



# PLAN OPÉRATIONNEL 2018-2019

Composante essentielle du système de soins de santé de l'Ontario, Ornge fournit des services d'ambulance aérienne et de transport sanitaire de grande qualité aux patients gravement malades ou blessés.

## Table des matières

Mandat.....	2
Modèle opérationnel.....	2
Orientations stratégiques.....	4
Contexte opérationnel actuel.....	5
Priorités actuelles.....	8
Plan des technologies de l'information.....	10
Plan de communication.....	10
Mesure du rendement.....	10
Organigramme.....	12

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

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

**Valeurs** : Sécurité, excellence, intégrité, préparation et compassion.

## Mandat

### À propos d'Ornge

Ornge est le fournisseur de services d'ambulance aérienne et de services connexes de l'Ontario. Les services d'ambulance aérienne d'Ornge s'inscrivent dans un système de soins aux patients déployé à l'échelle de la province qui relie les communautés et les hôpitaux et permet aux Ontariens d'avoir accès à des soins spécialisés. Il s'agit d'un organisme sans but lucratif employant plus de 600 personnes, notamment des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication, des médecins et des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, ainsi qu'une équipe de formateurs, de chercheurs et d'employés de soutien. Ornge doit rendre des comptes au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) conformément à une entente de rendement, et est presque entièrement financé par celui-ci.

### Présentation des services

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

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

Ornge possède et exploite une flotte aérienne composée d'aéronefs à voilure tournante et à voilure fixe, dont des hélicoptères Leonardo AW139, des avions Pilatus PC-12 et des ambulances terrestres Crestline. Ornge dessert une zone de plus d'un million de kilomètres carrés et offre des services aux communautés éloignées de l'Ontario. En tout, l'organisme effectue chaque année environ 20 000 transports de patients.

## Modèle opérationnel

Les transports et les soins fournis aux patients sont assurés par des paramédicaux, des pilotes et des techniciennes et techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs hautement qualifiés. Chaque aéronef d'Ornge compte à son bord deux pilotes et deux paramédicaux, et chaque ambulance terrestre, deux paramédicaux. La répartition des services et du personnel est assurée par le Centre de contrôle des opérations (CCO), notre centre de communications centrales. Le CCO collabore avec les centres intégrés de répartition des ambulances<sup>1</sup> ainsi qu'avec les hôpitaux d'origine et d'accueil pour faciliter le transport des patients. Des médecins spécialisés en transport sanitaire sont disponibles en tout temps pour

---

<sup>1</sup> Les centres intégrés de répartition des ambulances sont les centres de répartition des ambulances terrestres municipales.

conseiller les paramédicaux sur le terrain et décider de l'ordre des interventions lorsque les ressources sont très sollicitées. De plus, les membres du personnel administratif, dont la plupart travaillent depuis le siège social d'Ornge, à Mississauga, fournissent le soutien nécessaire aux opérations.

### Emplacement des bases

Ornge exploite 12 bases, réparties dans 11 centres à l'échelle de la province, à partir desquelles sont fournis des soins aux patients et des services de transport 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Bases	Ressources
<b>Aériennes</b>	
London	1 hélicoptère
Ottawa	1 hélicoptère
Toronto	2 hélicoptères
Sudbury	1 hélicoptère
Moosonee	1 hélicoptère
Kenora	1 hélicoptère
Thunder Bay	1 hélicoptère 2 avions
Sioux Lookout	1 avion
Timmins	1 avion
<b>Terrestres</b>	
Ottawa (base terrestre)	1 ambulance terrestre
Peterborough*	1 ambulance terrestre
Mississauga*	2 ambulances terrestres

\*12/7

### Partenaires dans la prestation de services

Ornge est 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;
- 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.

De plus, Ornge a recours aux services paramédicaux municipaux pour les déplacements terrestres de nombreux patients entre l'aéroport et l'hôpital. Cette collaboration avec des services paramédicaux est essentielle à la réussite du programme de services d'ambulance aérienne de l'Ontario.

### Bases hospitalières

Conformément aux exigences du MSSLD, Ornge fournit des services de base hospitalière. Ornge veille entre autres à approuver la formation et l'enseignement fournis aux paramédicaux, à leur fournir une certification ainsi que des directives médicales et à veiller à ce que la qualité des soins fournis aux patients soit conforme aux pratiques médicales reconnues ainsi qu'à toutes les lois applicables.

## Relations avec des tiers

En plus de ses partenaires dans la prestation de services (susmentionnés), Ornge collabore aussi étroitement avec des autorités de réglementation provinciales et fédérales ainsi qu'avec des partenaires dans les soins de la santé, en plus de maintenir des relations avec de nombreux intervenants, notamment l'Ontario Association of Paramedic Chiefs, les Chefs Paramédics du Canada, l'Ontario Base Hospital Group et les réseaux locaux d'intégration des services de santé. Voici un résumé des principales relations d'Ornge :

<i>Ministère de la Santé et des Soins de longue durée</i>	Partenaire en matière de réglementation et de surveillance
<i>Transports Canada</i>	Partenaire en matière de réglementation (voilure fixe, voilure tournante et entretien)
<i>Centres intégrés de répartition des ambulances</i>	Partenaires essentiels pour la répartition des transports de patients
<i>CritiCall Ontario Services ontariens des soins aux malades en phase critique</i>	Partenaires essentiels en matière de transport de malades en phase critique entre établissements
<i>Hôpitaux et infirmeries</i>	Clients – établissements d'origine et d'accueil
<i>Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV)</i>	Client – Ornge est un partenaire contractuel du RTDV en matière de prestation de services
<i>SEFPO, OPEIU, Unifor</i>	Syndicats représentant le personnel des communications, les pilotes des aéronefs à voilure fixe et tournante, les techniciennes et techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs et les paramédicaux
<i>Fournisseurs</i>	Exemples : aéronefs et composantes, aviation et autres services d'entretien, carburant, simulation de vol et formation; équipement médical, fournitures et produits pharmaceutiques, services de transport médical, services généraux (services bancaires, communications, ressources humaines, assurance, services juridiques)

## Orientations stratégiques

Ornge met actuellement en œuvre son *Plan stratégique 2017-2020*. Ce plan ambitieux inclut de nombreuses initiatives dont la réalisation repose sur une collaboration avec d'autres partenaires du milieu des soins de santé.

**Objectif 1 : Concentrer nos efforts et nos ressources sur des activités qui améliorent les résultats pour les patients**

Priorité 1.1 : Améliorer l'accès au système pour les communautés éloignées des Premières Nations.

Priorité 1.2 : Améliorer l'accès au traitement indiqué pour les patients ayant des problèmes de santé urgents.

Priorité 1.3 : Consolider d'autres aspects de la prestation de services qui entraîneront l'amélioration des résultats pour les patients.

Objectif 2 : Diriger et appuyer des initiatives qui améliorent la coordination et l'intégration avec les partenaires du système

Priorité 2.1 : Collaborer à l'amélioration des services pour des groupes particuliers de patients.

Priorité 2.2 : Appuyer davantage l'initiative One Number to Call.

Priorité 2.3 : Améliorer les échanges avec les partenaires du système.

Objectif 3 : Améliorer l'efficacité et l'efficacités des services

Priorité 3.1 : Accroître l'utilisation des services et leur fiabilité.

Priorité 3.2 : Rester à l'affût d'idées pour améliorer les services, et étudier des idées d'adaptations à long terme pour les services et le système.

Priorité 3.3 : Continuer de collaborer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en ce qui concerne l'insuffisance de financement structurant.

Objectif 4 : Être une organisation apprenante et engagée

Priorité 4.1 : Orienter la culture dans une direction positive dans le but de favoriser la participation et la fiabilité des services.

## Contexte opérationnel actuel

### Analyse du contexte

Ornge surveille le contexte dans lequel elle évolue afin de cibler toute tendance émergente touchant à la fois l'aviation et les soins de santé et de s'adapter au besoin à l'évolution de la situation. Les principaux facteurs influant sur le contexte opérationnel d'Ornge sont les suivants :

- Pénurie de pilotes d'aéronefs à voilure fixe à l'échelle de l'industrie nuisant aux transporteurs aériens partout au pays;
- Nouvelle exigence de la Federal Aviation Administration des États-Unis en ce qui concerne les répéteurs de satellites nécessitant une modification des flottes d'aéronefs à voilure tournante et fixe;
- Nouveaux règlements potentiels de Transports Canada qui auraient une influence sur le temps de service des pilotes;
- Régionalisation croissante des services spécialisés en milieu hospitalier (p. ex. services de diagnostic, unités AVC), ce qui pourrait faire augmenter la demande de transport de patients;
- Utilisation croissante de la technologie dans les soins de santé (p. ex. télémédecine, instruments de test au point d'intervention) et procédures novatrices (p.ex. extraction de caillots en cas d'AVC) qui pourraient modifier les exigences de transport;
- Problèmes sur le plan de la demande et des effectifs du côté des services paramédicaux municipaux entraînant des retards à l'échelle locale dans les transferts non urgents des patients entre les aéroports et les hôpitaux;
- Préoccupations concernant la viabilité financière de certains petits aéroports;

- Innovations dans le domaine des soins de santé, comme l'extraction de caillots en cas d'AVC, qui pourraient modifier les exigences de transport.

### Risques et mesures d'atténuation

Afin de se conformer aux pratiques exemplaires en matière de gestion des risques de l'entreprise, Ornge détecte, surveille et gère les risques tout au long de l'année dans le but de réduire au minimum son profil de risque. Voici un tableau résumant les principaux risques.

Risque	Mesure d'atténuation
Transport en situation critique – risque d'accident durant un transport aérien ou terrestre	Ornge a mis en place de solides mesures d'atténuation, notamment des programmes exhaustifs de normalisation et de formation. La formation initiale des pilotes et les programmes annuels de formation continue sont supervisés par Transports Canada. Le système de gestion de la sécurité d'Ornge, qui est également supervisé par Transports Canada, assure quant à lui la surveillance des normes et des pratiques de sécurité par l'intermédiaire d'un système actif de rapports sur la sécurité. De plus, Ornge offre un programme annuel de conduite à l'intention des paramédicaux.
Risque clinique – petit nombre de patients présentant de graves problèmes posant un risque clinique	La formation médicale continue et les exercices de simulation de vol sont axés sur des problèmes recensés au moyen d'indicateurs cliniques, notamment des compétences nécessaires dans les cas graves (p.ex. intubation). Les dossiers médicaux sont vérifiés régulièrement, et les indicateurs cliniques sont examinés pour évaluer le respect des normes cliniques.
Incapacité à donner suite à une demande de service – les principales raisons pour lesquelles Ornge ne pourrait donner suite à une demande sont de mauvaises conditions climatiques, un volume de demandes trop grand, un manque d'effectif ou des problèmes mécaniques	Des mesures sont prises pour déployer efficacement les ressources et réduire au minimum les problèmes associés aux conditions météorologiques et au volume de demandes. La planification des effectifs avec une plus grande certitude compte parmi nos priorités clés. De nombreux efforts sont déployés pour modifier les processus liés aux relations professionnelles dans le but de réduire les absences non planifiées ainsi que pour veiller à ce que les travailleurs de première ligne reçoivent un soutien efficace du siège social dans le but d'améliorer l'engagement des employés. Des systèmes et des processus d'entretien sont en place pour répondre aux besoins d'Ornge en matière d'entretien de ses flottes d'aéronefs à voilure fixe et tournante tout en réduisant au minimum le temps d'immobilisation
Cybersécurité – Ornge dépend de plus en plus de ses systèmes technologiques et informatiques en contexte opérationnel, et possède notamment des renseignements personnels sur la santé	En matière de TI, des mesures de redondance et de reprise après catastrophe ont été mises en place. Des audits de la sécurité des TI sont effectués, et les systèmes font l'objet d'une surveillance pour détecter des virus ou toute activité suspecte. Dans les contextes opérationnels faisant appel à des données électroniques en temps réel (p. ex. données du pilote sur le vol et les conditions météorologiques, information sur la répartition en temps réel), des procédures de secours sont en place pour passer à des opérations manuelles.

Risque	Mesure d'atténuation
Hausse annuelle des coûts liés à l'aviation et à la main-d'œuvre	La gestion de l'enveloppe de financement nécessite d'utiliser raisonnablement les ressources, de déployer des efforts continus pour trouver des occasions d'économie dans le contexte opérationnel et de maintenir des relations ouvertes et transparentes avec le MSSLD en ce qui a trait à l'optimisation des ressources et aux besoins de financement.

## Principales réalisations en 2017-2018

Nos réalisations de 2017-2018 serviront de base à nos priorités opérationnelles et stratégiques pour l'année 2018-2019. Voici quelques faits saillants sur nos récentes réalisations :

### Système

- Utilisation accrue de la télémédecine, y compris dans le cadre d'un projet pilote visant à soutenir les médecins de plusieurs collectivités éloignées des Premières Nations.
- Collaboration continue avec les services paramédicaux et les hôpitaux partenaires du Nord de l'Ontario pour trouver des moyens de réduire les délais d'accès au traitement indiqué pour les patients ayant des problèmes de santé urgents.

### Communications

- Mise en œuvre du premier plan de déploiement d'Ornge, incluant entre autres une échelle de triage et de gravité améliorée.
- Nouveau processus servant à transmettre électroniquement les données d'appel aux paramédicaux par téléphone cellulaire.
- Mise à l'essai de radios par satellite munies du bouton micro visant à améliorer la connectivité entre les équipages de vol d'Ornge, le personnel du centre de communications d'Ornge, les équipes des services municipaux d'ambulance terrestre et les centres intégrés de répartition des ambulances.

### Transport

- Efforts pour remédier à la pénurie de pilotes d'aéronefs à voilure fixe, notamment par une entente de recrutement avec la compagnie aérienne Air Georgian Ltd et des discussions avec d'autres transporteurs aériens.
- Processus d'approvisionnement pour renouveler les contrats d'Ornge avec des transporteurs visés par une entente permanente (voilure fixe).
- Introduction de lunettes de vision nocturne pour les pilotes d'hélicoptère, et modification de la flotte d'hélicoptères et de la formation des pilotes.
- Nouveau programme d'entretien des moteurs d'hélicoptères à long terme pour réduire au minimum le risque d'immobilisation.

### Services cliniques et bases hospitalières

- Renouvellement de l'accréditation du programme de formation initiale d'Ornge à l'intention des paramédicaux en soins critiques.
- Mise à l'essai de nouvelles méthodes de formation sur la prise en charge des voies aériennes.
- Offre d'un programme de formation pédiatrique des pairs à l'intention des services municipaux d'ambulance terrestre partenaires.

- Lancement d'évaluations en ligne sur l'amélioration de la qualité et d'un programme annuel de sensibilisation à la sécurité pour les patients en ligne.

#### Sécurité

- Nouvelle initiative pour analyser les données de vol des hélicoptères afin de veiller au respect des politiques de l'entreprise et des pratiques exemplaires de l'industrie.
- Nouvel outil d'évaluation du risque en vol pour les pilotes, poursuite de la mise en œuvre d'exposés quotidiens sur les mesures de sécurité à l'intention de l'équipage de vol et formation annuelle visant à renforcer la sécurité des opérations.
- Premières étapes dans l'élaboration d'un programme de gestion des risques liés à la fatigue.
- Nouveau programme axé sur la prévention du trouble de stress post-traumatique.

#### Relations avec les intervenants et affaires publiques

- Lancement du nouveau site Web externe Ornge.ca en français et en anglais
- Organisation de deux congrès à l'intention des intervenants, soit un congrès sur le transport aéromédical au Canada (axé sur l'aspect médical) et un congrès sur la sécurité du transport aéromédical (axé sur la sécurité aérienne).
- Participation à de nombreux événements communautaires dans la province.
- Profils et articles dans des publications spécialisées dans l'industrie de l'aviation.
- Don des coques des hélicoptères hors service d'Ornge à plusieurs collèges communautaires.
- Nouveau site Web offrant des renseignements à jour et une expérience utilisateur améliorée.
- Introduction des premiers uniformes de cérémonie d'Ornge.
- Célébration du 40<sup>e</sup> anniversaire du Programme d'ambulances aériennes de l'Ontario avec un tournoi de golf public, un événement à l'intention du personnel et des intervenants et l'application d'une décalcomanie commémorative sur les aéronefs en l'honneur du nom original du Programme d'ambulances aériennes, *Bandage*.

## Priorités actuelles

Nos priorités pour 2018-2019 incluent des initiatives opérationnelles associées aux transports, aux services cliniques et de communications ainsi qu'aux services de soutien administratif. Nos priorités sont les suivantes :

#### Systeme

- Utilisation accrue de la télémédecine afin d'améliorer l'accès aux soins de santé dans les collectivités éloignées des Premières Nations et dans les petits hôpitaux dans le Nord de l'Ontario; introduction d'un soutien pédiatrique.
- Collaboration continue avec les services paramédicaux et les hôpitaux partenaires du Nord de l'Ontario pour trouver des moyens d'améliorer les délais d'accès au traitement indiqué pour les patients ayant des problèmes de santé urgents.
- Accent mis sur l'analyse de données et la production de rapports pour soutenir la prise de décisions fondées sur des données probantes.

- Participation à l'extension prévue de l'initiative One Number to Call<sup>2</sup> par le MSSLD et à l'intégration des plateformes de répartition des ambulances aériennes et des services paramédicaux municipaux.

#### Communications

- Mise en place de tableaux électroniques sur l'état de la situation pour que les hôpitaux puissent voir le statut du transport d'un patient et l'heure d'arrivée prévue.
- Amélioration continue de la communication entre les équipes et de la coordination avec les partenaires du système.

#### Transport

- Mise à niveau logicielle des flottes d'aéronefs à voilure fixe et tournante, incluant des fonctions de sécurité et d'efficacité améliorées.
- Poursuite du suivi des données de vol des aéronefs à voilure tournante, et mise sur pied d'un programme de suivi des données de vol des aéronefs à voilure fixe.
- Priorité renouvelée à l'adoption d'une culture d'équité<sup>3</sup>.
- Poursuite du processus de demande de propositions dans le but de modifier la flotte d'aéronefs à voilure tournante afin de fournir des civières roulantes et de s'adapter aux nouveaux incubateurs utilisés dans les hôpitaux pour enfants.
- Amélioration de la logistique de transport pour les patients bariatriques grâce à une meilleure coordination avec les partenaires du système et à une adaptation de l'équipement et des procédures.

#### Services cliniques et bases hospitalières

- Nouvelles pompes à perfusion pour pallier le retrait imminent du soutien du fabricant des pompes actuelles.
- Poursuite des efforts pour encourager les hôpitaux partenaires à utiliser les services de transport terrestre pour soins critiques.
- Prestation d'un plus grand nombre de formations pour les paramédicaux dans les bases au moyen de simulations dans des aéronefs dirigées par des médecins.
- Exploration des possibilités pour une formation initiale et continue des paramédicaux axée sur la technologie, fondée sur les compétences et mettant l'accent sur les besoins systémiques, régionaux et individuels.
- Élaboration d'un plan intégré sur la qualité et la sécurité des patients.

#### Sécurité

- Poursuite de la mise en œuvre de l'outil d'évaluation du risque en vol, des exposés quotidiens à l'intention de l'équipage de vol et de la formation annuelle visant à renforcer la sécurité des opérations.
- Améliorations locatives dans les bases pour régler certains problèmes des bâtiments vieillissants.

---

<sup>2</sup>L'initiative One Number to Call vise à : réduire le temps nécessaire au personnel hospitalier pour coordonner le transfert des patients; uniformiser le processus de sélection des transports; déterminer si et quand des variations régionales sont nécessaires et pertinentes; et comprendre le fonctionnement des escortes médicales et en effectuer le suivi.

<sup>3</sup>Il s'agit d'une culture où les intervenants de première ligne et les autres personnes ne sont pas punis pour une action, une omission ou une décision qui correspond à leur niveau d'expérience et à leur formation, mais dans laquelle aucune négligence grave, infraction volontaire ou action destructrice n'est tolérée.

- Poursuite de la mise en œuvre du programme axé sur la prévention du trouble de stress post-traumatique et début des travaux d'élaboration d'un nouveau système de gestion en santé et sécurité au travail.

#### Relations avec les intervenants et affaires publiques

- Poursuite des contributions aux congrès des intervenants et de l'industrie, à des événements communautaires et à des publications spécialisées.
- Efforts continus de sensibilisation des intervenants aux normes provinciales en matière de recours aux ambulances aériennes.

## Plan des technologies de l'information

Le principal objectif du plan des technologies de l'information consiste à soutenir les opérations de première ligne en assurant le bon fonctionnement des communications et des applications opérationnelles en tout temps. Dans ce contexte, la cybersécurité est au cœur de nos priorités.

Plusieurs projets d'amélioration sont en cours. Voici quelques-uns des résultats attendus :

- Amélioration de l'intégration du système auprès de nos partenaires du domaine de la santé, incluant l'intégration des systèmes de répartition des ambulances terrestres et aériennes (sous la supervision du MSSLD).
- Amélioration des communications entre le Centre de contrôle des opérations d'Ornge, les pilotes, les paramédicaux et les partenaires dans la prestation des services (centres intégrés de répartition des ambulances et services municipaux paramédicaux).
- Perfectionnement des systèmes internes pour améliorer la qualité des données et la rapidité de leur publication et soutenir la rationalisation opérationnelle.

## Plan de communication

Sur le plan des communications externes, notre stratégie consiste à mettre en valeur les services d'ambulance aérienne et d'ambulance terrestre pour soins critiques par des témoignages de patients. Les récits personnels relatant l'influence positive qu'a eue Ornge sur la vie des gens sont très touchants et confèrent une dimension concrète à notre mission de servir les patients. Par ailleurs, nos relations avec le gouvernement, nos partenaires du domaine des soins de santé et les intervenants demeurent une priorité, tout comme nos relations avec les médias et le public.

Sur le plan des communications internes, nous nous concentrons surtout sur des initiatives et des activités de rayonnement qui visent à soutenir notre mission, à mieux souligner la contribution des employés et à améliorer les communications bilatérales. L'objectif : renforcer et incarner notre culture d'entreprise et favoriser l'engagement des employés en misant sur la fierté associée à notre mission de servir les patients ontariens.

## Mesure du rendement

Ornge élabore chaque année un plan d'amélioration de la qualité, conformément aux exigences de Qualité des services de santé Ontario. En voici les faits saillants :

Indicateurs de rendement	Cibles pour 2017-2018
<b>Satisfaction des patients</b> : % de répondants ayant donné une réponse positive à la question : « Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins dispensés par Ornge? »	≥ 98 %
<b>Satisfaction des partenaires dans le domaine des soins de santé</b> : % de répondants ayant donné une réponse positive à la question : « En tenant compte de toutes les interactions que vous avez eues avec Ornge, dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de votre expérience? »	≥ 85 %
<b>Qualité clinique</b> : Administration d'analgésiques aux patients ayant subi un trauma pour réduire au maximum la douleur ressentie durant le transport.	90 %
<b>Disponibilité des ressources</b> : % de ressources disponibles en tout temps (aéronefs, pilotes et paramédicaux).	90 %
<b>Sécurité du personnel</b> : Réduction du nombre total de blessures et de maladies avec ou sans interruption de travail gérées par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail conformément à la formule provinciale.	< 5,60 incidents par 100 employés

# Organigramme

