

# RAPPORT ANNUEL

## 2021-2022

Version provisoire pour le comité des  
opérations

8 juin 2022

## **Reconnaissance territoriale**

Nous aimerions commencer par souligner qu'Ornge exerce ses activités sur les terres traditionnelles de nombreux peuples autochtones, terres que nous appelons maintenant l'Ontario. Nous reconnaissons l'importance de ces territoires afin de réitérer notre engagement à améliorer les relations entre les nations et à approfondir notre compréhension des peuples autochtones locaux et de leur culture.

Nous reconnaissons le territoire ancestral et non cédé de tous les Inuits, Métis et membres des Premières Nations qui y habitent et sommes conscients de la responsabilité qui nous incombe d'améliorer l'accès aux soins et de promouvoir l'équité en santé partout en Ontario.

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Message du président-directeur général.....                               | 5  |
| Conseil d'administration .....  | 6  |
| Équipe de la haute direction .....  | 6  |
| Qui nous sommes.....  | 7  |
| Flotte et services .....  | 7  |
| Mission .....   | 8  |
| Plan stratégique – iPropulsion 2021-2024.....                             | 9  |
| Données, figures et tendances .....                                       | 10 |
| Transports de patients et d'équipes entre établissements .....            | 10 |
| Interventions auprès des patients .....                                   | 10 |
| Transports connexes .....   | 11 |
| Réseau trillium pour le don de vie (RTDV) et greffes d'organes.....       | 13 |
| Centre provincial d'autorisation du transfert des patients .....          | 14 |
| Télémédecine.....   | 14 |
| Résultats.....  | 15 |
| Faits saillants sur les plans clinique et opérationnel .....              | 18 |
| Opération <i>Remote Immunity</i> .....                                    | 18 |
| Intervention en cas de grande affluence .....                             | 18 |
| Expansion du Programme de transport terrestre pour soins critiques .....  | 19 |
| Transport de sang .....   | 19 |
| Aéronefs consacrés aux transports en santé mentale.....                   | 20 |
| Possibilités de surspécialisation d'Ornge.....                            | 20 |
| Bien-être de notre personnel .....  | 23 |
| Éducation et formation .....  | 23 |
| Équité, diversité et inclusion (EDI) .....                                | 24 |
| Programme des 100 meilleurs employeurs de la région du grand Toronto..... | 26 |
| Prix et reconnaissance .....  | 27 |
| Profils d'employés.....   | 28 |
| Opération <i>Remote Immunity</i> – Promotion .....                        | 29 |
| Journée nationale de la vérité et de la réconciliation .....              | 29 |
| Spectacle aérien international du Canada.....                             | 30 |
| Balado PULSE d'Ornge .....  | 30 |

|   |    |
|---|----|
| Articles d'intérêt dans les médias..... | 30 |
| Présence au sein de la communauté.....  | 31 |
| Gestion des finances.....               | 32 |
| Le mot de la fin à nos patients.....    | 37 |

## MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

En 2021-2022, Ornge a agi pour lutter contre les obstacles sans précédent dans notre système de santé, mettant son expertise en soins, en transport et en logistique au service de tous les patients de la province.

La pandémie de COVID-19 ayant eu des répercussions considérables et continues sur les hôpitaux, Ornge a joué un rôle clé dans la gestion des défis liés à leur capacité d'accueil en offrant un transport sécuritaire et efficace d'un établissement à l'autre. En plus d'avoir bénévolement renforcé la capacité de mobilisation dans le sud de l'Ontario, Ornge a collaboré avec d'autres intervenants clés – CritiCall, Santé Ontario et le ministère de la Santé – pour que les patients soient transportés à temps et de façon coordonnée durant l'une des vagues importantes de la maladie.

Le personnel d'Ornge continue de faire preuve de leadership dans le cadre de l'initiative provinciale de distribution des vaccins. Tirant profit des premières réussites de l'opération *Remote Immunity* au tout début de 2021, il a coordonné et mené à bien la distribution et l'administration des vaccins aux communautés nordiques et éloignées des Premières Nations. Au fil de l'élargissement de la vaccination à différents groupes d'âge et à différentes populations durant l'année, Ornge a apporté son soutien en organisant et en répartissant des vols, veillant ainsi à ce que les communautés continuent d'avoir accès aux vaccins.

En plus de ces projets spéciaux, Ornge s'est affairé à trouver et à corriger des lacunes pour améliorer l'équité pour les patients, peu importe où ils habitent. Une équipe de transport pilote a été lancée pour prodiguer directement des soins spécialisés en santé mentale au chevet des patients. Le premier programme « Transport de sang » de l'Ontario – qui consiste à transporter des produits sanguins vitaux à bord d'une ambulance par hélicoptère d'Ornge jusqu'au lieu d'un événement traumatique – améliore l'efficacité des traitements à des endroits où ce type de produits se fait rare.

Le rapport annuel de cette année offre un aperçu de ces initiatives et d'autres projets et suit les progrès que nous accomplissons dans le cadre d'*iPropulsion*, notre plan stratégique 2021-2024. Il fait également le point sur nos initiatives visant à promouvoir et à adopter une culture de l'équité, de la diversité et de l'inclusion dans l'ensemble de notre organisme, de même que sur nos efforts de mobilisation des employés et des intervenants.

L'équipe d'Ornge, formée de plus de 650 employés de soutien et de première ligne, a fait preuve d'un dévouement et d'une résilience remarquables malgré les nombreux défis; nous sommes très heureux de vous présenter les résultats de cette aventure.

D<sup>r</sup> Homer Tien

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ian W. Delaney – Président

Charles A. Harnick

Patricia Lang

Maneesh Mehta

David Murray

D<sup>r</sup> Andrew Smith

Patricia (Trish) Volker

D<sup>re</sup> Annelind Wakegijig

## ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION

D<sup>r</sup> Homer Tien, président-directeur général

Wade Durham, directeur de l'exploitation, opérations conjointes et opérations médicales, et directeur général adjoint (intérimaire)

Foster Brown, chef des ressources humaines et des relations industrielles

Peter Cunnington, directeur de l'exploitation, aviation (intérimaire)

Abbie Hudson, chef du personnel

Susan Kennedy, avocate et secrétaire générale

Inna Kravitz, chef des services financiers

D<sup>r</sup> Bruce Sawadsky, médecin chef

James MacDonald, directeur, communications et affaires publiques

## Qui nous sommes

Ornge est un fournisseur de services d'ambulance aérienne et de transport pour soins critiques dans la province de l'Ontario. Nous sommes le plus important fournisseur de ces services au Canada. Ornge fait partie du système de soins 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 650 personnes, notamment des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication, des médecins, des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, des formateurs et des employés de soutien.

## FLOTTE ET SERVICES

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 pour soins critiques.

Le centre de contrôle des opérations (CCO) d'Ornge coordonne tous les aspects logistiques du transport sanitaire assuré par l'entreprise. Situé à Mississauga, le CCO est composé d'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.

Ornge 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 (Air Bravo, SkyCare Air Ambulance et Thunder Airlines), 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 région du grand Toronto (RGT), répartis par le centre de contrôle des opérations.

*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 effectuent des transferts d'urgence entre établissements pour sauver des patients et préserver l'intégrité de leurs membres. L'organisme coordonne en outre le transport aérien 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.

***Redonner la santé***

Ornge transporte ou coordonne le transport aérien de tous les patients en civière de l'Ontario afin qu'ils puissent subir une imagerie diagnostique ou consulter des spécialistes, dans le but de retrouver 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. Cela 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.

**Vision :** Les meilleurs soins, où que vous soyez

**Devise :** Sur la voie de l'équité en santé

**Valeurs de l'organisme :** Bienveillance, respect, intégrité, sécurité et professionnalisme

## Plan stratégique – iPropulsion 2021-2024

### ***Volets de notre hélice stratégique***

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 ces groupes, en les encourageant et en leur offrant du mentorat.

Pour en savoir plus sur notre plan stratégique, consultez la page [ornge.ca/stratplan](https://ornge.ca/stratplan).

## Données, figures et tendances

### Transports de patients et d'équipes entre établissements

|   | <b>Nombre de missions</b> | <b>Nombre de transports</b> | <b>Distance totale parcourue</b> | <b>Kilométrage moyen par transport</b> |
|---|---------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--|
| <b>Aéronefs à voilure fixe d'Ornge</b>            | <b>6 385</b>              | <b>11 259</b>               | <b>19 546 791</b>                | <b>1 736</b>                           |
| <b>Aéronefs à voilure tournante d'Ornge</b>       | <b>2 486</b>              | <b>2 625</b>                | <b>968 787</b>                   | <b>369</b>                             |
| <b>Ambulances terrestres pour soins critiques</b> | <b>3 060</b>              | <b>3 650</b>                | <b>552 814</b>                   | <b>151</b>                             |

#### 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.

**Distance totale parcourue :** Distance réelle basée sur les segments de vol des transports connexes.

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

### Interventions auprès des patients

En 2022, Ornge a transporté avec services 20 307 patients, une augmentation de 14 % par rapport à l'année précédente. Environ 7 % de ces patients ont été transportés à partir du lieu d'intervention (ou d'un lieu d'intervention modifié). Il s'agit du même pourcentage que celui de l'année précédente. Les 93 % restant étaient des transferts entre établissements, pourcentage qui est aussi resté inchangé.

*\* Les interventions modifiées sont des interventions sur les lieux pour lesquelles un rendez-vous est convenu entre les services paramédicaux et Ornge pour aller chercher le patient à l'hôpital le plus près.*

#### FIGURE 1 : Niveau de priorité de tous les transports d'Ornge en 2021-2022

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Première urgence 1 (phase critique)</b> | <b>4 068</b> |
| <b>Première urgence 2</b>                  | <b>5 710</b> |
| <b>Urgent 3</b>                            | <b>5 655</b> |
| <b>Non urgent 4</b>                        | <b>1 674</b> |
| <b>Non urgent 5</b>                        | <b>3 200</b> |

#### Définitions

**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.

**Interventions sur les lieux** : Les interventions sur les lieux sont des transports effectués par hélicoptère à partir de l'emplacement géographique d'un incident.

**Transports entre établissements** : Les transports entre établissements se font entre les établissements de soins de santé, y compris les hôpitaux et les infirmeries.

**Première urgence 1** : Phase critique (ou comportant des risques imminents de détérioration) qui requiert des interventions intensives et immédiates dans les quatre heures suivant la demande de transfert, conformément à la Politique concernant les malades en phase critique de la province.

**Première urgence 2** : Phase critique ou menaçant des fonctions importantes qui requiert des interventions médicales rapides. Elle concerne les patients ayant une maladie ou une blessure aiguë et dont l'état risque de se détériorer.

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

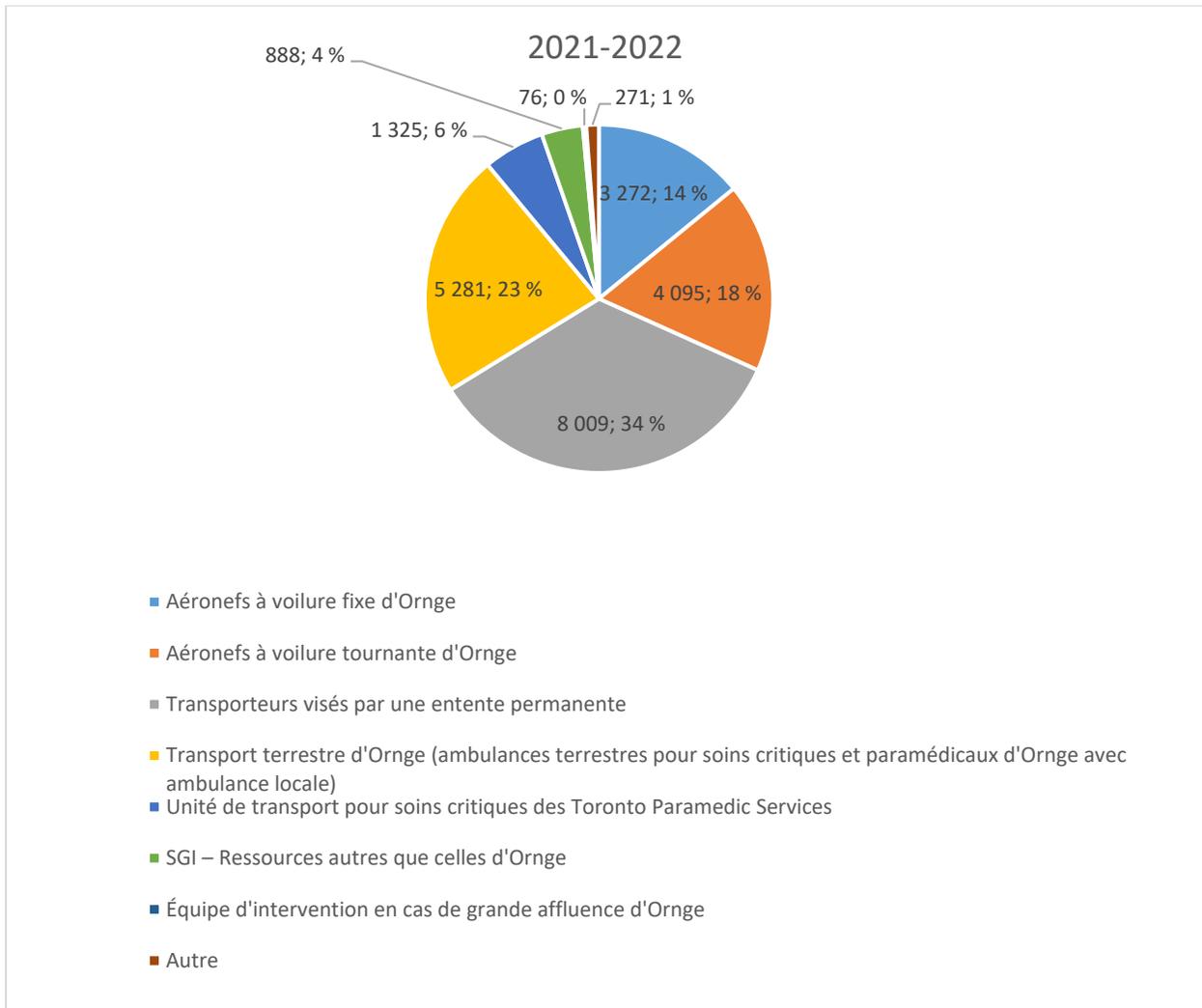
**Non-urgent 4** : Situation clinique aiguë traitée et stabilisée à l'établissement d'origine et qui nécessite une consultation à un niveau de soins supérieur.

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

### Transports connexes

Comme le territoire de l'Ontario est vaste, chaque intervention auprès de patients peut exiger des déplacements par plusieurs moyens avant d'arriver à la destination finale. 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 de Thunder Bay.

**FIGURE 2 : Répartition des moyens de transport connexes en 2021-2022**



|                                | <b>2021/22</b> |
|--------------------------------|----------------|
| Ornge Fixed Wing               | 3,272          |
| Ornge Rotor Wing               | 4,095          |
| Standing Agreement Carrier     | 8,009          |
| Ornge Land (CCLA and Ornge par | 5,281          |
| Toronto Paramedic Service CCTU | 1,325          |
| IMS - Non-Ornge Assets         | 888            |
| Ornge Surge Response Team      | 76             |
| Other                          | 271            |

## Définitions

**Toronto Paramedic Services** : Les Toronto Paramedic Services sont le plus important service paramédical municipal du Canada. Ils offrent des services de transport terrestre pour soins critiques aux bases hospitalières d'Ornge avec l'unité de transport pour soins critiques.

**Transporteurs visés 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 paramédicaux en soins avancés (PSA) ou de paramédicaux en soins primaires (PSP).

**Transport terrestre d'Ornge** : Transports effectués par le Programme de transport terrestre pour soins critiques d'Ornge ou durant lesquels des paramédicaux d'Ornge accompagnent un patient dans une ambulance du service municipal.

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

**Système de gestion des incidents (SGI) – Ressources autres que celles d'Ornge** : Déplacements de patients en soins intensifs ou de courte durée imposés par le SGI provincial et effectués par l'entremise des services paramédicaux locaux coordonnés par Ornge.

**Équipe d'intervention en cas de grande affluence d'Ornge** : Transports réalisés par l'équipe d'intervention en cas de grande affluence spécialisée d'Ornge durant la crise provinciale de COVID-19.

**Autre** : Comprend l'unité maritime des services paramédicaux de la Weeneebayko Area Health Authority, Manitoba Lifeflight, les transporteurs sous contrat supplémentaires lors des périodes achalandées et les patients transportés par vol régulier.

## Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) et greffes 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, qui fait partie de Santé Ontario), l'organisme de dons d'organes et de tissus de l'Ontario.

En 2021-2022, Ornge a reçu 262 demandes du RTDV, une augmentation de 22 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse peut être attribuée à la pandémie et à la réouverture graduelle 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 (foie et rein) à Ottawa peut générer trois demandes en lien avec la greffe d'organes : une demande de transport de l'équipe de greffe de Toronto à Ottawa, une demande de transport de l'équipe et d'un organe extrait (foie) vers Toronto et une demande de transport pour un autre organe extrait (rein) vers London.

Pendant la période visée par le présent rapport, les 262 demandes du RTDV ont généré 445 demandes complétées en lien avec la greffe d'organes.

## Centre provincial d'autorisation du transfert des patients

Le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients est financé par le ministère de la Santé et est administré en son nom par Ornge. Il offre un outil de dépistage en ligne des maladies respiratoires avant le transport entre établissements des patients en Ontario et entretient une base de données sur les transferts de patients dans la province. Il s'est avéré indispensable pour le dépistage de la COVID-19 et la collecte de données relatives aux transports durant la pandémie.

Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, Ornge a généré 313 761 numéros de transfert pour le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients. De ce nombre, 30 132 patients ont été jugés comme étant susceptibles d'être atteints de la COVID-19 ou ont reçu un diagnostic de cas soupçonné ou confirmé; Ornge a donc averti les établissements d'accueil et les agences de transport du risque possible d'infection.

Figure 3

### Updated table Below:

| <u>PTAC Data for: April 1, 2021 - March 31, 2022</u> | <u>Total</u>  |
|--|---------------|
| <u>Total PTAC MTs Issued</u>                         | <u>313761</u> |
| <u>No Screening Concerns</u>                         | <u>283629</u> |
| <u>Identified Symptoms</u>                           | <u>18117</u>  |
| <u>Identified Travel</u>                             | <u>181</u>    |
| <u>Identified Close Contact with COVID-19</u>        | <u>386</u>    |
| <u>Suspected COVID-19 Diagnosis</u>                  | <u>291</u>    |
| <u>Confirmed COVID-19 Diagnosis</u>                  | <u>6848</u>   |
| <u>Other</u>   | <u>4309</u>   |

## Télémédecine

En partenariat avec CritiCall Ontario, Ornge offre davantage de soutien par télémédecine dans la province. Conformément à cette 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 peut servir pour ceux qui reçoivent des soins intensifs ou de courte durée généraux.

Les médecins spécialisés en transport sanitaire d'Ornge ont offert 263 consultations en télémédecine cette année.

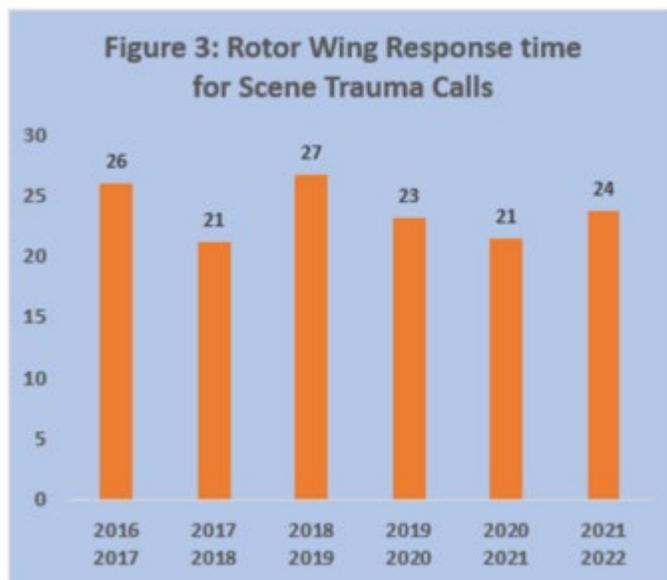
## Résultats

### 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 hélicoptère d'Ornge. Ces demandes représentent environ 7 % de nos interventions. Notre temps de réponse est crucial dans de telles situations.

La figure 4 montre le 90<sup>e</sup> 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'hélicoptère est sur la piste et demande l'autorisation de décollage auprès de la régulation de la circulation aérienne.

**Figure 4 : Temps de réponse des aéronefs à voilure tournante pour les interventions sur les lieux d'un trauma**



### Transport de malades en phase critique entre établissements

Lorsque chaque minute compte – lorsqu'une vie ou un membre est en jeu –, ce qui importe pour les patients et les intervenants est notre capacité constante à décoller rapidement pour amener le patient là où il recevra le traitement indiqué. Le temps d'intervention est influencé par les longues distances à parcourir pour le transport (plus de 1 700 km en moyenne pour un

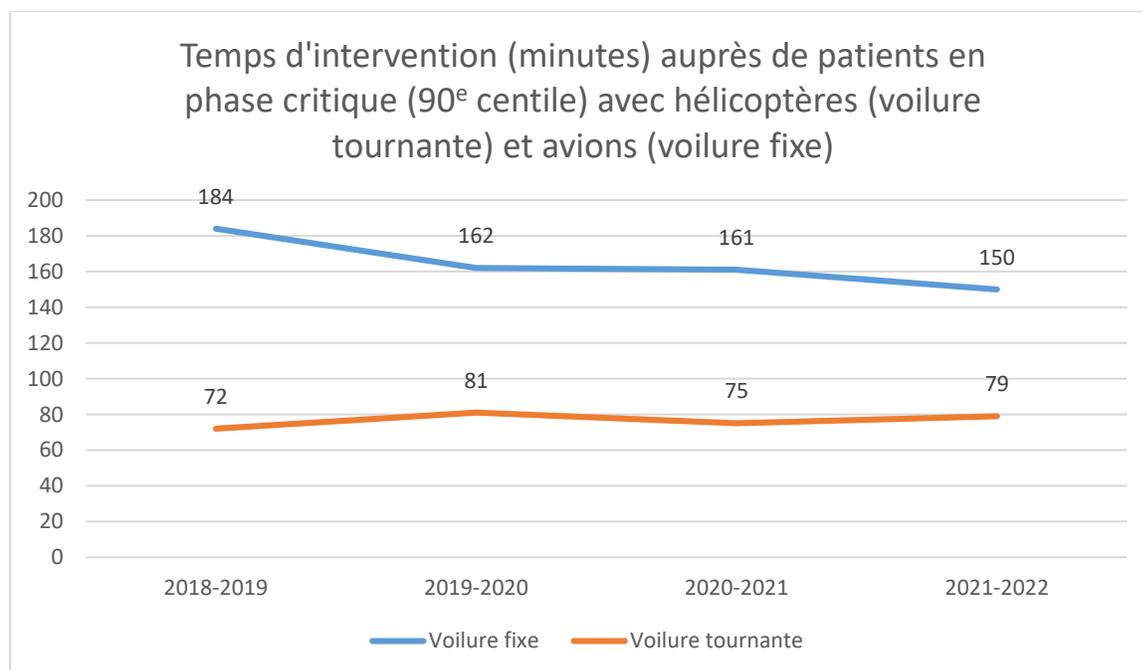
aéronef à voilure fixe), l'obligation d'attendre que les ambulances terrestres aient effectué leur transport entre l'aéroport et l'hôpital, le volume de transferts et les conditions climatiques.

La figure 5 montre la vitesse (au 90<sup>e</sup> centile) à laquelle les hélicoptères et les aéronefs à voilure fixe se mettent en route vers les patients dans les cas de première urgence 1 (phase critique). Cette mesure est tirée 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. Il met l'accent sur la pratique clinique et la prestation de services opérationnels.

Le temps d'intervention correspond au temps écoulé entre le moment où le CCO a terminé de recueillir les renseignements sur un patient et celui où l'équipe d'Ornge commence à se diriger vers ce dernier (décollage, ou triage et redirection de l'aéronef pour un transfert), ou lorsque l'équipe médicale d'Ornge va chercher un patient dans un établissement de soins. Beaucoup de variables ont une incidence sur la rapidité d'intervention : disponibilité et entretien des ressources, dotation, conditions météorologiques, distance entre la base et l'établissement. C'est surtout le cas dans le Nord de l'Ontario, où elles prolongent souvent les durées de transport. L'équité en santé étant un volet majeur de sa stratégie, Ornge cherche activement des solutions permettant d'avoir le bon nombre d'aéronefs à voilure fixe pour desservir la région nordique.

Dans notre plan d'amélioration de la qualité, notre objectif est de réduire le temps de décollage des aéronefs de 10 %.

**Figure 5 : Temps d'intervention (minutes) auprès de patients en phase critique (90<sup>e</sup> centile) avec hélicoptères (voilure tournante) et avions (voilure fixe)**

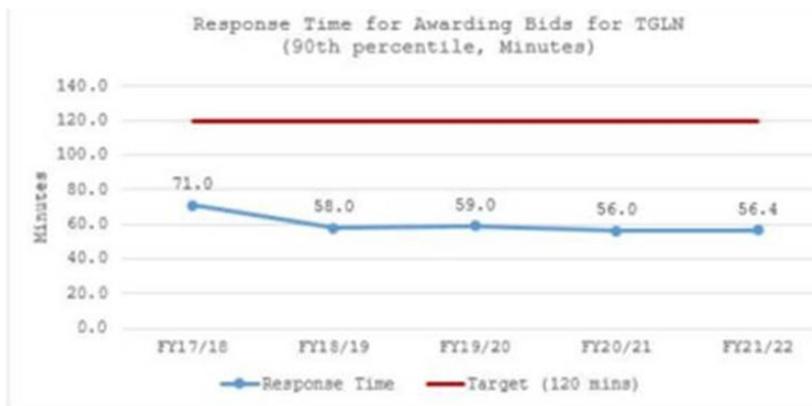


## Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV)

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. 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 dans les deux heures, dans le but d'offrir un transport efficace des équipes de greffe et des organes prélevés vers leur destination.

La figure 6 présente le 90<sup>e</sup> centile du temps passé par le CCO d'Ornge à octroyer des contrats pour le RTDV.

**Figure 6 : Temps passé par le RTDV à octroyer des contrats**



## FAITS SAILLANTS SUR LES PLANS CLINIQUE ET OPÉRATIONNEL

### Opération *Remote Immunity*

Au cours des premiers mois de 2021, il y a eu un besoin urgent d'administrer des vaccins contre la COVID-19 dans 31 communautés autochtones éloignées et uniquement accessibles par voie aérienne dans le Nord de l'Ontario et la municipalité de Moosonee. Beaucoup de ces collectivités ne disposaient pas de l'infrastructure et de l'expertise en santé nécessaires pour traiter les patients atteints de la COVID-19. Une éclosion communautaire aurait eu des répercussions néfastes sur la santé des résidents et surchargé l'infrastructure sanitaire de la région. Il était donc essentiel de vacciner le plus de membres de ces communautés et de travailleurs possible, aussi rapidement que possible, pour assurer leur sécurité.

L'opération *Remote Immunity* (ORI) était un partenariat entre Ornge et la Nation Nishnawbe Aski, supervisé par le gouvernement de l'Ontario. Les équipes de vaccination dirigées par Ornge se sont rendues dans ces communautés pour administrer le vaccin à ceux et celles qui le souhaitent.

Après son lancement en janvier 2021, l'ORI s'est poursuivie toute l'année, ce qui a permis un accès continu aux vaccins pour les communautés autochtones et les populations vulnérables. Une fois l'opération terminée, Ornge a pris part à deux autres campagnes de vaccination connexes. Sous la direction de Services aux Autochtones Canada, et avec le soutien de la Sioux Lookout First Nation Health Authority (SLFNHA) et de la Weeneebayko Area Health Authority (WAHA), l'ORI 2.0 et 3.0 a permis l'administration de la première et de la deuxième doses aux jeunes de la communauté, ainsi que de la dose de rappel (troisième dose). Ornge a contribué à ces efforts en fournissant et en coordonnant des aéronefs, en s'occupant de la logistique des distributions et en assurant le transport du personnel dans les communautés.

| OPERATION REMOTE IMMUNITY                   |   |                                    |         |                                      |         |                               |
|---|---|------------------------------------|---------|--------------------------------------|---------|-------------------------------|
| Operation Remote Immunity                   | ORI OPERATION TOTALS to<br>March 31, 2022 | 1.0 ORI<br>1, 2021 to May 30, 2021 |         | 2.0 ORI<br>31, 2021 to July 26, 2021 |         | July 27, 2021 to May 19, 2022 |
|   |   | January                            | May     | May                                  |         |                               |
| Number of Operation Remote Immunity Flights | 1,058                                     | 644                                | 176     |                                      | 238     |                               |
| Flight Hours                                | 2,599                                     | 1,577                              | 472     |                                      | 550     |                               |
| Statute Miles Flown                         | 617,810                                   | 372,974                            | 116,200 |                                      | 128,636 |                               |
| Total Doses Adult                           | 27,700                                    | 26,045                             | 1,655   |                                      |         |                               |
| Total Doses Youth                           | 4,194                                     |                                    | 4,194   |                                      |         |                               |
| Number of Standby Aircraft Missions         | 322                                       | 234                                | 88      |                                      |         |                               |

### Intervention en cas de grande affluence

L'importance du rôle d'Ornge s'est intensifiée durant la crise de la COVID-19 dans la province, surtout lors d'une vague importante au printemps 2021.

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 durant 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. Le transfert de ces patients est un processus de relocalisation.

Ornge est intervenu en :

- formant un Centre de commandement spécial du système de gestion des incidents (SGI) pour coordonner ces transferts;
- mobilisant les paramédicaux de toutes ses bases pour qu'ils effectuent des quarts de travail supplémentaires dans la RGT afin de fournir des services de transport en cas de grande affluence liée à la pandémie. Des dizaines de paramédicaux d'Ornge de partout en Ontario ont répondu à l'appel durant cette période difficile;
- mettant plus d'ambulances terrestres à disposition, notamment en établissant une base opérationnelle temporaire pour le Programme de transport terrestre pour soins critiques à la promenade Explorer. Ornge a ainsi triplé sa capacité de transport terrestre dans la RGT durant cette période.
- collaborant avec les Services ambulanciers de York pour transporter des patients dans un autobus spécialement aménagé en ambulance.

*Entre avril 2021 et mars 2022, le Centre de commandement du SGI d'Ornge a coordonné le transport de 1 796 patients relocalisés.*

### Expansion du Programme de transport terrestre pour soins critiques

Reconnaissant le besoin de ressources en soins critiques dans le Sud de l'Ontario, Ornge a reçu l'autorisation d'ouvrir deux nouvelles bases permanentes pour son Programme de transport terrestre pour soins critiques. La première sera située à Chatham-Kent, où une base d'Ornge avait été temporairement établie durant la pandémie. Ce service sera d'une grande utilité pour les soins de santé dans la région du Golden Horseshoe et le Sud-Ouest de l'Ontario et contribuera considérablement à l'effectif des équipes d'ambulance terrestre à Mississauga, à Peterborough et à Ottawa.

### Transport de sang

Pour les patients dont la vie est en danger ou qui souffrent d'une hémorragie grave, une transfusion d'urgence peut tout changer. Les recherches montrent que plus le sang perdu est remplacé rapidement par transfusion, meilleurs sont les résultats pour le patient.

Ornge, en partenariat avec le Centre Sunnybrook des sciences de la santé de Toronto, a lancé le premier programme d'ambulance aérienne « Transport de sang » de l'Ontario. Le 31 août 2021, à Toronto, les paramédicaux d'Ornge ont pu transporter des produits sanguins par voie aérienne, directement de la base jusqu'au lieu d'un événement traumatique, et les administrer aux patients. Les traitements en cas d'hémorragie digestive ou post-partum ont également été plus efficaces dans les endroits où peu de produits sanguins étaient disponibles.

Le programme pilote a été élaboré par Ornge et par la division Médecine transfusionnelle et banques de tissu du Sunnybrook, un centre universitaire des sciences de la santé entièrement affilié à l'Université de Toronto et comportant un centre de traumatologie de niveau 1. Il est prévu que ce programme soit élargi à d'autres bases aériennes d'Ornge au cours des prochaines années.

### Aéronefs consacrés aux transports en santé mentale

Chaque année, dans le Nord de l'Ontario, des centaines de patients ayant des troubles de santé mentale ont besoin d'un transfert aérien, souvent à partir de communautés éloignées situées hors du réseau routier de la province. Le transport efficace de ces patients nécessite des aéronefs prêts à temps et du personnel spécialisé. Nous reconnaissons le lourd fardeau des troubles de santé mentale dans les communautés du Nord et des Premières Nations ainsi que la nécessité pour les patients en souffrant de recevoir des soins spécialisés à temps.

En avril 2022, Ornge a lancé un projet pilote d'un an dans le cadre duquel une équipe spécialisée effectue des transports pour raisons de santé mentale dans les communautés du Nord. L'équipe est basée au hangar de Thunder Airlines à Thunder Bay et l'on peut recourir à ses services tous les jours de 9 h à 21 h. Elle est composée d'une infirmière autorisée expérimentée ayant suivi une formation spécialisée en santé mentale, de même que de personnel de sécurité formé ayant de l'expérience dans les milieux de soins. Elle compte aussi un paramédical aérien en soins primaires sur tous les vols. L'équipe effectuera seulement des transports liés à la santé mentale.

Notre objectif est de mettre notre expertise en santé mentale au service du patient transporté et d'améliorer la qualité des soins. Non seulement cette équipe aidera-t-elle les patients, mais elle devrait aussi permettre de réduire le délai de réponse.

### Possibilités de surspécialisation d'Ornge

En 2021, Ornge a commencé à offrir aux médecins l'occasion de se plonger dans le transport par ambulance aérienne et la médecine d'urgence préhospitalière en Ontario dans le cadre des initiatives de surspécialisation en médecine d'urgence préhospitalière et transport sanitaire d'Ornge, qui sont au nombre de cinq :

**Programme de surspécialisation :** Le programme de surspécialisation d'Ornge est une immersion clinique à temps plein dans la médecine d'urgence préhospitalière au Canada. Il convient aux médecins ayant terminé une formation spécialisée et ayant de l'expérience en médecine d'urgence préhospitalière.

**Stage dans un domaine de l'enseignement supérieur pour les résidents :** Le stage dans un domaine de l'enseignement supérieur d'Ornge est une expérience de six mois axée sur la pratique clinique s'adressant aux médecins résidents canadiens qui en sont à leur dernière année de formation pour

devenir Associés du Collège royal des médecins du Canada (FRCPC) et qui souhaitent faire carrière en médecine d'urgence préhospitalière.

**Stages optionnels (observation) :** Le stage optionnel d'Ornge est un stage d'observation de quatre semaines permettant aux médecins de se familiariser avec les activités quotidiennes d'un organisme de transport en soins critiques.

**Partenariat :** Par cette initiative, Ornge souhaite collaborer avec des médecins en formation qui s'intéressent aux soins prodigués aux communautés éloignées et autochtones et à la promotion de leur santé.

**Autre :** Cette possibilité de surspécialisation sert à l'établissement de partenariats avec des leaders internationaux en transport sanitaire, dont des organismes gouvernementaux, des fournisseurs d'ambulances aériennes et les Forces armées.

Pour en savoir plus, visiter la page [ornge.ca/fellowship2022](https://ornge.ca/fellowship2022).

### **Pleins feux sur la surspécialisation**

Le Dr Johannes Vopelius, médecin d'urgence formé au Royaume-Uni, a été le premier participant au programme de surspécialisation en médecine d'urgence préhospitalière et transport sanitaire d'Ornge.

### **Parlez-nous de vos expériences antérieures.**

*Je me suis formé pendant 10 ans au Royaume-Uni; j'ai obtenu un doctorat en recherche en soins préhospitaliers et suivi sept années de formation dans divers services d'urgence, dont des grands centres de traumatologie. J'ai décidé de venir au Canada pour poursuivre ma carrière ici. J'ai très hâte de prendre part à des soins préhospitaliers, à des soins en traumatologie et à la médecine d'urgence et à la recherche dans ce domaine.*

### **Qu'est-ce qui vous a attiré vers ce programme?**

*C'est une occasion unique de s'exercer dans un environnement exigeant, mais où l'on est soutenu. Nous devons traiter des patients très malades dans un milieu austère, à l'extérieur ou à des endroits isolés. L'organisme nous fournit le type de soutien qu'il nous faut pour répondre au mieux aux besoins de ces patients.*

### **Qu'avez-vous accompli durant votre séjour ici?**

*Mon premier travail ici consistait à apprendre à devenir essentiellement un très bon ambulancier. J'ai ainsi dû collaborer avec les paramédicaux en soins critiques d'un aéronef d'Ornge, qui m'ont appris comment rester en sécurité et comment passer de la médecine d'hôpital à la médecine d'urgence préhospitalière.*

*Cette expérience s'est révélée intense, mais exceptionnelle. J'ai beaucoup appris sur le nouvel équipement utilisé, les nouvelles procédures et façons de faire, l'Ontario en tant que province, l'équité en santé et le rôle qu'Ornge peut jouer en veillant à optimiser la santé de la population ontarienne.*

## BIEN-ÊTRE DE NOTRE PERSONNEL

Ornge est fier de ses employés, qui travaillent chaque jour d'arrache-pied pour contribuer à sa mission. Il veille donc à ce que tous les membres de son personnel se sentent en sécurité, appuyés, bien outillés et bien formés. Il tient également à favoriser une culture alliant diversité, inclusivité et respect, afin que tous ses employés sentent qu'ils peuvent s'épanouir et contribuer à leur mission commune.

### Éducation et formation

*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.*

### **Formation des paramédicaux d'Ornge**

Au cours des dernières années, nous avons repensé notre approche de formation paramédicale. Jusqu'à présent, la formation médicale continue consistait à rassembler des groupes de paramédicaux une fois par année pendant quatre jours d'apprentissage en classe et par la simulation, complétés de formations en ligne. Dans la dernière année, nous avons travaillé à la création d'un modèle plus décentralisé qui tire parti de l'expertise considérable de nos paramédicaux de première ligne.

Cette approche s'appuie sur le nouveau poste de responsable de la pratique clinique (RPC), dont le rôle prend plusieurs formes : leader, modèle à suivre, formateur, enseignant et mentor. Les RPC sont chargés de l'orientation clinique, de la direction et du perfectionnement des paramédicaux et des apprenants dans un milieu d'apprentissage basé sur la pratique. Ils travaillent à toutes les bases et réaliseront des activités selon divers types d'apprentissages, comme l'apprentissage en classe, l'apprentissage par la simulation, le préceptorat fondé sur la pratique et le mentorat par des pairs. En plus de leurs fonctions de formateurs, les RPC continueront à exercer leur travail clinique en tant que paramédicaux en soins critiques ou en soins avancés (paramédicaux aériens).

**Bases hospitalières :** Cinq journées de certification de base et 13 examens oraux se sont tenus sur les bases hospitalières; en tout, on a remis 34 certificats en soins paramédicaux : 13 en soins primaires aériens, 1 en soins avancés aériens, 5 en soins avancés terrestres et 15 en soins critiques. De plus, 31 paramédicaux terrestres en soins avancés et 5 paramédicaux aériens en soins primaires ont reçu une certification conjointe, ce qui signifie que ces 36 paramédicaux avaient déjà reçu un certificat de même niveau avec une autre base hospitalière de l'Ontario lorsqu'ils se sont joints à Ornge.

**Formation médicale continue (FMC) :** Malgré les défis associés à la COVID-19 et aux rassemblements intérieurs, le service des affaires cliniques a pu tenir en toute sécurité 42 séances de FMC en personne pour les paramédicaux aériens en soins avancés et les paramédicaux en soins critiques, notamment une journée sur les soins aux adultes et une sur les soins aux enfants dans huit bases en Ontario. De plus, 11 séances de FMC en personne pour les paramédicaux aériens en soins primaires ont été organisées dans 5 bases de la province, pour un total de 53 séances durant l'année 2021-2022 de formation médicale continue.

En tout, 14 paramédicaux ont réobtenu leur statut de paramédicaux aériens en soins avancés ou en soins critiques, après une absence de la pratique clinique.

**Formation initiale :** Ornge est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de formation des paramédicaux en soins critiques pour la province de l'Ontario. Ce programme, considérablement modifié dans la dernière année, réalise plusieurs objectifs. D'abord, il est conçu selon les principes et les pratiques de programmes de troisième cycle plus traditionnels. Ensuite, il permet d'accueillir plus de cohortes d'étudiants, ce qui augmente les volumes de formation. En outre, même s'il peut prendre en charge de multiples cohortes, il vise à réduire la quantité de déplacements requis aux étudiants, ce qui leur permet de contribuer davantage à la dotation en personnel opérationnel et augmente le nombre de jours de formation par la simulation dans leur collectivité d'origine. Enfin, selon un modèle d'étagage pour l'acquisition de compétences et la formation, les paramédicaux prennent part à cinq semestres d'une résidence en soins critiques (RSC1-RSC5), ce qui leur permet, à l'échelle organisationnelle de contribuer plus rapidement au niveau général de soins prodigués par Ornge, et à l'échelle individuelle, de faire profiter leurs connaissances et compétences en soins critiques plus tôt à leurs patients.

Cette année, Ornge a constitué trois cohortes en soins critiques, composées de 55 paramédicaux qui acquièrent des compétences au cours des cinq semestres de la résidence.

### Équité, diversité et inclusion (EDI)

En 2021, Ornge a poursuivi le travail accompli au cours de la dernière année en lançant son comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI). D'autres mesures ont été prises pour favoriser l'adoption de pratiques communes qui promeuvent ces principes au sein des équipes de travail, dans l'ensemble de l'organisme et avec les patients et les intervenants. Ce faisant, Ornge veille à ce que ses employés puissent donner le meilleur d'eux-mêmes et contribuer à améliorer les soins de santé prodigués aux patients de l'Ontario.

### *Faits saillants de 2021-2022*

#### **Signature d'accords relationnels**

Le 23 mars 2022, le Dr Homer Tien, président-directeur général d'Ornge, a assisté à l'assemblée virtuelle des chefs de la Nation Nishnawbe Aski (NAN) sur la transformation et la gouvernance en matière de

santé. Ornge s'est joint à sept autres organisations pour signer des accords relationnels visant à améliorer les soins de santé sur le territoire de la NAN.

### **Coup d'envoi de l'audit culturel en matière d'EDI**

Ornge a choisi Boldly Inclusive comme consultant en EDI chargé de l'aider à élaborer un plan d'action et une feuille de route en matière d'EDI en procédant à un audit culturel organisationnel. Voici les premières étapes :

- Enquête sur les perceptions – Rassemblement des renseignements, des opinions et des expériences des employés d'Ornge
- Groupes de discussion – Discussions guidées avec le personnel, les intervenants et les partenaires en soins de santé d'Ornge
- Séance d'entretiens – Collecte de témoignages liés à l'EDI chez Ornge
- Atelier de récolte d'histoires – Études de cas présentées au personnel d'Ornge selon les résultats de l'enquête, des entretiens et des groupes de discussion

### **Formation en sécurisation culturelle autochtone**

Tout le personnel d'Ornge a eu l'occasion de suivre le programme de **formation San'yas sur la sécurisation culturelle**. D'abord offert aux membres de l'équipe de l'opération *Remote Immunity* en 2021, le programme a pu être suivi par tous les employés de l'organisme après avoir obtenu d'excellents commentaires.

Sujets abordés :

- Culture et peuples autochtones au Canada
- Colonisation au Canada et legs
- Images de peuples autochtones
- Savoir-faire culturel au travail
- Santé des peuples autochtones dans le contexte de la sécurisation culturelle dans les soins de santé

### **Conférenciers invités**

Ornge a invité plusieurs conférenciers à venir parler de divers sujets dans une optique d'équité, de diversité et d'inclusion. Quelques exemples des sujets abordés :

- Notions fondamentales de l'identité de genre – Kevin Alderson

- Compréhension de l'identité culturelle des Autochtones et de son incidence sur leur santé – Howie Isaac (paramédical en soins critiques d'Ornge et membre de la Première Nation crie de la Moose) et la D<sup>re</sup> Laurie Mazurik (médecin spécialisé en transport sanitaire d'Ornge)
- Préparation à la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation – Cat Criger, aîné autochtone en résidence à l'Université de Toronto à Mississauga
- Mois de l'histoire des Noirs – Amorell Saunders N'Daw
- Histoire des Noirs de Niagara – Lezlie Harper (Niagara Bound Tours)

### **Initiative de reconnaissance territoriale**

En juillet 2021, un groupe consultatif de reconnaissance territoriale a été mis sur pied pour discuter de l'élaboration d'une déclaration de reconnaissance territoriale pour l'ensemble de l'organisme. À cette fin, il misait sur une collaboration avec la direction des bases et chaque communauté respective.

### **Dates de reconnaissance liées à l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)**

• Journée internationale des femmes • Mois de la fierté • Mois de l'histoire des Noirs • Journée internationale en rose • Journée mondiale de la 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**

Pour une deuxième année d'affilée, Ornge est honoré d'avoir été nommé l'un des meilleurs employeurs de la région du grand Toronto.

Le programme des **100 meilleurs employeurs du Canada** est une compétition nationale qui rend hommage aux employeurs qui se démarquent dans leur secteur par la qualité exceptionnelle de leur environnement de travail. Pour en faire partie, les organisations qui posent leur candidature doivent remplir ou dépasser des critères stricts axés sur plusieurs domaines, comme le milieu de travail physique, les avantages sociaux, les communications aux employés, l'investissement dans les collectivités et la formation. Ornge a été classé parmi les [100 meilleurs employeurs de la RGT](#) de 2022 dans sa catégorie régionale.

Les raisons justifiant la sélection d'Ornge, en plus d'une présentation de l'organisme et d'un article de fond, ont été [publiés sur le site Web du programme](#). Bien que le fait qu'Ornge se situe dans la RGT fasse en sorte qu'il soit reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de cette région, cette réussite reflète ce qui se passe au quotidien à toutes les bases de la province. Notre candidature comprenait des initiatives auxquelles prennent part des membres du personnel de chaque service, groupe d'employés et collectivité de base.

## 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, **11** employés d'Ornge ont été récompensés :

|                   |              |             |
|-------------------|--------------|-------------|
| Naomi Williams    | Paramédicale | RGT         |
| John Sloan        | Paramédical  | RGT         |
| Robert Mekis      | Paramédical  | London      |
| Matthew Clements  | Paramédical  | London      |
| Howie Isaac       | Paramédical  | Moosonee    |
| Heather Stirling  | Paramédicale | Ottawa      |
| Jean-Luc Larouche | Pilote       | Sudbury     |
| Pascal Delaunay   | Pilote       | Ottawa      |
| Keith Simons      | Paramédical  | Thunder Bay |
| Charles Telky     | Paramédical  | Toronto     |
| Leslie Weeks      | Paramédicale | Toronto     |

### Prix de l'agent des télécommunications de l'année

La gagnante du Prix de l'agent des télécommunications de l'année d'Ornge pour 2022 est Lisa-Marie Cooper, agente des communications – vols.

Employée de longue date d'Ornge comptant de nombreuses années d'expérience en communication avec les ambulances aériennes, Lisa-Marie a dépassé les attentes grâce à son soutien précieux à l'opération *Remote Immunity* et à sa coordination des transports en cas de grande affluence. Elle forme également de nouveaux membres du personnel au centre de contrôle des opérations avant qu'ils n'assument leur rôle d'agent des communications.

## **Prix pour longs états de service**

Ornge a remis pour une deuxième fois le Prix pour longs états de service, dont les gagnants ont été annoncés lors d'une séance de discussion ouverte. 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.

## PROFILS D'EMPLOYÉS

### **Charles Liu**

#### ***Bibliothécaire en chef, aviation***

Charles s'est joint à Ornge en 2011 et a instauré le Service des publications de la bibliothèque centrale pour les opérations aériennes et l'entretien des aéronefs.

« Dans le cadre de la gestion de bibliothèque, nous organisons, regroupons et gérons plusieurs types de publications de sources variées, pour toutes les séries d'aéronefs, dans un format normalisé et logique, et conformément au *Règlement de l'Air*.

Dans la communauté asiatique, je me rends compte que peu de personnes savent que l'Ontario dispose d'un service d'ambulances aériennes. C'est pourquoi je présente toujours Ornge lorsque je mets mon uniforme pour être bénévole. Je suis fier de ce que j'accomplis. C'est vraiment gratifiant de faire partie d'une telle équipe. Même si je suis un employé administratif, tout le personnel peut recevoir du mérite pour ce que nous faisons. »

### **Marcia Francois**

#### ***Adjointe administrative, soutien paramédical***

Marcia est entrée au service de l'organisme en 2004, avant même qu'il ne soit connu sous le nom d'Ornge. Elle a travaillé dans l'administration pour plusieurs services, y compris dans le cadre de ses fonctions actuelles au sein du Service de soutien paramédical.

« Au soutien paramédical, nous assistons les bases avec leurs besoins; nous aidons les directeurs de base et les paramédicaux et contribuons à l'entretien des bâtiments. Nous veillons jour après jour à ce que nos employés disposent de l'équipement, des produits, des médicaments, des uniformes et des fournitures dont ils ont besoin. Si nous constatons un problème, nous leur en faisons part immédiatement.

Au fil des années, j'ai eu la chance d'appuyer de nombreux volets des opérations (qualité, technologies de l'information, réception). Cette année, j'ai vécu de toutes nouvelles expériences en prenant part à des projets comme l'opération *Remote Immunity* et les Services d'intervention en cas de grande

affluence. Nous ne pouvons qu'être fiers du travail que nous accomplissons chez Ornge. Je suis toujours heureuse de pouvoir apporter mon aide!

## Communauté, public et mobilisation des médias

Ornge ressent un attachement profond à la communauté qu'il sert. Par les médias sociaux et traditionnels, les événements communautaires et les allocutions, l'organisme vise à renseigner ses patients et ses employés sur ses services et à répondre rapidement aux demandes des intervenants et de la population qu'il sert.

## Principales réussites

### Opération *Remote Immunity* – Promotion

En étroite collaboration avec la Nation Nishnawbe-Aski (NAN) et de nombreux partenaires du gouvernement, du secteur privé, d'établissements d'enseignement et d'autres organismes alliés, Ornge a entrepris une campagne de marketing pour faire connaître les cliniques de vaccination tenues dans les communautés nordiques isolées et mettre en confiance les membres de ces dernières. L'organisme a notamment publié des récits, des témoignages et des mises à jour de la part des cliniques communautaires dans les réseaux sociaux et fourni des informations en temps opportun aux médias.

Ces efforts ont été récompensés du prix d'excellence OVATION 2022 de la branche de Toronto de l'Association internationale des professionnels de la communication (AIPC). Ornge et la NAN sont honorés de partager ce prix, qui témoigne du travail accompli par les équipes de vaccination et toutes les personnes qui les ont appuyées dans l'ombre.

### Journée nationale de la vérité et de la réconciliation

Le 30 septembre 2021, le personnel d'Ornge a souligné la première Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Cette journée rend hommage aux enfants disparus et aux survivants des pensionnats, à leur famille et à leur communauté. La commémoration publique de l'histoire tragique et douloureuse des pensionnats et de leurs séquelles persistantes est essentielle au processus de réconciliation.

Le 30 septembre s'est également tenue la Journée du chandail orange, journée de commémoration organisée par les communautés autochtones pour rendre hommage aux enfants qui ont survécu aux pensionnats et se souvenir des enfants disparus. Pour souligner l'occasion, Ornge a demandé à Mariah Meawasige, graphiste et illustratrice autochtone de la rive nord du lac Huron, de lui créer un chandail personnalisé.

La graphiste décrit son concept ainsi :

*« Le principe "chaque enfant compte" signifie qu'il faut créer un environnement où chaque enfant a sa place et se sent en sécurité, peu importe son passé. Une fleur croît de chaque lettre selon une hauteur différente, mais toutes les fleurs s'épanouissent, symbole d'une croissance saine. Les fleurs comportent*

*aussi un cercle en leur centre, entouré des quatre directions qui représentent le bien-être autochtone, mais forment également une croix. Sur le plan conceptuel, le dessin conçoit la croissance comme un privilège qui est procuré et favorisé par la guérison.*

*J'espère que le chandail suscitera des discussions qui n'auraient pas eu lieu autrement, qu'il déclenchera des conversations difficiles, et qu'il provoquera un changement progressif. Sans cette journée et les principes qui la sous-tendent, et si ce n'était des survivants qui se manifestent et qui racontent leur histoire, je crois qu'aucun d'entre nous n'aurait de telles conversations. »*

## Spectacle aérien international du Canada

Le Spectacle aérien international du Canada était de retour à Toronto cette année, où il s'est déroulé les 4 et 5 septembre après une pause liée à la pandémie. Le thème du spectacle était « Merci à tous les Canadiens pour les sacrifices qu'ils ont faits au cours des 18 derniers mois ». En signe de gratitude à l'égard du dévouement du personnel d'Ornge durant la pandémie, l'aéronef AW139 d'Ornge a assuré la première partie.

Les capitaines de la base de Toronto **Jacques Sevenig**, **Milan Paynton** et **Stephen Smith** ont piloté l'aéronef devant les spectateurs présents en personne et pour ceux en ligne partout au Canada. Des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs d'Ornge ont aussi joué un rôle important dans la préparation de l'aéronef pour le spectacle.

## Balado PULSE d'Ornge

En mars 2021, Ornge a annoncé avec fierté le lancement du balado PULSE, qui permet aux auditeurs d'en savoir plus sur les rouages de l'organisme.

Qu'il s'agisse de la coordination et de la répartition des appels, du triage des patients dans la province ou de la logistique liée à l'exploitation d'une flotte d'hélicoptères, d'avions et d'ambulances terrestres, PULSE vous explique ce qu'il faut pour fournir des soins vitaux dans un environnement en constante évolution.

PULSE est disponible sur toutes les plateformes de baladodiffusion, notamment Spotify, Apple Podcasts et Amazon Music; le dernier épisode se trouve sur la page [www.ornge.ca/pulse](http://www.ornge.ca/pulse).

## Articles d'intérêt dans les médias

- [This critical care paramedic worked a week of 12-hour shifts to help keep Ontario's ICUs from overflowing](#) [Cette paramédicale en soins critiques a effectué des quarts de travail de 12 heures

pendant une semaine pour empêcher les services de soins intensifs de l'Ontario d'être surchargés]

Au printemps 2021, l'équipe d'intervention en cas de grande affluence d'Ornge a joué un rôle essentiel dans la résolution des problèmes liés à la capacité des services de soins intensifs de l'Ontario en transportant des patients vers des hôpitaux de la province. Cet article met en vedette Joanne Skinner, une paramédicale en soins critiques de la ville de Timmins en Ontario qui a répondu à l'appel pour aider à transférer des patients dans la région de Toronto.

- [“The pilot won't let you on the plane if you're not dressed for survival”: This Toronto doctor travelled to Northern Ontario to vaccinate people in fly-in Indigenous reserves](#) [« Le pilote ne vous laissera pas monter à bord si vous n'êtes pas équipée pour survivre » : cette médecin de Toronto s'est rendue dans le Nord de l'Ontario pour vacciner des membres des réserves autochtones uniquement accessibles par voie aérienne]

Cet article est consacré à la D<sup>re</sup> Suzanne Shoush, médecin pour Unity Health Toronto, qui a pris part à l'opération *Remote Immunity* pour vacciner les membres des communautés autochtones éloignées et uniquement accessibles par voie aérienne de l'Ontario.

- [Olympic equestrian thankful for 'unbelievable' trauma care](#) [Un cavalier olympique est reconnaissant des soins de traumatologie « incroyables » qu'il a reçus]

Même si les équipages d'Ornge ont été très occupés à transporter des patients atteints de la COVID-19 en 2021, les transports habituels ont continué d'être offerts. Gagnant à deux reprises de la Coupe du monde de saut d'obstacles, le cavalier olympique médaillé d'argent Ian Miller raconte son histoire.

### 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. Dans la dernière année, avec les restrictions liées à la pandémie, nous avons pris part à plusieurs événements virtuels :

- Tournoi de hockey commémoratif Hardeep Kang
- Campagne CP24 CHUM Christmas Wish
- Semaine nationale des ambulances aériennes
- Semaine internationale des soins infirmiers
- Semaine des soins paramédicaux
- Visite de la cloche commémorative des paramédics
- Activité de financement pour le mouvement Movember
- Célébrations de la fierté

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](mailto:info@ornge.ca).

## GESTION DES FINANCES

Durant l'exercice 2021-2022, Ornge a reçu un total de 229,6 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 4,2 millions de dollars d'Ontario Santé pour le transport des organes et des équipes responsables des greffes.

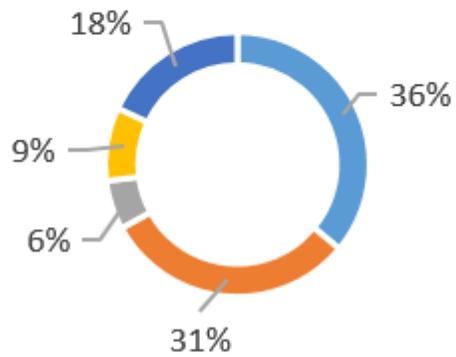
Nous poursuivons notre mission de fournir aux patients un accès rapide et sécuritaire à des soins de santé avec la plus grande efficacité possible.

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.

### ***CHARGES D'EXPLOITATION PAR COMPOSANTE***

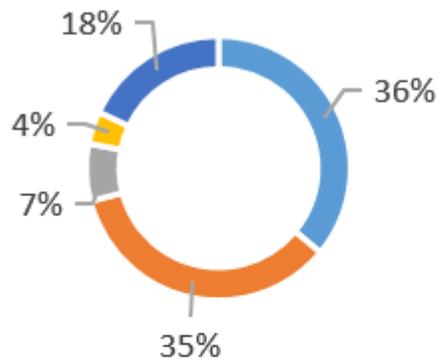
Note : Les graphiques présentent les composantes des charges d'exploitation d'Ornge, ainsi que le pourcentage des charges d'exploitation annuelles associé à chacune de ces composantes pour l'exercice actuel et le précédent.

## FY20/21



- LABOUR
- AVIATION
- CRITICAL CARE LAND AMBULANCE PROGRAM
- COVID-19 RESPONSE
- OTHER OPERATIONS

## FY21/22



- LABOUR
- AVIATION
- CRITICAL CARE LAND AMBULANCE PROGRAM
- COVID-19 RESPONSE
- OTHER OPERATIONS

| <b>MAIN-D'ŒUVRE</b>  | <b>PROGRAMME DE<br/>TRANSPORT<br/>TERRESTRE POUR<br/>SOINS CRITIQUES</b>                   | <b>AVIATION</b>   | <b>AUTRES<br/>OPÉRATIONS</b>   | <b>LUTTE CONTRE<br/>LA COVID-19</b>  |
|--|--|---|--|--|
| Cette catégorie comprend les coûts associés aux salaires et aux avantages sociaux et les autres coûts de main-d'œuvre. | Le Programme de transport terrestre pour soins critiques d'Ornge sert le Sud de l'Ontario. | Il s'agit des coûts associés aux opérations de la flotte, y compris l'entretien des aéronefs, le carburant et les transporteurs visés par une entente permanente. | Cette catégorie comprend les dépenses liées à l'équipement médical, aux installations et au soutien administratif. | Il s'agit des coûts engagés pour lutter contre la pandémie de COVID-19. Ils comprennent les dépenses liées à la main-d'œuvre, à l'aviation et aux autres opérations. |

## DONNÉES DES ÉTATS FINANCIERS POUR LES GRAPHIQUES

### EXERCICE 2021

|  |                |       |
|--|----------------|-------|
| MAIN-D'ŒUVRE   | 77 784         | 36 %  |
| AVIATION   | 67 251         | 31 %  |
| PROGRAMME DE TRANSPORT TERRESTRE<br>POUR SOINS CRITIQUES | 13 801         | 6 %   |
| LUTTE CONTRE LA COVID-19                                 | 18 806         | 9 %   |
| AUTRES OPÉRATIONS  | 37 780         | 18 %  |
|  | <b>215 422</b> | 100 % |

|  | 2022               | 2021               |
|--|--------------------|--------------------|
| (en milliers de dollars canadiens)                                   |                    |                    |
| <b>PRODUITS</b>  |                    |                    |
| Programme de transport médical du ministère de la Santé de l'Ontario | 204 982 \$         | 200 353 \$         |
| Programme de transport terrestre pour soins critiques                | 14 815             | 13 801             |
| Financement pour la lutte contre la COVID-19                         | 9 808              | 19 430             |
| Autres produits  | 5 315              | 3 123              |
|  | <b>234 920</b>     | 236 707            |
| <b>DÉPENSES</b>  |                    |                    |
| Salaires, avantages sociaux et autres coûts de main-d'œuvre          | 80 201             | 77 784             |
| Dépenses liées au transporteur et à la flotte                        | 78 594             | 67 251             |
| Fournitures, installations et autres                                 | 15 092             | 12 482             |
| Programme de transport terrestre pour soins critiques                | 14 815             | 13 801             |
| Dépenses liées à la lutte contre la COVID-19                         | 9 808              | 18 806             |
| Intérêts   | 12 892             | 13 719             |
| Amortissement des immobilisations                                    | 11 742             | 11 579             |
|  | <b>223 144</b>     | 215 422            |
| Excédent des produits sur les dépenses avant les autres produits     | 11 776             | 21 285             |
| <b>AUTRES PRODUITS</b>   |                    |                    |
| (Perte) gain sur sortie d'immobilisation, montant net                | (310)              | 40                 |
| Excédent des produits sur les dépenses                               | 11 466             | 21 325             |
| Déficit net à l'ouverture de l'exercice                              | -37 979            | -59 304            |
| <b>DÉFICIT NET À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE</b>                        | <b>(26 513 \$)</b> | <b>(37 979 \$)</b> |

(en milliers de dollars canadiens) **31 mars 2022** **31 mars 2021**

| <b>ACTIFS</b>   |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|
| Liquidités  | 12 429 \$         | 5 234 \$          |
| Autres actifs à court terme                           | 22 816            | 25 990            |
| <b>Actifs à court terme</b>                           | <b>35 245</b>     | <b>31 224</b>     |
| Liquidités soumises à restrictions                    | 473               | 400               |
| Contrat d'entretien et autres                         | 12 040            | 14 358            |
| Immobilisations                                       | 169 345           | 172 296           |
| <b>ACTIFS TOTAUX</b>                                  | <b>217 103 \$</b> | <b>218 278 \$</b> |
| <b>PASSIFS</b>  |                   |                   |
| Dettes d'exploitation et autres passifs à court terme | 27 478            | 29 668            |
| Tranche de la dette à long terme                      | 11 852            | 11 202            |
| <b>Passifs à court terme</b>                          | <b>39 330</b>     | <b>40 870</b>     |
| Dette à long terme                                    | 203 336           | 215 030           |
| <b>Passifs totaux</b>                                 | <b>242 666</b>    | <b>255 900</b>    |
| Déficit net   | -26 513           | -37 979           |
| Gains de réévaluation non matérialisés (pertes)       | 950               | 357               |
| <b>PASSIFS TOTAUX ET DÉFICIT NET</b>                  | <b>217 103 \$</b> | <b>218 278 \$</b> |

## Le mot de la fin à nos patients

Roy Taylor était gravement malade de la COVID-19 lorsqu'il a dû être transféré dans un autre établissement durant une hausse des hospitalisations. Il a récemment retrouvé les deux paramédicaux d'Ornge ayant contribué à son rétablissement.



*On aurait dit un coup du destin lorsque j'ai rencontré deux membres du personnel d'Ornge dans un Princess Auto, où j'étais à la recherche de quelques articles. Je n'ai pas l'habitude de fréquenter ce magasin, qui m'a été suggéré par un ami lorsque je lui ai parlé de mes recherches infructueuses. J'avais le pressentiment que j'allais y trouver ce que je cherchais, mais à ma grande surprise, j'y ai trouvé bien plus. J'ai vu deux personnes dont les vestes semblaient arborer le logo d'Ornge, et je suis allé directement leur parler; cela faisait des mois que je voulais rencontrer les paramédicaux qui m'avaient sauvé la vie l'année dernière.*

*Quand j'ai contracté la COVID, ma vie a été complètement chamboulée. Je n'avais jamais eu de maladie débilitante, et je n'aurais jamais pu imaginer à quel point le processus de rétablissement allait être difficile. La première fois que je me suis vu dans un miroir, j'ai pleuré comme un bébé. J'ai demandé à l'infirmière si j'allais mourir. Il a fallu que je réapprenne à marcher, à parler et à manger.*

*Des paramédicaux en soins critiques d'Ornge m'ont transféré à l'Hôpital de Markham-Stouffville en mai 2021, où j'ai passé les 17 jours suivants dans le coma et presque trois mois à me rétablir de la maladie.*

*Comment m'en suis-je sorti? J'ai appris à ne pas m'inquiéter, à vivre ma spiritualité et à avancer un jour à la fois.*

*C'est une bénédiction de pouvoir enfin rencontrer les paramédicaux d'Ornge qui m'ont aidé. Mes larmes ne sont pas empreintes de tristesse, mais de joie. Toute journée vécue sur Terre est une journée à chérir.*

*Il y a des gens qui illuminent votre journée; d'autres, votre vie. Je me sens choyé de pouvoir rencontrer Jordan et Tara pour leur dire qu'ils ont fait de moi un meilleur homme et m'ont donné une seconde chance de vivre. Ils m'ont permis de célébrer un autre anniversaire, et je ne les remercierai jamais assez de m'avoir offert le plus beau cadeau de 59 ans que j'aurais pu imaginer. Je suis reconnaissant de tout ce que vous avez fait pour moi et j'espère pouvoir vous faire honneur. Ce moment n'aurait pas pu être mieux; je ne l'oublierai jamais.*



Roy a exprimé sa gratitude envers tout le personnel infirmier et tous les médecins, inhalothérapeutes, paramédicaux et autres professionnels de la santé qui ont contribué à son rétablissement grâce à leur expertise, leurs soins et leur soutien.

Et nous sommes reconnaissants d'avoir pu jouer un rôle dans son parcours.