

Plan d'action de développement durable 2023-2028

Coordination et rédaction

Emilie Grégoire et Patrick Taillefer, Urgences-santé

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse : www.urgences-sante.qc.ca/a-propos-de-nous/publications

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-96082-9

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable d'Urgences-santé. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciale, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Urgences-santé – 2023

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Message du président-directeur général | 4 |
| L'organisation en bref | 5 |
| Mission | 5 |
| Vision | 6 |
| Valeurs | 6 |
| Quelques données clés en matière de développement durable | 6 |
| Contributions de l'organisation au développement durable par le biais d'autres plans et engagements | 7 |
| Contexte interne | 8 |
| Contexte externe | 10 |
| Plan d'action de développement durable | 12 |
| Orientation 1 : Faire du Québec un pôle d'innovation et d'excellence en matière d'économie | 12 |
| Orientation 3 : Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec | 13 |
| Orientation 5 : Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation | 14 |
| Tableau synoptique | 17 |

Message du président-directeur général



C'est avec une grande fierté et un profond engagement envers la responsabilité d'Urgences-santé en matière de développement durable que je vous présente le Plan d'action des cinq prochaines années.

Ce plan d'action traduit l'engagement d'Urgences-santé à s'inscrire dans le mouvement de développement durable, lequel est profondément ancré dans les valeurs. C'est pourquoi nous estimons qu'il est essentiel de contribuer à la Stratégie gouvernementale de développement durable. Ce souhait de participer activement va même au-delà du plan d'action : pensons notamment à la *Déclaration de services aux citoyens* et au *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024*.

Lors de la lecture du présent plan d'action, vous serez à même de constater les ambitions de notre organisation afin d'améliorer l'empreinte écologique, les efforts pour améliorer la durabilité des achats, pour mieux servir les clientèles vulnérables, pour s'investir dans le bien-être des employés, le tout dans un contexte d'accélération vers la transition énergétique.

Ce plan est le fruit d'importantes consultations internes et externes ainsi que de la collaboration et de l'expertise de nos équipes. Nous savons que ce ne sera pas une tâche facile, mais je suis convaincu qu'ensemble, en collaboration avec les partenaires, nous pourrons atteindre ces objectifs ambitieux, mais réalistes.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'François Charpentier'. The signature is fluid and cursive.

François Charpentier
Président-directeur général

L'organisation en bref

Mission

La *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* stipule qu'Urgences-santé a pour mandat d'exploiter un centre de communication santé ainsi qu'un service ambulancier. De plus, Urgences-santé exerce les fonctions dévolues à une agence en ce qui concerne l'organisation des services préhospitaliers. L'organisation est tenue de planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Urgences-santé doit :

Assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de notre clientèle.

Ces services comprennent, entre autres :

- la formation des paramédics et des premiers répondants sur le territoire;
- le développement des programmes de soins pour répondre aux besoins de l'utilisateur tout en assurant la sécurité de ce dernier;
- le triage des appels et l'affectation des ressources préhospitalières appropriées via l'exploitation d'un centre de communication santé;
- le triage secondaire et la coévaluation des appels depuis l'implantation de l'unité de soutien clinique;
- la planification des transferts interétablissements et leur prise en charge;
- les soins préhospitaliers d'urgence et les transports vers les centres hospitaliers;
- le soutien opérationnel lors d'interventions planifiées, majeures ou tactiques, de concert avec les acteurs de sécurité publique.

Vision

Toutes les forces vives d'Urgences-santé jouent un rôle central pour assurer des soins de qualité aux usagers; leur rôle est valorisé, leurs compétences sont mises à profit afin qu'elles se sentent motivées et mobilisées à contribuer à la mission. Urgences-santé, par son expertise et la compétence de son personnel, assume un rôle de leader afin de contribuer à moderniser les services préhospitaliers d'urgence durant les dix prochaines années. Urgences-santé vise à :

Assurer un développement visionnaire du préhospitalier, avec l'employé et l'utilisateur au cœur des décisions.

Valeurs

Urgences-santé souscrit à des valeurs qui lui sont propres, soit la **bienveillance**, la **collaboration** et l'**engagement**.

Quelques données clés en matière de développement durable

| Données clés | Description |
|---|---|
| 273 870 interventions | Interventions préhospitalières effectuées par les paramédics afin de venir en aide aux citoyennes et aux citoyens de Montréal et Laval (données de 2022-2023) |
| 1 613 employés ¹ | 1 023 paramédics, 101 répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, 118 membres du personnel de soutien. On compte aussi 371 membres du personnel administratif, professionnel et cadre |
| 7 021 tonnes équivalent CO2 provenant du parc de véhicules ² | 200 ambulances et 50 véhicules légers |
| 392 tonnes équivalent CO2 provenant du parc immobilier ² | Trois centres opérationnels et un quartier général pour une superficie totale de 25 606 m ² |

¹ Données de 2022-2023

² Données de 2021-2022

Contributions de l'organisation au développement durable par le biais d'autres plans et engagements

| Nom du document organisationnel | Orientation/objectif du document organisationnel | Lien avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028 |
|---|--|--|
| Déclaration de services aux citoyens | Programme de formation en secourisme <i>Héros urbain</i> | 3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables |
| Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 | Section sur les mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi | 3.2.3 Créer des conditions sécuritaires et favorables à l'intégration de tous au marché du travail |

Contexte interne

Le phénomène de rareté de main-d'œuvre, présent dans toutes les sphères d'emploi, de même que la transformation numérique, constituent des défis majeurs pour l'organisation. Ceux-ci représentent également des opportunités d'amélioration. La mission même de l'organisation, par le transport de patients, mais aussi par l'utilisation importante d'équipements et de matériel jetable, pose des défis importants aux principes mêmes de développement durable. En ce sens, le personnel opérationnel doit également assurer une présence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce qui freine les initiatives liées au transport collectif ou au télétravail.

1. Rareté de main-d'œuvre

Il est plus ardu que jamais de recruter et de retenir une main-d'œuvre dans la réalité hautement exigeante que représente un service préhospitalier d'urgence urbain 24/7. Bien que le taux de roulement ait légèrement augmenté après la pandémie de la COVID-19, il demeure entre 5 % et 8 % depuis les trois dernières années. L'organisation doit faire preuve de flexibilité et d'ouverture pour favoriser l'engagement de son personnel en permettant une meilleure conciliation travail-vie personnelle, en favorisant le développement professionnel de ce dernier, et en mettant l'accent sur un climat organisationnel sain et un milieu de travail sécuritaire. L'organisation dispose d'un *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*. Elle a également renouvelé son *Programme d'accès à l'égalité en l'emploi (PAÉE)* et a obtenu récemment la Certification Parité bronze de *La Gouvernance au féminin*. Il est à noter qu'elle dispose actuellement de peu de ressources internes possédant les compétences pour effectuer le virage de **la transition énergétique**, un atout indéniable pour soutenir les projets structurants sur ce volet.

2. Virage numérique

Un autre élément nécessaire à la transition environnementale est le virage numérique qui heurte de plein fouet les organisations. L'accélération du développement technologique et la transformation numérique, conjuguées à des infrastructures technologiques désuètes ou en cours de renouvellement et certaines catégories d'employés démontrant des difficultés de littéracie numérique, posent un réel défi à l'organisation qui aspire à évoluer vers un univers sans papier.

3. Une mission qui pose défi aux principes de développement durable

La mission même d'Urgences-santé contribue à l'émission de gaz à effet de serre (GES) puisqu'elle consiste à prodiguer des soins et transporter les usagers. De plus, ce type d'activités génère une consommation importante de produits à usage unique, tant par les petits équipements médicaux que les équipements de protection individuels. De plus, les médicaments ainsi que certains autres types d'équipements doivent demeurer à une température ambiante stable. Or, avec les hivers québécois et les étés caniculaires, une température stable doit malgré tout être maintenue dans les ambulances. Également, le travail du paramédic génère quotidiennement une certaine quantité de déchets afin de prodiguer les soins au patient. Le tri à la source, en milieu préhospitalier, demeure un réel défi.

4. Employés et mobilité durable

De façon générale, une large part des employés administratifs est apte à offrir une prestation de travail à partir de leur domicile. Le télétravail représente un avantage indéniable pour les employés et contribue à leur rétention ainsi qu'à la régionalisation de certains postes. Il contribue de façon importante à la réduction des GES. L'organisation doit toutefois proposer un environnement de travail qui sache prévenir les « risques de diminution du sentiment d'appartenance et de coopération des équipes de travail, de l'engagement et de la loyauté [ainsi qu'une] intégration et une socialisation plus difficile pour les nouveaux employés »³.

Or, le personnel opérationnel doit être en mesure d'assurer le service, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les préposés à la remise en service, les infirmières, les mécaniciens, les répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence, les agents de liaison, les paramédics et les gestionnaires opérationnels doivent tous assurer une présence en tout temps. Actuellement, le transport en commun n'est pas suffisamment flexible pour couvrir les besoins des membres du personnel, par exemple, sur les plages de soir et de nuit. Qui plus est, les centres opérationnels sont localisés dans des zones industrielles mal desservies par des liaisons directes avec les lignes de métro, et même d'autobus, pour qu'il soit intéressant de délaisser la voiture.

³ Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre, 2020, p. 9

Contexte externe

En termes de positionnement dans le domaine préhospitalier d'ici et d'ailleurs, Urgences-santé est le plus gros joueur au Québec et l'un des plus grands au Canada. Son expertise est reconnue tant au niveau québécois, canadien ainsi qu'à l'international. Toutefois, les services préhospitaliers d'urgence vivent actuellement d'importantes transformations qui marqueront ce secteur d'emploi pour de nombreuses années à venir. Urgences-santé demeure une partie prenante importante pour la modernisation des soins préhospitaliers d'urgence au Québec.

L'organisation œuvre au quotidien dans un contexte métropolitain, multiculturel et diversifié, où la population est vieillissante et présente des indices de vulnérabilité parfois élevés, des problématiques de santé importantes et des comorbidités. Les catastrophes naturelles résultant des changements climatiques, de plus en plus présentes, appellent les organisations publiques à une plus grande anticipation des événements à venir pour favoriser leur résilience. Finalement, lors des appels à haut stress, les membres du personnel sont aux premières loges et peuvent ainsi se mettre à risque de blessures, tant physiques que psychologiques.

1. Transformation des services préhospitaliers d'urgence – Un secteur en pleine mouvance

Les services préhospitaliers d'urgence sont en pleine mouvance; le ministère de la Santé et des Services sociaux a ciblé les secteurs d'activité prioritaires dans son *Cadre clinique de développement de la pratique préhospitalière*, inspiré de la nouvelle *Politique gouvernementale sur le système préhospitalier d'urgence*. La mise sur pied d'un ordre professionnel pour les paramédics est également abordée dans le *Plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé* et contribuera certainement à l'élargissement des actes médicaux et de l'offre de soins de la profession de paramédic.

La transformation numérique des organisations publiques et plus particulièrement du réseau de la santé demeure une priorité gouvernementale. Le *Plan de transformation numérique 2023-2027* propose par ailleurs « d'augmenter la performance des organisations en valorisant la qualité, la disponibilité et l'utilisation des données ». Or, Urgences-santé collecte, encore aujourd'hui, les données du patient sur un formulaire papier, ce qui représente des milliers de feuilles utilisées alors qu'il pourrait en être autrement. Actuellement, il existe plusieurs solutions numériques déjà implantées au Québec et à travers le monde.

2. Clientèle vulnérable

Le territoire montréalais et lavallois comprend une part importante de clientèles vulnérables : familles monoparentales ou personnes à faible revenu, personnes vivant seules, immigrants récents et personnes avec une incapacité physique ou

mentale. La métropole est composée d'un bassin important de personnes en situation d'itinérance qui sont, entre autres, accompagnées par plusieurs organismes communautaires. Il est à noter qu'une proportion importante des résidents du territoire ne s'exprime pas en français⁴.

Une partie de la clientèle est aussi touchée par la crise des opioïdes. La réponse préhospitalière doit s'adapter afin de s'assurer de ne laisser personne derrière. Pour ce faire, elle doit proposer une réponse adaptée à leurs besoins, soit une alternative au transport vers la salle d'urgence. Il s'agit d'actions cohérentes avec la *Politique gouvernementale sur le système préhospitalier d'urgence*, qui propose divers moyens pour répondre au besoin de l'utilisateur tout en contribuant à désengorger les salles d'urgence.

3. Catastrophes naturelles de plus en plus fréquentes - Le défi d'augmenter sa résilience

Parmi les autres défis auxquels les organisations sont confrontées se trouvent les changements climatiques. En effet, les grandes métropoles sont vulnérables aux vagues de chaleur accablante, aux pluies diluviennes, aux tornades ou aux inondations printanières, et ce, incluant les événements touchant les autres régions du Québec lorsqu'un soutien de la métropole est requis. Parmi les autres répercussions, l'augmentation de la pollution de l'air ambiant ainsi que des allergènes ont tous deux un impact sur la santé de la population. Également, certaines initiatives liées aux changements climatiques ou aux différentes catastrophes naturelles ne peuvent être planifiées, mais peuvent certainement être anticipées afin d'assurer le maintien de notre mission, soit les soins au patient.

4. Un milieu à risque de blessures

Les membres du personnel d'Urgences-santé — paramédics et préposés — sont plus à risque de blessures physiques; les répartitrices et les répartiteurs médicaux d'urgence ainsi que les paramédics, sur la première ligne, sont sujets à des appels ou des interventions à stress élevé les rendant plus vulnérables aux blessures psychologiques. Également, la succession des vagues de la COVID-19 a accordé peu de répit aux travailleurs pour leur permettre de réduire le stress auquel ils sont confrontés au quotidien. Pour ce faire, les enjeux de santé physique et psychologique ainsi que la sécurité des employés figurent aux grandes priorités de la planification stratégique 2023-2027.

⁴ Selon le sondage bisannuel (2022-2023) du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services : 65 % des répondants s'expriment en français, 22 % en anglais et 13 % dans une autre langue.

Plan d'action de développement durable

Le ministère de l'Environnement, de la lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs a transmis une série d'attentes de participation aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028 auxquelles l'organisation doit concourir. Ces attentes touchent spécifiquement les Orientations 3 et 5. Il est à noter qu'Urgences-santé a également choisi d'agir sur l'Orientation 1.

Orientation 1 : Faire du Québec un pôle d'innovation et d'excellence en matière d'économie

Bien que la majorité des biens utilisés soit reliée aux activités cliniques, Urgences-santé peut malgré tout faire sa part dans plusieurs sphères d'activités n'ayant aucun impact envers le patient. À titre d'exemple, lors des activités promotionnelles, l'organisation s'engage à prioriser l'achat de biens ou services durables, soit par des critères de proximité, de réduction à la source, de durabilité (longévité) ou qui ont une vocation sociale. Le réflexe des membres du personnel est déjà présent, mais il demeure primordial d'enchâsser ces orientations dans un engagement clair afin **d'augmenter la part « responsable » des achats liés aux événements** des prochaines années.

| Objectifs de la SGDD | Actions | Indicateurs (mesure de départ) | Cible 2023-2024 | Cible 2024-2025 | Cible 2025-2026 | Cible 2026-2027 | Cible 2027-2028 |
|---|---|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1.3 Favoriser la consommation responsable | Favoriser l'achat responsable pour les événements de l'organisation (articles promotionnels, nourriture et boîtes à lunch, matériel informatique planifié, mini-marché, etc.) | Pourcentage des achats responsables et/ou locaux pour les commandes liées aux événements (Mesure de départ : moins de 2 %) | 5 % | 10 % | 15 % | 20 % | 25 % |

Orientation 3 : Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec

Ne laisser personne derrière tout en contribuant à désengorger le réseau de la santé

Comme abordé dans le contexte externe, la crise des opioïdes fait la manchette dans plusieurs provinces canadiennes, dont la Colombie-Britannique qui vit cette crise aigüe depuis bien avant le Québec. Dans les prochains mois, Urgences-santé réfléchira, de concert avec ses partenaires du réseau de la santé, au déploiement de différents projets pilotes de paramédecine communautaire. À court terme, plusieurs dizaines d'usagers pourront bénéficier d'une telle démarche. L'objectif est de pouvoir sauver des vies qui, autrement, sont plus à risque en raison de l'isolement et d'autres troubles vécus par la clientèle vulnérable.

La santé physique et psychologique : une priorité

Urgences-santé souhaite offrir un environnement de travail sain et sécuritaire à tous ses employés par la promotion d'une culture axée sur la prise en charge partagée et bienveillante de la santé et de la sécurité au travail.

La responsabilisation et l'engagement de tous envers la santé et la sécurité sont les stratégies adoptées pour y répondre. En ce sens, Urgences-santé s'est fixé comme objectif de **réduire le taux de fréquence des accidents du travail**.

Intégration en emploi des clientèles éloignées du marché du travail

Au cours des huit premiers mois de 2023, le taux de chômage du Québec se situait entre 3,9 % et 4,4 %⁵. Historiquement, les jeunes, les femmes et les personnes peu qualifiées sont généralement les premiers à perdre leur emploi ou à avoir de la difficulté à être intégrés en milieu de travail. D'autres groupes composent les clientèles sous-représentées sur le marché du travail : les personnes handicapées, les personnes immigrantes, les personnes des Premières Nations et les Inuits, les travailleuses et les travailleurs expérimentés de 55 ans et plus. La diversification de son offre de service et le recrutement de plus en plus difficile incitent Urgences-santé à travailler activement pour **intégrer ces clientèles en emploi**. Pour y parvenir, des ponts doivent être construits avec des organismes communautaires en employabilité. Nos engagements liés

⁵ Institut de la statistique du Québec

à l'inclusion et à la diversité en emploi pourront tirer l'organisation vers le haut pour en assurer une meilleure représentativité de la population et de la main-d'œuvre.

| Objectif de la SGDD | Actions | Indicateurs (mesure de départ) | Cible 2023-2024 | Cible 2024-2025 | Cible 2025-2026 | Cible 2026-2027 | Cible 2027-2028 |
|--|---|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 3.1. Assurer une transition socio-écologique juste | <i>Orienter certaines clientèles vulnérables vers une prise en charge concertée avec le milieu afin de répondre à leurs besoins</i> | <i>Nombre d'utilisateurs pris en charge par le projet pilote de paramédecine communautaire (Mesure de départ : 0 usager)</i> | 0 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 3.2. Valoriser l'égalité et la diversité de notre société | <i>Implanter un programme d'expérience employé intégré et spécifique à la santé physique et psychologique du personnel</i> | <i>Taux de fréquence des accidents du travail (excluant les effets de la COVID-19) (Mesure de départ : 21,7 %)</i> | 20,0 % | 19,5 % | 19,2 % | 19,0 % | 18,8 % |
| | <i>Élaborer une stratégie liée à l'inclusion et à la diversité en emploi</i> | <i>Nombre d'embauches de clientèles sous-représentées sur le marché du travail (Mesure de départ : n. d.)</i> | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |

Orientation 5 : Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation

Un portrait des acquisitions gouvernementales révèle que les acquisitions responsables représenteraient 5,8 % des acquisitions totales⁶. Considérant que le gouvernement fixe à 15 % la cible à atteindre par les organisations publiques en matière d'acquisitions responsables d'ici le 31 mars 2026, Urgences-santé s'engage à se doter de critères durables lors des appels d'offres. Ces derniers seront divisés en fonction de catégories bien spécifiques liées à la durabilité, tout en priorisant toujours la sécurité du patient et du personnel. L'objectif est de **favoriser l'approvisionnement responsable**.

⁶ Secrétariat du Conseil du trésor, 2022

Parmi les autres changements attendus dans le cadre de la transformation du préhospitalier, il est question de mieux impliquer le patient dans ses propres trajectoires de soins en lui offrant, ainsi qu'à son médecin traitant, un **meilleur accès à ses données de santé**. La mise en place, par Urgences-santé, d'un système de rédaction et de conservation électronique des données est cohérente avec ces orientations. Le système devra être déployé au cours des prochaines années afin de passer à un environnement sans papier. Urgences-santé aspire à accroître son **niveau de maturité numérique** pour tirer le plein potentiel de cette transformation. En ce sens, le Centre québécois d'excellence numérique, dont la mission est d'accélérer et faciliter la transformation numérique en favorisant le partage et la collaboration à développer un outil de mesure de ladite maturité. Ce dernier, le Radar numériQc, permet de connaître le profil de l'organisation et d'effectuer le suivi de son évolution dans le temps.

Comme plusieurs des ministères et organismes, Urgences-santé vise à **améliorer sa gestion des matières résiduelles** au travers le programme *Ici, on recycle*. Ce programme de reconnaissance a comme objectif d'améliorer les performances des organisations en ce domaine. L'organisation publiera une série de communications internes pour favoriser l'adhésion des employés au programme.

Également, l'organisation souhaite faire sa part en cherchant à **réduire ses émissions de GES**. Pour ce faire, elle a pris l'engagement d'en réduire les émissions de son parc de véhicules, qui se compose majoritairement de véhicules ambulanciers. Le parc produit actuellement 9 % des émissions directes de GES de l'organisation. La construction d'un **nouveau centre opérationnel respectant la norme LEED** (*Leadership in Energy and Environmental Design*) sera cohérente avec cette orientation.

| Objectif de la SGDD | Actions | Indicateurs (mesure de départ) | Cible 2023-2024 | Cible 2024-2025 | Cible 2025-2026 | Cible 2026-2027 | Cible 2027-2028 |
|--|---|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance | Favoriser les achats et contrats ayant des composantes responsables | Pourcentage de la valeur des contrats et services qui intègrent des composantes responsables (Mesure de départ : moins de 2 %) | 5 % | 10 % | 15 % | 20 % | 25 % |
| 5.5 Effectuer une transformation | Déployer la gestion électronique des documents préhospitaliers | Pourcentage des données préhospitalières déposées dans le dossier électronique préhospitalier du patient | s. o. | s. o. | s. o. | 100 % | 100 % |

| Objectif de la SGDD | Actions | Indicateurs (mesure de départ) | Cible 2023-2024 | Cible 2024-2025 | Cible 2025-2026 | Cible 2026-2027 | Cible 2027-2028 |
|---|--|---|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------|--------------------------------------|
| numérique gouvernementale responsable | | (Mesure de départ : aucune) | | | | | |
| | Améliorer l'indice de maturité numérique | Indice de maturité numérique (Mesure de départ : Radar numériQc) | Novice | Productif ou Ouvert | Productif ou Ouvert | Numérique | Numérique |
| 5.6 Améliorer la performance environnementale des bâtiments et infrastructures publics | Construire des bâtiments respectant la norme LEED | Centre opérationnel respectant la norme LEED (Mesure de départ : aucune) | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | Un centre opérationnel certifié LEED |
| 5.7 Valoriser les matières résiduelles | Certification obtenue auprès de Recyc-Québec | Certification obtenue (Mesure de départ : Niveau Performance) | Niveau Performance | Niveau Performance | Niveau Performance | Niveau Performance + | Niveau Performance + |
| 5.8 Opérer un changement vers des modes de déplacement plus durables | Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur et réduire les émissions de GES | Taux de réduction des GES produits par le parc de véhicules (Mesure de départ : 7 205 t 2020-2021) | 2 % | 4 % | 6 % | 10 % | 12 % |

Tableau synoptique

| Numéro du sous-objectif de la SGDD | Actions | Indicateurs (mesure de départ) | Cible 2023-2024 | Cible 2024-2025 | Cible 2025-2026 | Cible 2026-2027 | Cible 2027-2028 |
|--|---|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1.3.2 Faciliter les choix de consommation responsables et locaux | Favoriser l'achat responsable pour les événements de l'organisation (articles promotionnels, nourriture et boîtes à lunch, matériel informatique planifié, mini-marché, etc.) | Pourcentage des achats responsables et/ou locaux pour les commandes liées aux événements (Mesure de départ : moins de 2 %) | 5 % | 10 % | 15 % | 20 % | 25 % |
| 3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables | Orienter certaines clientèles vulnérables vers une prise en charge concertée avec le milieu afin de répondre à leurs besoins | Nombre d'usagers pris en charge par le projet pilote de paramédecine communautaire (Mesure de départ : 0 usager) | 0 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 3.2.3 Créer des conditions sécuritaires et favorables à l'intégration de tous au marché du travail | Implanter un programme d'expérience employé intégré et spécifique à la santé physique et psychologique du personnel | Taux de fréquence des accidents du travail (excluant les effets de la COVID-19) (Mesure de départ : 21,7 %) | 20,0 % | 19,5 % | 19,2 % | 19,0 % | 18,8 % |
| | Élaborer une stratégie liée à l'inclusion et à la diversité en emploi | Nombre d'embauches de clientèles sous-représentées sur le marché du travail (Mesure de départ : n. d.) | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables | Favoriser les achats et contrats ayant des composantes responsables | Pourcentage de la valeur des contrats et services qui intègrent des composantes responsables (Mesure de départ : moins de 2 %) | 5 % | 10 % | 15 % | 20 % | 25 % |
| 5.5.1 Accroître la performance environnementale des | Déployer la gestion électronique des documents préhospitaliers | Pourcentage des données préhospitalières déposées dans le dossier | s. o. | s. o. | s. o. | 100 % | 100 % |

| Numéro du sous-objectif de la SGDD | Actions | Indicateurs (mesure de départ) | Cible 2023-2024 | Cible 2024-2025 | Cible 2025-2026 | Cible 2026-2027 | Cible 2027-2028 |
|--|---|---|---------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---|
| systèmes numériques gouvernementaux | | électronique préhospitalier du patient (Mesure de départ : aucune) | | | | | |
| | Améliorer l'indice de maturité numérique | Indice de maturité numérique (Mesure de départ : à déterminer à partir du Radar numériQc) | <i>Novice</i> | <i>Productif ou Ouvert</i> | <i>Productif ou Ouvert</i> | <i>Numérique</i> | <i>Numérique</i> |
| 5.6.1 Accroître la durabilité du parc immobilier et des infrastructures | Construire des bâtiments respectant la norme LEED | Centre opérationnel respectant la norme LEED (Mesure de départ : aucune) | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | <i>Un centre opérationnel certifié LEED</i> |
| 5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles | Certification obtenue auprès de Recyc-Québec | Certification obtenue Mesure de départ : Performance) | <i>Niveau Performance</i> | <i>Niveau Performance</i> | <i>Niveau Performance</i> | <i>Niveau Performance +</i> | <i>Niveau Performance +</i> |
| 5.8.1 Réduire les émissions de GES du parc de véhicules légers et lourds de l'État | Appuyer l'électrification du parc de véhicules | Taux de réduction des GES produits par le parc de véhicules (Mesure de départ : 7 205 t 2020-2021) | 2 % | 4 % | 6 % | 10 % | 12 % |

