



RAPPORT ANNUEL

2017

Ornge

www.ornge.ca

ENTRE CIEL ET TERRE

Offrir aux patients de l'Ontario des soins sécuritaires, des services de transport et l'accès à des services de santé au moment opportun.

Table des matières

Message du président-directeur général.....	3
À propos d’Ornge	4
Nos principales activités	5
Nos bases	6
Satisfaction des patients	7
Notre plan de sécurité des patients.....	7
Système de gestion des apprentissages	8
Arrivée de l’hélicoptère AW139 à Moosonee.....	9
Heure d’arrivée prévue rapprochée	10
L’expérience des patients	11
Plan stratégique	12
Initiatives pour le Nord	13
Lunettes de vision nocturne	14
Notre flotte d’ambulances terrestres	15
Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT).....	16
Projets de recherche.....	17
Éducation et formation	18
Relations avec la communauté.....	19
Gestion des finances	20

Message du président-directeur général


Il y a trois ans, notre organisation a pris une nouvelle direction avec son plan stratégique 2014-2017. Comme le plan n'est plus en vigueur depuis mars, je peux dire avec fierté que nous avons mené à bien tous nos objectifs stratégiques et atteint à peu près tous les résultats escomptés, ce qui démontre les efforts déployés avec ténacité par notre personnel et sa constante détermination à améliorer le service.

Nos regards sont maintenant tournés vers la prochaine étape : à la fin 2016, nous avons lancé les consultations visant à orienter notre nouveau plan stratégique triennal. Soyez certains que nous continuerons à travailler sur des projets qui amélioreront les services d'ambulance aérienne et de transport sanitaire pour les Ontariens.

Dans la dernière année, une de nos priorités était l'optimisation des services offerts aux communautés autochtones du Nord, une responsabilité que nous prenons très au sérieux. Ornge joue un rôle important dans la prestation de soins de santé dans le Nord, mais un rôle vital pour les communautés éloignées qui, puisqu'elles sont joignables uniquement par transport aérien, n'ont autrement accès qu'à une infirmerie. Sous la direction du D^r Homer Tien, notre médecin chef, Ornge se penche actuellement sur plusieurs stratégies novatrices, dont la télémédecine et la création de programmes de formation, qui nous aideront d'abord à mieux joindre les patients, et, ultimement, à améliorer les soins qu'ils reçoivent.

Nous sommes toujours un chef de file dans le secteur du transport aéromédical. Non seulement nous avons organisé le tout premier congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (le congrès All Canadian Aeromedical Transport, ou ACAT), qui a rassemblé des représentants de fournisseurs de partout au pays autour de questions de sécurité aérienne d'intérêt commun, mais nos paramédicaux ont aussi terminé en première place, parmi les équipes du Canada et de partout dans le monde, à deux prestigieuses compétitions de simulation.

Le présent rapport exposera plus en détail les réalisations accomplies par notre équipe au cours de la dernière année. Je suis grandement reconnaissant à nos paramédicaux, pilotes et techniciens d'entretien sur le terrain, ainsi qu'aux médecins et au personnel administratif qui les assistent, d'avoir prodigué le type de services auxquels les patients peuvent et devraient s'attendre.



Dr. Andrew McCallum
Président-directeur général

À propos d'Ornge

Ornge est le fournisseur de services d'ambulance aérienne et de services connexes de l'Ontario.

Il s'agit d'un organisme sans but lucratif employant plus de 600 personnes, notamment des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication, des médecins et des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, ainsi qu'une équipe de formateurs, de chercheurs et d'employés de soutien.

Ornge possède et exploite une flotte aérienne composée d'aéronefs à voilure tournante et à voilure fixe, dont des hélicoptères Leonardo AW139, des avions Pilatus PC-12 Next Generation et de nouvelles ambulances terrestres Crestline, et gère un programme exclusivement voué au transport pédiatrique à l'extérieur de la région du grand Toronto.

La coordination de nos services est la responsabilité du centre de contrôle des opérations (CCO). Cette entité facilite le transport de patients et planifie les vols en collaboration avec les centres intégrés de répartition des ambulances (CIRA), les hôpitaux d'origine et les hôpitaux d'accueil, et son Centre provincial d'autorisation du transfert des patients autorise le transport.

Par l'intermédiaire du CCO, des médecins spécialisés en transport sanitaire sont disponibles en tout temps pour conseiller les paramédicaux sur le terrain et décider de l'ordre des interventions lorsque les ressources sont très sollicitées.

Nos principales activités

Les principales activités d'Ornge consistent à assurer le transport rapide de patients et à offrir une gamme de services paramédicaux, par voie aérienne et terrestre :

- Transport d'urgence et de première urgence entre établissements
- Intervention sur les lieux – situation de première urgence
- Rapatriement de patients d'un établissement à un autre
- Transport non urgent en fonction des besoins géographiques et démographiques
- Soutien aux soins de santé dans les communautés éloignées par de nouvelles approches novatrices
- Centre provincial d'autorisation du transfert des patients, en soutien aux objectifs de santé publique
- Transport lié à la greffe d'organes

Mission

Offrir aux patients de l'Ontario des soins sécuritaires, des services de transport et l'accès à des services de santé au moment opportun.

Vision

Être un partenaire réceptif et digne de confiance qui étend la portée des soins de santé en Ontario.

Valeurs

Sécurité, excellence, intégrité, préparation et compassion

Nos bases

Ornge a 12 bases réparties sur le territoire ontarien.

- Kenora (YQT)
- London (YXU)
- Moosonee (YMO)
- Ottawa (YOW)
- Sioux Lookout (YXL)
- Sudbury (YSB)
- Thunder Bay (YQT)
- Timmins (YTS)
- Toronto/RGT (YTZ)
- Région du grand Toronto (transport terrestre)
- Ottawa (YOW/transport terrestre)
- Peterborough (transport terrestre)

Satisfaction des patients

Afin de connaître l'expérience des patients et de recueillir leurs commentaires sur les soins, Ornge sonde annuellement environ 4 000 d'entre eux, ce qui lui permet d'améliorer continuellement les services offerts aux Ontariens.

Les patients et leur famille demeurent très satisfaits de nos services. Pour la première fois, à la question demandant de qualifier la qualité des soins dispensés par Ornge, 100 % des participants au sondage ont donné une réponse positive (excellente, très bonne ou bonne)*.

Notre plan de sécurité des patients

Notre plan de sécurité des patients en était à sa troisième année.

Parmi les principaux éléments mis en place cette année :

- La révision des directives médicales, dont l'ajout des lignes directrices de pratique clinique
- Le signalement des quasi-accidents
- La publication des bulletins *Quick Turns* (communiqués internes), pour accélérer la communication et l'apprentissage
- La création de deux comités :
 - TAD RAG – Groupe d'action responsable de l'examen du triage et de la répartition – Examen interdisciplinaire mensuel des cas de fin de service hors de la base, de surtriage et de sous-triage
 - SAD RAG – Groupe d'action responsable de l'examen de l'analyse stratégique des données – Examen mensuel des données et recommandation d'améliorations ou d'ajouts en fonction de nos besoins
- L'intégration des revues de mortalité et de morbidité au Centre d'apprentissage d'Ornge, ce qui permet un apprentissage interactif
- Le lancement d'initiatives de normalisation

* (Entre octobre et décembre 2016)

Système de gestion des apprentissages

En 2016, Ornge a lancé un système électronique de gestion des apprentissages, appelé le Centre d'apprentissage d'Ornge (CAO). Grâce à ce système accessible, Ornge peut conserver tous les fichiers d'apprentissage et de formation, comme ceux de la formation sur la santé et la sécurité au travail, dans un même système. Ainsi, le matériel est uniforme et peut être envoyé en tout temps aux groupes concernés, ce qui contribue au succès des étudiants et des employés.

Le CAO a renforcé notre capacité à suivre un modèle de formation mixte, avec notre formation en ligne offerte jour et nuit, le suivi des étapes complétées et la possibilité de faire passer des examens en ligne. Chaque service peut publier des ressources d'apprentissage, comme des documents et des vidéos, et rendre ce contenu accessible à un service en particulier ou à l'ensemble de l'organisation – et ainsi favoriser l'apprentissage croisé. Et il y a une nouveauté cette année : les groupes de discussion, qui permettent de faire participer le personnel et qui stimulent l'échange et l'apprentissage entre collègues de partout dans la province.

Bref, notre système de gestion des apprentissages joue un rôle essentiel dans la poursuite de notre objectif stratégique d'être une organisation apprenante.

Arrivée de l'hélicoptère AW139 à Moosonee

Les services d'ambulance aérienne sur la côte de la baie James sont entrés dans une nouvelle ère avec l'entrée en fonction d'un hélicoptère AW139 à la base de Moosonee. Cet hélicoptère ultra-moderne possède une avionique avancée et des caractéristiques de sécurité améliorées.

L'arrivée de cet aéronef C-GYNZ en octobre 2016 est le fruit d'une très longue saga. Ornge a entrepris un processus d'acquisition ouvert et transparent, comprenant une demande de propositions, à la suite duquel l'appareil a été acheté à Waypoint Leasing et adapté aux activités aéromédicales d'Ornge. Le service d'exploitation de la base de Moosonee et le service d'entretien des aéronefs à voilure tournante d'Ornge ont été des participants actifs à la rénovation de la base pour accueillir le modèle AW139.

Cette mise en service vient compléter le retrait par phases des hélicoptères Sikorsky S-76, un modèle utilisé par le Programme d'ambulances aériennes de l'Ontario pendant plus de 30 ans, et fait en sorte qu'Ornge atteint son objectif de n'utiliser qu'un seul type d'hélicoptère.

Heure d'arrivée prévue rapprochée

En collaboration avec des partenaires en santé, Ornge continue de travailler sur des idées d'amélioration. Nous avons écouté les hôpitaux et pris des mesures pour limiter les renseignements que nous recueillons sur les patients et ainsi accélérer notre processus de répartition.

En outre, nous donnons une heure d'arrivée prévue rapprochée pour tous les cas de transfert de première urgence – c'est-à-dire les plus pressants – dès la première communication avec l'établissement qui demande nos services. L'urgentologue peut alors faire des choix éclairés quant aux soins et au transport du patient.

Ornge cherche toujours plus de possibilités de travailler avec les établissements de santé. Elle pourrait notamment procéder à l'analyse des données pour mettre en évidence les failles du système et les combler, donner des conseils en matière d'équipement médical et aider à la formation ou à l'éducation.

L'expérience des patients

En mai 2009, Hudson Geiger a été admis à l'hôpital de Walkerton, à l'âge de cinq jours. Comme on le soupçonnait d'avoir la jaunisse, la famille Geiger s'attendait à ce que son séjour soit court. Sauf que le lendemain, l'état d'Hudson s'est détérioré.

« Son taux de plaquettes était extrêmement faible, et son niveau de jaunisse était très élevé », raconte sa mère, Kelly Geiger. Les services d'aide médicale locaux ont donc transféré le poupon à l'hôpital d'Owen Sound, exploité par Grey Bruce Health Services, pour qu'il subisse une évaluation poussée.

Il n'est pas resté longtemps à l'hôpital d'Owen Sound. Rapidement, Ornge a dû l'emmener au Children's Hospital of Western Ontario, à London. Selon sa mère, « le trajet d'Owen Sound à London avec Hudson n'a pas été facile ».

Quelques jours plus tard, les médecins ont découvert que le poupon avait une infection des voies urinaires qui s'était propagée dans son sang. Après avoir reçu un traitement, il s'est complètement rétabli.

Pour le huitième anniversaire d'Hudson, la famille Geiger a repris contact avec Ornge pour raconter son expérience et offrir au garçon une visite surprise de notre base de London. Cette visite a été d'une valeur inestimable : elle nous a rappelé que notre travail avait un effet concret sur la vie de nos patients, d'un bout à l'autre de l'Ontario.

Plan stratégique

Le plan stratégique 2014-2017 d'Ornge est arrivé à échéance. Nous avons atteint pratiquement tous les objectifs et mis en place presque tous les projets prévus. Voici quelques faits saillants :

- Ornge est maintenant un meilleur partenaire pour le système, car nous avons aligné nos pratiques sur celles des services paramédicaux et des établissements avec lesquels nous travaillons. De plus, Ornge est fière d'être membre d'une alliance stratégique avec CritiCall liée au processus One Number to Call.
- Nous avons pris d'importantes mesures visant à former plus de paramédicaux, et plus rapidement, mais aussi à uniformiser la qualité élevée des soins prodigués par les différents membres du personnel.
- Le déclassement de notre vieille flotte d'hélicoptères Sikorsky S-76 est maintenant terminé. Dorénavant, nous n'utilisons que des hélicoptères AW139 partout dans la province.
- Nous continuons à promouvoir une culture de sécurité et d'apprentissage, par exemple par l'offre de cours de gestion des ressources aéromédicales (GRA), par l'amélioration des possibilités de communication interne en matière de sécurité et par la création d'un programme d'assurance de la qualité des opérations aériennes.

À la fin de 2016, Ornge s'est lancée dans l'élaboration de son plan stratégique 2017-2020, un processus dans le cadre duquel elle a tenu des discussions approfondies avec des partenaires et des intervenants ainsi qu'avec le personnel. Ce plan établit les grandes priorités qui sont à la base de notre engagement à assurer le transport sûr et rapide de patients et l'accès aux services de santé. [Notre prochain plan stratégique est accessible en ligne.](#)

Initiatives pour le Nord

La prestation des soins en Ontario évolue, tout comme les façons dont Ornge sert la population nordique. Environ les deux tiers de nos transports ont lieu au nord de Sudbury, et bon nombre des patients de cette région sont des membres des Premières nations qui vivent dans des localités isolées du Nord-Ouest de l'Ontario et de la baie James.

Ornge cherche des façons novatrices d'utiliser l'expertise existante dans le but de mieux aider les fournisseurs de soins des communautés éloignées du Nord. Ces communautés bénéficient d'ailleurs d'un programme de télémédecine qu'Ornge et ses partenaires ont lancé plus tôt cette année.

En collaboration avec deux hôpitaux régionaux du Nord-Ouest de l'Ontario, les médecins spécialisés en transport sanitaire se servent de la télémédecine pour conseiller les professionnels qui travaillent dans les infirmeries et les petits hôpitaux. La possibilité de voir le patient avant même son transport nous permet de mieux préparer nos paramédicaux et facilite le triage.

Et ce n'est pas tout. Ornge et la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits de Santé Canada ont offert de la formation au personnel médical des infirmeries administrées par le gouvernement fédéral. Cette année, la formation était axée sur les soins post-traumatiques sur le terrain, ce qui comprend la prise en charge des traumatismes et des hémorragies des voies aériennes, du thorax et du cerveau.

Enfin, nous nous penchons sur des idées d'applications de la technologie en région éloignée. Nous poursuivons nos efforts d'amélioration de la santé de la population du Grand Nord, et espérons développer des méthodes de prestation de services novatrices avec des partenaires du système de santé.

Lunettes de vision nocturne

La sécurité de nos patients et de nos équipes est notre priorité absolue, et Ornge reste déterminée à introduire les technologies nécessaires pour le prouver. Les pilotes de la base de Sudbury ont pu essayer des lunettes de vision nocturne, un outil qui, par l'amélioration de la conscience des lieux et de la sécurité, pourrait révolutionner nos interventions de nuit en hélicoptère. Ces lunettes amplifient la lumière naturelle et artificielle et donnent une « vision » claire et améliorée des environs, même dans la noirceur presque totale. Vu les commentaires très enthousiastes des pilotes qui en ont fait l'essai, Ornge s'est engagée à doter toute sa flotte de cette technologie.

Au cours de la dernière année, Ornge a reçu de son fournisseur 30 paires de lunettes de vision nocturne, et l'exécution des changements nécessaires est en bonne progression. Tous nos pilotes reçoivent une formation sur le sujet, sous la forme d'une journée de cours en classe et d'un minimum de cinq heures de formation en vol. En mars 2017, la mise en service des lunettes était terminée à Sudbury, Kenora et Thunder Bay. Les bases d'Ottawa, Toronto, London et Moosonee devraient suivre d'ici la fin de l'année.

Notre flotte d'ambulances terrestres

En 2014, Ornge a entamé le remplacement de sa flotte d'ambulances par des véhicules Crestline de type Commander neufs en lançant un processus d'appel d'offres ouvert auquel a participé le personnel de première ligne. Ces véhicules de nouvelle génération sont dotés de plusieurs caractéristiques de sécurité améliorées, comme un siège coulissant pour la personne qui accompagne, des ceintures de sécurité perfectionnées, une caméra de recul, des systèmes de communication mains libres ainsi des gyrophares et des bandes qui les rendent plus visibles.

En mars 2017, les 14 ambulances de la flotte avaient été remplacées.

- Sept de nos ambulances se trouvent sur des bases où elles sont le véhicule principal (Peterborough, Ottawa et la région du grand Toronto).
- Les sept autres sont utilisées dans toutes sortes de situations, pour remplacer un autre véhicule ou augmenter la capacité dans les bases d'ambulances aériennes existantes de Toronto, London, Sudbury, Sioux Lookout et Thunder Bay.

Ornge a entrepris un processus de remplacement régulier des ambulances terrestres, qui suit un cycle de 48 à 56 mois. Au fil du temps, ce processus fera aussi l'objet d'une évaluation qui vérifiera que les véhicules utilisés par le personnel de première ligne sont fiables et possèdent les caractéristiques de sécurité appropriées. De plus, Ornge conserve fièrement, depuis 2009, sa pleine accréditation d'exploitant de service d'ambulance terrestre du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT)

En octobre 2016, Ornge a annoncé la tenue du tout premier congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (le congrès All Canada Aeromedical Transport, ou ACAT).

Le congrès ACAT vise à continuer d'améliorer la sécurité dans le secteur canadien des ambulances aériennes en échangeant et en discutant sur les dangers potentiels et les préoccupations, les nouveaux risques courants et les autres enjeux actuels du secteur aéromédical.

La première édition a accueilli plus de 20 délégués représentant 8 exploitants d'ambulances aériennes à voilure tournante et fixe du Canada. Les conférenciers y ont abordé divers aspects de la sécurité aérienne propres au transport aéromédical, comme l'utilisation de lunettes de vision nocturne pour les vols vers les lieux d'intervention, les communications air-sol, etc.

Nous nous réjouissons de travailler avec nos collègues ambulanciers aériens de tout le pays pour améliorer la sécurité dans le secteur canadien des ambulances aériennes.

Projets de recherche

Le groupe d'Ornge consacré à la qualité et à la recherche (Q&R) a de nombreux projets de recherche en cours, touchant à différents secteurs comme la sécurité des patients, les soins et les situations critiques ainsi que l'allocation et l'optimisation des ressources. Pour les mener à bien, il a établi une collaboration avec plusieurs établissements d'enseignement, dont les universités Cornell, Western Ontario et McMaster, l'Université de Toronto, le Centre Sunnybrook des sciences de la santé, l'Université d'Ottawa, l'Université Lakehead et l'École de médecine du Nord de l'Ontario.

Voici quelques-uns de ces projets :

- *Airway Induction Methods in Helicopters* (Méthodes d'assistance ventilatoire à utiliser dans un hélicoptère) : Revue rétrospective des choix de traitement pharmacologique chez les patients dans un état critique devant être intubés et transportés.
- *Trauma System-level Performance Improvement and Knowledge Exchange* (Échange de connaissances et amélioration du rendement systémique relatifs aux traumatismes) [TSPIKE] : Étude visant à mettre sur pied, à l'intérieur du bassin du programme de traumatologie de l'association des sciences de la santé de Hamilton, un réseau « TSPIKE » qui optimisera les soins aux patients dans un état critique (en partenariat avec le Centre des sciences de la santé de Hamilton).
- *Efficacy of dosing regimens of tranexamic acid (TXA)* [Efficacité de différentes posologies d'acide tranexamique (TXA)] : Essai clinique randomisé à double insu mené auprès de patients ayant des lésions cérébrales traumatiques de moyennement grave à grave qui commence avant l'arrivée à l'hôpital. Toronto fait partie des 12 centres nord-américains participants. L'équipe de la base d'Ornge située à l'île de Toronto (hélicoptère) a commencé le recrutement en août 2015 (essai réalisé en partenariat avec le Consortium sur les résultats de la réanimation de l'Université de Toronto).
- *Community-based emergency care* (Prestation de soins d'urgence dans la communauté) : Élaboration d'un système de soins préhospitaliers dans le Nord-Ouest de l'Ontario avec le Windigo First Nations' Council (en partenariat avec l'École de médecine du Nord de l'Ontario/Université Lakehead).

Éducation et formation

Ornge a apporté plusieurs améliorations à ses installations d'éducation et de formation, qui demeurent à son siège social de Mississauga et à Thunder Bay.

En juin 2016, nous avons bonifié l'expérience d'apprentissage des paramédicaux en inaugurant deux nouvelles salles de classe et trois postes de simulation à Mississauga. Ces postes permettent de simuler une intervention auprès d'une clientèle adulte, pédiatrique et périnatale/néonatale. Nous nous sommes également dotés de mannequins de moyenne fidélité neufs, solides, fiables et adaptés à nos besoins de formation.

Comme nos nouvelles installations sont équipées de matériel audiovisuel, il est maintenant possible d'enregistrer nos activités à des fins d'enseignement, de discussion et d'évaluation, et de les diffuser en direct ou en différé sur Internet.

Le suivi des compétences nécessaire à l'accréditation a aussi été amélioré grâce à l'apport de changements logiciels.

Enfin, au cours de la dernière année, nos paramédicaux ont terminé en première place, parmi les équipes du Canada et de partout dans le monde, à deux prestigieuses compétitions de simulation.

Relations avec la communauté

Nous croyons qu'établir des liens avec les communautés que nous servons est fondamental pour informer nos partenaires et faire connaître nos services et nos perspectives d'emploi. Sans compter que l'engagement va de pair avec l'excellence des soins.

Notre personnel et le travail qu'il accomplit chaque jour nous fait honneur, et nous encourageons et voyons d'un bon œil la rencontre entre le public et nos équipes. Nous espérons que ces interactions donneront une vision élargie du système de santé et une idée de la mesure dans laquelle Ornge en est un partenaire essentiel.

Tout au long de l'année, nous faisons tout en notre pouvoir pour participer à des événements et à des campagnes de sensibilisation et de sécurité. En voici quelques-uns auxquels nous avons pris part l'an dernier :

- Célébrations de la fête du Canada au Musée de l'aviation et de l'espace du Canada
- Portes ouvertes sur nos bases
- Portes ouvertes Toronto
- Nuit de la sécurité des services d'urgence de Kenora
- Semaine des soins paramédicaux
- Semaine des télécommunications
- Tour Paramédic
- Campagne de collecte de jouets Toy Mountain de CTV et de l'Armée du Salut
- Campagne de sécurité sur l'utilisation de Pokémon Go
- Semaine internationale des ambulances aériennes
- Campagne Bell Cause pour la cause
- Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT)
- Semaine internationale des soins infirmiers

Pour l'année qui vient, nous souhaitons travailler avec un nombre accru de communautés que nous servons et créer des liens avec elles en participant à leurs événements. Pour collaborer avec nous à une campagne de sensibilisation ou de santé ou nous inviter à un événement, écrivez à l'adresse info@ornge.ca.

Gestion des finances

Pour l'exercice 2016-2017, Ornge a reçu 181,4 millions de dollars du ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour ses services d'ambulances aériennes et d'ambulances terrestres pour soins critiques, et 4,0 millions du Réseau Trillium pour le don de vie en remboursement des frais de transport d'organes et des équipes responsables des greffes.

En tant que bénéficiaire de fonds publics, Ornge fait de la responsabilité financière un de ses fondements stratégiques. Nous nous efforçons d'offrir aux patients un accès rapide aux soins dont ils ont besoin, et des soins qui soient sécuritaires et de grande qualité, de la façon la plus économique possible. Pour ce faire, nous remettons en question nos fondements et continuons d'améliorer nos opérations par l'innovation et l'intégration avec les partenaires du système de santé.

Plusieurs de nos réalisations durant l'exercice 2016-2017 ont contribué à l'efficacité et à l'efficience de la prestation de soins et jeté les bases de l'excellence de nos services pour la prochaine année. Voici quelques exemples :

- Uniformisation de notre flotte à voilure tournante par le remplacement de notre flotte vieillissante d'hélicoptères Sikorsky SK-76
- Création d'un programme d'entretien à long terme de la cellule des hélicoptères AW139
- Renouvellement de la convention collective du personnel du centre d'appel affilié au Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario
- Lancement d'un projet de télémédecine reliant les médecins spécialisés en transport sanitaire d'Ornge au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay
- Mise à niveau de Flight Vector, notre système de répartition des interventions aériennes, afin d'améliorer le processus de répartition, la gestion des immobilisations et l'analyse de données;
- Simplification de notre structure par l'unification de ses différentes entités

Travailler avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à établir un modèle financier viable à long terme qui répondrait à nos besoins primaires en matière de financement et à nos obligations de remboursement demeure une priorité. Ornge est déterminée à conserver une bonne santé financière qui lui permettra de se concentrer sur son rôle de liaison et d'intégration dans le système de santé ontarien.

[Le rapport financier consolidé 2015-2016 est également accessible en ligne.](#)