



**RAPPORT
ANNUEL**

20/21

Table des matières

Message du président-directeur général.....	3
Qui nous sommes.....	5
Une nouvelle mission	7
Données, figures et tendances.....	9
Résultats.....	16
Notre nouveau plan stratégique – iPropulsion 2021-2024.....	20
Ornge et la COVID-19	22
Faits saillants des opérations 2021 —opération Remote Immunity.....	25
Faits saillants des opérations 2021 – COVID-19.....	30
Faits saillants des opérations 2021 – AVIATION	34
Faits saillants des opérations 2021 – centre de contrôle des opérations.....	36
Bien-être de notre personnel.....	39
Communauté, public et mobilisation des médias.....	50
Gestion des finances	54
Le mot de la fin – Alvin Fiddler, grand chef de la Nation Nishnawbe Aski (2015-2021)	58

Message du président-directeur général

Tout au long de la pandémie, Ornge a incarné l'espoir – et a conservé une attitude combative, tournée vers la recherche de solutions. Cette mentalité s'est reflétée lors de l'opération Remote Immunity, une campagne menée de concert avec la Nation Nishnawbe Aski pour livrer et administrer des vaccins salvateurs dans des communautés éloignées du nord. Elle s'est aussi reflétée lors du déploiement de notre équipe d'intervention en cas de grande affluence, des paramédicaux des quatre coins de la province qui ont répondu présents pour aider les hôpitaux de la grande région de Toronto à gérer leur capacité, ainsi que des agents de communication qui ont aidé à organiser le transport de milliers de patients supplémentaires. Enfin, cette mentalité s'est reflétée dans le quotidien d'Ornge, qui a continué de fournir les services d'ambulance aérienne et de transport pour soins critiques qui font sa renommée. Voilà qui témoigne de la fougue et de la résilience qui anime paramédicaux, pilotes, techniciens d'entretien d'aéronefs, personnel du centre de contrôle des opérations (CCO), médecins spécialisés en transport sanitaire et membres du personnel de soutien administratif d'Ornge.

Si nous ne pouvons pas encore affirmer que la COVID-19 est derrière nous, il n'est pas trop tôt pour commencer à penser à l'avenir post-pandémie et aux prochaines étapes pour notre organisme. L'année dernière, au cœur de la tempête, nous avons publié

notre nouveau plan stratégique triennal – [iPropulsion 2021-2024 \(plus d'information à la page 22\)](#) –, qui présente notre mission, notre vision et nos valeurs renouvelées, et comporte une feuille de route expliquant la contribution que nous souhaitons apporter au cours des prochaines années.

C'est aussi cette année qu'un grand nombre d'entre nous ont ressenti le besoin d'engager un débat plus que nécessaire sur le racisme, la justice sociale et les inégalités. Ces discussions ont souligné le besoin de faire de l'équité, de la diversité et de l'inclusion une priorité. Chez Ornge, ce besoin se reflète dans notre nouvelle devise : **Cap sur l'équité en santé**. Nous sommes convaincus que les soins devraient être accessibles dans l'ensemble de la province – notamment au sein des communautés des Premières Nations du Nord de l'Ontario que nous servons – et nous en avons fait un élément central de notre planification. Nous croyons également qu'en encourageant l'équité, la diversité et l'inclusion dans notre propre organisme, nous serons plus à même d'améliorer l'équité en santé de toute la province.

De la part de tout le monde chez Ornge, je vous invite à lire notre rapport annuel pour en apprendre davantage sur une année extraordinaire dans la vie de notre organisme – et sur ce qui nous attend.

D^r Homer Tien
Président-directeur général

Qui nous sommes

Organisme à but non lucratif de l'Ontario, Ornge fournit des services d'ambulance aérienne et de transport pour soins critiques dans la province. Nous sommes le plus important fournisseur de ces services au Canada. Ornge fait partie du modèle de soins en étoile provincial, qui fait le lien entre les communautés et les hôpitaux, et entre les hôpitaux communautaires et les centres de soins tertiaires. Pour mener ses activités, l'organisme emploie plus de 640 personnes, notamment des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication, des médecins, des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, des formateurs, des chercheurs et des employés de soutien.

Flotte

Ornge possède et exploite une flotte composée d'aéronefs à voilure tournante et à voilure fixe, dont 12 hélicoptères Leonardo AW139 et 8 avions Pilatus PC-12, et de 14 ambulances terrestres Crestline. Il dessert une zone de plus d'un million de kilomètres carrés et offre des services aux communautés éloignées de l'Ontario. L'entreprise est également liée par contrat avec des transporteurs visés par une entente permanente, qui offrent des services de transport non urgent à bord d'aéronefs à voilure fixe ainsi que de transport pour soins avancés, surtout dans le Nord de l'Ontario. Elle collabore aussi avec les

Toronto Paramedic Services, qui fournissent des services d'ambulance terrestre pour soins critiques dans la grande région de Toronto, répartis par le centre de contrôle des opérations d'Ornge.

Une nouvelle mission

En 2021, nous sommes fiers de présenter une mission, une vision et des valeurs renouvelées dans le cadre du nouveau plan stratégique d'Ornge : [iPropulsion 2021-2024 \(plus d'information à la page 22\)](#). Cette nouvelle mission reflète l'évolution de notre rôle au sein du système de santé provincial et nous guidera dans les prochaines années.

Mission

Sauver des vies, redonner la santé, accroître la capacité et préserver la dignité.

Sauver des vies

Nos hélicoptères permettent de prodiguer des soins critiques sur place, pour sauver la vie de patients gravement malades ou blessés. Nos ambulances aériennes et terrestres transportent des patients en phase critique et effectuent des transferts d'urgence entre établissements. Nous pouvons prêter main-forte au personnel des établissements d'origine pour la réanimation d'urgence, puis transporter les patients rapidement vers le traitement indiqué qui leur sauvera la vie.

Redonner la santé

Dans le Nord, l'aspect géographique limite l'accès aux tests de diagnostic et aux spécialistes. Ornge transporte ou coordonne le transport aérien de tous les patients en civière de l'Ontario

pour imagerie diagnostique ou consultation de spécialistes afin qu'ils retrouvent la santé.

Accroître la capacité

C'est Ornge qui se charge de rapatrier les patients vers des hôpitaux à proximité de leur lieu de vie lorsqu'ils ont besoin de transport aérien ou de soins critiques durant le transport. Ce faisant, il désengorge les hôpitaux et accroît leur capacité d'accueil pour les prochains patients gravement malades ou blessés.

Préserver la dignité

Ornge contribue à la dignité des patients en fin de vie en les ramenant auprès de leurs proches, dans leur collectivité, où qu'elle se trouve.

L'organisme coordonne en outre le transport aérien et le transport pour soins critiques dans le cadre des activités du Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV). Il organise le transport aérien des équipes de chirurgie du RTDV et le transport des organes.

Vision

Les meilleurs soins, où que vous soyez.

Devise

Cap sur l'équité en santé

Valeurs de l'organisme

Bienveillance, respect, intégrité, sécurité et professionnalisme.

DÉFINITIONS

Nombre de missions : Nombre total de missions uniques (liées au transport de patients).

Nombre de transports : Nombre total de transports de patients entre établissements.

Kilométrage par mission et par transport : Kilométrage total par mission multiplié par le nombre total de transports de patients entre établissements.

Distance totale parcourue : Distance totale parcourue lors d'une mission multipliée par le nombre total de transports.

N.B. : Ces chiffres excluent les transports par rivière à Moosonee.

Intervention modifiée : Il y a intervention modifiée lorsque le personnel d'Ornge est envoyé à un hôpital communautaire, à un aéroport local ou à un autre site d'atterrissage qui n'est pas l'emplacement de l'incident.

Intervention : Comprend les dépenses liées à l'équipement médical, aux installations et au soutien administratif.

Transports entre établissements : Comprend les dépenses liées à l'équipement médical, aux installations et au soutien administratif.

Première urgence 1 : Phase critique (ou comportant des risques imminents de détérioration) qui requiert des interventions intensives et immédiates.

Données, figures et tendances

Transport d'équipes et de patients entre établissements

VOILURE FIXE	2020-2021
Nombre de missions	5 977
Nombre de transports	9 961
Distance totale parcourue	16 618 928
Kilométrage moyen par transport	1 668
AÉRONEFS À VOILURE TOURNANTE D'ORNGE	
Nombre de missions	2 164
Nombre de transports	2 254
Distance totale parcourue	774 608
Kilométrage moyen par transport	344
AMBULANCES TERRESTRES POUR SOINS CRITIQUES	
Nombre de missions	2 842
Nombre de transports	3 365
Distance totale parcourue	460 324
Kilométrage moyen par transport	137

DÉFINITIONS

Première urgence 2 : Phase critique ou menaçant des fonctions importantes qui requiert des interventions médicales rapides. Maladie ou blessure aiguës qui risquent de se détériorer.

Urgence 3 : Situation clinique qui pourrait devenir un grave problème nécessitant une intervention d'urgence.

Non urgence 4 : Situation clinique aiguë traitée et stabilisée à l'établissement d'origine nécessitant une consultation à un niveau de soins plus élevé.

Non urgence 5 : Situation clinique qui peut être aiguë sans être urgente ou pourrait faire partie d'un problème chronique.

Interventions auprès des patients

En 2021, Ornge a transporté 17 774 patients, soit 0,9 % de moins que l'année précédente. On peut présumer que cette baisse est liée à l'interruption des services hospitaliers non urgents causée par la COVID-19. Environ 7 % de ces patients ont été transportés à partir du lieu d'intervention (ou d'un lieu d'intervention modifié), une hausse de 7,2 % par rapport à l'année précédente. Les 93 % restant étaient des transferts entre établissements, une baisse de 1,6 % par rapport à l'année précédente.

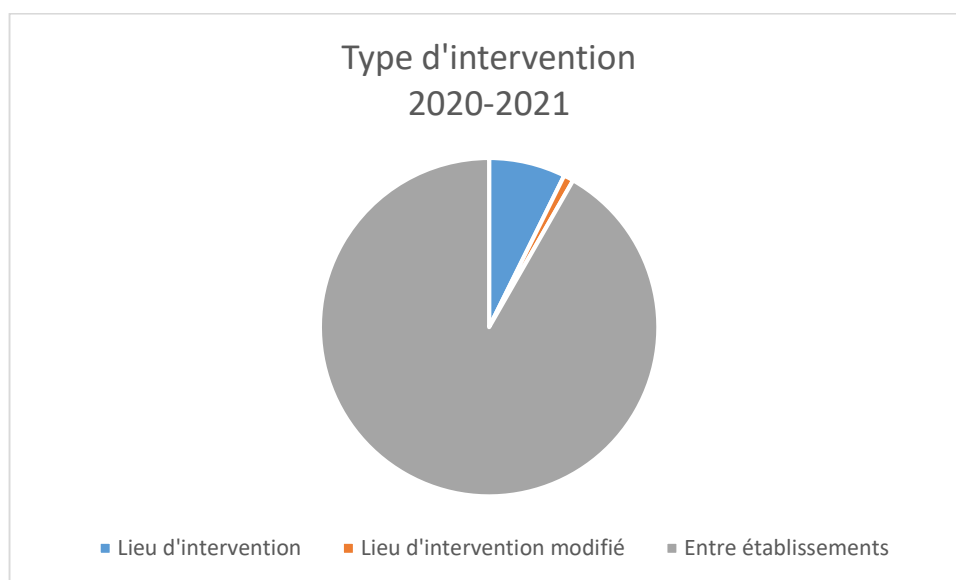


Tableau 1 : Acuité des transports entre établissements	Nombre
Première urgence 1 (phase critique)	2 749
Première urgence 2	5 031
Urgence 3	4 133
Non urgence 4	1 546
Non urgence 5	2 845

Transports connexes

Comme le territoire de l'Ontario est vaste, les patients ont parfois besoin de plusieurs moyens de transport pour arriver à destination. Par exemple, le transport d'un patient de l'île Moose Factory au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay pourrait nécessiter trois transports connexes : un transport par hélicoptère de l'île Moose Factory à l'aéroport de Moosonee, un transport par aéronef à voilure fixe de l'aéroport de Moosonee à celui de Thunder Bay, et un transport par ambulance terrestre de l'aéroport de Thunder Bay au Centre régional des sciences de la santé. Dans certaines circonstances, il pourrait arriver que tous ces déplacements soient effectués par Ornge.

En 2021, Ornge a procédé à 20 582 transports connexes pour intervenir auprès de 17 774 patients, une baisse d'environ 1 % par rapport à l'année précédente. La figure 2 montre la répartition des transports connexes par ressource.

DÉFINITIONS

Transport terrestre – Toronto Paramedic Services : Plus important service paramédical du Canada, il offre un soutien en soins critiques aux bases hospitalières d'Ornge.

Transporteur visé par une entente permanente : Ornge est liée par contrat avec trois transporteurs visés par une entente permanente qui offrent des services de transport de patients à bord d'aéronefs à voilure fixe, selon un modèle de rémunération à l'acte; la plupart de ces transports sont non urgents et requièrent l'intervention de PSA ou de PSP.

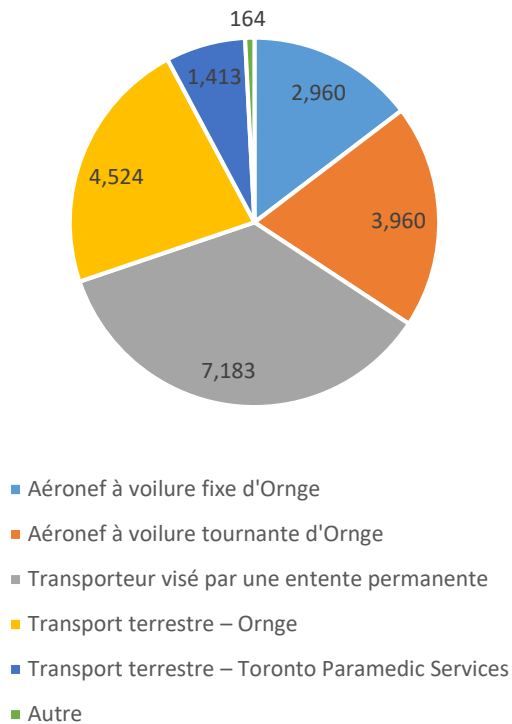
Transports terrestres – Ornge : Transports effectués par le Programme de transport terrestre pour soins critiques d'Ornge et transports durant lesquels des paramédicaux d'Ornge accompagnent un patient dans une ambulance du service local.

Aéronef à voilure tournante d'Ornge : Transports effectués par un hélicoptère Ornge.

Aéronef à voilure fixe (avion) : Transports effectués par un aéronef à voilure fixe d'Ornge.

Autre : Comprend les transports terrestres en ambulance locaux effectués par les paramédicaux d'Ornge Paramedics, l'unité maritime des services paramédicaux de la baie James et l'équipe d'intervention en cas de grande affluence, et les transferts provinciaux SGI effectués avec d'autres ressources que celles d'Ornge.

Figure 2 : Répartition des moyens de transport connexes 2020-2021



Centre provincial d'autorisation du transfert des patients pendant la COVID-19

Le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients est financé par le ministère de la Santé et administré pour son compte par Ornge. Il propose un outil de dépistage des maladies respiratoires en ligne destiné aux patients avant leur transport entre les établissements en Ontario, et tient une base de données des transferts dans la province. Atout précieux lors de la pandémie, il a contribué au dépistage et à la collecte de données sur les transports liés à la COVID-19.

Du 28 janvier 2020 (début de la collecte de données liées à la COVID-19 du Centre provincial d'autorisation du transfert des patients) au 31 mars 2021, Ornge a émis 334 599 numéros de transfert pour le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients. De ces patients, 31 922 ont été jugés comme étant susceptibles d'être atteints de la COVID-19 ou avaient un diagnostic suspecté ou confirmé; Ornge a donc averti les hôpitaux d'accueil et les agences de transport du risque possible d'infection.

Dépistage de la COVID-19 (28 janvier 2020 – 31 mars 2021)

	2020-2021
Rien à signaler	302 677
Infection possible (soins de longue durée)	6 457
Antécédents de voyage	350
Contact étroit avec une personne infectée	1 962
Symptômes	16 473
Âge et symptômes	2 912
Cas probable de COVID-19	541
Cas confirmé de COVID-19	2 915

Télé médecine

En partenariat avec CritiCall Ontario, Ornge a commencé à offrir davantage de soutien par télé médecine dans la province. Conformément à cette

DÉFINITIONS

Numéro de transfert : Chaque transfert dans la province de l'Ontario se voit attribuer un numéro.

Médecins spécialisés en transport sanitaire : Urgentistes ou spécialistes en soins critiques disponibles en tout temps qui jouent un rôle actif dans la sélection du mode de transport et de la composition de l'équipe en fonction de l'état du patient, ils sont mobilisés tout au long de l'intervention, de l'appel initial jusqu'à la prise en charge du patient par l'établissement d'accueil.

entente, un médecin de n'importe quel hôpital ontarien peut communiquer avec un urgentiste, un intensiviste ou un pédiatre d'Ornge pour obtenir de l'aide pour la prise en charge d'un patient. Le service n'est pas réservé aux patients atteints de la COVID-19 : il convient à ceux qui ont besoin de soins intensifs ou de soins de courte durée généraux.

Les médecins spécialisés en transport sanitaire d'Ornge ont offert 252 consultations en télémédecine cette année.

Réseau Trillium pour le don de vie et greffe d'organes

Ornge est responsable du transport lié à la greffe d'organes en vertu d'un contrat avec le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV), l'organisme de dons d'organes et de tissus de l'Ontario. En 2021, Ornge a reçu 214 demandes du RTDV, soit environ 32 % de moins que l'année précédente, une baisse attribuable à la pandémie et au ralentissement des services non urgents. Une demande du RTDV peut générer plusieurs demandes en lien avec la greffe d'organes. Par exemple, une demande de service du RTDV pour un donneur d'organes à Ottawa peut générer une demande de transport de l'équipe de greffe de Toronto à Ottawa, puis une demande de transport de l'équipe et d'un organe extrait (foie) vers Toronto ainsi qu'une demande de transport pour un autre organe extrait (rein) vers London. Pendant la

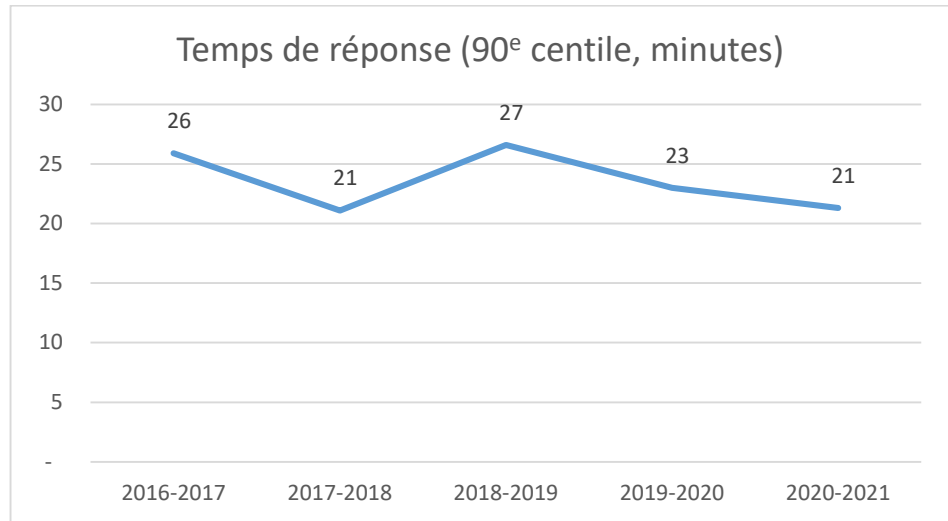
période examinée, les 214 demandes du RTDV ont généré 391 demandes complétées en lien avec la greffe d'organes.

Résultats

Intervention sur les lieux d'un trauma avec un aéronef à voilure tournante

Comme tous les services paramédicaux, Ornge intervient sur les lieux de traumatismes majeurs. Si les victimes répondent aux exigences des Air Ambulance Utilization Standards et des Field Trauma Triage Guidelines, les centres intégrés de répartition des ambulances (CIRA) feront une demande d'intervention sur les lieux de l'incident à l'aide d'un aéronef à voilure tournante d'Ornge. Ces demandes représentent environ 7 % de nos interventions. Dans de telles situations, notre temps de réponse est crucial. Le graphique ci-dessous (figure 3) montre le 90^e centile du temps de réponse d'Ornge pour les interventions sur les lieux d'un trauma où la vie est en jeu. Ce temps de réponse représente le temps écoulé entre la demande d'intervention des CIRA et le moment où l'aéronef à voilure tournante est sur la piste et demande l'autorisation de décollage auprès de la régulation de la circulation aérienne.

Figure 3 : Temps de réponse pour les interventions sur les lieux d'un trauma avec un aéronef à voile tournante



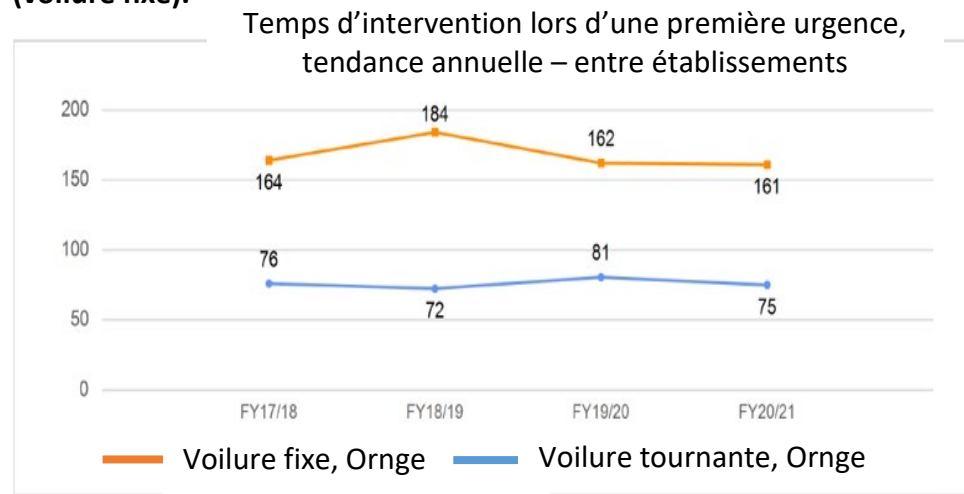
Transport de malades en phase critique entre établissements

Lorsque le temps est compté et qu'une vie humaine est en jeu, ce qui importe pour nos patients et nos intervenants, c'est toujours la vitesse à laquelle nous pouvons dépêcher un aéronef pour transporter un patient vers le lieu de traitement indiqué. Le temps d'intervention est influencé par les longues distances à parcourir pour le transport (en moyenne, plus de 1 700 km avec nos aéronefs à voile fixe), le volume de transferts et les conditions climatiques.

La figure 4 montre la vitesse (90^e centile) à laquelle nous pouvons dépêcher ou rediriger un hélicoptère ou un aéronef à voile fixe dans le cas d'une urgence absolue comme une première urgence 1 (phase critique). Ces données sont tirées du plan d'amélioration de la qualité (PAQ) annuel d'Ornge.

Celui-ci sert de cadre de suivi pour les principaux aspects touchant la prestation de services de l'organisation, comme l'expérience du patient, les soins, la pratique clinique et les services opérationnels. Les indicateurs du PAQ, établis chaque année, font écho aux priorités d'Ornge et incluent certaines des possibilités d'amélioration mises en évidence.

Figure 4 : Temps d'intervention (minutes) auprès de patients en phase critique (90^e centile) avec hélicoptère (voilure tournante) et aéronefs (voilure fixe).



Ce temps d'intervention comprend l'intervalle entre le moment où le CCO a terminé de prendre des renseignements sur le patient et celui où l'équipe commence à se diriger vers le patient (décollage, ou triage et redirection de l'aéronef pour un transfert), ou lorsque l'équipe médicale d'Ornge va ramasser des patients à l'établissement de soins de santé. De nombreuses variables influencent notre vitesse d'intervention : disponibilité des ressources, entretien, effectifs, conditions météorologiques et proximité de l'installation et de nos bases.

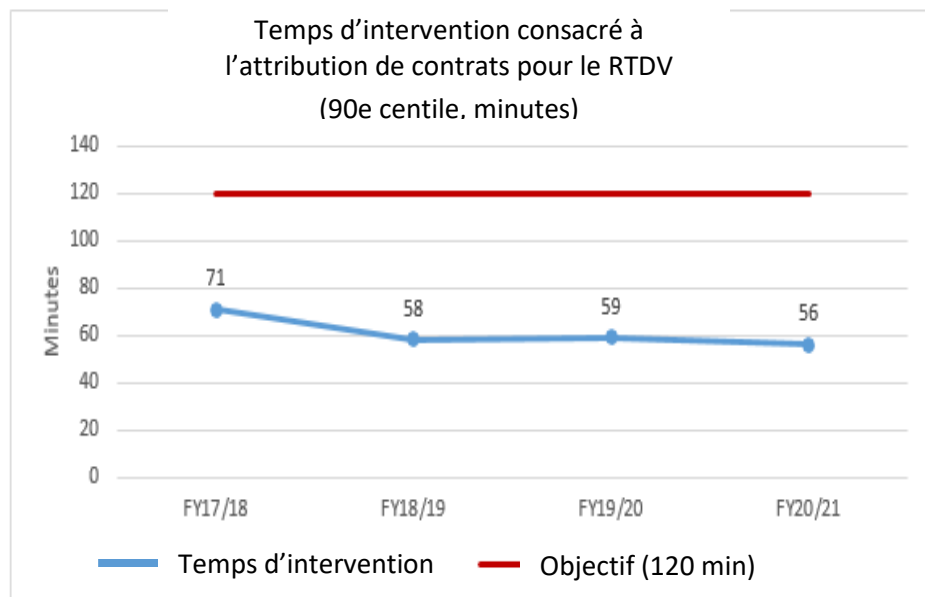
Dans notre PAQ, nous nous sommes donné pour objectif de réduire ce temps d'intervention de 10 %.

Réseau Trillium pour le don de vie

Lorsque le RTDV soumet une demande de transport aérien à Ornge, nous cherchons, conformément à notre entente de niveau de service, à mobiliser un transporteur lié par contrat en moins de deux heures, dans le but d'offrir un transport efficace des équipes de greffe et des organes prélevés vers leur destination.

La figure 5 présente le 90^e centile du temps passé par le CCO d'Ornge à solliciter des contrats pour le RTDV et le 90^e centile du temps passé par le CCO d'Ornge à attribuer le contrat à un contractant pour le RTDV.

Figure 5 : Temps d'intervention consacré à l'attribution de contrats pour le RTDV



Notre nouveau plan stratégique – iPropulsion 2021-2024

Ornge a commencé son processus de planification stratégique en 2020 par un examen complet de son contexte opérationnel. Il a fallu tenir compte de l'incidence des avancées cliniques sur le domaine du transport sanitaire, des nouvelles occasions d'amélioration de l'accès aux soins, surtout pour les patients du Nord et de l'importance de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, de la sensibilité culturelle et de la prestation de soins appropriés pour tous les Ontariens, le tout avec une volonté d'être un employeur de choix pour les minorités visibles, les Autochtones et les membres de la communauté LGBTQ2S+.

Nous avons recueilli des commentaires sur nos orientations stratégiques proposées auprès des patients et de leur famille, de nos partenaires de prestation de soins dans toute la province et du personnel de l'organisme. Nous sommes reconnaissants à tous pour leur contribution et avons hâte de collaborer à diverses initiatives et de faire état de nos progrès à mesure que nous avançons dans la mise en œuvre des différents volets de notre plan stratégique.

Le résultat : un nouveau plan stratégique pour les prochaines années intitulé iPropulsion 2021-2024, publié au début de 2021.

iPropulsion : nos hélices stratégiques

iP1 : Invention de pratiques

iP2 : Innovation dans les processus

iP3 : Intégration provinciale

iP4 : Inspiration pour notre personnel

L'axe central de l'hélice stratégique se fonde sur le caractère sûr de toutes les activités. On peut représenter cet axe par l'acronyme **SAFE** :

Sûr : La sécurité aérienne, la sécurité des patients et la sécurité du personnel seront toujours au cœur de notre travail.

Axé sur la transparence : Nous rendrons des comptes et ferons preuve de transparence dans toutes nos actions et décisions.

Fiscalement responsable : Nous sommes les gardiens de fonds publics. Nous ferons preuve de responsabilité fiscale dans notre utilisation de ces fonds en vue de remplir notre mission et de concrétiser notre vision.

Équitable : Nous nous efforcerons de favoriser l'équité en santé en améliorant l'accès aux soins, en particulier pour les groupes vulnérables. Nous ferons aussi la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisme en tendant la main à nos employés appartenant à des groupes vulnérables, en les encourageant et en leur offrant du mentorat.

Ornge et la COVID-19

Lorsque le SRAS-CoV-2 est devenu une urgence de santé publique, Ornge a dû non seulement continuer de faire face aux défis quotidiens de la prise en charge clinique, mais également se préparer à une possible augmentation soudaine des cas – autant en contexte urbain que dans les collectivités éloignées qu’elle sert.

Les travailleurs de première ligne d’Ornge ont su relever le défi jour après jour pour assurer la continuité des services essentiels de transport par ambulance aérienne et de soins critiques durant la pandémie.

Tout au long de cette épreuve, le personnel d’Ornge a fait montre de sa polyvalence, de ses compétences hors pair et de son expertise du système de système de santé.

Voici quelques mesures prises par Ornge dans la foulée de la pandémie :

- L’opération Remote Immunity, une campagne de vaccination pour les adultes de 18 ans et plus menée par Ornge de concert avec la Nation Nishnawbe Aski dans 31 communautés autochtones de l’Ontario accessibles uniquement par voie aérienne et à Moosonee.
- Le recours à des services d’intervention, y compris l’équipe d’intervention en cas de grande affluence et le centre des opérations d’urgence pour la répartition des patients infectés dans les hôpitaux de la province.

- Les bases d'ambulance terrestres temporaires : Ornge a ouvert une base temporaire du Programme de transport terrestre pour soins critiques à Chatham-Kent pour servir le Sud-Ouest de l'Ontario, et a déplacé des ressources ambulancières de la région du grand Toronto à celle de Hamilton et Halton afin de mieux servir la région du Golden Horseshoe.
- Le transport d'écouvillons de test de COVID-19 dans le Nord de l'Ontario afin d'assurer la rapidité des résultats.
- Le soutien opérationnel du Centre de commandement provincial en soins intensifs chargé de lutter contre la COVID-19.
- La réalisation d'une étude sur la dispersion pour élaborer et trouver des pratiques et procédures exemplaires de transport de patients atteints de la COVID-19 nécessitant de l'oxygène dans un environnement aéromédical.
- Tout au long de la pandémie, Ornge a continué à s'approvisionner en équipement de protection individuelle, à tester son effectif et ses patients, et à communiquer régulièrement au personnel les mesures prises à l'échelle de l'organisme dans le contexte de la pandémie, notamment l'information sur le bien-être des employés, les ressources humaines, la planification et les procédures.

Pour en savoir davantage sur la contribution d'Ornge aux efforts de la province dans la lutte contre la COVID-19, lisez la suite.

CITATIONS

« Je suis très honoré d'avoir pris part à la campagne de vaccination de Fort Severn. Les organisateurs de l'opération Remote Immunity ont rassemblé une très bonne équipe et l'initiative était rondement menée. Nous sommes partis de Sioux Lookout et le vol dure une heure quarante-cinq minutes. Pendant notre semaine là-bas, l'avion restait à Fort Severn et nous attendait chaque jour jusqu'à ce que nous ayons terminé la vaccination. Nous reprenions ensuite l'avion vers Sioux Lookout, puis recommencions le même trajet chaque matin. J'ai vraiment aimé mon expérience de cinq jours là-bas. J'étais très heureux de faire partie d'une équipe de vaccination. »

— **Brian Crowe**
Pilote d'Ornge et membre de la Première Nation de Fort Severn

« Le déploiement du vaccin dans les communautés éloignées des Premières Nations du Nord de l'Ontario est une réussite indéniable. »

— **The Globe and Mail,**
12 mars 2021

Faits saillants des opérations 2021 — opération Remote Immunity

Opération Remote Immunity

Les communautés des Premières Nations accessibles uniquement par avion sont confrontées à des difficultés géographiques, sociales et d'infrastructures qui les vulnérabilisent en contexte pandémique. La protection des communautés autochtones et des populations vulnérables des secteurs éloignés du Nord de l'Ontario contre la COVID-19 a donné lieu à une collaboration sans précédent pour donner accès au vaccin Moderna aux résidents.

L'opération Remote Immunity (ORI) est une initiative menée par Ornge et la Nation Nishhawe Aski (NAN) et supervisée par le gouvernement de l'Ontario. Entre janvier et avril 2021, des équipes de vaccination dirigées par Ornge se sont rendues dans 31 communautés de la NAN dans les régions nordiques éloignées et à Moosonee pour administrer le vaccin aux personnes de 12 ans et plus qui le souhaitent.

Paramédicaux

Les paramédicaux d'Ornge ont fait preuve d'un fort esprit d'initiative tout au long de l'opération Remote Immunity. Chaque équipe se composait d'un chef – habituellement un paramédical expérimenté

CITATIONS

« Nous proposons visites avec ou sans rendez-vous, et à domicile. Nous étions également très flexibles pour les personnes hors de la communauté : nous nous sommes assuré d’avoir un plan A, B et C pour que tous puissent recevoir le vaccin. Nous avons effectué environ 10 visites à domicile par communauté, ce qui est très bien, car l’exposition et les déplacements des aînés et gardiens du savoir sont demeurés limités dans les communautés.

Il y avait donc place à l’apprentissage et à la croissance, et il est possible que certains de nos professionnels de la santé alliés nous aident à progresser en tant que partenaire aux niveaux local et régional dans le futur. Nous avons noué une relation très étroite avec les universités comme avec Ornge. Du point de vue des soins actifs et du déploiement du vaccin, nous nous assurons de travailler tous ensemble et nous intégrons dans un seul système afin de pouvoir répondre aux besoins des communautés et de la région. »

— **Lynne Innes**
Présidente-directrice générale
de la Weeneebayko Area
Health Authority

d’Ornge – ainsi que de quatre autres professionnels de la santé – médecins, infirmiers, paramédicaux et étudiants en médecine — et d’un administrateur. Les membres ont reçu leurs deux doses de vaccin contre la COVID-19 et ont suivi une formation sur la sécurisation culturelle avant leur participation.

Aviation

L’équipe d’aviation d’Ornge a travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Richesses naturelles et des Forêts (MRNF) de l’Ontario pour cerner les besoins d’aviation pour la campagne. Le MRNF a fourni des aéronefs pour le transport de vaccins et d’équipes, et les transporteurs visés par une entente permanente d’Ornge ont fourni des ambulances aériennes prêtes à intervenir en cas d’urgence médicale ou de réactions indésirables.

DÉFINITIONS

Nombre total de doses : Après la fin de l'opération Remote Immunity en avril 2021, plus de 25 000 premières et deuxièmes doses de vaccin ont été administrées. Le nombre total inclut les doses destinées au personnel et aux résidents des hôpitaux et des établissements de soin de longue durée administrées à Sioux Lookout dans le cadre de l'opération Remote Immunity.

Opération Remote Immunity en chiffres

Nombre total de membres de l'équipe de vaccination	531
Personnel et médecins d'Ornge dans les équipes	158
Nombre de vols	595
Heures de vol	1 453
Milles terrestres parcourus en vol	341 750
Nombre total de doses	24 000 +

CITATIONS

« Notre relation en était une de coopération. Nous avons dû reconnaître que nous travaillions avec 31 communautés indépendantes, ayant chacune ses propres défis en matière d'infrastructure, de soutien, de ressources de soin de santé, etc. Il nous a été essentiel de comprendre la culture de ces communautés. Bien souvent, avant de commencer la vaccination, il y avait une prière, une cérémonie, et parfois, une bénédiction du vaccin. Il faut penser à tout ça pour apporter un soutien adéquat à la communauté. »

Patrick Auger
Paramédical en soins critiques d'Ornge et commandant des interventions de l'opération Remote Immunity

Centre de contrôle des opérations (CCO)

Le CCO d'Ornge a pris en charge l'organisation logistique, la répartition des aéronefs et la communication continue avec les équipes.

Services généraux

Le groupe des Services généraux d'Ornge – qui comprend les ressources humaines, les finances, l'approvisionnement, la planification de la main-d'œuvre et des horaires – a apporté un soutien logistique dans tous les aspects de l'ORI, notamment l'approvisionnement de fournitures et d'équipement essentiels, la recherche de personnel compétent pour les équipes et le suivi de l'ensemble des coûts associés à l'initiative.

Communications

De concert avec des partenaires communautaires tels que la Weeneebayko Area Health Authority (WAHA) et la Sioux Lookout First Nation Health Authority (SLFNHA), l'équipe des communications d'Ornge a contribué à promouvoir la vaccination, notamment par des campagnes sur les médias sociaux visant à encourager les membres de la communauté à se faire vacciner en indiquant les dates et les heures des cliniques, en présentant des témoignages de membres de la communauté ayant choisi de se faire vacciner et

CITATIONS

« Ce voyage a pratiquement redéfini ma carrière. Je savais que c'était une bonne cause et que j'allais probablement en apprécier certains aspects, découvrir un pan de notre territoire. Mais ce que je ne soupçonnais pas, c'était l'incidence de ce séjour sur ma vie personnelle.

J'ai réfléchi aux façons de tisser des liens, en particulier avec certaines des personnes que j'ai rencontrées là-bas, aux projets sur lesquels nous pourrions collaborer et au type de services que je pourrais proposer ou aider à mettre sur pied localement. »

D^{re} Karen Devon
Chirurgienne endocrinologue
à l'Hôpital Women's College
et membre de l'équipe de
vaccination

en s'aidant des médias traditionnels pour raconter l'histoire de la campagne.

Partenaires

Ornge aimerait remercier les nombreux partenaires qui ont contribué au succès de l'opération Remote Immunity :

- Province de l'Ontario
- Nation Nishnawbe Aski
- Weeneebayko Area Health Authority
- Sioux Lookout First Nation Health Authority
- Université Lakehead
- Université Queen's
- Bureau de santé Porcupine
- Université de Toronto
- Croix-Rouge canadienne
- Bureau de santé du Nord-Ouest
- Rangers canadiens
- Collège Georgian
- École de médecine du Nord de l'Ontario
- Calian

Faits saillants des opérations 2021 – COVID-19

Centre de commandement provincial en soins intensifs chargé de lutter contre la COVID-19

Pour les hôpitaux, le transport des patients s'est révélé un enjeu clé de la gestion de la COVID-19. Comme l'une des hélices stratégiques d'Ornge est l'intégration provinciale, il était important pour l'organisme d'avoir voix au chapitre dans les décisions impliquant la capacité des hôpitaux.

Comptant parmi les premières mesures de lutte contre la pandémie créée en avril 2020, le Centre de commandement provincial en soins intensifs chargé de lutter contre la COVID-19 surveille attentivement les données sur la capacité hospitalière de l'Ontario.

Ornge a fourni du soutien administratif et organisationnel à ce groupe depuis sa création en coordonnant 171 réunions et en y participant.

Lors des opérations d'intervention, les besoins de transport quotidiens étaient déterminés et coordonnés de manière centralisée avec de multiples partenaires comme Ornge, CritiCall, les dirigeants régionaux de soins aux malades en phase critique et Services ontariens des soins aux malades en phase critique (SOSMPC) afin de préserver la capacité hospitalière.

Lorsqu'un patient nécessitant un transport d'un hôpital sous pression était repéré, ses renseignements et d'autres données logistiques étaient envoyés à CritiCall, puis transmis au centre des opérations d'urgence (COU) d'Ornge, où des agents de communication et médecins spécialisés en transport sanitaire de l'organisme examinaient le cas, lui attribuant le bon niveau de soin, et veillant à la sécurité du patient.

Réponse d'intervention et répartition des charges

En Ontario, lors de la troisième vague de la pandémie, les unités de soins intensifs de la région du grand Toronto ont connu un volume de patients beaucoup plus important que lors de la deuxième vague.

Résultat : il a fallu répartir les charges, c'est-à-dire transférer des patients d'hôpitaux qui débordent vers d'autres établissements où des lits étaient vacants dans les unités de soins intensifs.

Ce besoin de « relocaliser » les patients a provoqué une hausse de la demande pour les services d'Ornge. Au cours de cette période, des patients aux soins intensifs étaient transportés par ambulance du Programme de transport terrestre pour soins critiques d'Ornge dans la région du grand Toronto et du GTA et le Sud de l'Ontario, ainsi que par hélicoptère et aéronefs pour les transports de moyenne et de longue distance. Dans des centres comme Kingston, Barrie,

London, Sudbury et Ottawa, des équipes d'hôpitaux ont été formées et ont effectué les transports de patients aux soins intensifs en collaboration avec les services paramédicaux terrestres des municipalités.

Pour aider les hôpitaux à répondre à la demande supplémentaire, Ornge a triplé sa capacité de transport terrestre dans la région du grand Toronto en rendant de nouvelles ressources accessibles, comme des ambulances terrestres de soins critiques supplémentaires au Mississauga. Ces ressources étaient opérées par des membres de l'équipe d'intervention en cas de grande affluence composée de paramédicaux hautement expérimentés d'Ornge qui ont volontairement fait du temps supplémentaire.

Bases temporaires du Programme de transport terrestre pour soins critiques

De nombreux transports de patients atteints de la COVID-19 ont été effectués par Ornge dans le cadre de son Programme de transport terrestre pour soins critiques. Reconnaisant le besoin de ressources en soins critiques dans le Sud de l'Ontario dans le contexte actuel, Ornge a ouvert deux bases temporaires pour son Programme de transport terrestre pour soins critiques à Hamilton et à Chatham-Kent, afin de servir la péninsule du Niagara et le Sud-Ouest de l'Ontario, respectivement. Ces bases permettent de répondre aux demandes de transport rapide de patients vers des centres de soins tertiaires.

Transport de patients (en 2020-2021)

Chatham-Kent	291
Zone d'étape de Hamilton	182
Zone d'étape de Halton	143

Transport d'écouvillons de test de la COVID-19 dans le Nord de l'Ontario

L'un des grands enjeux de la COVID-19 dans le Nord est le transport d'écouvillon de test vers les laboratoires régionaux et provinciaux, un enjeu amplifié au cours de la pandémie par la réduction des services des transporteurs aériens commerciaux. Pour aider les communautés nordiques, Ornge a fourni ses aéronefs visés par une entente permanente certains jours de la semaine et de la fin de semaine – lorsqu'aucun vol commercial n'était proposé – pour le transport de tests de COVID-19 de plusieurs communautés nordiques vers les laboratoires d'analyse situés dans les grands centres. Cette aide a permis l'obtention de résultats plus rapides, un élément crucial en ce moment pour la prévention des éclosions.

Depuis avril 2020, des aéronefs visés par une entente permanente ont transporté 87 410 écouvillons de test.

Faits saillants des opérations 2021 – AVIATION

Chez Ornge, la division de l'aviation est chargée de l'exploitation et de l'entretien des aéronefs à voilure fixe Pilatus PC-12NG et des hélicoptères Leonardo AW139, ainsi que d'un système de gestion de la sécurité fiable et approuvé.

Titulaire de deux certificats d'exploitation aérienne de Transports Canada et organisme de maintenance agréé, cette division d'Ornge embauche des pilotes d'aéronefs à voilure fixe et tournante, des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, des gestionnaires et des employés de soutien.

Principales réussites – aviation et opérations conjointes

- **De nouvelles couleurs pour l'AW139**
En février 2021 commençaient les travaux pour repeindre un premier hélicoptère AW139 d'Ornge. Les nouvelles couleurs – queue bleu marine (référence à l'histoire du programme d'ambulance aérienne), fenêtres à contraste élevé (en cas d'urgence), peinture neuve et vernis transparent offrant une protection améliorée contre la corrosion – ont été pensées par un comité d'employés de première ligne appuyé par l'équipe des Communications

générales d'Ornge. Sept AW139 seront peints en 2021 et le reste des hélicoptères devrait l'être en 2022.

- **Système de vision nocturne avancé pour les aéronefs à voilure tournante**

Le statut d'utilisateur de lunettes de vision nocturne des aéronefs à voilure tournante d'Ornge a été approuvé par Transports Canada. Cette autorisation spéciale assouplit les exigences réglementaires de vol de nuit imposées aux aéronefs à voilure tournante d'Ornge avec des lunettes de vision nocturne, conformément à deux exemptions globales émises par Transports Canada, qui permettent aux hélicoptères d'Ornge de décoller d'aérodromes éteints et d'y atterrir, et de voler à des altitudes minimales plus basses que la normale. Cette approbation pourrait réduire le nombre d'appels refusés pour mauvais temps par le programme de voilure tournante (plafond nuageux inadéquat la nuit).

- **Congrès pancanadien sur le transport aéromédical**

Pendant trois jours en mars, le service de sécurité aérienne d'Ornge a organisé et présenté son quatrième congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada. Malgré un format légèrement différent cette année – le

groupe s'est réuni virtuellement sur la plateforme MS Teams –, notre équipe a accueilli plus de 90 participants inscrits, représentant des exploitants de services d'aide médicale aériens à voilure tournante et fixe de presque toutes les provinces et tous les territoires. Ce congrès continue de contribuer au progrès de la sécurité dans le secteur aéromédical de l'industrie de l'aviation du Canada.

Faits saillants des opérations 2021 – centre de contrôle des opérations

Le centre de contrôle des opérations (CCO) d'Ornge coordonne tous les aspects logistiques du transport sanitaire assuré par l'entreprise.

Ses activités sont assurées par des agents de communication responsables d'affecter à chaque demande de transport sanitaire l'équipement et le personnel médical appropriés afin de fournir aux patients des soins optimaux de la façon la plus efficace possible. Il incombe au CCO d'assurer une coordination sécuritaire et efficace des déplacements.

Principales réussites du centre de contrôle des opérations

- **Centre des opérations d'urgence**
Mis sur pied pour coordonner les efforts de l'opération Remote Immunity, le centre des opérations d'urgence (COU) d'Ornge évite les

répercussions sur les opérations régulières du CCO. Le COU a également joué un rôle essentiel dans la coordination des déplacements des patients en soins de courte durée et en soins intensifs imposés par le SGI lors de la troisième vague de COVID-19 en Ontario.

- **Dépistage de la COVID-19 et Centre provincial d'autorisation du transfert des patients**

Le CCO gère le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients pour le compte du ministère de la Santé. Ce dernier permet de dépister les maladies infectieuses chez les patients et aide à suivre leurs déplacements entre les établissements dans le système. En 2020, d'autres questions de dépistage liées à la COVID-19 ont été ajoutées spécifiquement pour les patients provenant d'établissements de soins de longue durée et de maisons de retraite, ou y étant transférés.

De plus, le CCO a mis à jour la plateforme Web sur laquelle la plateforme du Centre provincial d'autorisation du transfert des patients est basée. La nouvelle plateforme améliore l'expérience de l'utilisateur et lui permet de planifier des transferts plus efficacement.

- **Plan de continuité des activités en cours**

En raison de la pandémie, et pour respecter les lignes directrices sur l'éloignement physique du gouvernement ontarien et de Santé publique Ontario, le CCO a mis en œuvre son Plan de

continuité des activités (PCA) en mars 2020, en séparant les effectifs du CCO en deux quarts de travail, soit de jour et de soir. Dans le cadre de ce processus, tous les locaux du CCO sont nettoyés en profondeur après chaque quart de travail afin d'assurer un environnement de travail propre et sain pour le quart suivant. En outre, nous avons procédé à des changements importants aux horaires pour réduire autant que possible le risque de contamination et d'exposition entre les équipes.

Bien-être de notre personnel

Équité, diversité et inclusion (EDI)

Dans la dernière année, des événements internationaux ont rappelé la nécessité, pour les organismes, de mettre l'équité, la diversité et l'inclusion au premier plan.

En tant qu'organisme au fort sens de l'équité en santé, Ornge est bien positionné pour changer la donne. Pour ce faire, il faut d'abord nous assurer d'incarner ces principes en milieu de travail et de les appliquer dans nos actions au quotidien.

Ornge est résolu à véhiculer une culture diversifiée, inclusive et respectueuse, où tous les employés sentent qu'ils peuvent s'épanouir et contribuer à une mission commune : sauver des vies, redonner la santé, accroître la capacité et préserver la dignité en Ontario. En 2020, Ornge a mis sur pied son comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion visant à élaborer des pratiques communes qui font la promotion des valeurs d'EDI au sein des équipes de travail, dans l'organisme et avec des patients et intervenants. Ce faisant, Ornge s'assure d'être un lieu où les employés se dépassent et contribuent à l'amélioration des soins de santé pour les patients de l'Ontario.

Faits saillants de 2020-2021

- **Charte de l'EDI**

Une charte de l'équité, de la diversité et de l'inclusion a été créée pour décrire de manière cohérente, explicite et transparente les processus et procédés opérationnels dans l'ensemble des emplacements et des sites.

- **Site intranet**

Le comité EDI d'Ornge a lancé un site intranet consacré aux sujets, événements, ressources et références touchant l'EDI. La page Web contient aussi un formulaire de commentaire qui laisse la possibilité de donner son opinion de manière anonyme.

- **Processus d'approvisionnement concurrentiel**

Ornge a commencé l'élaboration d'un processus d'approvisionnement concurrentiel qui guidera la création d'un programme d'équité, de diversité et d'inclusion viable.

- **Formation sur l'EDI**

Tout au long de l'année, Ornge a proposé plusieurs activités de formation au personnel ainsi qu'une série de dîners-causeries, notamment sur l'importance de l'équité et les notions fondamentales de l'identité de genre.

Dates de reconnaissance liées à l'EDI

- Journée internationale des femmes
- Mois de la fierté

- Mois de l'histoire des Noirs
- Journée internationale en rose
- Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme
- Mois du patrimoine asiatique et sud-asiatique
- Aïd Moubarak
- Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie
- Journée nationale des peuples autochtones

Programme des 100 meilleurs employeurs de la région du grand Toronto

Chez Ornge, la participation des employés, c'est une priorité. Au cours des dernières années, nous avons fait de grands efforts pour leur donner un environnement de travail propice au dépassement. Après avoir constaté des améliorations notables dans la participation des employés, nous avons cru bon nous mesurer aux autres milieux de travail du pays.

Le programme des 100 meilleurs employeurs du Canada est un concours national qui récompense les leaders de l'industrie qui offrent des milieux de travail d'exception. Pour être sélectionnés, les candidats doivent respecter ou dépasser des critères stricts qui touchent plusieurs aspects, y compris le lieu de travail physique, les avantages, les communications avec le personnel, l'implication dans la communauté et la formation. **Ornge a été sélectionné comme l'un des**

100 meilleurs employés de la grande région de Toronto dans la catégorie régionale.

Nous nous félicitons de cette reconnaissance et sommes honorés d'être aux côtés de nombreuses entreprises avant-gardistes. Les raisons de la sélection d'Ornge, le profil de l'organisme ainsi qu'un article qui le présente ont été publiés sur le site Web du concours. Bien que le siège social d'Ornge se trouve dans la grande région de Toronto (d'où sa nomination dans la région), cet accomplissement reflète le travail qui s'accomplit chaque jour dans les bases d'Ornge de l'ensemble de la province. Notre demande comprenait des initiatives impliquant du personnel de chaque service, groupe d'employés et communauté de base d'Ornge.

Opérations paramédicales

Au sein des bases hospitalières d'Ornge, le Service de l'éducation et de la formation couvre trois grands volets :

- **Formation de base** : Programmes destinés aux paramédicaux aériens en soins avancés (programme de transition) et aux paramédicaux en soins critiques pour les préparer à fournir des soins de grande qualité durant le transport aérien.
- **Formation médicale continue** : Formation annuelle et renouvellement de certification pour

nos paramédicaux afin de maintenir la qualité des soins fournis.

- ***Formation du personnel d'exploitation :***
Maintien de compétences logistiques comme la RCR, formation en évacuation sous l'eau, tests sur la capacité de soulever des charges, mise à jour des connaissances sur le nouvel équipement, et formation théorique aéromédicale couvrant tous les aspects du transport sanitaire aérien.

Ornge peut compter sur une équipe d'éducateurs hautement qualifiés pour assurer la coordination et la prestation de formations, qui reposent autant sur l'autoapprentissage que sur des conseils de professionnels expérimentés. Nos éducateurs sont aussi responsables de gérer un centre de simulations avec des patients de moyenne et de grande fidélité, grâce auquel les paramédicaux peuvent s'exercer et mettre en pratique des compétences à risque élevé peu fréquentes. Les simulations sont utilisées dans tous les volets de la formation, sauf dans le cadre de la formation théorique aéromédicale.

Les restrictions provoquées par la COVID-19 ont eu d'importantes répercussions sur la prestation en présentiel des formations médicales continues et des formations de base en 2020 et 2021. L'équipe de l'éducation et de la formation demeurent toujours à

l'affût de méthodes de formation novatrices et efficaces.

Principales réussites du Service de l'éducation et de la formation

- **Formation de base**

Une journée de certification de base et neuf examens oraux se sont tenus sur les bases hospitalières; en tout, on a remis douze certificats en soins paramédicaux : neuf provisoires en soins primaires aériens, deux en soins avancés aériens et un en soins critiques paramédicaux. Onze paramédicaux en soins avancés ont reçu une certification conjointe, tandis que dix paramédicaux en soins primaires ont reçu une certification conjointe en soins primaires aériens.

- **Formation initiale continue (FMC)**

Les bases hospitalières ont tenu quarante-deux séances de FMC en personne pour les paramédicaux en soins avancés aériens et en soins critiques dans huit bases de la province. Douze séances de FMC en personne pour les paramédicaux aériens en soins primaires ont eu lieu dans cinq bases de la province, portant le total de séances de FMC en 2020-2021 à 54. En tout :

- Vingt paramédicaux ont réintégré le cours pour paramédicaux en soins avancés

aériens ou en soins critiques à la suite d'une absence de la pratique clinique.

- Malgré les défis posés par la COVID-19, 21 paramédicaux progressent dans le programme de formation de base à l'intention des paramédicaux en soins critiques.

Services généraux

Les activités du personnel des Services généraux sont essentielles pour Ornge : ces employés sont responsables des sphères administratives et financières qui sous-tendent la mission de première ligne de l'organisme. Physiquement situés au siège social d'Ornge à Mississauga, les Services généraux sont composés des Ressources humaines et relations de travail, des Finances, des Technologies de l'information et gestion de projets, du Soutien décisionnel, de l'Approvisionnement, des Services juridiques, des Communications générales et des Affaires publiques.

Principales réussites des Services généraux

- **Opération Remote Immunity**

De l'équipement de TI, du matériel de stockage pour les vaccins et d'autres fournitures médicales essentielles au succès de l'opération ont été rendus disponibles.

- **Opérations d'intervention**

L'espace nécessaire pour une base de réponse à la COVID-19 – entrepôt, salles du personnel, douches, etc. – a été libéré au siège social d'Ornge.

- **Équipement de protection individuelle**

L'équipement de protection individuelle nécessaire pour le transport en toute sécurité de patients atteints de la COVID-19 a été fourni au personnel d'Ornge pour réduire son risque d'exposition.

Événements de mobilisation du personnel

Ornge souhaite favoriser l'engagement et la mobilisation de ses plus de 600 employés dans la province. Durant l'année, les différents départements des Services généraux recueillent les commentaires du personnel afin de proposer diverses initiatives qui contribuent à l'équilibre travail-vie personnelle. Pendant la COVID-19, le personnel a eu l'occasion de participer à de nombreuses activités virtuelles ou sur les médias sociaux visant à susciter leur reconnaissance et leur mobilisation, comme :

- Activité de financement pour le mouvement Movember
- Semaine nationale des opérateurs en télécommunications

- Semaine des soins paramédicaux
- Semaine des ambulances aériennes
- Journée des techniciens d'entretien d'aéronefs
- Journée mondiale des pilotes

Prix et reconnaissance

Médaille pour services distingués de la gouverneure générale

La Médaille pour services distingués des services d'urgence médicale récompense des professionnels des services d'urgence médicale préhospitaliers qui ont accompli leurs fonctions de manière exemplaire en faisant preuve d'une conduite sans reproche, de diligence et d'efficacité.

Les récipiendaires doivent être à l'emploi d'un service d'urgence médicale au plus depuis le 31 octobre 1991 et avoir effectué au moins 20 ans de service exemplaire.

Cette année, le travail de 18 employés d'Ornge a été récompensé :

- Marcy Addley, formatrice
- Geoffrey Brown, paramédical
- Michelle Collin-Thistle, paramédicale
- Peter Cunnington, directeur de l'exploitation, aviation

- David Dasti, formateur
- Mark Etherington, paramédical
- Gregory Harper, pilote
- Jeffrey Hynes, paramédical
- Natalie Lavergne, paramédicale
- Shawn McLeish, paramédical
- Trevor Milne, pilote
- Arden Penner, paramédical
- Christopher Power, pilote
- Justin Pyke, directeur des opérations paramédicales
- Cliff Rundle, pilote
- Matthew Tremble, paramédical
- Rob van Houwelingen, paramédical
- Tara Williams, paramédicale

Les employés d'Ornge suivants ont reçu la Première barrette, pour 30 ans de service :

- Mark Etherington, paramédical
- Daniel McGuire, responsable du Service de l'éducation et de la formation
- Christopher Power, pilote

Prix pour les années de service

Pour une deuxième année, Ornge a remis le Prix pour les années de service. Les récipiendaires ont été annoncés lors d'une séance de discussion ouverte d'Ornge. Ce prix, sous forme d'une ou de plusieurs épinglettes, a été décerné aux employés ayant accumulé 5, 10, 15, 20, 25, 30 et 35 années de service au sein du Programme d'ambulances aériennes de l'Ontario.

Communauté, public et mobilisation des médias

Ornge croit qu'il est essentiel de travailler auprès des communautés à l'échelle de l'Ontario afin d'interagir positivement avec les gens que nous servons. Au moyen d'événements et de publications sur les médias sociaux et dans les médias traditionnels, nous cherchons à faire connaître nos services aux intervenants, aux dirigeants des communautés, aux futurs employés potentiels et aux membres du grand public.

Ornge s'assure d'une visibilité dans les médias numériques et sociaux, grâce auxquels tous les Ontariens ont accès à de l'information sur nos services. Que ce soit en faisant la promotion de la sécurité sur les routes, les plans d'eau ou les sentiers de l'Ontario, ou encore en tenant les communautés au courant de ses interventions en cours, Ornge s'engage à fournir régulièrement de l'information pertinente au public.

Principales réussites

- *Opération Remote Immunity* : Grâce au pouvoir des médias sociaux et de la communauté, Ornge a pu promouvoir et encourager la vaccination dans 31 communautés autochtones éloignées et à Moosonee, notamment par la publication de photos et de vidéos de membres de la communauté en train de se faire vacciner, et de

vidéos d'aînés et de gardiens du savoir expliquant l'importance de la vaccination.

- *Services d'intervention lors de la pandémie* : Sur les réseaux sociaux, Ornge a aussi mis en lumière la gravité de la troisième vague en Ontario et a montré au public les coulisses des transferts liés à la COVID-19, notamment par une vidéo de nos ambulances terrestres de soins critiques ainsi que de l'intérieur d'une unité de transport pour patients multiples, empruntée aux Services ambulanciers de York.

Articles d'intérêts

- [« Ça n'arrête jamais. » Alors que les unités de soins intensifs débordent, Ornge prend l'initiative de déplacer des patients atteints de la COVID-19.](#)

[en anglais]

Ornge décrit son approche d'intervention dans les unités de soins intensifs à CTV, notamment sa répartition, son organisation et son transport des patients atteints de la COVID-19 en Ontario pour accroître leur capacité dans la région du grand Toronto.

- [Ornge atténue les risques en période d'incertitude.](#)

[en anglais]

Les ambulances aériennes comportent des risques. Rajoutons une pandémie mondiale et la sécurité de l'équipage de vol devient encore plus essentielle. Le Dr Homer Tien s'entretient avec le magazine Skies et explique comment Ornge atténue les risques en période d'incertitude.

- [L'opération Remote Immunity s'accélère alors qu'Ornge se prépare à la vaccination de 31 communautés autochtones isolées.](#)
[en anglais]

Dans un reportage, CBC News montre en quoi l'opération Remote Immunity contribue à la protection des communautés autochtones contre la COVID-19.

Présence au sein de la communauté

Tout au long de l'année, Ornge reçoit de nombreuses invitations pour participer à des événements dans des localités partout en Ontario. Durant la dernière année, malgré les restrictions liées à la pandémie, nous avons pris part à un grand nombre d'événements et de campagnes, dont les suivants :

- Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT)
- Campagne Bell Cause pour la cause
- Campagne CP24 CHUM Christmas Wish

- Semaine internationale des ambulances aériennes
- Semaine internationale des soins infirmiers
- Semaine des soins paramédicaux
- Tour Paramédic Bell
- Activité de financement pour le mouvement Movember
- Célébrations de la fierté

Gestion des finances

Durant l'exercice 2020-2021, Ornge a reçu un total de 233,6 millions de dollars du ministère de la Santé (financement annuel et ponctuel) pour offrir des services d'ambulances aériennes et d'ambulances terrestres pour soins critiques, ainsi que 2,3 millions de Santé Ontario pour le transport des organes et des équipes responsables des greffes.

Nous poursuivons notre mission de fournir aux patients un accès rapide et sécuritaire à des soins de santé avec la plus grande efficacité possible. Notre plan stratégique accorde une importance capitale à la rigueur budgétaire dans la poursuite de nos activités, dans le but de veiller à ce que les fonds publics qui nous sont confiés soient utilisés à bon escient. La hausse des coûts d'exploitation de nos appareils, la fluctuation des prix du carburant, l'évolution des marchés du travail et le coût des services associés à nos obligations de remboursement existantes sont des exemples de défis que nous avons dû surmonter et que nous continuerons à gérer au cours de la prochaine année.

DÉFINITIONS

Main-d'œuvre : Comprend les dépenses relatives à la main-d'œuvre comme le salaire et les avantages sociaux.

Réponse à la COVID-19 : Comprend des dépenses d'opérations comme la main-d'œuvre et l'aviation.

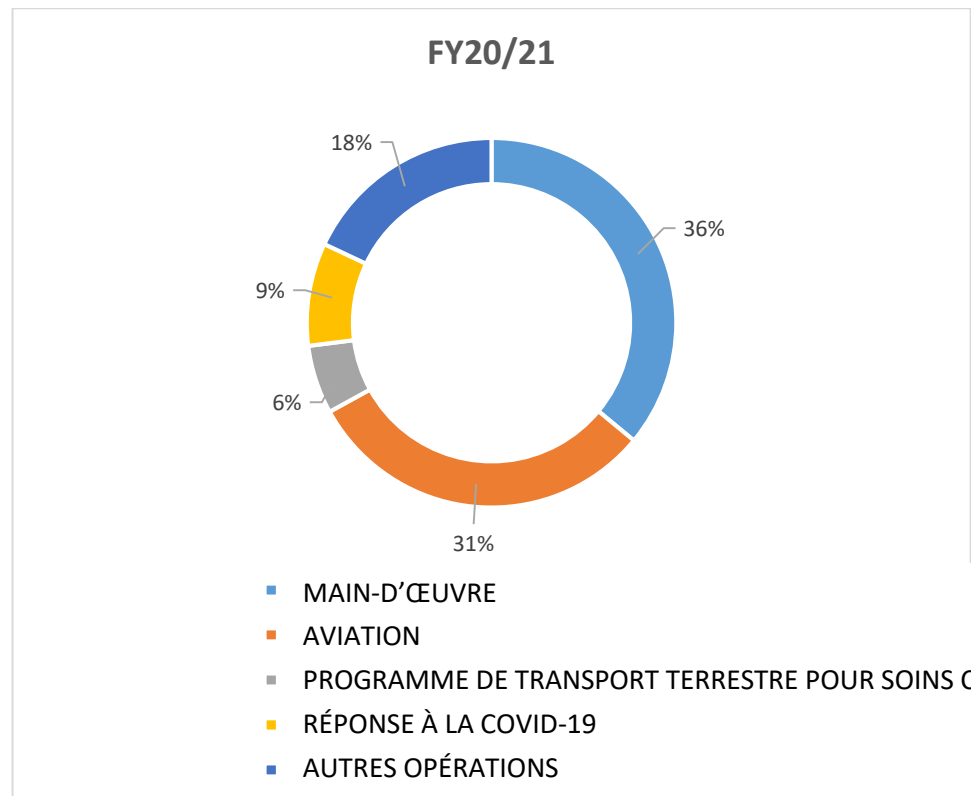
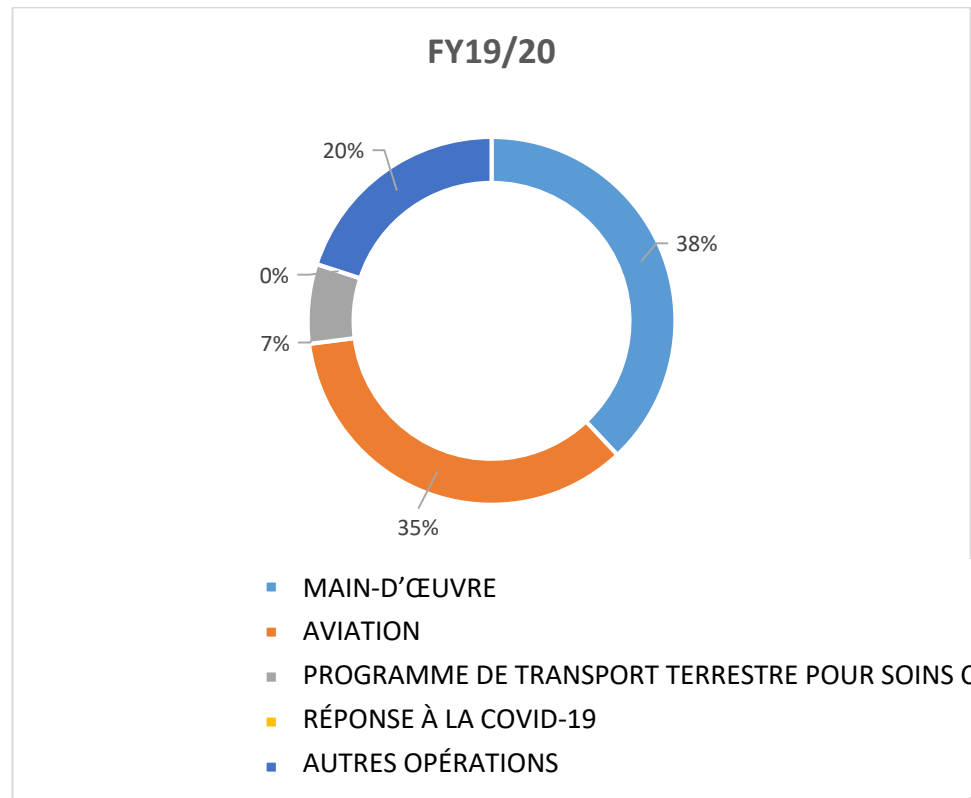
Aviation : Comprend les coûts associés aux opérations de la flotte, y compris l'entretien des aéronefs, le carburant et les transporteurs visés par une entente permanente.

Programme de transport terrestre pour soins critiques : Programme d'Ornge qui sert les régions du Grand Toronto, d'Ottawa et de Peterborough.

Autres opérations : Comprend les dépenses liées à l'équipement médical, aux installations et au soutien administratif.

N.B. : Les graphiques présentent les composantes des charges d'exploitation d'Ornge, ainsi que le pourcentage des charges d'exploitation annuelles associé à chacune de ces composantes pour l'exercice actuel et le précédent.

Charge d'exploitation par composante



État consolidé des résultats

(en milliers de dollars canadiens)	2021	2020
PRODUITS		
Programme de transport médical du ministère de la Santé de l'Ontario	200 353	190 633
Programme de transport terrestre pour soins critiques	13 801	13 801
Financement pour la lutte contre la COVID-19	19 430	-
Autres produits	3 123	6 634
	236 707	211,068
CHARGES		
Salaires, avantages sociaux et autres coûts de main-d'œuvre	77 784	79 562
Charges liées au transporteur et à la flotte	67 251	74 760
Fournitures, installations et autres	12 482	16 509
Programme de transport terrestre pour soins critiques	13 801	13 801
Dépenses de lutte contre la COVID-19	18 806	624
Intérêts	13 719	14 581
Amortissement des immobilisations	11 579	11 265
	215 422	211 102
Excédent/(insuffisance) des produits sur les charges avant les autres produits	21 285	(34)
AUTRES PRODUITS		
Gain sur sortie d'immobilisations, montant net	40	55
Excédent des revenus sur les dépenses	21 325	21
Déficit net à l'ouverture de l'exercice	-59 304	-59 325
DÉFICIT NET, FIN DE L'ANNÉE	(37 979)	(59 304)

État consolidé – situation financière

	(en milliers de dollars canadiens) 31 mars 2021	31 mars 2020
ACTIFS		
Liquidités	5 234	1 529
Autres actifs à court terme	25 990	19 950
Actifs à court terme	31 224	21 479
Liquidités soumises à restrictions	400	400
Contrat d'entretien	14 358	17 889
Immobilisations	172 296	176 540
ACTIFS TOTAUX	218 278	216 308
PASSIFS		
Prêt à court terme	\$-	8 000 \$
Dettes d'exploitation et autres passifs à court terme	29 668	27 077
Tranche de la dette à long terme échéant à moins d'un an	11 202	10 360
PASSIFS À COURT TERME	40 870	45 437
Dette à long terme	215 030	226 073
Contrat d'entretien à long terme	-	4 725
PASSIFS TOTAUX	255 900	276 235
Déficit net	-37 979	-59 304
Gains de réévaluation non matérialisés (pertes)	357	-623
PASSIFS TOTAUX ET DÉFICIT NET	218 278	216 308

Le mot de la fin – Alvin Fiddler, grand chef de la Nation Nishnawbe Aski (2015-2021)

Au moment de l'approbation des vaccins contre la COVID-19 au Canada, nous savions que leur administration dans nos communautés des Premières Nations isolées serait loin d'être simple. Pour faire face aux nombreux défis de logistique, nous avons besoin de compétences et d'une expertise considérable. Dès le début, nous savions qu'il allait nous falloir un partenaire de confiance pour mener à bien la distribution.

Le gouvernement de l'Ontario et la Nation Nishnawbe Aski (NAN) savaient que grâce à sa position unique, Ornge serait en mesure de relever le défi avec brio. Et nous ne nous sommes pas trompés.

Réponse sans précédent à un défi sans précédent, l'opération Remote Immunity (ORI) a nécessité la mise au point de 31 plans adaptés aux besoins et au contexte unique de chaque Première Nation. Après l'élaboration d'une liste de principes directeurs pour l'opération, les équipes de vaccination d'Ornge ont suivi une formation sur la culture avant leur visite de nos communautés, contribuant ainsi à la création d'une expérience positive pour nos citoyens. Les équipes d'Ornge ont apporté soins et réconfort à nos membres, et même quelques fous rires. Généreux en explications sur les vaccins, ils ont fait preuve de patience et de bonne volonté dans leurs interactions.

L'ORI n'était pas une mince tâche. Elle nécessitait une collaboration entre Ornge, le gouvernement provincial, les autorités de santé du secteur et les Rangers canadiens, travaillant main dans la main avec les administrations de nos communautés et les équipes pandémiques locales. Et le tout s'est passé à une vitesse fulgurante – beaucoup de gens ont travaillé sans compter pour mener ce projet à bon port. L'ORI pourrait être l'un de nos plus gros accomplissements communs, et le positivisme et le dévouement de tous les partenaires sont incroyables.

Je suis encore émerveillé par le succès de ce déploiement sur le territoire de la NAN, et je suis reconnaissant envers Ornge, pour sa contribution et son dévouement précieux envers l'accomplissement de cette mission. Nous sommes heureux qu'Ornge se soit vu confier les rênes de la vaccination de nos jeunes dans le cadre de l'opération Remote Immunity 2.0, et j'ai confiance que nous connaîtrons autant de succès.

Plus tôt cette année, nous avons signé une série d'accords sur les relations avec Ornge et d'autres partenaires dans le but d'améliorer les résultats en matière de santé des communautés du territoire de la NAN, et nous avons hâte de poursuivre la collaboration sur d'autres projets novateurs visant à améliorer la santé et le bien-être de nos Nations.

Collaboration, coordination et communication : voilà les clés de notre succès avec Ornge dans l'élaboration de solutions créatives aux défis uniques auxquels sont

confrontées les Premières Nations de la NAN. Je sais que cette volonté de collaborer en tant que véritables partenaires perdurera longtemps après la pandémie.

Miigwetch à tout le monde chez Ornge pour votre travail et votre dévouement remarquables pour protéger la santé des citoyens de la NAN.