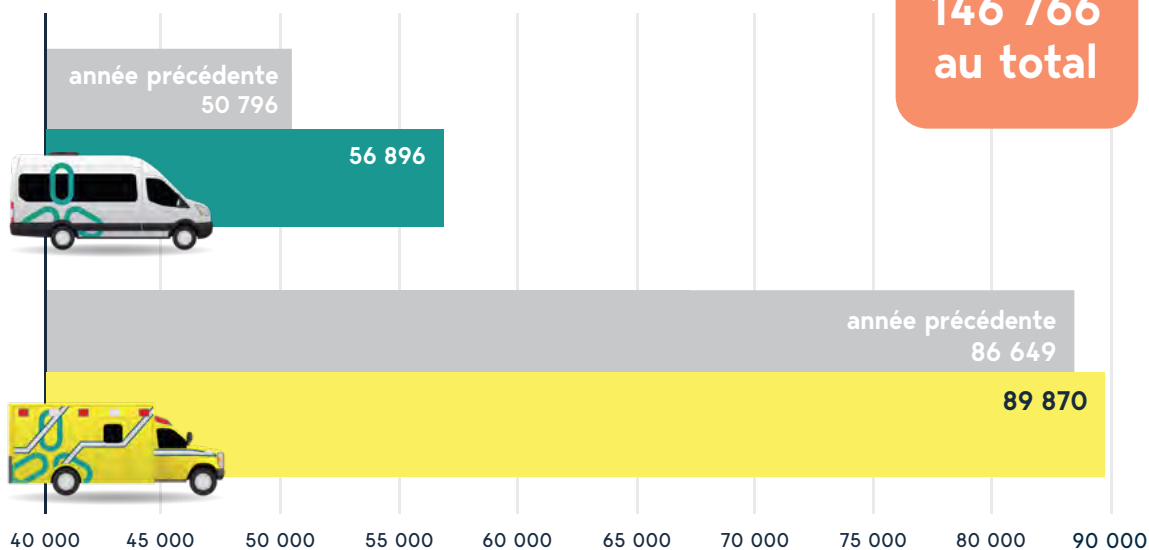


TM : 4 031 008 km

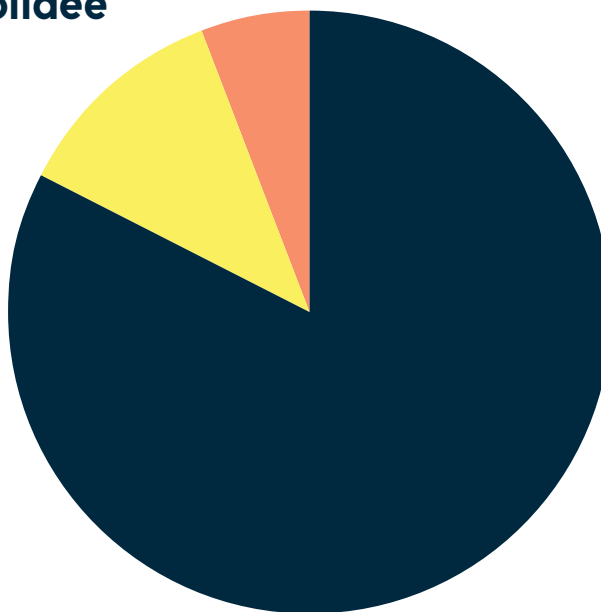
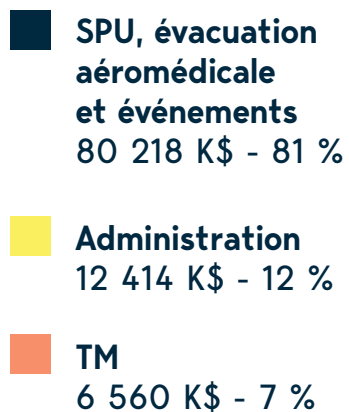
9 135 515 km parcourus

228 fois le tour de la 

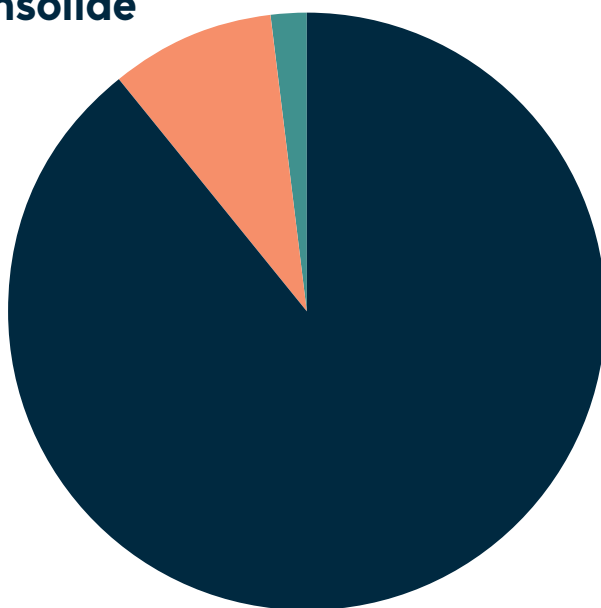
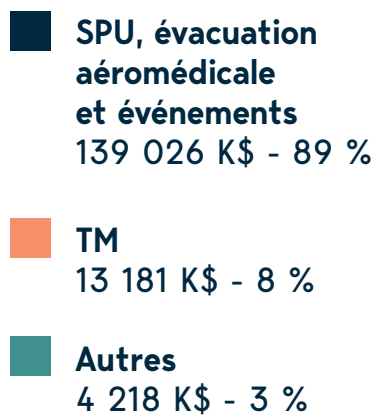
Nombre de transports



Masse salariale consolidée 99 192 K\$



Chiffre d'affaires consolidé 156 425 K\$



3.4. État consolidé des résultats

Exercice terminé le 31 mars 2025

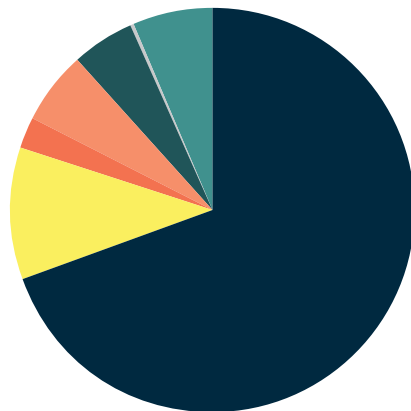
En milliers (1000 = 1 million)

PRODUITS
Prestations de services
Location
Honoraires de gestion et d'impartition
Sous-total
CHARGES
Salaires et avantages sociaux
Frais de véhicules et d'aéronefs
Frais des bâtiments et locaux
Autres frais d'opérations
Frais administratifs
Frais financiers
Amortissement et gain sur disposition d'immobilisations corporelles
Sous-total
Autres éléments (incluant les intérêts sur la dette à long terme)
Excédents des produits sur les charges avant dons et impôts
Impôts
Dons
Excédents des produits sur les charges

Répartition des dépenses 2024-2025

(charges)

142 539 \$



- 69,59 % - Salaires et avantages sociaux
- 10,60 % - Frais de véhicules et d'aéronefs
- 2,56 % - Frais des bâtiments et locaux
- 5,80 % - Autres frais d'opération
- 5,05 % - Frais administratifs
- 0,11 % - Frais financiers
- 6,29 % - Amortissement et gain sur disposition d'immobilisations corporelles

	Résultats réels 2023-2024	Budget 2024-2025	Résultats réels 2024-2025	Budget 2025-2026
	136 461 \$	144 488 \$	152 207 \$	158 589 \$
	2 143	3 442	3 664	4 495
	483	463	554	586
	139 087	148 393	156 425	163 670
	92 817	94 429	99 192	100 540
	11 099	12 449	15 111	16 471
	3 021	3 509	3 644	3 432
	4 707	6 489	8 262	7 290
	6 598	7 449	7 204	7 641
	187	95	161	32
	6 011	6 649	8 965	10 392
	124 440	131 069	142 539	145 798
	(7 542)	(5 543)	(7 451)	(5 071)
	7 105	11 781	6 435	12 801
	(1 197)	67	927	-
	3 009	3 000	2 932	3 000
	5 293 \$	8 714 \$	4 430 \$	9 801 \$

3.5. État consolidé de la situation financière Exercice terminé le 31 mars 2025

En milliers (1000 = 1 million)

	2024-2025	2023-2024
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	1 576 \$	- \$
Débiteurs	22 404	19 967
Stocks	1 331	1 446
Frais payés d'avance	1 622	1 138
Placements encaissables à moins d'un an	1 302	-
Sous-total	28 235	22 551
Frais payés d'avance et dépôt de garantie	2 413	-
Placements	7 935	9 785
Immobilisations et dépôt sur acquisitions d'immobilisations	192 750	181 892
Impôts futurs	2 968	2 040
TOTAL	234 301	216 268
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Découvert bancaire	-	837
Créditeurs	26 139	20 058
Produits reportés	4 066	2 285
Dette à long terme échéant à moins d'un an	2 051	2 110
Sous-total	32 256	25 290
Dette à long terme	82 063	75 422
Sous-total	114 319	100 712
ACTIF NET		
Investi en immobilisations	109 695	104 663
Réserve	6 223	7 839
Non affecté	4 064	3 052
Sous-total	119 982	115 554
TOTAL	234 301 \$	216 266 \$

3.6. État non consolidé des flux de trésorerie Exercice terminé le 31 mars 2025

En milliers (1000 = 1 million)

	2024-2025	2023-2024
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des produits sur les charges	4 366 \$	5 853 \$
Éléments n'affectant pas la trésorerie :		
Amortissements des immobilisations corporelles	6 192	4 696
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(131)	52
Quote-part dans les résultats des filiales et du partenariat	2 917	3 003
Intérêts capitalisés aux placements	(3 151)	(3 403)
Gain sur réévaluation de participation précédemment détenue	-	(11)
Sous-total	10 193	10 190
Variation nette d'éléments hors trésorerie liés au fonctionnement	5 375	(12 221)
Sous-total	15 568	(2 031)
ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT		
Variation des placements	(7 561)	(60 681)
Variation du dépôt sur acquisition d'immobilisations corporelles	123	(187)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(11 885)	(7 816)
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	258	494
Sous-total	(19 065)	(68 190)
ACTIVITÉ DE FINANCEMENT		
Variation des emprunts à long terme	6 707	64 333
Variation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	3 210	(5 888)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	(2 111)	3 777
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	1 099 \$	(2 111) \$

**Dévoués,
pour l'humain**

