



Santé Québec Capitale-Nationale – Universitaire
Direction des affaires juridiques et corporatives

Québec, le 17 juin 2026

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à des documents
N/dossier : MMTGT01603

Monsieur,

Nous donnons suite à votre demande reçue le 7 mai 2026 pour l'obtention des documents suivants :

- « ➤ *L'entente de gestion et d'imputabilité avec le centre de communication santé des Capitales (CCSC) en vigueur, en incluant une ventilation de l'ensemble du budget de fonctionnement du CCSC;*
- *Les ententes de gestion et d'imputabilité CCSC en vigueur les cinq (5) dernières années, en incluant une ventilation de l'ensemble du budget de fonctionnement du CCSC;*
- *Tout contrat de service en vigueur entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le CCSC;*
- *Les états financiers audités du CCSC pour les années 2022-2023-2024-2025;*
- *Le budget 2025-2026 du CCSC et, si disponible, celui pour l'année 2026-2027. »*

À cet égard, vous trouverez ci-joint les documents détenus par Santé Québec Capitale-Nationale – Universitaire quant au budget de fonctionnement du Centre de communication Santé des capitales (CCSC) pour les années 2025-2026 et 2026-2027, ainsi que l'entente de gestion et d'imputabilité 2023-2024 entre Santé Québec Capitale-Nationale – Universitaire et le CCSC, laquelle demeure actuellement en vigueur. Notez que nous ne détenons pas les ententes antérieures.

Notez également que des renseignements concernant des renseignements personnels et confidentiels ont été caviardés, conformément aux articles 53, 54 et 56 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après la « LADOP »).

De plus, nous vous informons qu'un document ne vous est pas accessible puisqu'il s'agit d'une ébauche, un brouillon ou un autre document de même nature, conformément à l'article 9 de la LADOP.

Finalement, nous vous informons que nous ne pouvons vous donner accès aux états financiers du Centre de communication santé des Capitales, ainsi deux autres documents intitulés « Portait budgétaire – Budget 2025-2026 » et « Budget 2026-2027 ». Conformément à l'article 48 de la LADOP, nous vous référons à ce dernier, aux coordonnées suivantes :

CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ DES CAPITALES

Monsieur Sylvain Déry
Directeur général
2400, av. d'Estimauville #5200
Québec (QC) G1E 7G9
Tél. : 418 660-0911 #2390
Télec. : 418 664-0911
sdery@ccscapitales.com

En terminant, si vous êtes insatisfait de notre réponse, soyez informé qu'en vertu de la LADOP, vous avez des recours. Nous joignons à la présente une note explicative à cet effet intitulée « Avis de recours ».

Nous espérons le tout à votre convenance et vous prions d'agréer nos salutations distinguées.



technicienne juridique

Pour : Stéphanie Savard, avocate
Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
Dossiers administratifs et employés

SS/gc

p. j. Avis de recours
Dispositions législatives invoquées
Documents (5)

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis de l'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.
- Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.
48. Lorsqu'il est saisi d'une demande qui, à son avis, relève davantage de la compétence d'un autre organisme public ou qui est relative à un document produit par un autre organisme public ou pour son compte, le responsable doit, dans le délai prévu par le premier alinéa de l'article 47, indiquer au requérant le nom de l'organisme compétent et celui du responsable de l'accès aux documents de cet organisme, et lui donner les renseignements prévus par l'article 45 ou par le deuxième alinéa de l'article 46, selon le cas.
- Lorsque la demande est écrite, ces indications doivent être communiquées par écrit.
53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:
- 1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;
- 2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.
54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.
56. Le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel concernant cette personne.

PAR COURRIEL

Le 17 juin 2025

M. Sylvain Déry
Directeur général
Centre de Communication Santé des capitales

Objet : Budget final 2025-2026

Monsieur,

Récemment, Santé Québec a confirmé le budget de votre organisation pour l'année financière 2025-2026 faisant en sorte que la somme totale de 6 549 621\$ vous est attribuée pour cette année. De façon plus précise, ce financement correspond au financement 2024-2025 indexé à 2.2%.

En conséquence, les versements seront modifiés à partir du 1^{er} août 2025 jusqu'au 1^{er} mars 2026.

Vous trouverez en pièce jointe le budget final de 2025-2026.

Pour toute information supplémentaire, nous vous invitons à communiquer avec Mme Sandrine Morisset, de la Direction des ressources financières, à l'adresse courriel sandrine.morisset.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La directrice adjointe des ressources financières à la gestion budgétaire,

Art. 53, 54
et 56 LADOP

Mélissa Belle-Rive

MBR/gb

p. j. Budget final CCSC 2025-2026

ENTENTE DE GESTION ET D'IMPUTABILITÉ

ENTRE : **CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE**, personne morale légalement constituée en vertu de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2) (LMRSSS), ayant son siège au 2915, avenue du Bourg-Royal, Québec (Québec), G1C 3S2, représentée par monsieur Guy Thibodeau, Président-directeur général, dûment autorisé tel qu'il le déclare;

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN, personne morale légalement constituée en vertu de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2) (LMRSSS), ayant son siège au 930, rue Jacques-Cartier Est, Chicoutimi (Québec), G7H 7K9, représentée par madame Julie Labbé, Présidente-directrice générale, dûment autorisé tel qu'il le déclare;

CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES, personne morale légalement constituée en vertu de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2) (LMRSSS), ayant son siège au 312, 3^e Rue, Chibougamau (Québec), G8P 1N5, représentée par madame Nathalie Boisvert, Présidente-directrice générale, dûment autorisé tel qu'il le déclare;

ci-après appelé « les « Établissements »]

ET : **CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ DES CAPITALES**, personne morale sans but lucratif légalement constituée en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies (RLRQ, chapitre C-38) dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est 1145329836, ayant son siège au 2400, avenue d'Estimauville, local 5200, Québec (Québec), G1E 7G9, représentée par monsieur Dominic St-Arnaud, Directeur général dûment autorisé tel qu'il le déclare;

ci-après appelée le « Centre de communication santé »

PRÉAMBULE

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 3° du premier alinéa de l'article 7 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, chapitre S-6.2), une agence de la santé et des services sociaux doit coordonner, sur une base régionale, les services préhospitaliers d'urgence et assurer leur interaction avec le réseau de la santé et des services sociaux en conformité avec les orientations, les objectifs et les priorités ministériels et en tenant compte de la situation géographique et de l'étendue de son territoire, de la densité de la population qui y réside de même que de la disponibilité des technologies;

ATTENDU QU'en vertu du premier alinéa de l'article 21 de cette loi, un centre de communication santé est une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives et ayant pour objet d'exercer exclusivement les fonctions prévues à la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence;

ATTENDU QUE les fonctions d'un centre de communication santé sont prévues notamment à l'article 22 de cette loi;

ATTENDU QU'en vertu du premier alinéa de l'article 25.1 de cette loi, un centre de communication santé doit conclure une entente de gestion avec les agences dont il dessert le territoire, qui doit contenir notamment les objectifs opérationnels du centre, les moyens pour atteindre ces objectifs, les orientations en matière de consolidation et de développement

technologique, le plan des effectifs, les ressources financières, les principaux indicateurs qui permettront de rendre compte des résultats atteints, de même que les modalités relatives à la production de rapports périodiques;

ATTENDU QU'en vertu du deuxième alinéa de l'article 25.1 de cette loi, l'agence désignée par et parmi les agences signataires à cette entente doit veiller au respect de celle-ci et de l'atteinte des objectifs du centre de communication santé;

ATTENDU QU'en vertu du deuxième alinéa de l'article 25.1 de cette loi, une telle entente est un document public que l'agence désignée doit transmettre au ministre;

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 10° de l'article 71 de la LMRSSS, un centre intégré de santé et de services sociaux exerce les responsabilités confiées à une agence par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence, sous réserve de dispositions particulières de la LMRSSS;

ATTENDU QU'en vertu de cet article, les responsabilités exercées par une agence aux articles 7 et 25.1 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence sont confiées à l'Établissement;

ATTENDU QU'en vertu du premier alinéa de l'article 123 de la LMRSSS, pour l'application de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence, pour les régions de la Montérégie et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, une référence à une agence est, dans tous les cas, une référence au centre intégré issu de la fusion de l'agence et d'autres établissements.

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1. OBJET DE L'ENTENTE

L'objet de la présente est la conclusion d'une entente de gestion entre les parties, tel que le requiert le premier alinéa de l'article 25.1 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence.

2. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

L'Établissement, aux fins de l'application de la présente entente, y compris pour toute approbation qui y est requise, monsieur désigne Pascal Shannon, adjoint au PDGA et coordonnateur régional des services préhospitaliers d'urgence, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, l'Établissement en avisera le Centre de communication santé dans les meilleurs délais.

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean, aux fins de l'application de la présente entente, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne madame Laurie Fradette, chef de service préhospitalier d'urgence et guichet d'accès à la première ligne, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, l'Établissement en avisera le Centre de communication santé dans les meilleurs délais.

Le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, aux fins de l'application de la présente entente, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne madame Lyse Landry, directrice des services professionnels et multidisciplinaires, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, l'Établissement en avisera le Centre de communication santé dans les meilleurs délais.

De même, le Centre de communication santé désigne monsieur Dominic St-Arnaud, directeur général, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le Centre de communication santé en avisera l'Établissement dans les meilleurs délais.

3. GESTION DU CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ

3.1 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET MOYENS POUR ATTEINDRE CES OBJECTIFS

- Respecter à 95 % le tableau des priorités d'affectation en fonction de la chronométrie de la chaîne d'intervention préhospitalière. Des objectifs de performance seront ajoutés à ce dernier par le comité clinique provincial dans le futur et cette dite entente de gestion sera ajustée en conséquence.
- Rencontrer les exigences de reconnaissance en tant que Centre d'Excellence par The International Academies of Emergency Dispatch.
- Respecter minimalement que 90 % des délais d'affectation à savoir, entre l'identification de l'appel (H4) et l'affectation-fin de la transmission (H5) des premiers répondants (en fonction de la disponibilité du service) pour les priorités P0 et P1, soient de moins de 45 secondes.
- Respecter minimalement que 90 % des délais de réponse à savoir, entre l'entrée de l'appel au CCS (H1) et la réponse à l'appel (H2), soient avant la deuxième sonnerie (10 secondes).
- Mettre les moyens en place afin de maintenir un nombre suffisant de ressources humaines pour répondre à la demande, notamment via un outil de calcul Erlang.
- Atteindre 90 % des heures prévues au budget pour les répartiteurs médicaux d'urgence, dont minimalement 60 % à taux simple.
- Collaborer avec les établissements à la mise en place du suivi de la gestion des horaires de faction afin d'en faciliter l'analyse; par exemple lors de débordement d'un horaire de faction.
- Respecter minimalement 90 % l'outil d'aide à la décision d'ajout de véhicules ambulanciers, lequel est administré par les centres intégrés de chacun des territoires.

Le Centre de communication santé doit s'assurer que son personnel applique le modèle d'organisation des services préhospitaliers déterminé par l'Établissement, tel que le prévoit le paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 7 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence.

3.2 ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE CONSOLIDATION ET DE DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE

Le Centre de communication santé doit respecter les modalités spécifiques concernant notamment l'utilisation, le soutien technique, l'entretien, l'acquisition et le renouvellement, relatives aux équipements et logiciels (par exemple : cellulaires, Renir, tablettes véhiculaires) acquis par l'Établissement et/ou le ministère de la Santé et des Services sociaux pour les activités du Centre de communication santé. Ce dernier peut adresser une demande d'ajustement financier à l'Établissement en présentant les justifications nécessaires s'il ne dispose pas, à partir de son budget annuel ou de ses actifs nets, de la marge financière nécessaire afin de respecter les modalités. Suite à une analyse du dossier par les parties, une entente commune sur les mécanismes de financement devra être convenue pour toute nouvelle obligation.

- Assumer la responsabilité opérationnelle des équipements TI acquis par le Centre intégré.
- Assurer un partage des données de la RAO pour d'autres applications.
- Agir avec diligence et ouverture dans la mise en place des orientations régionales.

3.3 PLAN DES EFFECTIFS

Le Centre de communication santé doit utiliser ses effectifs de manière efficiente. Le Centre de communication santé soumet à l'Établissement, au plus tard le 15 décembre de chaque année, son plan des effectifs qui précise le détail de la planification quotidienne des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) en fonction de la volumétrie d'appel. Le Centre de communication santé informe immédiatement l'Établissement de toute variation dans ce dernier.

3.4 RESSOURCES FINANCIÈRES

3.4.1 PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES

Le Centre de communication santé doit transmettre ses prévisions budgétaires dans les 30 jours précédents la fin de l'exercice financier, selon le gabarit budgétaire et de reddition de compte prévu à l'annexe A de la présente entente.

3.4.2 ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Le Centre de communication santé ne doit pas encourir de déficit à la fin d'une année financière.

3.4.3 UTILISATION DU FINANCEMENT

Le Centre de communication santé doit utiliser ses ressources financières de manière efficiente, conformément au plan triennal d'organisation des services préhospitaliers d'urgence établi par l'Établissement, le cas échéant.

Il doit obtenir l'autorisation écrite préalable de l'Établissement pour toute dépense de plus de vingt-cinq mille (25 000) dollars non budgétés. L'Établissement s'engage à lui répondre dans les 30 jours suivants la demande.

Toutefois, dans le cas d'une situation d'urgence ou un imprévu compromettant les activités du CCS ou son bon fonctionnement, la dépense de 25 000 dollars et plus peut être engagée sans l'autorisation écrite de l'Établissement. Le CCS s'engage à informer l'Établissement dans les plus brefs délais, soit 15 jours ouvrables au maximum, suivant l'engagement de la dépense.

L'utilisation des actifs nets à son bilan doit faire l'objet d'une autorisation par l'Établissement.

Les ressources financières, humaines et technologiques découlant de l'obligation pour le Centre de communication santé de se conformer aux normes, spécifications et critères de qualité qu'il doit rencontrer pour être reconnu à ce titre doivent être assumées à même les budgets alloués. Il peut adresser une demande d'ajustement financier à l'Établissement en présentant les justificatifs nécessaires, notamment lorsqu'il ne dispose pas, à partir de son budget annuel ou de ses actifs nets, de la marge financière nécessaire pour la mise en œuvre.

Suite à une analyse du dossier par les parties, une entente commune sur les mécanismes de financement devra être convenue pour toute nouvelle obligation.

3.5 INDICATEURS DE GESTION ANNUELLE

Les indicateurs de gestion qui permettront au Centre de communication santé de rendre compte de ses résultats atteints et de ceux à prioriser pour l'année en cours sont les suivants :

- Taux de rétention des ressources humaines;
- Nombre de postes non comblés;
- Taux d'absentéisme;
- Performance financière (respect des budgets établis);
- Utilisation de la main d'œuvre temporaire;
- Utilisation du temps supplémentaire;
- Nombre de plaintes et de rétroactions reçues;
- Délai moyen de traitement des plaintes et rétroactions;
- Taux horaire moyen des RMU (incluant les bénéfices marginaux).

3.6 AUTRES RENSEIGNEMENTS À TRANSMETTRE À L'ÉTABLISSEMENT

3.6.1 PLAN TRIENNAL D'ORGANISATION DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Sur demande de l'Établissement, le Centre de communication santé doit lui transmettre tous les renseignements jugés nécessaires à la production par ce dernier du plan triennal d'organisation des services préhospitaliers d'urgence prévue au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 7 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence.

3.6.2 RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES OPÉRATIONS PRÉHOSPITALIÈRES

Sur demande de l'Établissement, le Centre de communication santé doit transmettre tous les renseignements ou rapports relatifs aux opérations préhospitalières réalisées sur ce territoire, incluant celles des services ambulanciers et des services de premiers répondants, notamment les bris de service, les heures de services livrées, les temps réponses, etc.

3.6.2.1 HEURES DE SERVICES LIVRÉES ET NON LIVRÉES DES ENTREPRISES AMBULANCIÈRES

L'Établissement doit transmettre au plus tard le 15 février de chaque année, les plans de déploiement de l'année subséquente des entreprises ambulancières de son territoire au Centre de communication santé. Le Centre de communication santé est responsable d'assurer une vigie à l'égard de la concordance entre les plans de déploiement et les heures de services livrées.

Pour ce faire le Centre de communication santé doit transmettre à l'Établissement, sous le format et à la fréquence déterminés par ce dernier, le décompte quotidien des heures de services livrées et non livrées des entreprises ambulancières prévues au plan de déploiement de ces dernières par zone ambulancière et par permis. Le Centre de communication santé doit également transmettre à l'Établissement toutes les heures de services additionnelles et les heures de services additionnelles non livrées.

Les définitions des expressions « heures de services autorisées », « heures de services additionnelles » et « heures de services livrées » sont celles prévues au contrat de services en vigueur conclu en vertu de l'article 9 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence.

3.6.2.2 DÉBORDEMENT DES HORAIRES DE FACTION

À la demande de l'Établissement, le Centre de communication santé doit fournir un rapport explicatif opérationnel concernant les affectations entraînant un débordement d'un horaire de faction.

3.6.3 ÉTATS FINANCIERS

Le Centre de communication santé doit transmettre à l'Établissement ses états financiers audités au 31 mars de l'année financière terminée transposés dans le gabarit budgétaire et de reddition de compte prévu à l'annexe A de la présente entente validée par l'auditeur, au plus tard le 30 juin de chaque année. Le fichier doit être transmis en format CSV selon les instructions fournies à l'annexe B de la présente entente.

3.6.4 RAPPORT ANNUEL

Le Centre de communication santé doit transmettre un rapport annuel à l'Établissement, qui comprend minimalement les informations prévues à l'annexe C de la présente entente.

3.7 CORRECTIFS

Dans l'éventualité où les parties ne respectent pas une obligation prévue à la présente entente, ils doivent mettre en œuvre les correctifs qui s'imposent et les modalités nécessaires à leurs réalisations.

4. DURÉE DE L'ENTENTE

Malgré sa date de signature, la présente entente débute le 1^{er} avril 2023 et se termine le 31 mars 2024.

5. RENOUELEMENT

La présente entente sera considérée renouvelée, selon les termes et conditions alors en vigueur, si 60 jours avant son expiration, aucune des parties ne transmet à l'autre un avis écrit signifiant son intention de la modifier ou d'y mettre fin.

6. MODIFICATION À L'ENTENTE

Toute modification au contenu de la présente entente devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente modificatrice ne peut changer la nature de la présente entente et elle en fera partie intégrante.

7. ÉTABLISSEMENT DÉSIGNÉ

L'Établissement Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale est désigné pour veiller au respect de la présente entente et assurera la transmission de celle-ci au ministre de la Santé et des Services sociaux.

8. ANNEXES

Les annexes font partie intégrante de la présente entente. Le Centre de communication santé reconnaît les avoir lus et consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

9. COMMUNICATIONS

Les communications et avis devant être transmis en vertu de la présente entente, pour être valides et lier les parties, doivent être donnés par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

Pour l'Établissement :

Monsieur Guy Thibodeau
Président-directeur général
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la
Capitale-Nationale
2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (Québec) G1C 3S2
Téléphone : 418 666-7000
Courriel : guy.thibodeau.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca

Madame Julie Labbé
Présidente-directrice générale
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du
Saguenay-Lac-Saint-Jean
930, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 7K9
Téléphone : 418 545-4980
Courriel : julie.labbe@ssss.gouv.qc.ca

Madame Nathalie Boisvert
Présidente-directrice générale
Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James
312, 3^e Rue,
Chibougamau (Québec) G8P 1N5
Téléphone : 1 866 748-2676, poste 75188
Courriel : nathalie_boisvert_crssbj@ssss.gouv.qc.ca

Pour le Centre de communication santé :

Monsieur Dominic St-Arnaud
Directeur général
Centre de communication santé des Capitales
2400, avenue d'Estimauville, local 5200
Québec (Québec) G1E 7G9
Téléphone : 418 660-0911, poste 2390
Courriel : dst-arnaud@ccscapitales.com

* Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis à l'autre partie.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé la présente entente de gestion et d'imputabilité en double exemplaire à la date indiquée ci-dessous :

L'ÉTABLISSEMENT,

29/08/2023

(Date)

GUY THIBODEAU, PRÉSIDENT-DIRECTEUR
GÉNÉRAL

01/09/2023

(Date)

GÉNÉRALE

ENTE-DIRECTRICE

01/09/2023

(Date)

NATHALIE BOISVERT, PRÉSIDENTE-DIRECTRICE
GÉNÉRALE

Le CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ,

12/09/2023

(Date)

DOMINIC ST-ARNAUD, DIRECTEUR GÉNÉRAL

IMPORTANT : Le numéro de l'entente doit être indiqué sur toutes les factures

ANNEXE A

GABARIT BUDGÉTAIRE ET DE REDDITION DE COMPTES

Centre de communication santé :**Année :****PRODUITS**

Subvention de fonctionnement
Subvention pour projet-pilote
Subvention d'Emploi-Québec
Intérêts
Location
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles
Total - Produits

CHARGES

Salaires - Plateau
Salaires et charges sociales – opérations et supervision
Salaires - AQ et formation
Salaires et charges sociales - assurance qualité et formation
Salaires - Administration
Salaires et charges sociales - administration et soutien
Autres dépenses
Assurances
Charges locatives relatives aux équipements
Comités et congrès
Communications / Télécommunications
Contrats de service
Cotisations et abonnements
Électricité
Entretien et réparations
Fournitures informatiques de bureau et papeterie
Frais d'opération du Centre de relève
Frais de déplacement et de représentation
Frais de formation et certification
Honoraires de consultation et impartition
Honoraires professionnels
Intérêts et frais bancaires
Intérêts sur la dette à long terme
Location de site et entretien
Loyer
Services externes
Services informatiques
Services professionnels
Taxes, licences et permis
Uniformes
Télécommunications et radiocommunications
Amortissement - immobilisations corporelles
Amortissement - actifs incorporels
Pertes sur cession d'immobilisations corporelles
Autres
Total - Charges

Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges : (à indiquer)

LEXIQUE DES POSTES DU GABARIT BUDGÉTAIRE ET DE
REDDITION DE COMPTE

PRODUITS

Subvention de fonctionnement
Subvention pour projet-pilote
Subvention d'Emploi-Québec
Intérêts
Location
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles

CHARGES

Salaires - Plateau
Salaires et charges sociales – opérations et supervision
Salaires - AQ et formation
Salaires et charges sociales - assurance qualité et formation
Salaires - Administration
Salaires et charges sociales - administration et soutien
Autres dépenses
Assurances
Charges locatives relatives aux équipements
Comités et congrès
Communications / Télécommunications
Contrats de services
Cotisations et abonnements
Électricité
Entretien et réparations
Fournitures informatiques de bureau et papeterie
Frais d'opération du Centre de relève
Frais de déplacement et de représentation
Frais de formation et certification
Honoraires de consultation et impartition
Honoraires professionnels
Intérêts et frais bancaires
Intérêts sur la dette à long terme
Location de site et entretien
Loyer
Services externes
Services informatiques
Services professionnels
Taxes, licences et permis
Uniformes
Télécommunications et radiocommunications
Amortissement - immobilisations corporelles
Amortissement - actifs incorporels
Pertes sur cession d'immobilisations corporelles

ANNEXE B

INSTRUCTIONS POUR LE FICHIER CSV DU GABARIT BUDGÉTAIRE ET DE
REDDITION DE COMPTES

Les renseignements financiers du Centre de communication santé doivent être transmis à l'Établissement sous forme de fichier CSV deux fois par année financière :

1. Le Centre de communication santé transmet ses prévisions budgétaires.
Date limite : 30 jours avant le début de l'année financière en question.
Exemple : 1^{er} mars 2023 pour l'année 2023-2024.
2. Le Centre de communication santé transmet sous forme de CSV les données apparaissant aux états financiers.
Date limite : 30 juin suivant la fin de l'année financière en question.
Exemple : 30 juin 2024 pour 2023-2024.

Le tableau doit être monté sur Excel à l'aide du modèle, mais doit être [exporté en format CSV](#). Le nom du fichier ne doit contenir ni espace ni accent et suivre le format suivant : AnnexeB_nomccs_20232024.csv

Il faut mettre le montant total pour chaque poste financier dans la cellule. Ne pas fusionner ou diviser les cellules.

Colonne	Nom	Description
A	no_ccs	Numéro du Centre de communication santé. Valeurs autorisées : 00 CUS 01 CAUREQ 02 CAUCA 03 CCSC 04 CCSMCQ 05 CCSE 06 Alerte Santé 07 CCSO 08 CAUAT 09 CCSLL
B	nom_ccs	Nom du Centre de communication santé.
C	début ann fin	Début de l'année financière. Format : 2019-04-01
D	fin ann fin	Fin de l'année financière. Format : 2020-03-31
E	statut	Statut budgétaire. Prévisions budgétaires ou états financiers.
F	sub fonctionnement	Subvention de fonctionnement
G	sub projet pilote	Subvention pour projet-pilote
H	sub emploi_qc	Subvention d'Emploi-Québec
I	interets	Intérêts
J	location	Location
K	amort_apports_immo_corp	Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles
L	salaires_op_sup	Salaires et charges sociales – opérations et supervision
M	salaires_aq_form	Salaires et charges sociales - assurance qualité et formation
N	salaires_admin_sout	Salaires et charges sociales - administration et soutien
O	assurances	Assurances
P	loc_equip	Charges locatives relatives aux équipements
Q	comite_congres	Comités et congrès
R	comm_telecomm	Communications / Télécommunications
S	contrat_service	Contrats de service
T	cotis_abonn	Cotisations et abonnements
U	electricite	Électricité
V	entretien_repar	Entretien et réparations
W	info_papet	Fournitures informatiques de bureau et papeterie
X	centre_releve	Frais d'opération du centre de relève
Y	deplac_repres	Frais de déplacement et de représentation
Z	form_certif	Frais de formation et certification

AA	consult impart	Honoraires de consultation et impartition
AB	hon prof	Honoraires professionnels
AC	interets frais banc	Intérêts et frais bancaires
AD	interets dette	Intérêts sur la dette à long terme
AE	location entretien	Location de site et entretien
AF	loyer	Loyer
AG	Serv ext	Services externes
AH	Serv info	Services informatiques
AI	Serv prof	Services professionnels
AJ	Taxes lic permis	Taxes, licences et permis
AK	uniformes	Uniformes
AL	telecomm radiocom	Télécommunications et radiocommunications
AM	amort immo corp	Amortissement - immobilisation corporelles
AN	amort incorp	Amortissement - actif incorporel
AO	pertes cession	Pertes sur cession d'immobilisations corporelles
AP	autres autres	Autres – Autres dépenses

ANNEXE C

CONTENU MINIMAL D'UN RAPPORT ANNUEL

Les éléments ci-dessous constituent le minimum des éléments à produire :

Organisation

1. La mission, la vision et les valeurs du Centre de communication santé.
2. Les membres du conseil d'administration et leurs rôles.
3. Les sous-comités, les mandats de chacun et la liste des membres.
4. Les détails du territoire couvert par le Centre de communication santé :
 - 4.1. Pour l'ensemble du territoire du Centre de communication santé :
 - le nombre d'Établissements receveurs, leurs noms et leur région, le cas échéant;
 - le nombre de services de premiers répondants, les municipalités desservies par chacun et leur région, le cas échéant.
 - 4.2. Pour chacune des zones ambulancières :
 - la superficie couverte;
 - la population;
 - le nombre d'entreprise(s) ambulancière(s), leurs noms et leur région, le cas échéant.

Ressources humaines

5. L'organigramme du Centre de communication santé et le nombre de personnes par poste.
6. Au cours de l'année financière terminée, le nombre de nouveaux RMU embauchés, le taux de rétention des répartiteurs médicaux d'urgence, le nombre de départs et le nombre de quarts non couverts.
7. Le salaire horaire moyen d'un RMU au cours de la dernière année financière incluant les bénéfices marginaux.
8. Les formations données aux RMU et aux autres membres du personnel ainsi que les montants investis.

Opérations

9. Le volume d'appels par zone ambulancière.
10. Le volume d'appels au cours de l'année financière terminée.
11. Le volume moyen d'appels par heure sur une semaine (168h) au cours de l'année financière.
12. Le volume d'affectations au cours de l'année financière.
13. Le volume de transports au cours de l'année financière.
14. Le volume d'affectations sans transport au cours de l'année financière.
15. Le volume d'affectations par entreprise ambulancière au cours de l'année financière.
16. Le volume d'appels par priorité au cours de l'année financière.
17. Selon la chronométrie de la chaîne d'intervention préhospitalière, la moyenne de chaque intervalle pour les P0-P1 et P3 au cours de l'année financière.

18. Selon la chronométrie de la chaîne d'intervention préhospitalière, la moyenne de temps réponse T1-9 (appel-lieu) pour les P0-P1-P3-P4 et P7 au cours de l'année financière.
19. Le moyenne de temps en Établissement (T11-15) pour les PO-P1-P3-P4 et P7.
20. La liste des procédures, politiques, directives et guides en vigueur.

Statistiques RMU/ assurance qualité

21. La moyenne (%) de conformité des appels au cours de l'année financière :
 - 1) Conformité élevée
 - 2) Conforme
 - 3) Conformité partielle
 - 4) Conformité basse
 - 5) Non conforme
22. La confirmation d'accréditation en tant que Centre d'Excellence par The International Academies of Emergency Dispatch.
23. Le volume d'appels en demande d'analyse au cours de l'année financière (coroner, commissaire aux plaintes, Établissements, corps policiers, entreprises ambulancières, opérations externes, Société de l'assurance automobile du Québec).

Unités de soins cliniques (USC) si présent pour le Centre de communication santé

24. Le volume d'appels reçu à l'USC au cours de l'année financière.
25. Le volume d'appels traité au cours de l'année financière.
26. Le volume d'appels retransféré à la répartition au cours de l'année financière à la suite de l'évaluation de l'infirmière.
27. Le pourcentage de transports ambulanciers évité.

Bilan financier

28. La conclusion de l'exercice financier (excédent sur les charges ou déficit) et le montant.

Plan d'actions et objectifs annuels

29. Un bref retour sur le plan d'action de l'année financière selon les axes d'intervention déterminés dans leur plan stratégique.
30. Le plan d'action pour la prochaine année financière.

CIUSSS de la Capitale-Nationale
Budget 2025-2026
Centre de communication santé des Capitales

Postes budgétaires	Budget Final MSSS 2024-2025	Budget final 2025-2026
Fonctionnement - selon lettre du MSSS 24-AU-00059-90 Daté du 16 août 2024	6 408 631 \$	6 408 631 \$
Ajustement selon Budget 2025-2026		140 990 \$
Total	6 408 631 \$	6 549 621 \$

Compte CIUSSS 9902276-8615				
Prévision et suivi des versements				
Versements	Date du versement	Répartition du financement	Budget de fonctionnement	Commentaires
P01	2025-04-01	8,37%	536 402 \$	
P02	2025-05-01	8,33%	533 839 \$	
P03	2025-06-01	8,33%	533 839 \$	
P04	2025-07-01	8,33%	533 839 \$	
P05	2025-08-01	8,33%	551 463 \$	
P06	2025-09-01	8,33%	551 463 \$	
P07	2025-10-01	8,33%	551 463 \$	
P08	2025-11-01	8,33%	551 463 \$	
P09	2025-12-01	8,33%	551 463 \$	
P10	2026-01-01	8,33%	551 463 \$	
P11	2026-02-01	8,33%	551 463 \$	
P12	2026-03-01	8,33%	551 461 \$	
		100%	6 549 621 \$	

SPU - DOCUMENT DE TRAVAIL	11045135
Dossier	CIUSSS de la Capitale-Nationale
Contrats de services d'ambulance	
Bonification ambulancière	
Gestion du SPU par les établissements	
Révision du programme PR	
Centre de commuication Santé (CCS)	6 945 897,00 \$
Rectifiables Contrat	
Régulation ambulancière	
Formulaires électroniques	
Interpédiatrique	
Direction clientèle - Service ÉVAQ - avion	
Clinique Hélicoptère (TMH) - CHU Québec	
Centrale de coordination Provinciale de Transport aérien (TMH) - CHU de Québec	
Total	



Québec, 28 avril 2026

Mme Mélissa Belle-Rive
Directrice adjointe des ressources financières à la gestion budgétaire
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Objet : Budget provisoire 2026-2027

Madame Belle-Rive,

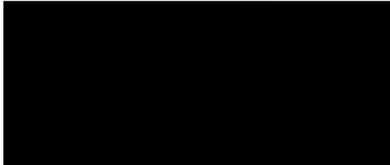
Le CCSC prend acte de l'indexation au taux de 2,2% retenue pour l'année financière 2026-2027. Nous sommes, en revanche, pleinement conscients que cet ajustement provisoire ne tient aucunement compte des nombreux besoins découlant du chantier du tramway à Québec, lequel a déjà mobilisé des ressources humaines, techniques et financières du CCSC non prévues au budget, avec l'autorisation du CIUSSS de la Capitale-Nationale, afin de répondre adéquatement aux besoins de la population.

Il en va de même pour le budget comme tel, puisqu'un ajustement de 2,2% ne couvrira pas le minimum requis permettant de combler un retard historique dans le financement du CCSC qui mine sa capacité à répondre de façon satisfaisante et prolongée aux besoins des populations que nous desservons. De fait, le nombre d'appels est en croissance constante annuellement, sans que le financement n'ait été bonifié en conséquence, les autorités ayant choisi d'appliquer sans modification le calcul basé sur le Erlang de 2018. Huit ans plus tard, l'écart s'est lourdement creusé, alors que les ressources de notre organisation n'ont pas suivi la courbe de croissance.

Nous avons fait des représentations en ce sens auprès de la direction des soins préhospitaliers d'urgence de Santé Québec et de la coordination des soins préhospitaliers d'urgence du CIUSSS de la Capitale-Nationale afin de mettre en lumière, données à l'appui, les risques encourus par le maintien du budget actuel. Cela a été clairement expliqué dans notre *Plan des effectifs 2026-2027*, remis au coordonnateur. Nous avons donc espoir de voir la situation se corriger pour que les ressources correspondent aux besoins réels, tel que le calcul 2026 du Erlang le suggère d'ailleurs lui-même, concluant qu'il nous faut pas moins de 38,8 répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) équivalent temps complet (ce qui représente 7 RMU de plus que la situation actuelle) afin de pouvoir remplir notre mission et répondre favorablement à l'ensemble des critères et objectifs soumis par Santé Québec.

En terminant, nous vous remercions pour votre communication et vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

Art. 53, 54 et
56 LADOP



911 Médical (CCSC)