



Services d'ambulance – Ministère de la Santé et EM/ANB Inc.

Rapport de la vérificatrice générale – Volume I, Chapitre 3 – août 2020

Pourquoi est-ce important ?

- La qualité des services d'ambulance est importante, car elle peut influencer les résultats de santé dans des situations de vie ou de mort.
- La gestion des services d'ambulance provinciaux a été confiée au secteur privé, avec la responsabilité d'un budget annuel de 110 millions de dollars.
- Les frais de gestion payés à l'entrepreneur du secteur privé, Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB), se sont élevés en moyenne à 3,2 millions de dollars par année et ont dépassé 38 millions sur 12 ans.

Conclusions générales

- Le cadre législatif et la structure de gouvernance retenus par le gouvernement ne permettent pas une surveillance suffisante des services d'ambulance en raison de nombreux conflits inhérents et doivent être considérablement améliorés.
- Un contrat mal structuré a permis des paiements discutables pour des postes de travailleurs paramédicaux, ce qui a ensuite dissuadé les Services de santé Medavie du Nouveau-Brunswick de régler d'importantes difficultés opérationnelles.
- Le contrat a permis une utilisation non valide et excessive des exemptions, ce qui a faussé les résultats des délais d'intervention au 911.

Nos constatations

Faible structure de gouvernance et de contrôle

- Le poste de directeur général d'EM/ANB combiné au rôle de président de Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB) crée un conflit d'intérêts
- La composition du conseil d'administration entrave l'indépendance par rapport au ministère de la Santé.
- EM/ANB n'a pas de loi habilitante et son mandat n'est pas clair
- EM/ANB n'est pas assujettie à la *Loi sur les conflits d'intérêts*
- Les conflits d'intérêts existent sans aucune répercussion
- La conception du contrat compromet l'influence du conseil d'administration sur son propre directeur général
- Les employés de SSMNB peuvent être enclins à élaborer les stratégies d'EM/ANB de façon à maximiser la récompense financière de SSMNB

Le contrat a permis une base de paiement discutable

- La pénurie de travailleurs paramédicaux a entraîné des paiements de plus de 8 millions de dollars à SSMNB, ce qui a pu l'inciter à maintenir de faibles niveaux d'effectifs
- La méthode de budgétisation des salaires d'EM/ANB a permis de verser des paiements discutables à SSMNB

Le contrat a permis une utilisation excessive des exemptions et des mesures de rendement ambiguës

- La méthode pour mesurer le rendement désavantage les collectivités rurales et éloignées
- Le contrat a permis une utilisation excessive des exemptions de déploiement total, ce qui a entraîné une surestimation du rendement en matière de délais d'intervention
- Le contrat a permis d'accorder des exemptions alors que la cause réelle du retard était la distance, des unités hors service ou une erreur du conducteur