

ENTENTE SUR LES SERVICES D'AMBULANCE

ENTRE

AMBULANCE NOUVEAU-BRUNSWICK INC.

ET

SERVICES DE SANTÉ MEDAVIE NOUVEAU-BRUNSWICK INC.

Table des matières

1.0	GÉNÉRALITÉS	1
1.1	Introduction	1
1.2	Ministère de la Santé	1
1.3	ANB	2
1.4	SSMNB	2
1.5	Gestionnaire exclusif	2
2.0	DÉFINITIONS ET ANNEXES	2
2.1	Définitions	2
2.2	Annexes	6
3.0	RESPONSABILITÉS D'ANB.....	7
3.1	Équipement et installations	7
3.2	Ressources humaines.....	7
3.3	Gestion de contrats	7
3.4	Relations interministérielles	7
3.5	Orientation médicale, supervision et soutien à l'intention d'ANB et de SSMNB	8
3.6	Directeur médical	8
3.7	Financement	8
3.8	Assurance	8
3.9	Entente entre le MS et ANB	8
4.0	RESPONSABILITÉS DE SSMNB	8
4.1	Services d'ambulance.....	8
4.2	Portée des services d'ambulance.....	10
4.3	Gestion des ressources humaines	10
4.4	Négociation des contrats	10
4.5	Langues officielles	10
5.0	DURÉE DE L'ENTENTE	11
5.1	Durée de l'entente	11
6.0	PHASE DU CONTRAT	11
6.1	Phases du contrat	11
7.0	PLAN D'ÉTAT DU SYSTÈME.....	11
7.1	Plan d'état du système.....	11
7.2	Modifications apportées au plan d'état du système.....	12
8.0	ÉQUIPEMENT ET INSTALLATIONS.....	12
8.1	Biens corporels essentiels au système	12
8.2	Acquisition de biens corporels	12
8.3	Augmentation des exigences en matière de biens corporels par ANB	12
8.4	Procédure d'acquisition des biens	13
8.5	Inventaire des biens corporels	13

8.6	Entretien	13
8.7	Retour des biens corporels à la fin de la durée du contrat.....	13
8.8	Uniformes et équipement de protection individuelle	13
8.9	CGCM et centre d'administration	14
8.10	Stations d'ambulance, postes d'ambulance et centres de flotte	14
8.11	Permis et licences	14
8.12	Biens financés par SSMNB.....	14
8.13	Propriété intellectuelle de SSMNB	14
8.14	Biens appartenant essentiellement à SSMNB	14
9.0	RESSOURCES HUMAINES	15
9.1	Ressources humaines d'ANB.....	15
9.2	Unité de négociation collective	15
9.3	Gestion des ressources humaines d'ANB	15
9.4	Ressources humaines de SSMNB	16
9.5	Coûts annuels de la main-d'œuvre d'ANB et de SSMNB	16
9.6	Membres du personnel clés	16
9.7	Formation en cours d'emploi	16
9.8	Inscription.....	17
9.9	Éthique professionnelle et compétence	17
9.10	Interdiction d'intervenir dans les signalements d'employés à ANB.....	17
9.11	Paie.....	17
10.0	ASSURANCE.....	18
10.1	Couverture par SSMNB	18
10.2	Autoassurance par ANB.....	18
10.3	Preuve d'assurance.....	19
10.4	Exigences minimales de la police	19
10.5	Rémunération des travailleurs.....	19
11.0	COMMUNICATIONS ET IDENTITÉ VISUELLE	19
11.1	MARQUAGE DE VÉHICULES, SIGNALISATION DANS LES INSTALLATIONS, UNIFORMES ET RENSEIGNEMENTS D'INTÉRÊT PUBLIC.....	19
11.2	Identité visuelle	20
11.3	Communications externes	20
11.4	Publicité pour des produits.....	21
11.5	Utilisation des noms	21
12.0	DÉCLARATIONS ET GARANTIES	21
12.1	Déclarations et garanties d'ANB.....	21
12.2	Déclarations et garanties de SSMNB.....	22
13.0	NORMES DE RENDEMENT.....	22
13.1	Jugement personnel de SSMNB.....	22
13.2	Incidence des conventions collectives.....	22
13.3	Modifications législatives et réglementaires	22

14.0	VÉRIFICATION ET INSPECTIONS	22
	14.1 Inspection des opérations	22
	14.2 Vérification et inspection des documents.....	23
15.0	INFORMATION ET RAPPORTS	23
	15.1 Rapports de SSMNB	23
	15.2 Rapports d'ANB.....	23
	15.3 Demandes de renseignements justificatifs	24
	15.4 Données à transmettre à SSMNB.....	24
	15.5 Réponse aux communications du MS et d'ANB	24
	15.6 Réponse d'ANB aux communications de SSMNB.....	24
	15.7 Réponse de MS aux communications de SSMNB	24
	15.8 Conservation et récupération à court terme des données	24
	15.9 Conservation et récupération à long terme des données	24
	15.10 États financiers annuels vérifiés	25
	15.11 Avis de poursuite.....	25
	15.12 Participation aux réunions.....	25
16.0	CONFIDENTIALITÉ, VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ	25
17.0	PRINCIPES DE COMPENSATION.....	25
18.0	DÉFAUT.....	25
	18.1 Défaut de SSMNB.....	25
	18.2 Violation mineure.....	26
	18.3 Violation majeure.....	26
	18.4 Exemptions à une violation majeure	26
	18.5 Déclaration de violation majeure	26
	18.6 Violation urgente.....	26
19.0	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	27
	19.1 Règlement des différends	27
	19.2 Renvoi au règlement des différends	27
	19.3 Premier niveau de règlement des différends	27
	19.4 Deuxième niveau de règlement des différends.....	27
	19.5 Troisième niveau de règlement des différends.....	28
	19.6 Obligation d'agir de façon raisonnable et de bonne foi	28
	19.7 Experts en la matière	28
	19.8 Recours à la médiation	28
	19.9 Préservation des recours juridiques.....	28
	19.10 Coût de la mise en application	28
20.0	RÉSILIATION.....	29
	20.1 Résiliation à l'expiration de la durée de l'entente.....	29
	20.2 Résiliation d'ANB pour motif.....	29
	20.3 Résiliation de SSMNB pour motif	29
	20.4 Résiliation sans motif par ANB	29

20.5	Résiliation sans motif par SSMNB	29
20.6	Compensation.....	30
20.7	Cautonnement d'exécution.....	30
20.8	Prise de contrôle d'urgence	30
20.9	Transition après une résiliation non urgente pour motif par ANB.....	31
20.10	Transition dans d'autres circonstances.....	31
20.11	Dispositions diverses.....	32
21.0	INDEMNISATION.....	33
21.1	Indemnisation par SSMNB	33
21.2	Indemnisation par ANB	33
22.0	CONDITIONS	34
22.1	Conditions en faveur de SSMNB	34
23.0	AUTRES	34
23.1	Intégralité de l'entente.....	34
23.2	Modifications et respect des lois	34
23.3	Renonciations	34
23.4	Relations entre les parties.....	34
23.5	Dissociabilité.....	35
23.6	Titres.....	35
23.7	Autorité compétente	35
23.8	Autres documents	35
23.9	Exemplaires	35
23.10	Délais fixés	35
23.11	Obligation des successeurs.....	35
23.12	Restrictions relatives à la cessibilité.....	36
23.13	Conditions de la cession	36
23.14	Notification.....	36

Annexes

A	Normes contractuelles en matière de rendement, pénalités et indicateurs de rendement clés (8 pages)
B	Plan d'état du système (1 page)
C	Biens corporels (20 pages)
D	Biens appartenant à Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB), y compris la propriété intellectuelle (4 pages)
E	Coûts annuels de la main-d'œuvre (3 pages)
F	Exigences contractuelles en matière de production de rapports (2 pages)
G	Factures et recouvrements de l'utilisateur (1 page)
H	Compensation (9 pages)
I	Structure organisationnelle des SSMNB (1 page)

LA PRÉSENTE ENTENTE SUR LES SERVICES D'AMBULANCE est en vigueur le 1^{er} octobre 2017.

ENTRE :

AMBULANCE NOUVEAU-BRUNSWICK INC., ou toute société absorbante, une personne morale, constituée en vertu des lois du Nouveau-Brunswick, ci-après appelée « **ANB** »

- et -

SERVICES DE SANTÉ MEDAVIE NOUVEAU-BRUNSWICK INC., une personne morale, constituée en vertu des lois du Nouveau-Brunswick, ci-après appelée « **SSMNB** »

Les parties conviennent par les présentes de ce qui suit :

1.0 **Généralités**

1.1 Introduction

La présente entente énonce les clauses contractuelles pour la prestation des services d'ambulance dans toute la province du Nouveau-Brunswick par l'entremise d'un système de prestation des services intégrés. L'entente stipule les obligations définies de chaque partie afin d'assurer l'efficacité des opérations du système. ANB est tenue d'assurer la prestation des services d'ambulance de manière continue et ininterrompue dans la province du Nouveau-Brunswick.

1.2 Ministère de la Santé

Le ministère de la Santé de la province du Nouveau-Brunswick (« MS ») est le ministère du gouvernement responsable de la prestation des services d'ambulance dans toute la province du Nouveau-Brunswick. Bien qu'il ne constitue pas une partie dans le cadre de la présente entente, les parties reconnaissent et confirment les rôles suivants du MS au sein du système :

- a) Le MS établit les lois, les règlements, les normes, les spécifications, les règles, les politiques, les procédures, les exigences en matière de production de rapports et les exigences en matière de vérification jugés nécessaires à sa seule discrétion pour le fonctionnement voulu du système.
- b) MS doit exercer sa responsabilité et son contrôle sur le système, lequel certifie les travailleurs paramédicaux, y compris le cadre législatif et réglementaire visant toute autoréglementation de la profession des paramédics par l'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick.
- c) Le MS fournit une orientation médicale, établit les protocoles cliniques, supervise

le directeur médical et exerce une autorité hiérarchique sur le titulaire de ce poste.

- d) Le MS fournit le financement à ANB selon les présentes dispositions et lorsque cela s'avère nécessaire pour permettre à ANB de respecter ses obligations en vertu de la présente entente.

1.3 ANB

ANB est une société constituée en vertu de la *Loi sur les compagnies*. Il s'agit de l'organisme qui s'est vu accorder le permis et l'autorisation du MS pour assurer les services d'ambulance au Nouveau-Brunswick. Les livrables d'ANB en vertu de la présente entente sont énoncés à la section 3. ANB envisage de changer sa dénomination sociale à EM\ANB Inc. et, à la suite de ce changement, toute référence à ANB sera définie comme étant EM\ANB Inc.

1.4 SSMNB

SSMNB est une société privée acquise par SMU Medavie Inc. SSMNB sera responsable des services d'ambulance pour le compte d'ANB, et ses livrables en vertu de la présente entente sont énoncés à la section 4.

1.5 Gestionnaire exclusif

SSMNB est le gestionnaire exclusif des services d'ambulance dans la zone de services contractuels, et ne peut sous-traiter la gestion des services d'ambulance qu'avec le consentement d'ANB. Pendant la durée de la présente entente, ni ANB ni le MS ne pourront recruter ou garder en poste toute personne autre que SSMNB pour assurer la gestion des services d'ambulance dans la zone de services contractuels.

2.0 **Définitions et annexes**

2.1 Définitions

Dans la présente entente, sauf si l'objet ou le contexte s'y opposent, les termes et expressions ci-après sont définis comme suit :

« **Coûts actuels** » : Pour toute période donnée, les coûts actuels de SSMNB liés à l'exécution de la présente entente au cours de cette période, y compris, pour une plus grande certitude, les coûts des ressources humaines d'ANB;

« **Centre d'administration** » : Locaux loués à partir desquels SSMNB devra gérer les services d'ambulance;

« **Ambulance** » : Tout véhicule conçu pour le transport des patients;

« **Services d'ambulance** » : Prestation de services terrestres et aériens d'ambulance de nature

urgente ou non urgente, de services de transport de patients par ambulance et de répartition d'ambulances, comme le prévoit la section 4;

« **Entente sur l'approvisionnement d'ambulances** » : Entente ou ententes en vigueur de temps à autre pour l'approvisionnement des ambulances au système, et toute modification ou tout remplacement y étant apportés, et les parties reconnaissent que chacune d'elles a reçu une copie de l'entente sur l'approvisionnement des ambulances en vigueur à la signature de la présente entente;

« **Ressources humaines d'ANB** » : S'entend au sens de la clause 9.1;

« **Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système** » : S'entend au sens de l'annexe H;

« **Montant du budget de référence** » : Coûts estimés calculés et détaillés à l'annexe « H » jointe aux présentes;

« **Appel** » : Répartition d'une ambulance vers un lieu et son arrivée à la scène, qu'un patient soit transporté ou non à la suite d'un tel appel;

« **Défaillance chronique** » : Non-conformité récurrente ou habituelle et de nature importante aux exigences stipulées en vertu de la présente entente;

« **Protocoles cliniques** » : Ligne directrice ou procédure opérationnelle clinique adoptées ou approuvées par le MS et établissant les procédures, protocoles, objectifs, techniques et exigences liés à la prestation des services d'ambulance, y compris notamment, les protocoles médicaux tels qu'ils sont définis de temps à autre par le directeur médical;

« **Montant du contrat** » : S'entend au sens de l'annexe H;

« **Zone de services contractuels** » : Toutes les zones à l'intérieur et à l'extérieur de la province du Nouveau-Brunswick où la responsabilité en matière de gestion de la prestation des services d'ambulance a été transférée à SSMNB, y compris les zones à l'extérieur de la province du Nouveau-Brunswick vers lesquelles les patients sont transportés ou à partir desquelles les patients sont rapatriés; dans le contexte des ambulances terrestres, il s'agit des Provinces maritimes et de la province de Québec jusqu'à la limite de Montréal; dans le contexte des ambulances aériennes, il s'agit des Provinces maritimes, de la province de Québec et de la province de l'Ontario, cette dernière sous réserve d'une approbation préalable par ANB;

« **Ajustement des coûts** » : S'entend au sens de l'annexe H;

« **Variation de l'ICP** » : Pour toute année pendant la durée de l'entente, changement annuel de pourcentage à l'indice des prix à la consommation (IPCNB) de juillet; plus précisément, l'IPCNB de juillet précédant immédiatement le nouvel exercice financier de douze mois sert de numérateur, et l'IPCNB de juillet de l'année précédente sert de dénominateur. L'IPCNB se veut

l'indice des prix à la consommation pour le Nouveau-Brunswick, tel qu'il est calculé et publié par Statistique Canada;

« **MS** » : S'entend au sens de la clause 1.2;

« **Règlement des différends** » : Processus établi à la clause 19.1 de la présente entente;

« **Violation urgente** » : S'entend au sens de la clause 18.6;

« **Appel urgent** » : Toute demande de service d'ambulance jugée urgente conformément à un algorithme de répartition approuvé par Ambulance Nouveau-Brunswick;

« **Prise de contrôle d'urgence** » : S'entend au sens de la clause 20.8;

« **Événement extraordinaire** » : Tout événement, circonstance ou occurrence indépendant de la volonté de chacune des parties, comme convenu entre les parties agissant raisonnablement, inconnu aux parties ou raisonnablement imprévisible pour les parties à la date de la présente entente et perturbant, limitant ou entravant la capacité de chaque partie à assumer ses obligations en vertu de la présente entente, et sans déroger à ce qui précède, pouvant inclure :

- a) grève, interruption de travail ou moyens de pression au travail;
- b) catastrophe déclarée à l'échelle locale ou dans une province voisine où ANB a convenu que SSMNB prêtera assistance par l'entremise d'une entente d'aide mutuelle;

« **Déploiement total** » : Situation où toutes les ambulances qui pourraient respecter les délais d'intervention liés à l'appel entrant prennent déjà en charge un appel existant;

« **Ressources humaines** » : Terme englobant les ressources humaines d'ANB et celles de SSMNB;

« **CPSSI** » : Initiative de coordination et de prestation de services de santé intégrés, comme convenue par les parties et généralement établie dans la feuille de route d'état sur la coordination et la prestation de services de santé intégrés pour le Nouveau-Brunswick;

« **Violation majeure** » : S'entend au sens de la clause 18.3;

« **Comité de gestion** » : S'entend au sens de la clause 19.3;

« **Centre de gestion des communications médicales** » ou « **CGCM** » : Installation unique servant de centre de gestion des communications centralisées qui reçoit toutes les demandes d'intervention médicale et à partir duquel toutes les ambulances opérant dans la zone de services contractuels devront être soumises à une répartition et à un contrôle, y compris le site de répartition de secours;

« **Directeur médical** » : Médecin ou médecins placés sous la responsabilité du MS pour toute orientation médicale et toute supervision des services d'ambulance;

« **Protocoles médicaux** » : Normes écrites axées sur un diagnostic ou un problème, ou algorithme, adoptés et approuvés par le directeur médical, comme étant le niveau voulu sur le plan médical des soins préhospitaliers pour une pathologie clinique donnée, et fournis à SSMNB;

« **Violation mineure** » : S'entend au sens de la clause 18.2;

« **Ressources humaines de SSMNB** » : S'entend au sens de la clause 9.4;

« **Appel non urgent** » : Toute demande d'ambulance jugée non urgente conformément à un algorithme de répartition approuvé par Ambulance Nouveau-Brunswick;

« **Transport non prévu** » : Appels de transport d'un patient autre que dans le cadre d'un appel urgent, d'un appel non urgent ou d'un transport prévu;

« **Travailleurs paramédicaux** » : Signifie personnel autorisés à exercer la profession par l'organisme compétent;

« **Patient** » : Personne nécessitant ou pouvant nécessiter des soins médicaux;

« **Normes de rendement** » : Normes de rendement établies à l'annexe A;

« **Priorité** » : Code de priorité attribué à l'appel visant une demande d'ambulance qui a été reçue par le CGCM. Une telle priorité doit être attribuée au moment où l'appel est reçu par le CGCM, conformément aux algorithmes téléphoniques et aux protocoles de priorité des répartitions adoptés par le directeur médical;

« **Usure raisonnable** » : Terme visant les véhicules et l'équipement, tel qu'il est défini par les normes sur le retour de location et modifié de temps à autre et, en l'absence de pareilles normes, conformément aux normes acceptées de l'industrie;

« **Région** » : Espace couvrant la province du Nouveau-Brunswick comme il est délimité par SSMNB et approuvé par ANB de temps à autre aux fins d'organisation de l'administration et de la prestation des services d'ambulance à l'échelle régionale, la zone totale de ces régions étant la zone de services contractuels au sein des frontières de la province du Nouveau-Brunswick;

« **Délai d'intervention** » : Terme désignant, pour tout type d'appels, le temps réel écoulé entre le moment du dépôt de l'appel dans la file d'attente de répartition et le moment de l'arrivée d'une ambulance (ou autre véhicule autorisé par ANB) au lieu demandé;

« **Transport prévu** » : Situation où une heure prévue visant un service d'ambulance est communiquée à SSMNB avant 23 heures 59 minutes le jour précédent l'appel;

« **Changement de service** » : S'entend au sens de l'annexe H;

« **Compensation** » : S'entend au sens de la clause 20.6;

« **Activité spéciale** » : Toute activité se déroulant à l'intérieur de la zone de services contractuels pour laquelle un service d'ambulance a été convenu à l'avance, et pour laquelle une ou des ambulances sont réservées directement par le commanditaire de l'activité ou à la demande d'ANB;

« **Normes** » : Pour les services d'ambulance du Nouveau-Brunswick, normes établies par le MS de temps à autre pour la prestation de services d'ambulance; les parties reconnaissent que chacune d'elles a reçu une copie des normes sur les services d'ambulance au Nouveau-Brunswick en vigueur à la signature de la présente entente;

« **Système** » : Réseau de personnes, d'organisations, d'installations et d'équipement requis pour générer une intervention à l'échelle du système qui soit planifiée et cliniquement adéquate dans la province du Nouveau-Brunswick pour chaque demande de soins préhospitaliers et de transport entre installations, de manière à fournir à chaque patient la meilleure chance possible de survie sans incapacité, selon la disponibilité des ressources financières et de la technologie des services médicaux d'urgence;

« **Plan d'état du système** » ou « **PES** » : S'entend au sens de la clause 7.1;

« **Biens corporels** » : S'entendent au sens de la clause 8.1;

« **Coûts de résiliation** » : S'entendent au sens de la clause 20.5;

« **Territoire** » : Zone desservie par un exploitant à la date d'entrée en vigueur de la présente entente;

« **Heure de réception de l'appel** » : Seconde à laquelle le preneur d'appel (répartiteur médical d'urgence) au CGCM a reçu (soit par téléphone ou dispositif de télétransmission) suffisamment de données sur un lieu et sur le motif de consultation et à laquelle l'appel est déposé dans la file d'attente de répartition;

« **Transport** » : Tout transport vers ou depuis un établissement de soins de santé désigné et requis sur le plan médical autre que dans le cadre d'un appel urgent ou d'un appel non urgent;

« **Heure unitaire** » : Une heure de service au moyen d'une ambulance entièrement équipée et pourvue en personnel attribuée à un appel ou disponible aux fins de répartition;

« **Frais d'utilisateur** » : Tous les frais facturés pour la prestation de services d'ambulance dans la mesure permise par la politique du MS.

2.2 Annexes

Les annexes suivantes sont incorporées dans la présente entente et en font partie intégrante :

A	Normes contractuelles en matière de rendement, sanctions et indicateurs de rendement clés
B	Plan d'état du système
C	Biens corporels
D	Biens appartenant à Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB), y compris la propriété intellectuelle
E	Coûts annuels de la main-d'œuvre
F	Exigences contractuelles en matière de production de rapports
G	Factures et recouvrements de l'utilisateur
H	Compensation
I	Structure organisationnelle des SSMNB

3.0 **Responsabilités d'ANB**

3.1 Équipement et installations

ANB devra affecter des fonds à SSMNB pour l'achat d'équipement et d'installations conformément à la section 8.0 en vue de permettre à SSMNB de respecter ses obligations en vertu de la présente entente.

3.2 Ressources humaines

ANB sera l'employeur des travailleurs paramédicaux et des autres ressources humaines, et de telles ressources humaines seront mises à la disposition de SSMNB conformément à la section 9 pour permettre à SSMNB de respecter ses obligations en vertu de la présente entente.

3.3 Gestion de contrats

ANB est responsable de la prestation des services d'ambulance et devra gérer l'administration de la présente entente de plein droit et s'assurer que le MS s'acquitte de ses responsabilités pour permettre à ANB et à SSMNB de respecter leurs obligations respectives en vertu de la présente entente.

3.4 Relations interministérielles

ANB s'assurera que les relations interministérielles appropriées sont établies et maintenues entre les ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick, quels que soient les rôles, intérêts ou responsabilités vis-à-vis de la présente entente.

3.5 Orientation médicale, supervision et soutien à l'intention d'ANB et de SSMNB

ANB s'assurera que le MS fournit une orientation médicale et assure une supervision du système, y compris un soutien consultatif médical immédiat aux travailleurs paramédicaux et infirmières intervenant à un appel en permettant l'accès aux médecins par l'entremise du CGCM. De plus, ANB devra fournir aux travailleurs paramédicaux et aux infirmières l'accès aux services de soutien médical requis dans le cadre du perfectionnement des compétences et du maintien des compétences, selon les besoins, mis en place sous la direction du directeur médical.

3.6 Directeur médical

Le directeur médical est nommé par le MS. Afin d'éviter d'éventuels conflits d'intérêts, le directeur médical ne doit recevoir aucune compensation ou rémunération directe ou indirecte de la part de SSMNB. Les fonctions du directeur médical doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter, la détermination des protocoles médicaux, la surveillance des aspects cliniques du rendement de SSMNB, la formulation des recommandations visant à améliorer le rendement et le respect des normes médicales requises en vertu de la présente entente ou des lois ou règlements applicables.

3.7 Financement

ANB déclare que le MS a accepté de fournir le financement à ANB lorsque cela s'avère nécessaire pour permettre à ANB de respecter ses obligations en vertu de la présente entente. ANB devra verser une compensation à SSMNB pour la gestion des services d'ambulance conformément à la section 17 de la présente entente.

3.8 Assurance

ANB sera responsable des couvertures d'assurance décrites dans la clause 10.2 de la présente entente.

3.9 Entente entre le MS et ANB

Les parties reconnaissent que le MS et ANB ont conclu une entente que SSMNB juge satisfaisante, relativement aux obligations d'ANB en vertu de la présente entente, copie ayant été fournie à SSMNB.

4.0 **Responsabilités de SSMNB**

4.1 Services d'ambulance

SSMNB devra gérer la prestation d'ANB en matière de services d'ambulance conformément à la *Loi sur les services d'ambulance* et aux règlements y afférents, et toute autre loi pertinente, qui se composent des services suivants fournis par SSMNB dans la zone de services contractuels :

- a) gérer les opérations des services d'ambulance terrestres, y compris le transport des patients par voie terrestre à l'intérieur du Nouveau-Brunswick, depuis le Nouveau-Brunswick vers les lieux situés à l'extérieur du Nouveau-Brunswick, et depuis l'extérieur du Nouveau-Brunswick vers des lieux situés au Nouveau-Brunswick;
- b) gérer la prestation des services d'ambulance aériens, avec le volet du transport aérien du service devant être assuré par un entrepreneur tiers dont les services sont retenus de temps à autre pour fournir de tels services, lesquels incluront le transport de patients par voie aérienne à l'intérieur du Nouveau-Brunswick, depuis le Nouveau-Brunswick vers des lieux situés à l'extérieur du Nouveau-Brunswick et depuis l'extérieur du Nouveau-Brunswick vers des lieux situés au Nouveau-Brunswick;
- c) gérer les opérations du CGCM;
- d) élaborer et gérer des processus d'amélioration continue de la qualité dans toutes les opérations;
- e) acquérir par location ou achat, et gérer et maintenir les biens requis pour assurer les opérations des services d'ambulance;
- f) obtenir les biens, fournitures et services qui sont requis pour assurer les opérations des services d'ambulance;
- g) recruter, engager et congédier au nom d'ANB, et gérer, déployer et former les ressources humaines d'ANB, au besoin, pour assurer les opérations des services d'ambulance comme le prévoit la section 9;
- h) offrir les services de direction d'ANB, y compris le président-directeur général et d'autres employés de la haute direction, pour gérer les services d'ambulance;
- i) mettre à jour et à l'essai une fois par an le plan provincial d'intervention en cas de catastrophe visant les services d'ambulance, y compris le plan de sinistre et le plan de poursuite des activités au CGCM et au centre des opérations d'urgence, et nouer des relations avec d'autres secteurs de la planification provinciale en cas de catastrophe pour veiller à ce que les services d'ambulance répondent aux besoins provinciaux;
- j) répondre aux demandes d'information et aux plaintes des clients, des médias et du public;

- k) gérer les relations avec les collectivités et les intervenants;
- l) travailler proactivement avec les ministères, organisations et organismes connexes, y compris les premiers intervenants médicaux et le service du 911;
- m) faire rapport sur le rendement, comme l'exige la présente entente;
- n) fournir des services associés aux projets à la demande raisonnable d'ANB, à condition qu'ANB couvre tous les coûts différentiels raisonnables engagés par SSMNB dans la prestation des services associés aux projets.

4.2 Portée des services d'ambulance

SSMNB doit gérer l'intervention et la prestation des services d'ambulance pour chaque demande de service d'ambulance en provenance de la zone de services contractuels et doit adhérer aux protocoles médicaux liés à la prestation d'un service visant une telle intervention. SSMNB ne doit pas refuser de rendre un service d'ambulance, sauf dans les cas prévus par la politique établie par le directeur médical.

4.3 Gestion des ressources humaines

SSMNB doit recruter et gérer toutes les ressources humaines, y compris les ressources humaines d'ANB, conformément à la section 9.

4.4 Négociation des contrats

SSMNB doit négocier, au nom d'ANB, certains contrats avec de tierces parties selon les directives d'ANB, y compris sans toutefois s'y limiter les contrats liés à l'acquisition d'ambulances et à la prestation des services d'ambulance aériens.

4.5 Langues officielles

SSMNB devra assumer ses obligations en vertu de la présente entente conformément à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) et les règlements y afférents. Les services d'ambulance continueront à être offerts dans toute la province dans la langue officielle de choix de chaque client, conformément à la LLO, notamment pour les exigences suivantes :

- a) Un programme de formation se poursuivra pour tous les employés et portera sur la signification et les exigences des politiques en matière de langues de service et de langues de travail.
- b) Un profil linguistique sera créé visant à déterminer le nombre de postes bilingues et unilingues requis afin d'assurer les services dans la langue de choix du client. Tout écart relevé sera comblé au moyen d'initiatives précises en matière de recrutement et de formation linguistique.

- c) Le personnel de gestion sera doté de capacités bilingues pour répondre aux demandes d'information du public et pour communiquer avec les employés dans la langue de leur choix. Certains postes de gestion seront désignés bilingues.
- d) Tous les employés sont tenus d'informer le public, au premier point de contact, que les services sont offerts dans les deux langues officielles. SSMNB offrira la formation sur l'offre active des services à tous les employés actuels et nouveaux employés pendant l'orientation. L'offre active des services sera mesurée au moyen d'un outil d'IRC.
- e) L'utilisation de panneaux bilingues et les messages d'accueil dans les deux langues officielles au téléphone et en personne constituent des éléments importants de l'offre active. Tous les services offerts à l'intention d'une consommation publique, y compris les documents, les affichages sur Internet et tout autre matériel, devront être disponibles simultanément dans les deux langues officielles.
- f) La formation linguistique sera offerte à tous les employés pour les aider à relever les capacités linguistiques globales de l'organisation, et pour les aider à perfectionner ou à maintenir leur niveau actuel de bilinguisme.

5.0 **Durée de l'entente**

5.1 Durée de l'entente

La durée de la présente entente entre en vigueur le 1^{er} octobre 2017 et prend fin le 31 mai 2027, sauf résiliation anticipée conformément à la section 20 de la présente entente.

6.0 **Phase du contrat**

6.1 Phases du contrat

- a) La présente entente tient compte des exigences pour la période commençant à la date d'entrée en vigueur et se terminant à la date d'échéance de la présente entente, durée pendant laquelle SSMNB fournira les services d'ambulance aux niveaux de service prévus par la présente entente.
- b) Pendant la durée de l'entente, SSMNB et ANB peuvent mettre en œuvre l'initiative de CPSSI, et des modifications peuvent être apportées à la présente entente pour refléter les changements requis.

7.0 **Plan d'état du système**

7.1 Plan d'état du système

Le plan d'état du système (PES) est le plan d'exploitation du système, et doit inclure des spécifications détaillées concernant les ambulances, les installations et les ressources humaines

affectées afin de répondre aux normes de rendement. Les parties conviennent que les ressources nécessaires prévues sont décrites à l'annexe B ci-jointe.

7.2 Modifications apportées au plan d'état du système

- a) SSMNB peut modifier le plan d'état du système (PES) à son gré, pourvu qu'ANB soit consultée au préalable pour toute modification importante au PES. La suppression d'une station dans une collectivité doit recevoir l'approbation préalable d'ANB.
- b) Le PES peut être modifié, d'un commun accord des parties ou unilatéralement par ANB moyennant la transmission de directives écrites à SSMNB, afin d'augmenter l'équipement, les ressources humaines ou d'autres ressources nécessaires au système. Tout coût pour SSMNB attribuable d'une manière ou d'une autre à de telles modifications au PES se veut un changement de service.

8.0 **Équipement et installations**

8.1 Biens corporels essentiels au système

Les parties reconnaissent et acceptent que les biens corporels requis pour assurer la prestation des services d'ambulance sont énumérés à l'annexe C, et que les biens acquis et déployés dans le système par SSMNB au nom d'ANB afin de répondre à de telles exigences sont désignés aux présentes en tant que « biens corporels ». Tout changement apporté aux spécifications énoncées à l'annexe C doit être traité dans le cadre des dispositions relatives au changement de service à l'annexe H.

8.2 Acquisition de biens corporels

- a) Les biens corporels doivent être remplacés par SSMNB de temps à autre conformément au calendrier de remplacement souligné à l'annexe C. SSMNB doit fournir à ANB un plan de remplacement annuel, comme le prévoient l'annexe C et tout ce qui précède.
- b) SSMNB doit, conformément à la responsabilité qui lui incombe, relever les cas où la quantité ou la qualité des biens corporels, ou le calendrier de remplacement, ne sont pas suffisants pour satisfaire aux normes de rendement, et ANB doit envisager de rectifier la situation en finançant en temps opportun le remplacement, la réparation ou la modernisation des biens corporels.
- c) Le remplacement, la réparation ou la modernisation des biens corporels doivent être financés dans le cadre du Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système. À défaut de financer par ANB le remplacement des biens corporels, comme le prévoit la présente entente, SSMNB peut être admissible soit à une compensation supplémentaire prévue à l'annexe H soit à une exemption applicable aux normes de rendement.

8.3 Augmentation des exigences en matière de biens corporels par ANB

Périodiquement et à la discrétion et aux frais d'ANB, un équipement supplémentaire non prévu à l'annexe C peut être mis en service et mis à la disposition de SSMNB aux fins d'utilisation. ANB peut autrement augmenter les biens corporels requis pour assurer les services d'ambulance, et pareille augmentation doit être traitée comme étant un changement de service à l'annexe H, et financé par ANB.

8.4 Procédure d'acquisition des biens

SSMNB doit négocier, au nom d'ANB, certains contrats avec de tierces parties, conformément à la *Loi sur la passation des marchés publics*, L.N.-B. 2012, c 20, selon les directives d'ANB, y compris sans toutefois s'y limiter les contrats liés à l'acquisition d'équipement et d'autres biens (corporels et incorporels) nécessaires à la prestation des services d'ambulance aériens.

Les parties reconnaissent que les biens corporels peuvent être achetés ou loués et que, s'ils sont loués, les modalités de location et les dispositions sur le retour de location peuvent être assujetties à l'approbation d'ANB, à la discrétion d'ANB. Tous les véhicules signalés à l'annexe C.1 doivent être loués, à moins d'une autorisation contraire par ANB. Il relève de la responsabilité de SSMNB d'inspecter tous les biens corporels acquis aux fins d'approbation, et d'installer, de gérer, de suivre, de faire rapport sur demande et de tester ces biens en temps opportun.

8.5 Inventaire des biens corporels

SSMNB doit tenir un inventaire à jour de tous les biens corporels et le mettre à la disposition d'ANB, conformément à l'annexe F.

8.6 Entretien

Tout l'équipement utilisé dans le système par SSMNB, y compris les biens corporels, doit faire l'objet d'un entretien par SSMNB et demeurer en état d'utilisation, comme il sied à un propriétaire prudent, exception faite de l'usure raisonnable. SSMNB doit veiller à ce que tout équipement de ce type soit en bon état de fonctionnement pendant toute la durée de l'entente. Tout équipement présentant des défaillances susceptibles de compromettre raisonnablement son fonctionnement, la sécurité du personnel ou la sécurité du patient doit immédiatement être retiré du service et réparé.

8.7 Retour des biens corporels à la fin de la durée du contrat

SSMNB reconnaît que tous les biens corporels disponibles, ou l'intérêt de SSMNB en tant que preneur à bail énoncé aux présentes, seront retournés à ANB ou à son cessionnaire pour 1 \$ à la résiliation de la présente entente.

8.8 Uniformes et équipement de protection individuelle

Il relève de la responsabilité de SSMNB d'acquérir et de remplacer les uniformes ou l'équipement de protection individuelle requis aux fins d'exécution de la présente entente.

8.9 CGCM et centre d'administration

- a) SSMNB sera responsable de la location et du maintien du CGCM, du site de répartition de secours du CGCM et du centre d'administration, en tant que locaux loués distincts. À la résiliation de la présente entente pour quelque raison que ce soit, ANB ou son cessionnaire devra assumer tous les baux de ce genre.
- b) Le CGCM assurera un environnement technologique sécurisé. SSMNB fera preuve de diligence raisonnable pour s'assurer que le logiciel de répartition assistée par ordinateur est utilisé à plein potentiel. Les parties reconnaissent que SSMNB peut utiliser un logiciel de gestion spécialisé pour améliorer le service aux clients et le rendement du CGCM. Tous les logiciels indispensables seront remis à ANB sans frais à la résiliation du contrat, conformément à la clause 20 de la présente.

8.10 Stations d'ambulance, postes d'ambulance et centres de flotte

SSMNB sera responsable de l'acquisition et de la location des stations d'ambulance, des postes d'ambulance et des centres de flotte, le cas échéant. ANB approuvera le calendrier d'acquisition et de renouvellement des stations, des postes d'ambulance et des centres de flotte. ANB assumera les baux de ces installations à la résiliation de la présente entente pour quelque raison que ce soit. SSMNB tiendra une liste à jour de toutes les installations et la mettra à la disposition d'ANB sur demande.

8.11 Permis et licences

SSMNB se doit d'obtenir tous les permis et toutes les licences nécessaires pour exécuter ses tâches en vertu de la présente entente.

8.12 Biens financés par SSMNB

ANB reconnaît que SSMNB restera propriétaire de tous les biens acquis par SSMNB avec ses propres fonds et ressources.

8.13 Propriété intellectuelle de SSMNB

ANB reconnaît que la propriété ou les droits d'utilisation afférents à la propriété intellectuelle, aux processus commerciaux confidentiels, au savoir-faire et aux techniques de gestion qui se rapportent à la conception et à la gestion des systèmes d'ambulance, dont ceux expressément décrits à l'annexe D, reviennent à SSMNB. Malgré ce qui précède, SSMNB convient que, si une propriété intellectuelle devait être créée par suite du financement de projets précis par le MS ou ANB comme le mentionne la clause 4.1(n), la propriété intellectuelle créée par ces projets appartient au MS ou à ANB, à moins que les parties n'en décident autrement.

8.14 Biens appartenant essentiellement à SSMNB

À la résiliation de la présente entente, SSMNB doit vendre à ANB les éléments de la propriété que possède SSMNB, qui sont décrits dans les clauses 8.12 et 8.13 aux présentes, ou lui transmettre la licence, et qui sont essentiels pour la prestation de soins sécuritaires aux patients dans le cadre du système. SSMNB doit accorder à ANB une licence ou une sous-licence, selon le cas, pour toute propriété intellectuelle de ce genre et vendre ces biens corporels, à la juste valeur marchande et selon des conditions acceptées par ANB et SSMNB et, en l'absence d'une entente entre les parties, selon les dispositions du règlement des différends.

9.0 **Ressources humaines**

9.1 Ressources humaines d'ANB

ANB doit embaucher, à ses frais, le personnel suivant, qui sera cependant géré et déployé par SSMNB :

- a) un certain nombre de travailleurs paramédicaux et d'autres membres du personnel clinique dont le rôle principal est d'offrir les services d'ambulance afin de répondre aux besoins en matière de ressources humaines du PES et du service d'ambulance aérienne;
- b) un certain nombre de membres du personnel pour la prise d'appels et la répartition au CGCM afin de répondre aux besoins en matière de ressources humaines du PES;
- c) les superviseurs du personnel susmentionné.

Le type de travailleurs paramédicaux et leurs compétences doivent être établis en parallèle avec SSMNB et le directeur médical. L'annexe B indique l'équivalent temps plein du personnel dans les catégories susmentionnées que les parties estiment suffisant pour satisfaire au PES. Si, en dépit des meilleurs efforts des deux parties, le personnel ne suffit pas à combler les besoins du PES, ANB doit prévoir une exemption des normes de rendement et des qualifications du personnel pendant une période convenue.

9.2 Unité de négociation collective

Les parties reconnaissent et conviennent que les ressources humaines d'ANB sont des membres de leur syndicat applicable. Le Bureau des ressources humaines du gouvernement du Nouveau-Brunswick est chargé de négocier les conventions collectives avec les ressources humaines syndiquées d'ANB. ANB reconnaît que les dispositions de toute convention collective avec les ressources humaines syndiquées d'ANB peuvent modifier la capacité de SSMNB de respecter les normes de rendement. SSMNB doit offrir son aide en faisant part au Bureau des ressources humaines et à ANB des questions de négociation collective qui peuvent modifier la capacité de SSMNB de gérer ces employés aux termes du PES et de la présente entente, dont le respect des normes de rendement, et les effets sur les coûts.

9.3 Gestion des ressources humaines d'ANB

SSMNB doit gérer les ressources humaines d'ANB en fonction des conventions collectives applicables et des politiques et procédures établies par le Bureau des ressources humaines, sans égard à leur emploi par ANB. Ces membres du personnel relèvent directement de SSMNB et, par les présentes, ANB nomme et habilite SSMNB à titre de gestionnaire du personnel relativement aux ressources humaines d'ANB. Le MS, ANB et le directeur médical ne s'occuperont pas des relations syndicales-patronales de SSMNB. ANB doit être avisée de toute question importante en matière de relations professionnelles, comme les congédiements.

9.4 Ressources humaines de SSMNB

Tout le personnel supplémentaire requis pour offrir les services d'ambulance, y compris, sans s'y limiter, les gestionnaires, le personnel administratif, le personnel de soutien, les mécaniciens et le personnel d'entretien, tout ce qui précède étant désigné aux présentes en tant que « ressources humaines de SSMNB », doit être embauché et employé par SSMNB, à ses frais, remboursés dans le cadre du montant du contrat.

9.5 Coûts annuels de la main-d'œuvre d'ANB et de SSMNB

Les coûts annuels de la main-d'œuvre pour les ressources humaines sont déterminés par les dispositions établies à l'annexe E.

9.6 Membres du personnel clés

SSMNB reconnaît et accepte qu'il doit embaucher et garder en poste des personnes compétentes en nombre suffisant affectées de façon à avoir une influence réelle sur les activités quotidiennes des ambulances de SSMNB afin de répondre aux exigences du présent contrat et de répondre en temps utile à des demandes raisonnables d'ANB ou du MS. SSMNB communiquera sa structure organisationnelle ainsi que des relevés comptables pour ses principales fonctions : le chef de l'exploitation chargé des ressources humaines, des activités et des soins cliniques. La structure organisationnelle de SSMNB est illustrée à l'annexe I. Les parties reconnaissent que cette structure organisationnelle peut être modifiée de temps à autre par SSMNB à son entière discrétion.

9.7 Formation en cours d'emploi

SSMNB doit offrir un programme de formation clinique périodique et un programme de formation opérationnelle en cours d'emploi, mis à la disposition de toutes les ressources humaines d'ANB et à toutes les ressources humaines de SSMNB qui sont travailleurs paramédicaux ou prendre des mesures en conséquence. SSMNB doit obtenir l'autorisation préalable du directeur médical pour le contenu de séances de formation en cours de service pour toute séance de formation assortie de questions cliniques, comme le prévoient les lignes directrices établies par le directeur médical. Le programme de formation en cours d'emploi doit comprendre à tout le moins vingt (20) heures de formation par année par équivalent temps plein de travailleurs paramédicaux et par membre du personnel du CGCM. Cependant, SSMNB est libre de ventiler ces heures de

formation parmi toutes les ressources humaines d'ANB et uniquement les ressources humaines de SSMNB qui sont travailleurs paramédicaux si SSMNB le juge pertinent. Toute formation en cours d'emploi qui dépasse le nombre d'heures de formation susmentionnée pour une année et qui est demandée par ANB doit être offerte par SSMNB aux frais d'ANB.

9.8 Inscription

SSMNB doit s'assurer au moment de l'embauche ou de l'emploi ou une fois par année par la suite si cette embauche ou cet emploi se poursuit que tout le personnel clinique qui doit détenir un certificat d'inscription ou un permis pour travailler à titre de clinicien au Nouveau-Brunswick possède un certificat ou un permis à jour délivré par l'organisme d'attribution des inscriptions compétent et ne soit pas embauché pour exécuter des tâches et fonctions contraires à toute condition, limite ou restriction imposée par le certificat d'inscription ou le permis du clinicien.

9.9 Éthique professionnelle et compétence

Les questions qui se rapportent à l'éthique professionnelle et à la compétence du personnel clinique embauché ou employé par ANB relèvent des organismes provinciaux de réglementation de professions de la santé. Toute question qui se rapporte à la compétence du personnel clinique embauché ou employé par ANB dans l'exécution de fonctions médicales déléguées relève de la compétence exclusive du Bureau du directeur médical provincial. SSMNB ne peut se livrer à aucune pratique contraire à cette compétence. Les employés qui souhaitent communiquer directement avec le Bureau du directeur médical provincial, par écrit ou en personne, en ce qui concerne les questions de soins cliniques et de contrôle de la qualité médicale, ne seront soumis à aucune restriction.

Si l'embauche ou l'emploi de tout membre du personnel clinique prend fin en raison d'une incompétence ou d'une incapacité professionnelle, SSMNB doit sans délai signaler la question à l'organisme provincial de réglementation de la profession de la santé et transmettre une copie du rapport au clinicien dont l'emploi ou l'embauche prend fin.

SSMNB doit sans tarder signaler au directeur médical tous les incidents cliniques qui se soldent par des sévices chez un patient ou le décès d'un patient.

9.10 Interdiction d'intervenir dans les signalements d'employés à ANB

SSMNB ne doit pas dissuader les ressources humaines de remplir des formulaires de signalement d'incidents cliniques requis par ANB, intervenir dans le processus ou l'empêcher autrement, et ne doit pas non plus les dissuader de répondre à une demande d'ANB pour qu'un problème clinique soit analysé.

9.11 Paie

SSMNB doit assurer la rémunération de toutes les ressources humaines aux deux semaines selon les exigences de toutes les lois provinciales. Tous les documents de paie fournis aux ressources

humaines d'ANB doivent porter le nom d'ANB et afficher son identité visuelle. Un transfert de données électronique sera fait aux deux semaines dans le système de base de données des ressources humaines du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

10.0 Assurance

10.1 Couverture par SSMNB

Pendant la durée de la présente entente, SSMNB doit à tout le moins obtenir et conserver, au nom d'ANB, les couvertures et limites d'assurances suivantes :

- a) une assurance responsabilité civile générale, y compris, sans toutefois s'y limiter, une assurance contractuelle indépendante pour SSMNB et pour faute professionnelle accidentelle de SSMNB, avec limite de responsabilité pour les préjudices personnels ou corporels, dont la mort, d'un montant minimal de 10 000 000 \$, tous dommages confondus à chaque événement, et de 10 000 000 \$ d'assurance responsabilité professionnelle pour les services assurés en vertu de la présente entente. La garantie doit comprendre l'indemnisation de dommages matériels au sens large et la responsabilité juridique en cas d'incendie d'un montant minimal de 1 000 000 \$ par événement, sauf mention contraire dans les présentes;
- b) une assurance pour les véhicules acquis par SSMNB, dont les dommages matériels; SSMNB sera responsable de l'ensemble des augmentations des primes d'assurance attribuées à des réclamations excédentaires présentées dans le cadre de la police. C'est à SSMNB que reviendront les bénéfices de diminutions des primes d'assurance découlant de l'expérience en matière de réclamations;
- c) une assurance flottante pour l'équipement mobile qui couvre le contenu de tous les véhicules acquis par SSMNB.

10.2 Autoassurance par ANB

ANB compte s'autoassurer pour les risques suivants :

- a) protection pour faute professionnelle pour les ressources humaines d'ANB pour son exposition au risque à titre de travailleurs paramédicaux ou celle d'autres membres du personnel clinique ou en tant qu'employés du CGCM;
- b) le contenu de toutes les installations sous les soins ou la garde de SSMNB, sous forme d'assurance tous risques.

À sa discrétion, ANB peut de temps à autre choisir de s'autoassurer pour les risques indiqués dans la présente clause 10.2 ou choisir de ne pas s'autoassurer pour ces mêmes risques. Tout changement aux coûts des primes d'assurance engagés par SSMNB par suite de ces choix se veut un ajustement des coûts aux termes de l'annexe H. Pour chacun de ces choix, ANB doit avertir

SSMNB par écrit de la décision et indemniser et dégager SSMNB de toute responsabilité quant aux pertes, coûts ou dommages-intérêts que SSMNB peut subir par suite de cette autoassurance.

10.3 Preuve d'assurance

SSMNB doit fournir les preuves suivantes à ANB relativement aux couvertures d'assurance dont SSMNB est responsable dans la présente section 10.0 :

- a) les certificats d'assurance signés par une compagnie d'assurances acceptable par l'autre partie et énumérant les garanties et les limites, les dates d'expiration, la durée des polices et tous les avenants, qu'ils soient ou non exigés par les présentes, ainsi que toutes les sociétés d'assurances ou de réassurance en cause;
- b) une copie certifiée de chaque police, y compris tous les avenants.

SSMNB doit avertir ANB dans les vingt-quatre (24) heures après avoir reçu des avis d'expiration, d'annulation, de non-renouvellement ou de changement important à la couverture aux termes d'une telle police.

10.4 Exigences minimales de la police

SSMNB doit s'assurer, relativement aux couvertures d'assurance dont SSMNB est responsable dans la présente section 10.0, que chaque police souscrite contient les dispositions suivantes :

- a) une exigence selon laquelle, trente (30) jours avant l'expiration, l'annulation, le non-renouvellement ou tout changement important à la couverture ou aux limites, un avis à cet effet soit envoyé par le courtier au nom de l'assureur à ANB, à l'adresse figurant au dossier;
- b) l'assureur ne peut soumettre aucune réclamation contre ANB, le MS ou le gouvernement du Nouveau-Brunswick pour le paiement de primes, de cotisations ou de franchises qui sont à la seule responsabilité et au seul risque de SSMNB;
- c) les propriétaires d'installations louées peuvent être désignés en tant qu'assurés supplémentaires dans toute police d'assurance responsabilité générale.

10.5 Rémunération des travailleurs

ANB et SSMNB seront tous deux responsables de l'inscription continue auprès de Travail sécuritaire NB et du respect de la *Loi sur les accidents du travail* (Nouveau-Brunswick).

11.0 **Communications et identité visuelle**

11.1 **Marquage de véhicules, signalisation dans les installations, uniformes et renseignements d'intérêt public**

Tous les véhicules décrits à l'annexe C.1, le matériel des patients, le CGCM, le centre de flotte et la signalisation de repérage des stations d'ambulances, les uniformes et les programmes et le contenu de renseignements d'intérêt public relativement aux services d'ambulance doivent utiliser le nom d'ANB. Les autres véhicules et le centre d'administration peuvent utiliser le nom de SSMNB.

11.2 Identité visuelle

Les parties conviennent d'élaborer, de gérer et d'administrer une politique sur l'identité visuelle du système. Cette politique doit mentionner les circonstances où le nom de SSMNB peut être utilisé, seul ou avec celui d'ANB. Entre-temps, les parties conviennent de ce qui suit :

- a) L'identité visuelle de SSMNB est utilisée pour l'approvisionnement pour le compte des services d'ambulance.
- b) Le nom de SSMNB sera utilisé dans les communications externes avec le public ou les médias qui portent sur le recrutement des ressources humaines de SSMNB.
- c) Le nom d'ANB sera utilisé dans les communications externes avec le public ou les médias qui portent sur le recrutement des ressources humaines d'ANB.
- d) Les communications internes avec les ressources humaines d'ANB comprendront l'identité visuelle d'ANB, qui peut être utilisée en parallèle avec l'identité visuelle de SSMNB.
- e) L'identité visuelle de SSMNB peut être utilisée relativement aux dons d'entreprise que SSMNB a versés pour soutenir les efforts de financement communautaire comme des enchères, des activités, des réceptions et des initiatives de développement communautaire.
- f) Les programmes ou le matériel qui font la promotion du système d'ANB mais qui sont financés ou cofinancés par SSMNB s'inscrivent dans les protocoles d'identité visuelle combinée. Dans ce dernier cas, les deux identités visuelles peuvent être utilisées ensemble. ANB sera présentée en premier, suivie de SSMNB, dans ces situations, et il demeure entendu que les deux noms auront la même visibilité.
- g) L'identité visuelle de SSMNB peut également être utilisée en parallèle avec les logos des Services de santé Medavie et de Croix Bleue Medavie.

Malgré ce qui précède, les parties peuvent convenir mutuellement d'utilisations autres des identités visuelles susmentionnées.

11.3 Communications externes

ANB doit établir des protocoles en matière de communications avec les médias et le public en général en ce qui a trait au système et à la présente entente; pareils protocoles devront être

observés par SSMNB.

11.4 Publicité pour des produits

SSMNB se verra interdire d'utiliser le nom, les ressources humaines, les véhicules ou l'équipement du MS ou d'ANB dans le but de représenter ou de promouvoir les produits ou services d'une tierce partie autres que ce qui est prévu dans la prestation des services d'ambulance, sans l'autorisation écrite expresse du MS ou d'ANB, selon le cas.

11.5 Utilisation des noms

ANB reconnaît que le gouvernement du Nouveau-Brunswick a accordé le droit à SSMNB d'utiliser les noms suivants, seuls ou en combinaison, dans la province du Nouveau-Brunswick afin de gérer les services d'ambulance au nom d'ANB en vertu de la présente entente :

Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick Inc.
 SSM Nouveau-Brunswick
 SSM N-B
 Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick
 Services de santé Medavie N-B
 Medavie Health Services New Brunswick Inc.
 MHSNB
 Medavie Health Services New Brunswick
 Medavie Health Services NB

Si la présente entente devait être résiliée, le consentement à utiliser les noms prendra aussitôt fin moyennant transmission par ANB d'un avis à SSMNB à cet égard. À la réception d'un tel avis, SSMNB consent à procéder aux mesures suivantes au plus tard trois mois après la réception de l'avis :

- a) quant aux entités constituées en corporation, SSMNB changera les noms de ces entités pour supprimer les composantes « Nouveau-Brunswick » ou « N.-B. »;
- b) quant aux appellations commerciales, SSMNB déposera les certificats de cessation d'activité ou de noms d'entreprise pertinents en vertu de la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*.

12.0 **Déclarations et garanties**

12.1 Déclarations et garanties d'ANB

ANB déclare et garantit détenir l'autorité et le pouvoir nécessaires pour conclure la présente entente et s'acquitter de ses obligations. L'entente a été dûment autorisée, conclue et délivrée par ANB. Elle constitue une obligation valide et contraignante pour ANB et est exécutoire

conformément aux modalités y étant prévues. ANB déclare et garantit que SSMNB bénéficie du droit exclusif d'offrir les services d'ambulance dans la province du Nouveau-Brunswick pour la durée de la présente entente. ANB déclare et garantit par ailleurs que toute information fournie à SSMNB dans le cadre du contrat est véridique et exacte à tous égards importants.

12.2 Déclarations et garanties de SSMNB.

SSMNB déclare et garantit qu'il est une personne morale dûment constituée, dont l'existence est valide et qui est en règle en vertu des lois de la province du Nouveau-Brunswick. SSMNB détient l'autorité et tous les pouvoirs à titre de personne morale pour conclure la présente entente et s'acquitter de ses obligations. La présente entente a été dûment autorisée, conclue et délivrée par SSMNB. Elle constitue une obligation valide et contraignante pour SSMNB et est exécutoire conformément aux modalités y étant prévues.

13.0 **Normes de rendement**

13.1 Jugement personnel de SSMNB

SSMNB doit satisfaire aux normes de rendement établies à l'annexe A. SSMNB accepte de faire appel à son propre jugement expert et professionnel pour décider des méthodes à employer pour atteindre et maintenir les normes de rendement exigées en vertu de la présente entente.

13.2 Incidence des conventions collectives

Les normes de rendement et les autres dispositions de la présente entente ont été approuvées en fonction des conventions collectives applicables aux ressources humaines d'ANB en vigueur à la date d'effet de la présente entente. Si un changement aux conventions collectives est apporté et que cela entrave indûment, de l'avis de l'une ou l'autre des parties agissant raisonnablement, la capacité de SSMNB à gérer le travail réalisé par les ressources humaines d'ANB, les parties acceptent d'examiner et d'apporter les ajustements liés à toute incidence.

13.3 Modifications législatives et réglementaires

Les normes de rendement ont été approuvées d'après les lois, règlements et politiques en vigueur à compter de la date de la présente entente. Si des changements doivent être apportés aux lois, règlements, politiques gouvernementales ou à l'administration de ceux-ci qui altèrent la capacité de SSMNB à fournir le service conformément aux normes de rendement établies à l'annexe A, les deux parties entreprendront des négociations soit sur une exemption à ces normes lorsque l'occurrence concerne une durée limitée ou une modification à ces normes lorsque le changement concerne une perspective à long terme.

14.0 **Vérification et inspections**

14.1 Inspection des opérations

Les représentants du MS ou d'ANB peuvent inspecter et observer directement les opérations de SSMNB visant les services d'ambulance. Un représentant du MS ou d'ANB peut monter à bord d'une ambulance en déplacement, quelle qu'elle soit, à titre de tiers. Il est entendu que, dans l'exercice de leur droit d'inspection et d'observation, les représentants du MS et d'ANB doivent se comporter de manière professionnelle et courtoise, ils ne doivent pas nuire aux tâches des ressources humaines et ils doivent en tout temps respecter les relations employeur-employés.

14.2 Vérification et inspection des documents

Le MS, ANB, leurs représentants, le Bureau du contrôleur et le vérificateur général peuvent procéder à la vérification et à l'inspection de tous les documents, dossiers et documents d'ANB et de SSMNB, au besoin. SSMNB devra fournir une aide raisonnable à cet égard.

15.0 **Information et rapports**

15.1 Rapports de SSMNB

SSMNB doit régulièrement faire rapport à ANB en ce qui concerne le système et l'exécution de la présente entente, conformément à l'annexe F. De plus, le MS ou ANB devra obtenir, sur demande, l'accès aux données cliniques et de rendement en format électronique aux fins de sa propre exploration de données et aux fins de recherche; toutefois, cet accès ne doit être accordé qu'aux données qui existent dans ce format et non en format en direct. Il est entendu que de temps à autre, pendant la durée du contrat, des changements peuvent être apportés au format ou au type de données recueillies, à la demande soit d'ANB ou d'une autre partie. Des changements peuvent aussi être apportés au mode de collecte, de stockage et d'organisation des données, en format électronique et sur papier, à la source. Bien qu'ANB convienne que ces changements se produisent, il est absolument essentiel qu'ANB reçoive un préavis raisonnable de tout changement apporté au format des données, quelles qu'elles soient, fournies à ANB ou mises à sa disposition. Cet égard est essentiel pour veiller à ce que les systèmes en place au MS ou à ANB puissent être modifiés afin de tenir compte des changements susmentionnés avant qu'ils ne surviennent.

15.2 Rapports d'ANB

Les parties reconnaissent qu'ANB est assujettie à la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue* (Nouveau-Brunswick) et qu'elle doit fournir un plan annuel et un rapport annuel à préparer et à déposer conformément à la *Loi*. ANB est également tenue de rendre des comptes périodiquement au MS en ce qui concerne le système et l'exécution de la présente entente, y compris le rapport annuel de chaque exercice financier. SSMNB doit préparer le rapport annuel aux fins d'approbation par ANB.

15.3 Demandes de renseignements justificatifs

SSMNB doit répondre aux demandes raisonnables émanant du MS ou d'ANB concernant les renseignements requis pour tenir des séances d'information avec les médias, les autorités gouvernementales et d'autres tierces parties.

15.4 Données à transmettre à SSMNB

ANB doit fournir les renseignements et données liés au système qui sont nécessaires pour permettre à SSMNB de respecter ses obligations en vertu de la présente entente.

15.5 Réponse aux communications du MS et d'ANB

SSMNB doit accuser réception des rapports, des demandes ou des autres communications de la part du MS ou d'ANB ou y donner suite dans un délai raisonnable conformément aux dispositions de la présente entente, à condition qu'un tel accusé de réception ou une telle réponse soit raisonnablement nécessaire au respect par ANB des obligations qui lui incombent en vertu de la présente entente.

15.6 Réponse d'ANB aux communications de SSMNB

ANB doit accuser réception des rapports, des demandes ou des autres communications de la part de SSMNB ou y donner suite dans un délai raisonnable conformément aux dispositions de la présente entente, à condition qu'un tel accusé de réception ou une telle réponse soit raisonnablement nécessaire au respect par SSMNB des obligations qui lui incombent en vertu de la présente entente.

15.7 Réponse de MS aux communications de SSMNB

ANB doit s'assurer que le MS accuse réception des rapports, des demandes ou des autres communications de la part de SSMNB ou y donner suite dans un délai raisonnable conformément aux dispositions de la présente entente, à condition qu'un tel accusé de réception ou une telle réponse soit raisonnablement nécessaire au respect par SSMNB des obligations qui lui incombent en vertu de la présente entente.

15.8 Conservation et récupération à court terme des données

SSMNB sera responsable de la tenue, du stockage, de l'indexation et de la gestion des documents et données liés au système et à l'exécution de la présente entente pour une durée de trois (3) ans, après quoi ils seront transférés à ANB en vue d'un stockage à long terme.

15.9 Conservation et récupération à long terme des données

Le MS sera responsable du stockage et de la gestion à long terme des documents et données cliniques liés au système et à l'exécution de la présente entente. ANB s'assurera que SSMNB

obtiendra un accès raisonnable à ces données lorsque cela s'avère nécessaire pour assurer la prestation des services d'ambulance.

15.10 États financiers annuels vérifiés

Les parties reconnaissent que le MS devra obtenir les états financiers annuels vérifiés d'ANB pour chaque exercice financier, documents qui montreront les résultats financiers de ses opérations liées aux services d'ambulance. SSMNB amènera ANB à préparer des états financiers, et ANB retiendra les services d'un vérificateur. SSMNB devra fournir une aide raisonnable aux vérificateurs à cet égard.

15.11 Avis de poursuite

SSMNB accepte d'aviser immédiatement ANB de toute poursuite ou de tout risque important de poursuite dans lequel SSMNB, son personnel clé, ANB, le MS ou le gouvernement du Nouveau-Brunswick pourrait être impliqué.

15.12 Participation aux réunions

SSMNB convoquera, le cas échéant, des réunions portant sur les services d'ambulance et le système, si nécessaire, y compris les comités connexes, ou participera à de telles réunions pour assurer la gestion et le déroulement efficaces et responsables des services d'ambulance.

16.0 Confidentialité, vie privée et sécurité

Chacune des parties reconnaît et accepte que le système devra fonctionner de manière à préserver la confidentialité, la vie privée et la sécurité des renseignements personnels comme l'exigent les lois en vigueur applicables aux secteurs public et privé, y compris sans toutefois s'y limiter, la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, la *Loi sur les services d'ambulance*, la *Loi sur le paiement des services médicaux*, et les dispositions législatives et réglementaires connexes pouvant être modifiés de temps à autre. Les deux parties acceptent que leurs obligations en matière de confidentialité soient maintenues une fois la durée du contrat révolue.

17.0 Principes de compensation

Les modalités de compensation énoncées aux annexes A et H pourront être révisées et remplacées, si les parties en conviennent.

18.0 Défaut

18.1 Défaut de SSMNB

Toute infraction de la présente entente par SSMNB sera classée selon la nature de la violation, à savoir violation mineure, violation majeure ou violation urgente.

18.2 Violation mineure

Une « violation mineure » désigne toute infraction à la présente entente commise par SSMNB et de nature autre qu'une violation majeure ou une violation urgente. Toute violation mineure pour laquelle une pénalité est prévue en vertu de l'annexe H sera indemnisable uniquement par la pénalité donnée. Toute autre violation mineure doit être résolue par le règlement de différends en vertu de la section 19.

18.3 Violation majeure

Les conditions et circonstances suivantes doivent constituer une violation majeure à la présente entente :

- a) défaillance chronique de SSMNB de respecter les modalités de la présente entente, y compris, sans toutefois s'y limiter, les normes de rendement établies à l'annexe A;
- b) falsification délibérée ou dissimulation systématique de l'information à fournir de la part de SSMNB à ANB, conformément aux obligations de SSMNB en vertu de l'entente ou autrement. « Information » comprend sans s'y limiter les données fournies à ANB pendant le déroulement des opérations, les données de répartition, les données des rapports sur les patients, les données de délai d'intervention et les données financières. « Falsification délibérée » ou « dissimulation » comprennent sans s'y limiter la rétrogradation des priorités présumées pour améliorer le rendement apparent de SSMNB;
- c) SSMNB fait faillite ou devient insolvable (aux sens prévus par la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* du Canada).

18.4 Exemptions à une violation majeure

Les conditions ou circonstances qui découlent d'un événement extraordinaire ne doivent pas donner lieu à une violation majeure.

18.5 Déclaration de violation majeure

Dans le cas où ANB estime qu'une éventuelle violation majeure s'est produite, SSMNB devra être avisé par écrit des intentions d'ANB de déclarer une violation majeure et la mise en place d'un délai raisonnable pour corriger la défaillance, à la suite de quoi l'affaire devra faire l'objet d'un nouvel examen par ANB qui déterminera s'il est question de violation majeure. SSMNB recevra un délai minimal de trente (30) jours pour corriger la défaillance après réception d'un avis par écrit avant la déclaration définitive d'une violation majeure.

18.6 Violation urgente

Lorsqu'ANB établit qu'une violation majeure constitue un risque permanent de mettre en péril la santé et la sécurité du public (« violation urgente »), SSMNB devra recevoir un avis écrit en conséquence, et ANB sera en droit de résilier le contrat en vertu des dispositions de la section 20.

19.0 Règlement des différends

19.1 Règlement des différends

Toute affaire dans la présente entente qui renvoie à la section « Règlement des différends » sera réglée conformément à la présente section 19. Le règlement des différends doit être envisagé uniquement après que d'importants efforts ont été déployés par ANB et SSMNB pour résoudre le différend.

19.2 Renvoi au règlement des différends

Les parties conviennent que tout différend quant à l'interprétation ou à l'application des dispositions suivantes de la présente entente devra faire l'objet d'un renvoi au règlement des différends :

- a) valeur des biens appartenant à SSMNB;
- b) différends décrits à la section 18;
- c) résolution de certaines violations mineures [clause 18.2];
- d) coûts liés à la résiliation [clauses 20.4 et 20.5];
- e) différends liés à toute disposition de la présente entente si le différend exerce une incidence financière ou une éventuelle incidence sur l'une ou l'autre des parties d'un montant supérieur à 25 000 \$.

19.3 Premier niveau de règlement des différends

Toute affaire faisant l'objet d'un renvoi au règlement de différends doit d'abord être examinée par le directeur des Services de santé d'urgence de la province du Nouveau-Brunswick et le directeur de SSMNB responsable de la gestion du présent contrat (le « comité de gestion ») dans les dix jours ouvrables suivant pareil renvoi, et le comité de gestion doit travailler de manière raisonnable et avec diligence pour résoudre le différend dans les quinze jours ouvrables.

19.4 Deuxième niveau de règlement des différends

Si le comité de gestion se trouve dans l'incapacité de résoudre le différend, le renvoi devra être porté au sous-ministre adjoint responsable des Services de santé d'urgence pour la province du Nouveau-Brunswick et au chef de l'exploitation de SSMNB (le « comité d'appel »), qui devront

travailler de manière raisonnable et avec diligence pour résoudre le différend dans les trente jours ouvrables.

19.5 Troisième niveau de règlement des différends

Si le comité d'appel se trouve dans l'incapacité de résoudre le différend, le renvoi devra être porté au sous-ministre de la Santé et au président-directeur général de SMU Medavie Inc., qui devront travailler de manière raisonnable et avec diligence pour résoudre le différend dans les trente jours ouvrables.

19.6 Obligation d'agir de façon raisonnable et de bonne foi

Dans tous les niveaux du processus de règlement des différends décrit ci-dessus, les parties doivent participer de bonne foi et agir de façon raisonnable, et inciter leurs représentants à faire de même, dans la perspective de résoudre de tels différends de façon éclairée.

19.7 Experts en la matière

Pour tout renvoi porté au deuxième ou au troisième niveau, les parties peuvent nommer conjointement un expert qui fournira aide et conseil aux parties en ce qui concerne l'affaire en litige. Les coûts d'un tel expert doivent être assumés équitablement par ANB et SSMNB. De plus, chaque partie peut nommer un expert pour fournir aide et conseil. Les coûts d'un tel expert doivent être assumés par la partie souhaitant obtenir les conseils d'un expert.

19.8 Recours à la médiation

Pour toute affaire ne pouvant pas être résolue au troisième niveau du règlement des différends, l'une ou l'autre des parties peut recourir à la participation d'un médiateur et pareil médiateur sera nommé d'un commun accord par les parties, ou, faute d'accord, un médiateur sera choisi au hasard à partir d'une liste de médiateurs approuvés, acceptable aux deux parties; cette liste devra être préparée parallèlement à la signature de la présente entente et mise à jour annuellement par les parties. Les coûts du recours à la médiation doivent être assumés équitablement par ANB et SSMNB.

19.9 Préservation des recours juridiques

Si après avoir engagé tous les niveaux de règlement de différends décrits précédemment, les parties sont dans l'incapacité de résoudre le différend, l'une ou l'autre des parties sont libres de se prévaloir de tous les recours en justice prévus pour cette affaire, y compris intenter une action en justice devant les tribunaux de la province du Nouveau-Brunswick.

19.10 Coût de la mise en application

Si ANB ou SSMNB intente une action en justice contre l'autre partie pour faire valoir ses droits en vertu de la présente entente, les coûts afférents à ce litige relèveront du pouvoir discrétionnaire du tribunal.

20.0 Résiliation

20.1 Résiliation à l'expiration de la durée de l'entente

La présente entente prendra fin automatiquement au terme de la durée établie à la section 5, à moins qu'elle ne soit autrement prolongée ou renouvelée d'un commun accord écrit par les parties avant la date d'expiration prévue.

20.2 Résiliation d'ANB pour motif

Si ANB prononce une décision définitive établissant qu'une violation majeure s'est produite, ANB peut mettre fin à l'entente par transmission d'un avis écrit à SSMNB. Si la violation majeure constitue une violation urgente, une telle résiliation doit prendre effet immédiatement. Si la violation majeure ne constitue pas une violation urgente, une telle résiliation doit prendre effet au moment où ANB aura désigné un substitut acceptable à SSMNB, mais en aucune circonstance le délai doit dépasser deux cent quarante jours (240) jours.

20.3 Résiliation de SSMNB pour motif

SSMNB est en droit, à son seul gré, sur préavis d'au moins trente (30) jours, de décider d'annuler la présente entente sans subir de pénalités si ANB ou le gouvernement du Nouveau-Brunswick a commis une violation de la présente entente de manière telle que SSMNB est dans l'incapacité de s'acquitter de ses obligations en vertu de l'entente. Sans limiter les dispositions précédentes, le défaut de paiement des montants requis, conformément à la présente entente, constitue en soi une violation, et la déclaration de faillite par ANB ou sa mise en insolvabilité (aux sens prévus par la *Loi canadienne sur la faillite et l'insolvabilité*) constitue une violation.

20.4 Résiliation sans motif par ANB

ANB peut, à son seul gré, sur préavis d'au moins cent quatre-vingts (180) jours, décider de résilier la présente entente sans motif. Dans un tel cas, ANB doit verser immédiatement à SSMNB des frais de résiliation, calculés comme suit :

- a) les coûts réels raisonnables engagés par SSMNB à la suite de la résiliation, étayés par des documents raisonnables et satisfaisants à ANB, jusqu'à concurrence de 1 000 000 \$. Si un différend survient relativement aux coûts réels, les parties doivent se soumettre aux dispositions de la section des règlements des différends;
- b) 50 % du volet garanti lié à la rémunération du rendement clé établi à l'annexe A, multiplié par le nombre d'années restantes jusqu'à l'échéance de la présente entente, moyennant un paiement minimum de 2 000 000 \$ et maximum de 4 000 000 \$.

20.5 Résiliation sans motif par SSMNB

SSMNB peut, à son seul gré, sur préavis d'au moins cent quatre-vingts (180) jours, décider de résilier la présente entente sans motif. Dans un tel cas, SSMNB se verra dans l'obligation de verser à ANB les coûts réels engagés par ANB à la suite de la résiliation, étayés par des documents raisonnables et satisfaisants à SSMNB, jusqu'à concurrence de 1 000 000 \$ (« coûts de résiliation ») à titre d'indemnisation pour pertes, préjudices et dommages subis par ANB à la suite de la résiliation de la présente entente par SSMNB. Toutefois, si un différend survient relativement aux coûts réels, les parties doivent se soumettre aux dispositions de la section des règlements des différends.

20.6 Compensation

SSMNB accepte en outre que les coûts de résiliation puissent être recouvrés par ANB par voie de compensation en fonction des montants dus à SSMNB en vertu des modalités de la présente entente (la « compensation »).

20.7 Cautionnement d'exécution

SSMNB doit obtenir un cautionnement d'exécution ou une autre forme de garantie de liquidité de 1 000 000 \$ afin de garantir le paiement des coûts de résiliation, pareil cautionnement reposant sur des modalités et conditions mutuellement acceptables par ANB et SSMNB.

20.8 Prise de contrôle d'urgence

Si ANB résilie l'entente pour violation urgente, SSMNB doit collaborer immédiatement et pleinement avec ANB afin d'effectuer la prise de contrôle des opérations de SSMNB (la « prise de contrôle d'urgence ») conformément aux dispositions de la présente entente. SSMNB sera réputé avoir coopéré pleinement dans la prise de contrôle d'urgence si le président-directeur général de SSMNB démissionne et qu'un président-directeur général choisi par ANB est nommé et qu'il dispose des pleins pouvoirs pour effectuer les opérations de SSMNB et qu'il se voit confier des responsabilités de faire rapport à ANB et à SSMNB, mais de n'accepter des directives concernant les opérations des services d'ambulance que d'ANB. Une prise de contrôle d'urgence doit être effectuée dans un délai de soixante-douze (72) heures suivant la constatation qu'une violation urgente s'est produite. Ces dispositions sont clairement stipulées et établies d'un commun accord par les deux parties comme raisonnables et nécessaires pour protéger la santé et la sécurité des résidents et des visiteurs de la province du Nouveau-Brunswick. Tout litige résultant de la constatation qu'une violation urgente s'est produite doit être engagé seulement à l'issue de la prise de contrôle d'urgence. SSMNB ne doit pas être privé de son droit de contester toute constatation de violation majeure en ayant recours à des procédures judiciaires, à condition, toutefois, que lesdites procédures ne retardent en aucune façon la prise de contrôle d'urgence. En outre, les procédures engagées par SSMNB ne doivent pas retarder l'accès d'ANB à la compensation telle qu'elle est définie dans la clause 20.6 aux présentes. Ni la collaboration ni le plein appui de SSMNB dans le cadre de la prise de contrôle d'urgence, ni même l'acquiescement de la compensation par SSMNB ne doivent être considérés comme l'acceptation, par SSMNB, d'une constatation de violation majeure ni ne doivent compromettre son droit de reprise de

contrôle si un tribunal juge par la suite que la déclaration de violation majeure a été émise par erreur.

20.9 Transition après une résiliation non urgente pour motif par ANB

Si ANB résilie la présente entente pour motif de violation majeure autre que pour une violation urgente, SSMNB accepte de prendre en charge les opérations de services d'ambulance conformément à la présente entente et dans le respect rigoureux des directives et conseils d'ANB, jusqu'à ce qu'ANB puisse obtenir un nouveau fournisseur de services d'ambulance; les dispositions suivantes s'appliqueront pendant une telle période :

- a) SSMNB devra poursuivre la totalité des opérations et des services de soutien à des degrés d'efforts et de rendement sensiblement identiques à ceux en vigueur avant l'attribution de l'entente subséquente au soumissionnaire sélectionné, y compris le maintien des fonctions de la haute direction aux niveaux prévus à la clause 9.6.
- b) SSMNB ne doit apporter aucun changement aux modes d'opération qui pourrait raisonnablement être envisagé comme une manœuvre visant à réduire les coûts d'entretien et d'exploitation de SSMNB dans le but de maximiser les profits au cours d'une telle période.
- c) Les deux parties consentent à coopérer pour trouver un autre fournisseur de services d'ambulance. MHSNB sera réputé avoir coopéré pleinement s'il consent qu'ANB assume le rôle de premier plan pour trouver un autre fournisseur de services d'ambulance, et ne prend aucune mesure qui viendrait entraver la recherche.
- d) ANB se réserve le droit d'établir qu'une violation urgente s'est produite au cours de la période de résiliation et d'amorcer une prise de contrôle d'urgence conformément à la clause 20.8.
- e) SSMNB doit apporter aide et coopération totales à ANB dans le processus de transition.

20.10 Transition dans d'autres circonstances

En cas de résiliation du contrat conformément aux clauses 20.1, 20.4 ou 20.5, ANB comptera sur SSMNB pour poursuivre la prestation des services d'ambulance jusqu'à ce qu'un nouveau fournisseur de services d'ambulance prenne la relève des opérations. Dans ces circonstances, SSMNB doit, sur une durée maximale de deux mois après la période de notification, continuer d'agir en tant que fournisseur de services d'ambulance. Pour assurer un rendement continu parfaitement cohérent avec les exigences de la présente entente pendant une telle période de résiliation (la « période de résiliation »), les dispositions suivantes s'appliqueront :

- a) SSMNB devra poursuivre la totalité des opérations et des services de soutien à un degré d'exigences contractuelles et de rendement sensiblement identiques à ceux en vigueur avant l'attribution de l'entente subséquente au soumissionnaire sélectionné.

- b) SSMNB ne doit apporter aucun changement aux modes d'opération qui pourrait raisonnablement être envisagé comme une manœuvre visant à réduire les coûts d'entretien et d'exploitation de SSMNB dans le but de maximiser les profits au cours d'une telle période.
- c) SSMNB doit apporter aide et coopération totales à ANB dans le processus de transition.

20.11 Dispositions diverses

Dès la résiliation ou l'échéance de la présente entente, les diverses dispositions suivantes s'appliqueront :

- a) Facture finale SSMNB dispose de quatre-vingt-dix (90) jours pour fournir les états financiers exigés, la facture finale et toute autre documentation nécessaire au terme de la présente entente.
- b) Retenue ANB doit retenir le paiement du dernier versement mensuel du montant contractuel en vertu de la présente entente (la « retenue ») pour une période ne dépassant pas trente (30) jours après la facture finale afin de faciliter le rapprochement. Outre les déductions habituelles effectuées en raison de réponses ou de données tardives, telles qu'énoncées aux présentes, ANB déduira également les coûts de réparation ou de remplacement d'installations ou d'équipement manquants ou endommagés prévus dans la présente entente. Les coûts de remplacement seront calculés au prorata d'après la durée de vie utile restante conformément au calendrier de remplacement fourni dans les présentes à l'annexe C. ANB peut appliquer de tels coûts contre la retenue avant de remettre le montant afin de remplir pleinement l'obligation du SSMNB en vertu de la présente entente. ANB ne versera pas le paiement final ou ne remettra pas la retenue tant que SSMNB n'aura pas rempli entièrement ses obligations, y compris les services à offrir, le retour de l'inventaire des fournitures, des uniformes et de l'équipement en bon état de fonctionnement, exception faite de l'usure normale, la réception de la facture finale et de la vérification, et la pleine collaboration de la part de SSMNB dans le transfert du service à un nouveau fournisseur de services d'ambulance.
- c) Cession de lieux et de baux Au terme de la durée de l'entente, SSMNB cédera à ANB ou à son cessionnaire la totalité des contrats de location liés aux locaux, aux véhicules et à l'équipement utilisés dans le cadre des services d'ambulance auxquels il était partie, et ANB ou son cessionnaire acceptera pareille cession, assumera toutes les obligations des contrats de location et indemniserà SSMNB à cet égard.
- d) Retour des biens corporels SSMNB accepte de retourner tous les biens corporels à ANB ou à son cessionnaire en bon état, exception faite d'une usure raisonnable, au terme de la présente entente. Pour tous les biens corporels non retournés au terme du contrat selon cette disposition ou, pour tout bien corporel retourné endommagé ou autrement

inutilisable, ANB doit réparer ou remplacer cette pièce d'équipement aux frais de SSMNB et déduire un montant équivalent de la retenue.

- e) Ressources humaines ANB doit assumer l'entière responsabilité de la gestion, de l'emploi et des coûts des ressources humaines d'ANB et peut assumer l'entière responsabilité de la gestion, de l'emploi et des coûts des ressources humaines de SSMNB.
- f) Indemnisation intégrale Chaque partie doit rembourser intégralement toutes les sommes qu'elle doit à l'autre en vertu des présentes.

21.0 Indemnisation

21.1 Indemnisation par SSMNB

SSMNB s'engage et consent à défendre, à indemniser et à dégager de toute responsabilité ANB, ses employés, directeurs médicaux, agents et représentants contre toute action, mesure, dépense et perte ainsi que contre tout dommage et coût découlant de l'exécution de la présente entente par SSMNB, que ces conséquences soient directes ou indirectes, y compris, sans s'y limiter, les amendes, pénalités et autres redevances prélevées par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres organismes des gouvernements fédéral, provinciaux ou locaux en raison des actions directes ou indirectes de SSMNB. Cette indemnisation survivra à l'expiration ou à la résiliation de l'entente, et demeurera exécutable pendant six ans par la suite, y compris les mesures entamées pendant cette période. La partie dédommée collaborera entièrement à la défense d'une telle réclamation ou demande. Rien dans les présentes n'empêche les parties d'opposer leur propre défense à une telle réclamation ou demande à leurs propres frais.

21.2 Indemnisation par ANB

ANB s'engage et consent à défendre, à indemniser et à dégager de toute responsabilité SSMNB, ses employés, agents et représentants contre toute action, mesure, dépense et perte ainsi que contre tout dommage et coût découlant de :

- a) toute réclamation déposée par des opérateurs précédents de services d'ambulance dans la province du Nouveau-Brunswick ou leurs employés pour tout litige survenant avant ou après l'acquisition des opérations acquises par SSMNB, à condition toutefois que ces réclamations ne soient pas attribuables à la grave négligence ou à un acte répréhensible intentionnel de SSMNB;
- b) l'exécution de la présente entente par le MS ou ANB;
- c) toute perte attribuable à la décision d'ANB de s'autoassurer contre certains risques;
- d) toute réclamation issue d'un acte répréhensible ou de négligence d'un participant antérieur ou actuel au système autre que SSMNB (y compris des sous-traitants de SSMNB qui sont approuvés par ANB en fonction de la présente entente).

Cette indemnisation survivra à l'expiration ou à la résiliation de l'entente, et demeurera exécutable pendant six ans par la suite, y compris les mesures entamées pendant cette période. La partie dédommée collaborera entièrement à la défense d'une telle réclamation ou demande. Rien dans les présentes n'empêche les parties d'opposer leur propre défense à une telle réclamation ou demande à leurs propres frais.

22.0 Conditions

22.1 Conditions en faveur de SSMNB

Les obligations de SSMNB dans le cadre de la présente entente sont visées par la condition suivante, sauf si SSMNB y renonce expressément par écrit : ANB doit avoir acheminé à SSMNB un exemplaire de l'entente conclue entre le MS et ANB qui étaye la relation de travail qui existe entre eux; l'entente doit être acheminée sous un format acceptable pour SSMNB.

23.0 Autres

23.1 Intégralité de l'entente

La présente entente constitue la totalité de l'entente conclue entre les parties à moins qu'elles ne conviennent de la modifier par écrit et d'apposer leur signature à cet effet dans un autre document clairement désigné comme une modification à la présente entente. Toute représentation ou tout énoncé ne figurant pas expressément dans le présent document ne lie aucunement les parties. La présente entente remplace toute autre entente visant essentiellement le même sujet.

23.2 Modifications et respect des lois

L'entente ne peut être modifiée, sauf par écrit et dans la mesure où pareille modification est signée par les parties. Ces modifications écrites s'ajoutent à la présente entente et en font partie intégrante. Tous les services offerts par SSMNB en vertu de la présente entente seront entièrement conformes à l'ensemble des lois, ordonnances, règles et règlements fédéraux, provinciaux et locaux applicables. SSMNB assume l'entière responsabilité de déterminer tous les règlements, lois et règles qui s'appliquent aux services offerts en vertu de la présente entente et de les connaître de façon approfondie et de demeurer assujetti à ces normes, en tout temps. En outre, SSMNB convient de fonctionner conformément aux dispositions des politiques et des protocoles actuels du MS approuvés par le directeur médical.

23.3 Renonciations

Toute renonciation à une quelconque disposition de la présente entente ne peut lier les parties, sauf si une version écrite signée par la partie à l'origine de la renonciation est fournie à titre de justification.

23.4 Relations entre les parties

Les parties reconnaissent que SSMNB offre les services envisagés dans la présente entente à titre d'entrepreneur indépendant. SSMNB n'est ni employé, partenaire ou coentrepreneur du MS ou d'ANB.

23.5 Dissociabilité

Si une des dispositions de la présente entente est déclarée invalide, pareille disposition sera dissociée des autres dispositions de l'entente qui demeureront en vigueur.

23.6 Titres

Les titres des paragraphes de la présente entente ne servent qu'à guider les parties et ne constituent pas un outil d'interprétation du document.

23.7 Autorité compétente

SSMNB reconnaît que le gouvernement du Nouveau-Brunswick est l'autorité compétente dans toute poursuite entre les parties aux présentes découlant de la présente entente, accepte sans équivoque la signification d'un acte de procédure par tout moyen autorisé en vertu des lois du Nouveau-Brunswick, et consent à ce que la présente entente soit régie par les lois, règles et règlements de la province du Nouveau-Brunswick.

23.8 Autres documents

Les parties aux présentes acceptent de préparer et de distribuer toutes les lois et tous les documents raisonnablement requis pour la mise en application de la présente entente ou acceptent de s'assurer que cela soit fait.

23.9 Exemplaires

La présente entente peut être signée avec une signature originale ou reproduite en tout nombre d'exemplaires, et chaque exemplaire doit être considéré comme un original, mais l'ensemble des exemplaires constituera un seul et même document.

23.10 Délais fixés

Les délais constituent une condition essentielle de la présente entente à tous les égards.

23.11 Obligation des successeurs

La présente entente s'applique au bénéficiaire et à la charge des parties et de leurs successeurs et ayants droit.

23.12 Restrictions relatives à la cessibilité

SSMNB ne peut céder la présente entente sans le consentement d'ANB. ANB reconnaît, par contre, que SSMNB peut céder les paiements qu'il reçoit en vertu de la présente entente à sa banque comme garantie pour les prêts nécessaires à son fonctionnement et le MS consent à une telle cession.

23.13 Conditions de la cession

Le consentement ou l'approbation par ANB de toute cession ou de tout transfert de la présente entente ne constituera pas une renonciation aux droits d'ANB ou un abandon de ces droits, et toute cession ou tout transfert devra, selon ses modalités, respecter expressément les conditions générales de la présente entente.

23.14 Notification

À moins d'une disposition contraire dans la présente entente, les avis, notifications ou rapports requis par l'entente et devant être acheminés à une partie aux présentes doivent être signifiés au personnel suivant :

- a) dans le cas de SSMNB, au chef de l'exploitation de SSMNB;
- b) dans le cas d'ANB, au directeur des Services de santé d'urgence du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

EN FOI DE QUOI les parties aux présentes ont signé la présente entente en bonne et due forme, cette dernière entrant en vigueur à la date indiquée ci-dessus.

SIGNÉE, SCELLÉE et LIVRÉE

en présence de :

**AMBULANCE NOUVEAU-
BRUNSWICK INC.**

Témoïn

Par :
René Boudreau
Président du conseil, Conseil d'administration
d'Ambulance Nouveau-Brunswick

**SERVICES DE SANTÉ MEDAVIE
NOUVEAU-BRUNSWICK INC.**

Témoïn

Par :

Témoïn

Par :

Annexe A

Normes contractuelles en matière de rendement, sanctions et indicateurs de rendement clés

Aperçu

L'annexe A définit les normes contractuelles en matière de rendement et les sanctions comme l'exigent les sections 6, 14 et 18 du contrat.

Des normes sont établies pour les éléments suivants :

1. Appels urgents, non urgents et de transport
2. Traitement des appels au CGCM
3. Saisie des données
4. Documentation
5. Service à la clientèle
6. Rapports

Les définitions à la section 2 de l'entente sont reprises dans la présente annexe.

1. Appels urgents, non urgents et de transport

Types d'appels

Des définitions standard ont été élaborées pour assurer la cohérence sur le plan du sens et de l'analyse. Les types d'appels sont définis à la section 2 du contrat :

- Appel urgent
- Appel non urgent
- Transport prévu
- Transport non prévu

Normes

Le tableau suivant établit les attentes en matière de rendement requises.

Type d'appel	Région	Norme en matière de rendement
<u>Appel urgent</u>	Nord	

Type d'appel	Région	Norme en matière de rendement
Milieu urbain Milieu rural		< 9 minutes 90 % du temps < 22 minutes 90 % du temps
<u>Appel urgent</u> Milieu urbain Milieu rural	Est	< 9 minutes 90 % du temps < 22 minutes 90 % du temps
<u>Appel urgent</u> Milieu urbain Milieu rural	Sud	< 9 minutes 90 % du temps < 22 minutes 90 % du temps
<u>Appel urgent</u> Milieu urbain Milieu rural	Ouest	< 9 minutes 90 % du temps < 22 minutes 90 % du temps
<u>Appel non urgent</u> Milieu urbain Milieu rural	À l'échelle de la province s. o.	< 15 minutes 90 % du temps < 25 minutes 90 % du temps
<u>Transport</u> Prévu Non prévu		< 1 heure 90 % du temps < 2 heures 90 % du temps

Les paragraphes qui suivent décrivent en détail le processus d'établissement et de mesure de ces normes de rendement.

Délais d'intervention

Pour uniformiser les délais d'intervention, la province a été divisée en régions urbaines ou rurales, comme le définit la section ci-dessous. Ces exigences en matière de rendement offriront une norme d'intervention axée sur la population uniforme et engloberont le volume d'appels provincial dans son ensemble.

Les normes de rendement pour le délai d'intervention dans le cadre des appels urgents, non urgents et de transport sont indiquées ci-dessous.

Appels urgents

Les milieux urbains ont des délais d'intervention précis de moins de 9 minutes pour les appels urgents, 90 % du temps. Tous les autres milieux ont des délais d'intervention précis de moins de 22 minutes pour les appels urgents, 90 % du temps.

Appels non urgents

Le délai d'intervention pour les appels non urgents dans les milieux urbains est de moins de 15 minutes, 90 % du temps. Tous les autres milieux ont des délais d'intervention de moins de 25 minutes pour les appels non urgents, 90 % du temps.

Transports prévus

Pour les appels de transport prévu de patients, le délai d'intervention est l'heure suivant l'heure d'arrivée convenue pour le transport prévu, 90 % du temps. L'heure d'arrivée convenue pour le transport peut être reportée une fois auprès de l'établissement d'origine pour améliorer l'efficacité du transport.

Transports non prévus

Pour les appels de transport non prévu d'un patient, le délai d'intervention est les deux heures qui suivent l'heure d'arrivée convenue pour le transport non prévu, 90 % du temps. Un transport non prévu est un transport demandé après 0 h (minuit) pour le même jour. L'heure d'arrivée convenue pour le transport peut être reportée une fois auprès de l'établissement d'origine pour améliorer l'efficacité du transport.

Classification des collectivités

Les collectivités urbaines sont des localités délimitées et nommées, et sont énumérées ci-dessous. Toutes les autres régions sont, par définition, des milieux ruraux.

Collectivités urbaines (en ordre alphabétique)	
Bathurst	Moncton
Campbellton	Oromocto
Dieppe	Quispamsis
Edmundston	Riverview
Fredericton	Rothesay
Grand Bay – Westfield	Sackville
Grand-Sault	Saint John
Miramichi	Woodstock

Mesure et communication des progrès

Appels urgents

Le niveau de rendement pour les appels urgents sera évalué à l'échelon régional et consolidé par pondération au volume dans les milieux ruraux et urbains. Le rendement sera évalué tous les trimestres pour que soit déterminée la conformité aux normes de rendement dans la région, selon les critères suivants :

- Région du Nord, milieux urbains/ruraux
- Région de l'Est, milieux urbains/ruraux
- Région du Sud, milieux urbains/ruraux
- Région de l'Ouest, milieux urbains/ruraux

Appels non urgents et transports

Le niveau de rendement pour les appels non urgents, milieux urbains et ruraux, et les transports prévus et non prévus sera mesuré à l'échelon provincial et consolidé par pondération au volume pour chaque type d'appel. Le rendement sera mesuré tous les trimestres pour que soient déterminées les normes en matière de rendement pour la province. Les tendances en matière de rendement pour les cinq structures d'analyse doivent faire l'objet d'un rapport mensuel.

Exemptions au délai d'intervention

Dans la détermination des normes en matière de rendement réellement produites pendant le trimestre, des circonstances au-delà de la volonté de SSMNB auront lieu et auront des conséquences sur les délais d'intervention. Dans ce genre de situation, même si le délai d'intervention pour tous les appels sera signalé tous les mois dans le cadre des exigences de production de rapports mensuels et ajouté aux exigences en matière de rendement trimestrielles, une demande d'exemption de ces appels sera présentée pour assurer une représentation fidèle du niveau de rendement du système. Les demandes d'exemption doivent être transmises, vérifiées et acceptées selon le document intitulé « Processus de déclaration d'une exemption » actuel, pouvant être modifié de temps à autre d'un commun accord entre ANB et SSMNB.

Sanctions

Appels urgents

SSMNB devra verser une sanction de 50 \$ pour chaque minute ou portion d'une minute qui dépasse le délai d'intervention obligatoire, jusqu'à concurrence de 500 \$ par appel, pour tout appel dont le délai d'intervention dépasse celui prévu au contrat.

Appels non urgents et appels de transport

SSMNB devra verser une sanction de 10 \$ pour chaque minute ou portion d'une minute qui dépasse le délai d'intervention obligatoire, jusqu'à concurrence de 100 \$ par appel, pour tout appel dont le délai d'intervention dépasse celui prévu au contrat.

SSMNB peut choisir d'appliquer à la présente section les appels auxquels est imposée la sanction la moins importante.

2. Traitement des appels au CGCM

Normes

Les appels reçus au 911 et les appels désignés en tant qu'appels de transport immédiat ou urgent doivent être traités selon les algorithmes téléphoniques et les protocoles de répartition prioritaire approuvés par le directeur médical, selon ce qui suit :

- a) Triés selon les protocoles au moins 90 % du temps.
- b) La réponse au téléphone et la saisie des données jusqu'à la réception dans la file d'attente de répartition doivent se faire dans les 90 secondes, 90 % du temps.

Sanctions

SSMNB doit verser une sanction de 10 \$ par appel pour chaque appel qui ne respecte pas ces normes.

3. Saisie des données

Normes

Les dossiers de soins des patients doivent être saisis dans la base de données dans les 10 jours ouvrables suivant le moment où les soins sont offerts, 90 % du temps.

Sanctions

SSMNB doit verser une sanction de 10 \$ par dossier de soins du patient qui ne respecte pas cette norme.

4. Documentation

Norme

ANB doit remplir les champs de données cliniques pour le dossier de soins du patient dans sa base de données dans les 30 jours suivant la saisie initiale des données au point 3 ci-dessus. ANB peut évaluer l'exactitude des dossiers de soins du patient et indiquer si des champs cliniques essentiels dans ces dossiers ne satisfont pas aux exigences d'exactitude et d'exhaustivité d'ANB. SSMNB convient de rectifier tous les éléments non conformes et de renvoyer les dossiers au besoin au moyen du processus établi.

Tout au plus 10 % des dossiers de soins du patient peuvent contenir des erreurs dans la consignation des champs de données cliniques une fois la formation et le perfectionnement d'introduction au système de gestion des dossiers terminés.

Sanctions

SSMNB doit verser une sanction de 10 \$ par dossier de soins du patient qui ne respecte pas cette norme.

5. Service à la clientèle

Norme

La satisfaction des clients est un objectif fondamental des services d'ambulance. On s'attend à tout le moins que SSMNB obtienne une appréciation favorable à 90 % en ce qui concerne la courtoisie, le professionnalisme et le processus de résolution des plaintes. Il est admis que des circonstances exceptionnelles peuvent influencer la façon dont les clients des services d'ambulance évalueront leur degré de satisfaction. Des conseils d'expert tiers professionnels seront sollicités pour recommander et concevoir des outils adéquats qui mesurent efficacement la satisfaction de la clientèle. ANB et SSMNB devront tous deux approuver les outils, le moment et le processus, de façon raisonnable, pour mener une évaluation juste de la satisfaction de la clientèle.

Sanctions

Si, au seul avis d'ANB, SSMNB ne remédie pas adéquatement au problème de la satisfaction de la clientèle, ANB peut imposer une sanction équivalente à 5 000 \$ par point de pourcentage de satisfaction de la clientèle en deçà de la cote de satisfaction de 90 % requise, jusqu'à concurrence de 50 000 \$ par année. Cette sanction ne fait pas partie du calcul du plafond des sanctions prévu dans la clause 19(4) du contrat.

6. Production de rapports

Norme

Les rapports prévus au contrat, comme le définit l'annexe G (Exigences contractuelles en matière de production de rapports), doivent être fournis dans les cinq jours suivant la date butoir pour chaque rapport, comme le prévoit l'annexe G, et ce, 100 % du temps.

Sanctions

SSMNB doit verser une sanction de 50 \$ par rapport présenté en retard.

Agrément

SSMNB doit conserver l'agrément pour le CGCM d'ANB, comme le prévoient les International Academies of Emergency Dispatch (IAED) ou une organisation équivalente approuvée par ANB. SSMNB doit conserver son statut d'agrément de base obtenu auprès d'Agrément Canada et, dans une période convenue mutuellement entre les parties, chercher à obtenir l'agrément Qmentum pour l'exploitation des services d'ambulance auprès d'Agrément Canada ou d'une organisation équivalente approuvée par ANB. Tous les coûts associés au processus d'agrément, y compris sa préparation, seront traités en tant que changement de service conformément à la clause 18(4).

Indicateurs de rendement clés et rémunération

1. **Intervention urgente et non urgente :** La valeur totale sera de 22(1)(c) ventilés comme suit :

- [REDACTED] garantis;
- [REDACTED] seront attribués en fonction de cinq indicateurs :

- 4 X le centile du délai d'intervention d'urgence régional (Nord, Sud, Est et Ouest) au 911 selon la norme, calculé pour chacune des quatre régions selon le total du nombre d'appels urgents au 911 conformes pour l'année, divisé par le nombre total d'appels urgents au 911 pour l'année;
- 1 X le centile du délai d'intervention non urgent dans la province selon la norme, calculé selon le total du nombre d'appels non urgents au 911 conformes pour l'année, divisé par le nombre total d'appels non urgents au 911 pour l'année.

Les exemptions doivent être transmises, vérifiées et accordées selon le document intitulé « Processus de déclaration d'une exemption » actuel, pouvant être modifié de temps à autre d'un commun accord entre ANB et SSMNB.

- La rémunération financière sera exécutée tous les trimestres et fera l'objet d'un rapprochement annuel. Chacun des cinq indicateurs sera rémunéré selon le tableau ci-dessous :

Obtenir	Rémunération annuelle
90 %	22(1)(c)
90,5 %	
91 %	
91,5 %	
92 %	

2. Transports entre établissements : La valeur totale sera [REDACTED] ventilée comme suit :

- [REDACTED] garantis;
- [REDACTED] seront accordés au moment de l'atteinte, comme le conviennent les deux parties, des étapes clés suivantes :
 - 2017-2018, troisième trimestre : SSMNB établit des données à repérer conjointement avec le MS et les RRS selon les besoins (compte tenu des transports immédiats, urgents et non urgents);
 - 2017-2018, quatrième trimestre : SSMNB établit un mécanisme de saisie des données sur les transports;
 - de 2018-2019, premier trimestre à 2019-2020, premier trimestre; SSMNB envoie des rapports au MS;
 - 2019-2020, deuxième trimestre : SSMNB et le MS négocient les étapes clés.
- À compter du troisième trimestre de 2019-2020, le rendement réel en matière de transport sera mesuré au moyen d'un incitatif à échelle mobile axé sur les étapes clés.

3. Langues officielles

Pour la période du 1^{er} octobre 2017 au 31 mars 2018, la rémunération sera la suivante :

- [REDACTED] garantis, dont un engagement que SSMNB investira au moins [REDACTED] dans des activités visant à augmenter le nombre d'ETP paramédicaux bilingues à ANB;
- [REDACTED] à attribuer une fois que le conseil d'administration d'ANB aura approuvé une version révisée du *Plan stratégique en matière de langues officielles* d'ANB;
 - Ce plan doit comprendre des mesures précises qui appuient les augmentations continues du nombre d'ETP paramédicaux bilingues à ANB.
 - Une première version du plan sera présentée au MS au plus tard le 5 février 2018.

Pour l'exercice qui commence le 1^{er} avril 2018 et tout exercice subséquent, la valeur totale annuelle sera de [REDACTED] et la rémunération sera la suivante :

- [REDACTED] garantis;
- jusqu'à [REDACTED] seront accordés pour l'atteinte des mesures et de la rémunération connexe tirée du *Plan stratégique en matière de langues officielles* d'ANB révisé.

Annexe B

Plan d'état du système

	Plan d'état du système (PES)
Heures de déploiement (au 31 mars 2017) :	22(1)(c)
Affectées comme suit :	
Sur place	■
En disponibilité	■
Nombre de travailleurs paramédicaux, d'employés cliniques à temps plein et de superviseurs requis pour respecter les exigences du PES et des services d'ambulance aérienne	■
Nombre de membres du personnel affectés à la prise d'appels et à la répartition requis au CGCM pour répondre aux exigences du PES	■
Installations :	
Stations d'ambulance	67
Postes d'ambulance	13

Annexe C

Biens corporels

TABLE DES MATIÈRES

Annexe C.1 - Ambulances et véhicules.....	2
Annexe C.2 - Centres de communication et équipement mobile.....	3
Section C.2.A - Centres de communication	4
Section C.2.B - Radios mobiles et portatives, téléavertisseurs.....	9
Annexe C.3 - Autres matériel et biens.....	10
Section C.3.A - Centres de flotte	10
Section C.3.B - Équipement de la station	12
Section C.3.C - Ambulance terrestre	14
Section C.3.D - Ambulance aérienne.....	16
Section C.3.E - Bureau de soutien	18
Section C.3.F - Bureaux régionaux.....	19

Annexe C.1

Ambulances et véhicules

Bien	Cycle de vie	Nombre
Ambulances	4 ans	134
Véhicules de soutien clinique	4 ans	4
Véhicules de soutien de la flotte	4 ans	2

Annexe C.2

Centres de communication et équipement mobile

Abréviations et acronymes

À titre de référence, ce qui suit est une liste alphabétique des abréviations et acronymes, et des définitions correspondantes, utilisées dans l'annexe C.2.

IAI	Identificateur automatique d'emplacement
SRPPM	Système de répartition perfectionné selon la priorité médicale
TMA	Transport médical par voie aérienne
IAN	Identification automatique des numéros (de téléphone)
SDTA	Système de demande de transport par ambulance
LAV	Localisation automatique des véhicules
RAO	Répartition assistée par ordinateur
UCT	Unité centrale de traitement
DEES	La boîte DEES permet d'utiliser un casque-écouteur pour interagir à la fois avec le système téléphonique et le système radio utilisés pour recevoir des appels et effectuer la répartition.
ACPI	Agent des communications des premiers intervenants
Go	Gigaoctet
CVC	Chauffage, ventilation et climatisation
RL	Réseau local
ACL	Affichage à cristaux liquides
IMV	Incident(s) avec multiples victimes
CGCM	Centre de gestion des communications médicales
PIM	Premiers intervenants médicaux
MS©	Microsoft
GPAM	Guide principal des adresses civiles
SE	Système d'exploitation
OP	Ordinateur personnel
MV	Mémoire vive
SQL	Langage SQL
SASC	Système d'alimentation sans coupure
TRV	Traitement sur réseau virtuel
PT	Postes de travail (bureaux)

Section C.2.A

Centres de communication

Centres de communication et équipement mobile

Cycles de vie de l'équipement	
Bien	Cycle de vie
OP du Centre de communication	2 ans, puis acheminé vers un site de secours pendant deux autres années (4 ans au total)
OP de toute entreprise	3 ans
Tout écran	4 ans
Souris et claviers	Fournitures renouvelables
Tout serveur	3 ans
Horloge maîtresse Spectra	5 ans
Boîtes DEES (qui appartiennent à Bell Aliant)	Au besoin
Modems	Prêt externe, ou intégré à l'ordinateur
Imprimantes au laser	6 ans
Projecteur InFocus	5 ans
Câblage réseau	Au besoin
Commutateurs et concentrateurs de réseaux	5 ans

Site de reprise des activités après sinistre (de secours) du Centre de communication

Postes de RAO	
10	OP de bureau avec 4 Go de MV
10	Carte vidéo pouvant alimenter jusqu'à quatre écrans
30	Écran plat ACL de 22 pouces branché à une carte vidéo quadruple
10	Écran plat ACL de 27 pouces branché à une carte vidéo quadruple
10	Licence de poste de travail de RAO Tritech
1	Licence sur clé USB pour le SRPPM; contrôle du réseau par Paramount
10	Postes de travail
10	Fauteuils pour le travail 24 heures par jour, 7 jours par semaine

Système d'enregistrement de la parole	
1	Postes de vérification d'appel (OP complets, câblage de RL connexe)
1	Soutien annuel
1	Enregistreur

Système d'interface LAV/RAO	
1	Serveur de la base de données de LAV
1	Licence de serveur SQL de MS©
1	Logiciel d'interface de LAV
1	SE de MS© Windows
1	Coûts de tenue à jour annuelle du logiciel d'interface
1	Serveur AQSPPlus de Bell (serveur IAN/IAE)

Systèmes de SASC	
10	SASC des postes de travail
4	SASC de la salle des serveurs

Base de données du GPAM/ACPI et logiciel de suivi des vols	
	La direction des PIM et le Programme d'ambulance aérienne détermineront le besoin

Serveurs pour le navigateur de Visinet et le SDTA	
1	Serveur du navigateur de Visinet

Interfaces, modems, circuits de données, câblage	
	Câblage structuré (supports de serveur, panneaux de connexions et câblages de données et d'enregistrements vocaux)

Divers	
1	Système de suppression des incendies
1	TRV pour un accès à distance aux systèmes (il existe une solution de rechange Web)
1	OP pour les rapports administratifs (carte quadruple et processeurs doubles)
1	Serveur SQL (licences)

Divers	
2	Licences de Microsoft Office
20	Téléphones (assortis aux postes de prise d'appel existants)
1	Netbotz (visualisation à distance et surveillance de l'aire des serveurs)
Au besoin	Licences de logiciels de téléphonie par OP et matériel connexe

Centre de gestion des communications médicales (principal)

Système de RAO	
1	Serveur Stratus (redondant, type tolérant aux pannes)
13	OP de bureau avec 8 Go de RAM
13	Carte vidéo pouvant alimenter jusqu'à quatre écrans
28	Écran plat ACL de 22 pouces branché à une carte vidéo quadruple
24	Écran plat ACL de 27 pouces branché à une carte vidéo quadruple
13	Licence de poste de travail de RAO Trittech
1	Licence sur clé USB pour le SRPPM
13	Postes de travail
13	Fauteuils pour le travail 24 heures par jour, 7 jours par semaine
1	Interface de téléavertisseurs
2	Interface TAN/IAE

Système d'enregistrement de la parole	
1	Système d'enregistrement vocal et licences et entretien connexes
5	OP administratifs/de vérification d'appels (UCT, écrans, claviers et souris)
1	Serveur
1	Serveur d'archivage
1	Système de sauvegarde de données

Interfaces LAV/RAO	
1	Serveur de la base de données de LAV
1	Licence de serveur SQL de MS©
1	Logiciel d'interface de LAV
1	SE de MS© Windows
1	Entrepôt de données

Systèmes d'SASC	
13	SASC des postes de travail (plancher des communications)
3	SASC de la salle des serveurs

Base de données du GPAM/ACPI et logiciel de suivi des vols	
	La direction des PIM et le Programme d'ambulance aérienne détermineront le besoin

Serveurs pour le navigateur de Visinet et le SDTA	
1	Serveur du navigateur de Visinet

Environnement de formation de la RAO	
1	Serveur de la base de données de la RAO
4	OP des postes de travail de RAO
8	Écran plat ACL
1	Licence de serveur SQL de MS©
1	SE de MS© Windows

Interfaces, modems, circuits de données	
1	Interface de téléavertisseurs, et modem et circuit de données connexes
3	Interface IAN/IAE, et modem et circuit de données connexes (deux principaux et un pour la reprise des activités après sinistre)
1	Licence/logiciel de TRV

Câblage/infrastructure	
	Câblage structuré (supports de serveur, panneaux de connexions et câblages de données et d'enregistrements vocaux)
	Point de démarcation redondant pour les téléphones
	Support de revêtement de sol (recommandé pour économiser pendant le câblage)
	Commutateurs réseaux

Téléphonie	
26	Postes de prise d'appels
2	Téléphone par satellite

Divers	
1	Système de suppression des incendies
1	TRV pour l'accès à distance aux systèmes
	CVC exclusif

3	Licences du serveur SQL
1	Horloge maîtresse Spectra
1	Téléphone par satellite, et équipement et contrat connexes
1	Netbotz (visualisation à distance et surveillance de l'aire des serveurs)
3	Imprimantes (volume élevé)
2	Télécopieurs
	Armoires de rangement
	Système de sécurité/de balayage de cartes
	Rangement à l'épreuve des incendies et sécurité pour la sauvegarde des données
	Génératrice de rechange (x 2)
	Solution d'isolation contre le bruit
Au besoin	Licences des logiciels de téléphonie sur OP et matériel

Bien	Cycle de vie	Nombre
Fauteuils 24 heures par jour/7 jours par semaine	2 ans	13
Postes de travail	7 ans	13

Section C.2.B

Radios mobiles et portatives, téléavertisseurs

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick aura pour mandat de fournir, d'entretenir et de réparer les radios mobiles, les radios de base et les radios portatives. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick aura pour mandat de fournir, d'entretenir et de réparer les consoles des radios et l'infrastructure connexe dans le centre de communication principal et de secours. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick doit fournir une interface avec une infrastructure de système de téléavertisseurs commerciale et des téléavertisseurs pour les ambulances, les gestionnaires du système et les programmes au besoin pour le bon fonctionnement du système.

Radio (CGCM)	
10	Poste de prise d'appels radio (selon l'infrastructure du ministère des Transports et de l'Infrastructure ou MTI)
0	Station de base de radio
2	Émetteur-récepteur de la radio à bande des aéronefs
2	Radios portatives
12	Boîtes DEES

Bien	Cycle de vie	Nombre
Radios mobiles	(selon l'entente de service conclue avec le MTI)	134 ambulances (flotte) 4 unités de soutien clinique 2 unités de soutien de la flotte
Radios de base (et les tours correspondantes)	(selon l'entente de service conclue avec le MTI)	10 stations
Radios portatives	(selon l'entente de service conclue avec le MTI)	266 (flotte – 2 par unité) 50 (personnel de gestion) <i>1</i> 12 (CGCM principal et de rechange) 2 (programme de TMA)
Téléavertisseurs	(selon l'entente de service conclue avec Bell)	8 (ambulance aérienne)

1 Le personnel de gestion s'entend des superviseurs et gestionnaires opérationnels qui ont besoin d'appareils portatifs pour surveiller et diriger des activités liées au système. Impératifs lors d'IMV et de sinistres.

Annexe C.3

Autres matériel et biens

Section C.3.A Centres de flotte

Tout véhicule ou toute pièce d'équipement présentant des défaillances susceptibles de compromettre son fonctionnement, la sécurité du personnel ou celle du patient doit immédiatement être retiré du service et réparé.

Le cycle de vie indiqué est la durée de vie escomptée. Dans la mesure du possible, les éléments feront partie du bail de l'installation.

Immobilisations des centres de flotte

Bien	Durée de vie utile	Moncton	Fredericton
Levage (aire des techniciens de véhicule)			
Treuil à deux montants	10 ans	2	1
Pont élévateur à prise sous roues	10 ans	1	1
Rampe de nivellement	10 ans	2	1
Vérin de sol, 5 tonnes	5 ans	1	0
Vérin de sol, 3,5 tonnes	5 ans	2	2
Vérin de sol, portatif en aluminium, 3 tonnes	5 ans	1	0
Vérin de transmission, vertical	5 ans	1	1
Vérins de pont élévateur à prise sous roues	10 ans	1	1
Outils manuels (aire des techniciens de véhicule)			
Clé à chocs pneumatique à couple élevé 1/2 po	2 ans	4	2
Clé à chocs pneumatique 3/4	5 ans	1	1
Trousse de perceuse sans fil de 18 à 20 V	2 ans	4	2
Trousse de visseuse à chocs sans fil de 18 à 20 V	2 ans	4	2
Clé dynamométrique 1/2	2 ans	4	2
Équipement de presse (aire des techniciens de véhicule)			
Presse de 50 tonnes	15 ans	1	1
Trousse d'accessoires pour presse	5 ans	1	1
Trousse de séparation des roulements	5 ans	1	1
Extracteur de roulement	5 ans	1	1
Trousse de presse de joint à rotule	5 ans	1	1
Autre équipement (aire des techniciens de véhicule)			
Climatiseur	5 ans	1	1

Appareil d'alignement	10 ans	1	1
Lubrificateur de conduite pneumatique	10 ans	1	1
Multimètre	5 ans	1	1
Régloscope	20 ans	1	1
Compresseur de ressort	10 ans	1	1
Machine à azote	5 ans	1	1
Étau d'établi	15 ans	1	1
Équilibreuse de roues	10 ans	1	1
Machine à changer les pneus	10 ans	1	1
Trousse de remplacement du moyeu hydraulique/du roulement	15 ans	1	1
Compresseur d'air	10 ans	1	1
Torche	10 ans	1	1
Soudeuse MIG	10 ans	1	1
Grande unité de rangement industrielle	20 ans	1	1
Bennes à ordures roulantes industrielles	15 ans	3	1
Grand coffre à outils roulant	10 ans	1	1
Coffre à outils roulant moyen	10 ans	1	1
Machine de recyclage du liquide antigel	10 ans	1	1
Chariot de transfert de carburant	10 ans	1	1
Collecteur d'huile usée roulant	5 ans	3	1
Établi en métal	10 ans	4	1
Laveuse à pression	3 ans	1	1
Chargeur de batterie	5 ans	1	1
Échelle télescopique (isolée)	10 ans	1	0
Grand escabeau (isolé)	10 ans	1	1
Machine de diagnostic de la fumée	10 ans	1	1
Diagnostic de Ford	mise à jour annuelle	1	1
Diagnostic de Dodge	mise à jour annuelle	1	1
Stockage des huiles usées	5 ans	1	1
Stockage de l'huile neuve	5 ans	1	1
Aire de l'atelier de carrosserie			
Découpeur au plasma	10 ans	1	0
Extracteur de carrosserie	20 ans	1	0
Armoire de rangement métallique (objets inflammables)	20 ans	1	0
Soudeuse Stinger/redresseur par inertie	15 ans	1	0
Respirateur	5 ans	1	0
Appareils électroniques			

Toughpad	7 ans	10	5
Ordinateur de bureau	3 ans	3	2
Appareil de renforcement du signal cellulaire	5 ans	1	1
Aire des techniciens de véhicule et salle d'approvisionnement			
Brumisateur Nocospray	4 ans	2	2
Armoire en métal verrouillable	15 ans	4	2
Coffre à outils roulant	15 ans	1	1
Transpalette	10 ans	1	0
Ensemble complet de douilles et de cliquets	5 ans	1	1

Section C.3.B Équipement de la station

Chaque station doit à tout le moins comprendre les pièces d'équipement suivantes fournies par le MS. Les biens de base indiqués ici doivent être augmentés en fonction de la taille de la station et du nombre de membres du personnel qui y sont affectés. Dans la mesure du possible, les éléments feront partie du bail de l'installation. Le mobilier de chambre sera uniquement fourni si les membres du personnel travaillent des quarts de 24 heures.

Immobilisations de la station

Bien		Cycle de vie	Nombre
B001	Casiers	10 ans	4, 1 par membre du personnel
B002	Table de cuisine	8 ans	1 par station
B003	Chaises de cuisine	8 ans	4 par station
B004	Fauteuil rembourré	5 ans	de 1 à 3 par station selon le nombre de baies et de membres du personnel
B005	Sofa	5 ans	de 1 à 3 par station selon le nombre de baies et de membres du personnel
B008	Tables de bout	8 ans	2 par station
B020	Extincteur (chimique sec, 10 lb)	10 ans	4 par station, au besoin
B022	Télévision	3 ans	1 par station
B024	Poste de travail	8 ans	1 ou 2 par station

Bien		Cycle de vie	Nombre
B025	Fauteuil de bureau/de sténographe	8 ans	1 ou 2 par station
B027	Télécopieur	5 ans	1 par station
B028	Armoire de rangement	8 ans	1 par station
B029	Classeur	10 ans	de 1 à 4 par station
B030	Ensembles de matelas (seulement dans les stations avec quarts de 24 heures)	10 ans	de 2 à 6 par station
B031	Tables de nuit (seulement dans les stations avec quarts de 24 heures)	8 ans	de 2 à 6 par station
B047	Table de réunion (selon les besoins de la station, la taille et la fonction de l'installation)	8 ans	1 par station
	Fauteuil pour table de réunion (selon les besoins de la station, la taille et la fonction de l'installation)	8 ans	selon la taille de la table attribuée à chaque station

L'équipement ci-dessous sera compris dans le bail de l'installation pour chaque station.

Bien		Cycle de vie	Nombre
B006	Réfrigérateur	15 ans	1 par station dans les nouveaux bâtiments, aux frais du propriétaire
B007	Cuisinière	15 ans	1 par station dans les nouveaux bâtiments, aux frais du propriétaire
B049	Climatiseur	8 ans	1 par station dans les nouveaux bâtiments, aux frais du propriétaire

Section C.3.C

Ambulance terrestre

Les nombres d'unités fournies sont une estimation des nombres requis et ne tiennent pas compte de la redondance pour l'entretien et les réparations. Le nombre additionnel requis pour répondre à ce besoin dépend de la nature de l'équipement, de la fréquence de l'entretien ou de la réparation et de la complexité des processus d'entretien.

Le cycle de vie indiqué est la durée de vie minimum escomptée. SSMNB doit approvisionner l'ambulance pour répondre aux normes actuelles des services d'ambulance au Nouveau-Brunswick relativement aux fournitures jetables.

Équipement de soins au patient des ambulances terrestres

Remarque : Les nombres totaux pour les unités ne comprennent pas la redondance nécessaire pour les activités. Le nombre d'articles redondants diffère pour chaque article selon la fréquence d'utilisation et le délai de réapprovisionnement.

Bien	Cycle de vie (amortissement si la valeur dépasse 500 \$)	Cycle de vie	Nombre
Télématique/pièces électroniques à bord			
Téléphones cellulaires	3 ans	4 ans	150
Appareils Toughbook	2 ans	4 ans	150
Dispositifs Acetech	3 ans	6 ans	150
Appareils In-Motion	3 ans	6 ans	150
Matériel de soins au patient			
Planche dorsale (longue, avec courroies latérales)		10 ans	266 (flotte)
Sac de premier répondant	5 ans	5 ans	170
Trousse de ventilation/d'oxygène	5 ans	5 ans	170
Trousse pour les traumatismes	5 ans	5 ans	170
Planche Kendrick pour extraction	10 ans	10 ans	150
Pedi Mate	15 ans	15 ans	150
Neo Mate	15 ans	15 ans	150
Attelles de traction	25 ans	32 ans	134
Cathéters d'aspiration	4 ans	selon le cycle d'approvisionnement des ambulances	150
Unités de succion électroniques :	12 ans	12 ans	150

• Tubulures de succion • Succion rigide pour les amygdales • Cathéter French n° 14			
Pedi-Paks	25 ans	32 ans	150
Chaise-civière (de type EZ Glide)	16 ans	32 ans	134
Tiges pour défibrillateur	8 ans	8 ans	159
Défibrillateur (si muni d'un saturomètre) • Batterie de rechange • Câbles de mesure • Câble du défibrillateur • Sonde et câble de saturomètre • Sonde et câble de saturomètre pédiatrique	8 ans	8 ans	159
Simulateur	7 ans	7 ans	6
Charges d'essai	8 ans	8 ans	159
Chargeur/conditionneur de batterie	8 ans	8 ans	78
Civière principale, 3 • Matelas approuvé • Courroies pour épaules/d'immobilisation	8 ans	8 ans	147
Civières cuillères	10 ans	10 ans	150
Trousses Entonox	4 ans	4 ans	150
Régulateur et clé de bouteille D d'O ₂	4 ans	4 ans	150
Sac pédiatrique orange – sac de la trousse de traumatologie	4 ans	4 ans	152
Sac de la trousse de premier intervenant	4 ans	4 ans	152
Sac de ventilation	4 ans	4 ans	152

Section C.3.D

Ambulance aérienne

Équipement de soins au patient des ambulances aériennes

Inventaire de l'ambulance aérienne - Équipement actif et articles autres que de consommation	Nombre en main	Cycle de vie escompté en années
Baby Pod II	2	5
Couverture isolante	4	5
Moniteur/défibrillateur LP 15	2	7
Civière Ferno 9	10	5
Pedi Mate Ferno	2	7
Neo Mate Ferno	1	7
Pompe à perfusion Medsystem III	8	7
Écran/poignée King Vision	3	5
Ventilateur LTV 1200 avec batterie Smartpack	2	7
Moniteur SpO2 portatif	1	7
Capnomètre EMMA	2	5
Unité de suction Laerdal	2	7
Thermomètre tympanique	2	5
Thermomètre oral/rectal	1	5
Manomètre pour anesthésie	2	7

Inventaire de l'ambulance aérienne - Équipement inactif et articles autres que de consommation	Nombre en main	Cycle de vie escompté en années
Isolette (TI Globe-Trotter 500)	1	7
Pompes à seringue Baxter pour Isolette	4	4
Crossvent 2i pour Isolette	1	5
Stimulateur cardiaque transveineux	1	7

Section C.3.E

Bureau de soutien

Bien	Cycle de vie (amortissement si la valeur dépasse 500 \$)	Nombre
Ressources humaines		
Serveur d'interface	3 ans	2
Licence de Windows Server (version la plus récente disponible)	2 ans	2
Imprimante	6 ans	2
Système des finances		
Serveur de terminaux	3 ans	1
Licence du serveur de terminaux Windows (version la plus récente disponible)	2 ans	1
Licence d'accès client au serveur de terminaux	2 ans	4
Coûts du serveur de terminaux et de l'installation chez le client	2 ans	1
Imprimante	6 ans	1
Services de fichiers et d'impressions - bureau de soutien		
Serveur de fichiers et d'impressions	3 ans	1
SE de MS© Windows (version la plus récente disponible)	2 ans	1
Lecteur de bande magnétique	2 ans	1
Logiciels d'appoint	2 ans	1
Internet		
	2 ans	1
Matériel et périphériques de bureau		
Ordinateur de bureau - OP	3 ans	48
Écran plat ACL	4 ans	48

Bien	Cycle de vie (amortissement si la valeur dépasse 500 \$)	Nombre
Ordinateurs portatifs pour la direction	3 ans	20
Imprimante au laser	6 ans	8
Licences de productivité pour les ordinateurs de bureau MS©	2 ans	68
Licences de logiciels antivirus	2 ans	68

Section C.3.F

Bureaux régionaux

Bien	Cycle de vie (amortissement si la valeur dépasse 500 \$)	Nombre
Matériel et périphériques de bureau		
Ordinateur de bureau - OP	3 ans	4
Écran plat ACL	4 ans	4
Ordinateurs portatifs pour la direction	3 ans	24
Imprimante au laser	6 ans	4
Licences de productivité pour les ordinateurs de bureau MS©	2 ans	28
Licences de logiciels antivirus	2 ans	28
Stations des travailleurs paramédicaux		
Ordinateur de bureau - OP	3 ans	62
Écran plat ACL	4 ans	62
Imprimantes de bureau	3 ans	62
Licences de productivité pour les ordinateurs de bureau MS©	2 ans	62
Licences de logiciels antivirus	2 ans	62
Logiciels d'imagerie pour OP	2 ans	62
Internet	2 ans	1

Bien	Cycle de vie (amortissement si la valeur dépasse 500 \$)	Nombre
Système de la flotte – bureaux régionaux		
Ordinateur de bureau - OP	3 ans	3
Écran plat ACL	4 ans	3
Ordinateur portatif pour le superviseur de la flotte	3 ans	3
Imprimante au laser	6 ans	3
SASC	3 ans	3
Imprimante d'étiquettes/de codes à barres	3 ans	3
Scanneur portatif	3 ans	3
Armoire mobile pour l'ordinateur du garage	5 ans	3
Infrastructure réseau	2 ans	1
Système de facturation – bureau de soutien		
Imprimante	6 ans	1
Bureaux – cadres supérieurs	10 ans	1
Bureaux – directeurs	10 ans	17
Cubicules – cloisons	10 ans	230
Armoires de rangement	10 ans	30
Tables de salles de réunion	10 ans	4
Fauteuils	10 ans	156

Annexe D

Biens appartenant à SSMNB, y compris la propriété intellectuelle

Section A : Bureau de soutien et bureaux régionaux (licences de logiciel)

Bien	Cycle de vie (amortissement si la valeur dépasse 500 \$)	Nombre
Bureau de soutien		
Ressources humaines		
Licence du serveur pour le logiciel de RH	2 ans	1
Licence du serveur pour le logiciel de la paie	2 ans	1
Licence du client pour le logiciel de RH	2 ans	12
Licences du client pour le logiciel de la paie	2 ans	12
Licence du logiciel pour la programmation	2 ans	1
Système des finances		
Licences du client pour la comptabilité	2 ans	8
Système de facturation		
Licences du client (système Enrich)	2 ans	4
Bureaux régionaux		
Système de la flotte		
Licences du client (système Enrich)	2 ans	3
Autres licences d'IUG (système Enrich)	2 ans	3

Section B : Propriété intellectuelle

La propriété intellectuelle des organisations liées à Medavie Croix Bleue comprend l'information, les idées et autres biens incorporels élaborés au moyen de notre expérience et exprimés de différentes façons en tant que procédures ou logiciels où, en tant que groupes d'entreprises, nous avons un intérêt exclusif et devrions généralement avoir le droit d'exercer des droits exclusifs liés à l'utilisation de la propriété intellectuelle, dont :

1. Les processus exclusifs ou autres renseignements ou méthodes confidentiels de faire des affaires qui offrent un avantage concurrentiel.
2. Les logiciels et processus de communication sur mesure ou inventés, dont :
 - a) les rapports, les analyses, les processus et les systèmes du Centre de communication autres que ceux offerts par le système du logiciel de RAO TriTech. Il s'agit d'une suite d'outils de production de rapports élaborée sur mesure qui permet de créer des rapports rétrospectifs quotidiens, hebdomadaires, mensuels, trimestriels et annuels sur les données des indicateurs de rendement. Ces outils ont été expressément conçus pour être utilisés de concert avec la RAO TriTech;
 - b) un logiciel spécialisé d'ambulance aérienne qui permet la réception, la répartition, la collecte et la manipulation de données de vol;
 - c) des logiciels élaborés en tant qu'outils d'amélioration du rendement (OAR) qui permettent la surveillance électronique de paramètres de rendement et la production en temps utile de rapports sur ces paramètres qui sont ensuite transmis aux agents des communications;
 - d) un processus de transport sur de longues distances qui permet l'utilisation de véhicules multiples pour effectuer des transports de patients plus efficacement;
 - e) un programme de formation de base pour la formation du centre de communication ainsi que des processus de rétroaction pour surveiller l'efficacité de cette formation;
 - f) un Guide principal des adresses municipales électronique qui permet de recevoir en temps utile des changements à la base de données provinciale, ainsi qu'une base de données consultable devant être utilisée en ligne;
 - g) le Plan d'état du système (PES), qui comprend des spécifications détaillées sur les ambulances, les installations et les ressources humaines à déployer pour atteindre les normes de rendement.
3. Le savoir-faire commercial, dont les modèles, les plans, les concepts, les données de recherche, d'autres types de savoir-faire, processus, dessins, technologies, inventions, formules, spécifications, données sur le rendement, données sur le contrôle de la qualité,

plans non brevetés, organigrammes, listes d'équipement et de pièces, instructions, manuels, dossiers et procédures exclusifs, dont des techniques et procédures d'essai et d'inspection et tous les autres contrats liés à tout ce qui précède.

Les manuels de rendement des employés et du système, dont :

- (a) Ressources humaines : Manuel du personnel des ressources humaines et documents connexes, y compris, sans s'y limiter :
- CISM Processus de gestion du stress à la suite d'un incident critique et documents connexes
 - Manuel des politiques de communication
 - Programme et matériel de développement communautaire
 - Guide des éléments essentiels du service à la clientèle
 - Séance de verbalisation suivant un incident critique et matériel du programme connexe
 - Démarrage des évaluations du rendement des employés et matériel du programme
 - Code de conduite et de déontologie
 - Manuel de formation sur le service à la clientèle
 - Politique de santé et de sûreté
 - Manuel de contrôle des infections, juillet 2005
 - Processus de demande d'emploi, d'évaluation, d'embauche et de discipline des employés
 - Guide d'orientation pour les nouveaux employés
 - Paie, feuilles de temps et processus apparentés
 - Politiques de confidentialité et matériel apparenté
- (b) Finances : Manuels financiers et documents apparentés, y compris, sans s'y limiter :
- Politiques d'achat et documents apparentés
- (c) Opérations : Manuels des opérations et documents apparentés, y compris, sans s'y limiter :
- Manuel des politiques et procédures opérationnelles
 - Plan de l'état futur des choses et tout document lié au développement ou au fonctionnement de la **CPSSI**
 - Processus du précepteur
 - Manuel des politiques et procédures du gestionnaire des opérations
 - Manuel du plan de gestion des catastrophes
 - Système de triage START
 - Analyse de la détermination des risques du site

- (d) Flotte : Manuels de la flotte et documents apparentés, y compris, sans s'y limiter :
- Manuel des politiques de la flotte
 - Programme de sécurité des véhicules et manuels de formation et de perfectionnement connexes
 - Système d'évaluation de la sécurité des véhicules du personnel et de reddition de comptes
 - Matériel du programme d'orientation des véhicules
 - Politiques de conduite sécuritaire
 - Processus de la liste de vérification de l'équipement et de l'utilisation des véhicules
- (e) Technologies de l'information : Manuels de TI et documents apparentés, y compris, sans s'y limiter :
- Systèmes d'intranet et de courriel conçus pour les services d'ambulance
 - Politiques du personnel de TI
 - Guide des opérations de la technologie qui décrit les diagnostics de TI de première ligne et les procédures de transmission aux échelons supérieurs
 - Outils de cartographie électronique

Annexe E

Coûts annuels de la main-d'œuvre

ANB et SSMNB conviennent que le montant du contrat sera ajusté pour mettre en place des changements aux coûts de la main-d'œuvre établis dans les dispositions de la présente annexe.

Ressources humaines d'ANB

La composante du coût de la main-d'œuvre du montant du budget de référence pour les ressources humaines d'ANB est déterminée ainsi :

- le coût par heure unitaire pour les travailleurs paramédicaux et le personnel du CGCM selon la présente annexe E;
- le coût des ressources humaines de l'ambulance aérienne selon la présente annexe E;
- le plan de déploiement en vigueur au 31 mars 2017 en tant qu'heures unitaires de base pour le déploiement des ambulances;
- les besoins de dotation convenus du CGCM;
- les dispositions des conventions collectives en vigueur au 1^{er} octobre 2017.

Les coûts de la main-d'œuvre comprennent, sans s'y limiter, les salaires, les traitements, l'indemnité de congé annuel, le droit aux vacances, les congés de maladie et autres types de congé personnels, les cotisations patronales au Régime de pensions du Canada et à l'Assurance-emploi, les prestations médicales et dentaires, les paiements d'assurance-vie collective, les paiements d'assurance invalidité, et autres paiements et prestations prescrits par la loi établis dans une convention collective avec les ressources humaines d'ANB, dont les augmentations rétroactives à tous les éléments susmentionnés.

Les changements aux coûts de la main-d'œuvre et des avantages peuvent comprendre, sans s'y limiter, les suivants :

1. Des modifications aux conditions de la convention collective négociée entre le syndicat et le Conseil du Trésor.
2. Tout changement à la dotation et aux exigences de qualification des ressources humaines d'ANB, dont une modification au complément de travailleurs paramédicaux au CGCM.
3. Tout changement aux pensions et aux autres prestations.

Ces dépenses supposent qu'il y a assez de travailleurs paramédicaux disponibles pour les heures unitaires mentionnées dans le PES (annexe B). Si ce n'est pas le cas, les coûts de la main-d'œuvre pourraient augmenter en raison des heures supplémentaires requises pour pourvoir les quarts en personnel.

Ambulance terrestre et ressources humaines du CGCM

	Travailleurs paramédicaux Coût par heure unitaire	Personnel du CGCM Coût par heure pourvue en personnel
Coût salarial brut (sur place)	██████████	██████████
Avantages sociaux 22(1)(c)	██████████	██████████
Coût total	██████████	██████████

Ressources humaines de l'ambulance aérienne

Le budget de base de l'ambulance aérienne contient une composante de main-d'œuvre calculée ainsi :

Ressource	Tarif à l'heure	Nombre d'heures annuel	Coût annuel (en milliers de dollars)
Infirmières	██████████	██████████	██████████
Remplacement et heures supplémentaires (██████████)			██████████
Avantages sociaux ██████████			██████████
Total du coût de la main-d'œuvre du budget de référence pour l'ambulance aérienne			██████████

Ressources humaines de SSMNB

Les coûts de la main-d'œuvre des ressources humaines de SSMNB, soit [REDACTED] dans le budget de référence, doivent être augmentés comme suit :

- A) Les catégories suivantes du budget de référence doivent être augmentées au même pourcentage que les coûts des ressources humaines d'ANB pour les travailleurs paramédicaux selon les dispositions ci-dessus :

	Traitements	Avantages sociaux [REDACTED]	Total
1. Services opérationnels de SSMNB	[REDACTED] 22(1)(c)	[REDACTED]	[REDACTED]
2. Formation et éducation	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Total partiel	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

- B) Les catégories suivantes du budget de référence doivent être augmentées au même pourcentage que les coûts des salaires et avantages sociaux hors convention de la partie III selon les dispositions ci-dessus :

	Traitements	Avantages sociaux [REDACTED]	Total
1. Flotte	[REDACTED] 22(1)(c)	[REDACTED]	[REDACTED]
2. Technologies de l'information	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
3. Coûts de traduction	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
4. Charges de facturation	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
5. Bureau de soutien	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Total partiel	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Annexe F

Exigences contractuelles en matière de production de rapports

Remarque : Un modèle doit être élaboré pour chaque rapport.

Remarque : Q = quotidiennement; M = mensuellement; T = trimestriellement; A = annuellement.

Remarque : Le MS peut demander des rapports additionnels, mais à des frais supplémentaires.

Q1	Événements cliniques significatifs
Q2	Incidents significatifs

Q1 et M1	Rapports sur les normes de rendement pour toutes les normes de rendement, dont :
	Rapport sur la répartition assistée par ordinateur (RAO) et les délais d'intervention
	Rapport sur les exemptions
	Rapprochement du rendement

M2	Appels de transport médical aérien
M3	Dossiers et rapprochement de soins aux patients
M4	Changements au Plan d'état du système (PES)
M5	Rapport sur l'assurance de la qualité (AQ) du Centre de gestion des communications
M6	Rapport clinique, nombre, nature des appels, composantes cliniques principales
M7	États financiers

T2	Sur demande, un exemplaire confidentiel du Plan d'état du système pour ANB et MS seulement. Le PES fait partie de la propriété intellectuelle de SSMNB.
----	--

Les rapports mensuels et trimestriels sont à remettre dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois ou du trimestre.

À moins d'avis contraire ci-dessous, les rapports annuels doivent être envoyés 30 jours après la fin de l'exercice.

A1	Besoins d'immobilisations des ambulances terrestres
A2	Besoins d'immobilisations pour la répartition des communications
A3	Besoins d'immobilisations pour les ambulances aériennes
A4	Rapport sur la flotte, les collisions, le kilométrage, l'inventaire des véhicules et les changements de véhicules
A5	Plan de remplacement des véhicules de la flotte à remettre à la date établie par

	ANB
A6	Inventaire des actifs dans le système
A7	Rapport de formation clinique
A8	Rapport sur les substances contrôlées (doit également répondre aux exigences du gouvernement fédéral)
A9	Rapport sommaire sur les incidents
A10	Rapport préalable à la vérification des états financiers vérifiés à remettre 30 jours après la fin de l'exercice, le rapport définitif étant à remettre 90 jours après la fin de l'exercice
A11	Ajustements au budget à remettre au besoin
A12	Recettes et rapprochements des frais d'utilisateur
A13	Rapports sur les normes de rendement

Les rapports A1, A2 et A3 doivent comprendre des prévisions quinquennales des recettes et décaissements du Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système.

Annexe G

Factures et recouvrements de l'utilisateur

1. SSMNB est chargé de facturer les services offerts aux termes de l'entente, de recouvrer les frais facturés pour ces services et de les verser à ANB, comme le prévoit l'entente.
2. Le mode de facturation et le montant des frais facturés par SSMNB pour les services d'ambulance doivent respecter strictement la politique du MS, que ce dernier peut modifier de temps à autre. Le MS peut modifier ou remplacer sa politique ou ses politiques liées à la facturation et à la collecte ou y faire des ajouts ou des suppressions, ou les gérer autrement, à sa discrétion entière et absolue.
3. Le taux de recouvrement de base prévu devrait être de 72 % pour les utilisateurs hors province, défini en tant que recouvrements sous forme de pourcentage des facturations relativement aux frais facturés pour les services d'ambulance.
4. Tous les montants recueillis par SSMNB pour les frais facturés pour les services d'ambulance, jusqu'à concurrence du taux de recouvrement annuel, doivent être versés à ANB selon les dispositions de la présente entente.
5. Tous les montants recueillis par SSMNB qui dépassent le taux de recouvrement de base mentionné au paragraphe 3 ci-dessus doivent être ventilés entre ANB et SSMNB; SSMNB touchera 50 % du montant sur le taux de recouvrement et versera le solde à ANB dans les 60 jours suivant la fin de l'exercice.
6. SSMNB devra déployer tous les efforts possibles pour recouvrer tous les frais facturés pour les services d'ambulance.
7. SSMNB doit fournir à ANB tous les dossiers, renseignements, données et statistiques liés à la facturation et au recouvrement des frais pour les services d'ambulance conformément à la présente entente.

Annexe H

Compensation

1. Montant du contrat

Dans chaque période financière comprise dans la durée de l'entente, ANB devra verser à SSMNB le montant du contrat pour cette période, déterminé comme suit :

pour la durée, la somme (i) du montant du budget de référence indiqué dans la présente annexe H, ajusté de temps à autre selon les clauses dans la présente annexe, (ii) le paiement annuel au Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système et (iii) toute rémunération liée aux indicateurs de rendement clés selon l'annexe A pour cette période.

SSMNB doit transmettre à ANB une estimation du montant du contrat et du paiement annuel à verser au Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système pour l'exercice suivant au plus tard le 15 septembre de l'exercice en cours.

(a) Ajustement en fonction du volume d'appels

Le montant du budget de référence a été convenu par les parties selon un volume anticipé d'appels annuel de [REDACTED] pour la période financière qui se termine le 31 mars 2017. Dans toute année de la présente entente où les appels réels sont inférieurs à [REDACTED], le montant du contrat sera réduit de [REDACTED] multiplié par la différence entre le nombre d'appels anticipé et réel. Dans toute année de la présente entente où les appels réels sont supérieurs à [REDACTED], le montant du contrat sera accru de [REDACTED] multiplié par la différence entre le nombre d'appels réel et anticipé. Chaque année, le multiplicateur de [REDACTED] sera accru par la variation de l'IPC. Parmi les [REDACTED] appels, les volumes d'appels annuels anticipés sont de [REDACTED] dans la région du Nord, de [REDACTED] dans la région de l'Est, de [REDACTED] dans la région du Sud et de [REDACTED] dans la région de l'Ouest.

Pendant la durée du présent contrat, ANB reconnaît et convient qu'une ambulance additionnelle sera ajoutée lorsque le volume moyen annuel des appels examiné sur des périodes de deux ans successifs (c.-à-d. la moyenne des appels de 2016-2017 et de 2017-2018, la moyenne des appels de 2018-2019 et de 2019-2020) dans une région augmente de 2 500 appels par rapport au nombre d'appels indiqué ci-dessus pour cette région. L'augmentation du volume des appels peut faire l'objet d'une vérification et d'une confirmation par ANB avant le 30 avril, pour tenir compte de l'ajustement au montant du contrat pour l'exercice alors en cours. L'augmentation du montant du contrat pour chaque ambulance ajoutée représentera un montant équivalent au coût par heure unitaire des travailleurs paramédicaux sur place mentionné à l'annexe E, lequel peut être ajusté de temps à autre, multiplié par 8 760. Cette augmentation sera prévue au budget pour l'exercice suivant. De plus, le volume annuel anticipé d'appels indiqué ci-dessus pour cette région sera augmenté de 2 500 pour chaque ambulance additionnelle mise en service.

Après le quatrième exercice, si le volume moyen annuel d'appels diminue au cours de deux ans consécutifs (par exemple, appels de 2021-2022 et de 2022-2023), les parties acceptent de négocier de bonne foi pour déterminer une réduction au nombre d'ambulances en service.

(b) Changements de service

SSMNB et ANB conviennent que le montant du contrat repose sur un budget de référence exhaustif acceptable pour les deux parties, qui établit le coût du respect des obligations de SSMNB aux termes de la présente entente. Nonobstant ce qui précède, ANB reconnaît que, pendant la durée du contrat, il pourrait être nécessaire d'en modifier le montant si le niveau de service attendu par ANB de SSMNB change par rapport à ce qui était envisagé dans le cadre de la présente entente (un « changement de service »). Un changement de service peut comprendre :

- a) des changements au PES établi à la clause 7.2;
- b) des modifications au service d'ambulance aérienne depuis le niveau de service envisagé par l'entrepreneur tiers mentionné à la clause 4.1 b), dont des changements au montant du contrat du tiers;
- c) des modifications aux protocoles cliniques ou aux exigences cliniques ou aux autres règles, protocoles ou politiques, à la demande du directeur médical;
- d) des modifications aux normes pour les services d'ambulance du Nouveau-Brunswick;
- e) des changements au statu quo quant au type, à la qualité ou à la quantité, à la propriété, au prêt, à la garantie ou aux exigences d'entretien de biens corporels par rapport à ceux utilisés par SSMNB et abordés à la section 8.2, y compris des changements à l'Entente sur l'approvisionnement d'ambulances;
- f) des changements aux séances de formation en cours d'emploi exigées par ANB;
- g) la prestation d'une intervention en cas de catastrophe;
- h) tout changement aux lois, aux règlements, à la politique gouvernementale ou à leur administration qui a des conséquences sur SSMNB;
- i) la modification du budget alloué au MS, et par le MS à ANB, pour la prestation des services d'ambulance.

Si un changement de service découle d'une demande d'ANB ou du directeur médical, le changement correspondant au montant du contrat et les changements connexes à d'autres dispositions de la présente entente, y compris les normes de rendement, doivent être établis d'un commun d'accord par SSMNB et ANB, agissant raisonnablement, avant que le changement de service soit institué par SSMNB. Pour tout autre changement de service, SSMNB doit présenter une proposition à ANB quant au coût du changement de service, proposition qui devra être approuvée par ANB, agissant raisonnablement. Une fois le montant d'un changement de service déterminé, il sera ajouté au montant du contrat ou en sera déduit, selon le cas, chaque année par la suite en fonction de la durée du changement de service.

(c) Ajustements des coûts

SSMNB et ANB conviennent que le montant du contrat augmentera ou diminuera chaque année en fonction des éléments suivants (« ajustements des coûts ») :

- a) tous les changements confirmés aux prix du carburant de SSMNB cette année-là par rapport aux prix en vigueur l'année précédente, dont le carburant des ambulances aériennes, dans la mesure où, si ANB n'est pas satisfait d'un tel changement, il se réserve le droit d'organiser un appel d'offres pour le carburant;
- b) la différence (qu'elle soit positive ou négative) des dépenses réelles annualisées de SSMNB pour les installations louées et achetées et les biens corporels de tout exercice par rapport aux dépenses annuelles estimées pour cet exercice dans le montant du contrat;
- c) tout changement à l'autoassurance souscrite par ANB selon la clause 10;
- d) les dépenses engagées cette année-là par les SSMNB des suites du changement de prix d'importantes fournitures médicales, dans la mesure où ce changement de prix excède de plus de 150 points de base la variation de l'ICP l'année précédente;
- e) la différence par rapport aux dépenses pour les cotisations patronales au Régime de pensions du Canada et à l'Assurance-emploi de l'année précédente par suite d'un changement général au taux de ces programmes;
- f) 500 000 \$ supplémentaires pour les coûts liés à Travail sécuritaire NB seront ajoutés au montant du contrat pour 2017-2018;
- g) s'il y a une différence entre les dépenses prévues au budget et les dépenses réelles pour les coûts liés à Travail sécuritaire NB dans un exercice donné, 30 % de la différence jusqu'à concurrence de 300 000 \$, sera attribué à SSMNB, tandis que le reste sera financé par le MS au cours du processus de règlement de fin d'exercice;
- h) le montant du contrat pour chaque année suivante sera ajusté en fonction de la totalité de la différence pour Travail sécuritaire NB;
- i) le coût additionnel pour SSMNB de tout événement extraordinaire;
- j) un ajustement annuel en fonction de l'inflation équivalent à la variation de l'IPC au cours de l'année précédente multipliée par tous les éléments du montant du contrat qui font partie du montant du contrat pour l'année précédente moins (i) le coût des ressources humaines déterminé par les clauses a) à i) de l'annexe 9, moins (ii) le coût de tout élément dans ce montant du contrat qui a été ajusté aux termes de la disposition ci-dessus et moins (iii) toute rémunération liée aux indicateurs de rendement clés selon l'annexe A;
- k) le coût annuel attribuable au défaut d'ANB de remplacer les biens corporels comme l'exige la clause 8.2;

(1) le coût additionnel calculé selon les kilomètres réellement parcourus par tous les véhicules, en sus du kilométrage précisé à l'annexe C.

Une fois le montant d'un ajustement de coût pris en compte dans le montant du contrat au cours de tout exercice, il doit également l'être chaque exercice par la suite.

(d) Budget de base (selon l'exercice 2016-2017)

(000 \$)

Salaires directs et avantages sociaux d'ANB	22(1)(c)
Coordonnateurs des travailleurs paramédicaux	
Services opérationnels de SSMNB	
CSSIAT - Employés d'ANB	
Ambulance aérienne	
Flotte	
Formation et éducation	
Assurance	
Installations	
Uniformes	
Soins aux patients	
Amélioration continue de la qualité	
Téléphone et communications	
Technologies de l'information	
Coûts de traduction	
Autres coûts d'exploitation	
Acquisition d'ambulances	
Charges de facturation	
Bureau de soutien de SSMNB	
Budget d'exploitation	
Ajustement de financement	
Total du budget de référence	97 315 \$

REMARQUES :

-
1. Le montant du contrat sera la somme de ce qui suit :
 - a. montant du budget de référence;
 - b. tout ajustement de coût requis à l'annexe H, clause c);
 - c. le paiement annuel au Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système;
 - d. toute rémunération liée aux indicateurs de rendement clés mentionnés à l'annexe A.
-

Le budget de référence ci-dessus repose sur un volume d'appels annuel de 22(1)(c) et une distance de [REDACTED] de kilomètres parcourus par année par les véhicules indiqués à l'annexe C.1.

Le budget de référence ci-dessus repose sur [REDACTED] heures unitaires sur place comme le reflète le Plan d'état du système (PES) anticipé présenté à l'annexe B.

(e) Coûts annuels des ressources humaines d'ANB et de SSMNB

Les coûts annuels des ressources humaines sont déterminés par les dispositions établies dans la présente annexe, et le montant du contrat est ajusté en conséquence.

Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système

SSMNB doit conserver un fonds en fiducie au seul avantage d'ANB qui servira au remplacement annuel de biens corporels et, à l'entière discrétion d'ANB et à sa demande, à l'amélioration du système (Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système). Le fonds doit être créé à partir d'un paiement annuel par ANB à SSMNB établi dans le cadre du processus d'établissement du budget annuel abordé à l'annexe C ainsi qu'à partir des montants estimés payables à ANB tirés du rapprochement annuel des coûts réels avec le montant du contrat abordé à l'annexe C.

Le versement annuel au Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système doit être ajusté en fonction des changements de prix d'importantes fournitures médicales particulières, dans la mesure où ce changement de prix dépasse de plus de 150 points de base la variation de l'IPC de l'année précédente.

SSMNB doit tenir compte de la continuité du solde du Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système et fournir cet état de compte à ANB sur demande.

Au terme du contrat, le solde du Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système doit être versé à ANB dans les trente (30) jours.

(f) Rapprochement des coûts réels avec le montant du contrat

Dans les 60 jours suivant la fin de chaque exercice, SSMNB doit fournir à ANB un relevé des coûts réels de SSMNB pour cet exercice comparativement au montant du contrat pour le même exercice, et :

- a) si la somme des coûts réels et du versement annuel au Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système plus toute rémunération liée aux indicateurs de rendement clés pour cette période financière est supérieure au montant du contrat pour cette même période, la différence sera absorbée par SSMNB;
- b) si le montant du contrat pour cette période financière est supérieur à la somme des coûts réels et du versement annuel au Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système plus toute rémunération liée aux indicateurs de rendement clés pour cette même période, 50 % de cette différence, jusqu'à concurrence de 1 100 000 \$ doit être conservé par SSMNB en tant que frais incitatifs et le reste doit être versé par SSMNB à ANB;
- c) SSMNB doit recommander à son conseil d'administration si le 50 % de la différence d'ANB doit être déposé dans le Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système ou utilisé pour diminuer le montant du contrat. La recommandation doit reposer sur la suffisance du Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système, déterminée par SSMNB, pour financer les besoins d'immobilisations prévus de SSMNB jusqu'à l'expiration du contrat le 31 mars 2027;
- d) si, par suite de l'utilisation de la différence de 50 % pour diminuer le montant du contrat, SSMNB détermine que le Fonds de remplacement des biens et d'amélioration du système est insuffisant pour remplacer les actifs selon les cycles de vie indiqués à l'annexe C, ANB doit 1) offrir des fonds suffisants pour remplacer les actifs ou 2) ajuster le montant du contrat pour prévoir les augmentations aux coûts d'exploitation par suite de la prolongation de l'utilisation des actifs au-delà de leur vie utile estimée à l'origine et indiquée à l'annexe H, partie c), Ajustement des coûts, section k).

(g) Autres paiements par SSMNB à ANB

Les sanctions prévues à l'annexe A doivent être calculées par SSMNB et approuvées par ANB dans les 30 jours après la fin de chaque trimestre. Ces sanctions seront versées tous les ans lors du rapprochement de fin d'année. Si SSMNB demande à ANB d'acheter des biens pour que SSMNB puisse les utiliser, SSMNB devra en rembourser les coûts à ANB dans les 30 jours suivant la date d'achat.

(h) Autres paiements par ANB à SSMNB

Les mesures incitatives prévues à l'annexe A seront calculées par SSMNB et approuvées par ANB dans les 30 jours après la fin de chaque trimestre. Ces mesures incitatives seront payées par ANB après l'approbation du conseil. Toutes les mesures incitatives seront rapprochées et ajustées lors du rapprochement de fin d'année. Tout montant payable devra être versé dans les 30 jours après l'approbation par l'une des parties.

(i) Calendrier des paiements

Dans le but d'offrir les services d'ambulance, SSMNB doit recevoir comme paiement un montant équivalent au douzième (1/12) du montant du contrat pour l'exercice, et ce montant doit être versé par anticipation à compter du premier jour d'octobre 2017.

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019 et par la suite, les paiements du montant du contrat doivent reposer sur le montant du budget de référence ajusté de temps à autre en fonction de la clause d) de la présente annexe H. De temps à autre pendant l'exercice se terminant le 31 mars 2019 et par la suite, SSMNB peut avertir ANB d'un changement au montant du contrat par suite de ces ajustements, et le paiement mensuel doit être ajusté en conséquence, à condition cependant que, si cet ajustement est inférieur à 50 000 \$, cet ajustement au paiement mensuel ne puisse avoir lieu plus souvent qu'une fois tous les trimestres.

Par souci de clarté, il demeure entendu que les montants du paiement selon la présente clause i) sont visés par le rapprochement annuel établi à la clause f).

Tout montant dû par ANB à SSMNB par suite du rapprochement à la clause f) doit être versé dans les 30 jours.

Tout montant dû par ANB à SSMNB pour financer l'achat de biens corporels doit être versé à l'avance.

Tout montant dû par ANB à SSMNB pour des pertes attribuables à la décision d'ANB de s'autoassurer contre certains risques mentionnés à la clause 10.2 doit être payé dans les 30 jours.

Si ANB omet de verser un paiement à SSMNB selon le calendrier des paiements établi ci-dessus, elle devra payer des intérêts ou des frais de retard de un pour cent (1 %) par mois sur les paiements en souffrance, et ce, jusqu'à ce que le retard des paiements soit rattrapé. À la résiliation de la présente entente, SSMNB pourra récupérer toute somme lui étant due en vertu des présentes, y compris, sans restriction, la sanction de résiliation précisée à la clause 20.4.

(j) Facture détaillée requise

Si SSMNB fournit à ANB des services supplémentaires approuvés par ANB et pour lesquels SSMNB doit être rétribué en sus du montant du contrat, SSMNB doit joindre une liste exhaustive de tous les services rendus donnant droit à cette rétribution.

(k) Frais contestés

Après avoir reçu la facture mentionnée à la clause i) aux présentes, ANB dispose d'une période de quinze jours ouvrables pour contester les frais détaillés par SSMNB. ANB doit informer SSMNB, par écrit, des motifs de la contestation des frais dans la période susmentionnée. Cependant, le paiement à SSMNB des frais non contestés ne sera ni retenu ni retardé. Après avoir reçu le paiement des services rendus, SSMNB dispose de dix jours pour contester tous frais ou déductions calculés par ANB. SSMNB doit fournir à ANB, par écrit, une explication complète de tout montant contesté. Il faudra, le plus rapidement possible, régler la question de tout montant contesté, et les deux parties travailleront avec diligence et de bonne foi pour régler de tels différends. Une fois le différend réglé, ANB versera toutes les sommes supplémentaires qu'elle doit à SSMNB.

(l) Facturation et perception

Le MS a le droit de déterminer tous les frais d'utilisateur. La facturation et la perception incombent à SSMNB. SSMNB doit verser tous les mois à ANB tous les frais d'utilisateur perçus conformément à l'entente de mesures incitatives en pièce jointe à l'annexe G.

(m) Événements spéciaux

Le revenu net reçu par SSMNB pour l'utilisation d'ambulances pour des événements spéciaux doit être partagé comme il est indiqué aux clauses f) et b) aux présentes.

(n) Taxes

ANB devra verser toutes les taxes perçues de SSMNB par une municipalité, le gouvernement du Nouveau-Brunswick ou le gouvernement du Canada relativement aux biens corporels détenus par SSMNB au nom d'ANB, mais toutes les autres taxes perçues auprès de SSMNB, dont les impôts sur ses revenus, doivent être versées par SSMNB. Toute taxe de vente et taxe municipale autrement payée par SSMNB dans le cadre du respect des obligations de SSMNB aux termes de la présente entente doivent être intégrées au montant du contrat à payer par ANB en vertu des présentes. Malgré ce qui précède, la valeur du contrat qu'ANB doit payer en vertu de la présente entente est assujettie à la TVH.

Sanctions et indicateurs de rendement clés

2. Sanctions

En cas d'inobservation de l'Entente sur l'approvisionnement d'ambulances par SSMNB relativement à une ambulance, ANB peut imposer une amende équivalente à l'amende imposée à ANB par le fournisseur de services d'ambulance en vertu de l'Entente sur l'approvisionnement d'ambulances. Malgré ce qui précède, ces amendes ou des charges semblables d'inobservation de tout bail de tiers doivent être cotisées uniquement relativement à des questions sous le contrôle direct de SSMNB.

(a) Inobservation de la politique

ANB peut imposer une amende dans chaque cas d'inobservation des politiques du MS. Chaque amende est raisonnable dans les circonstances et tient compte du degré de manquement et de ses répercussions sur les services d'ambulance. Ces amendes ne doivent pas dépasser 5 000 \$ par manquement et ne sont pas imposées si elles sont issues d'un événement extraordinaire. Si SSMNB est soumis à une sanction aux termes de toute autre section de la présente entente, ANB n'a pas le droit d'imposer à la suite d'un tel manquement une sanction en vertu de la présente clause.

(b) Plafond des sanctions

Malgré toute autre disposition de la présente entente (sauf l'exclusion du plafond des sanctions établie à la section 5 de l'annexe A), le montant maximum des amendes, sanctions ou autres charges imposées à SSMNB dans tout trimestre, sauf les amendes imposées en raison d'une transgression de l'Entente sur l'approvisionnement d'ambulances, ne peut dépasser 50 000 \$. Si le plafond est atteint pour quatre trimestres consécutifs, ANB peut, à sa discrétion, considérer qu'il s'agit d'une violation majeure. Avant la déclaration de violation majeure, ANB et SSMNB examineront les causes des sanctions et élaboreront des mesures de redressement pour régler les causes des sanctions et collaboreront pour y remédier.

(c) Possibilité de mesures correctives

Nonobstant toute autre disposition de la présente entente, aucune amende ou sanction, à l'exception de celles liées aux normes de rendement, ne peut être imposée par ANB si SSMNB n'a pas d'abord été informé de l'incident donnant lieu à l'amende ou à la sanction et n'a pas eu la possibilité de prendre des mesures correctives, sans pénalité.

3. Indicateurs de rendement clés

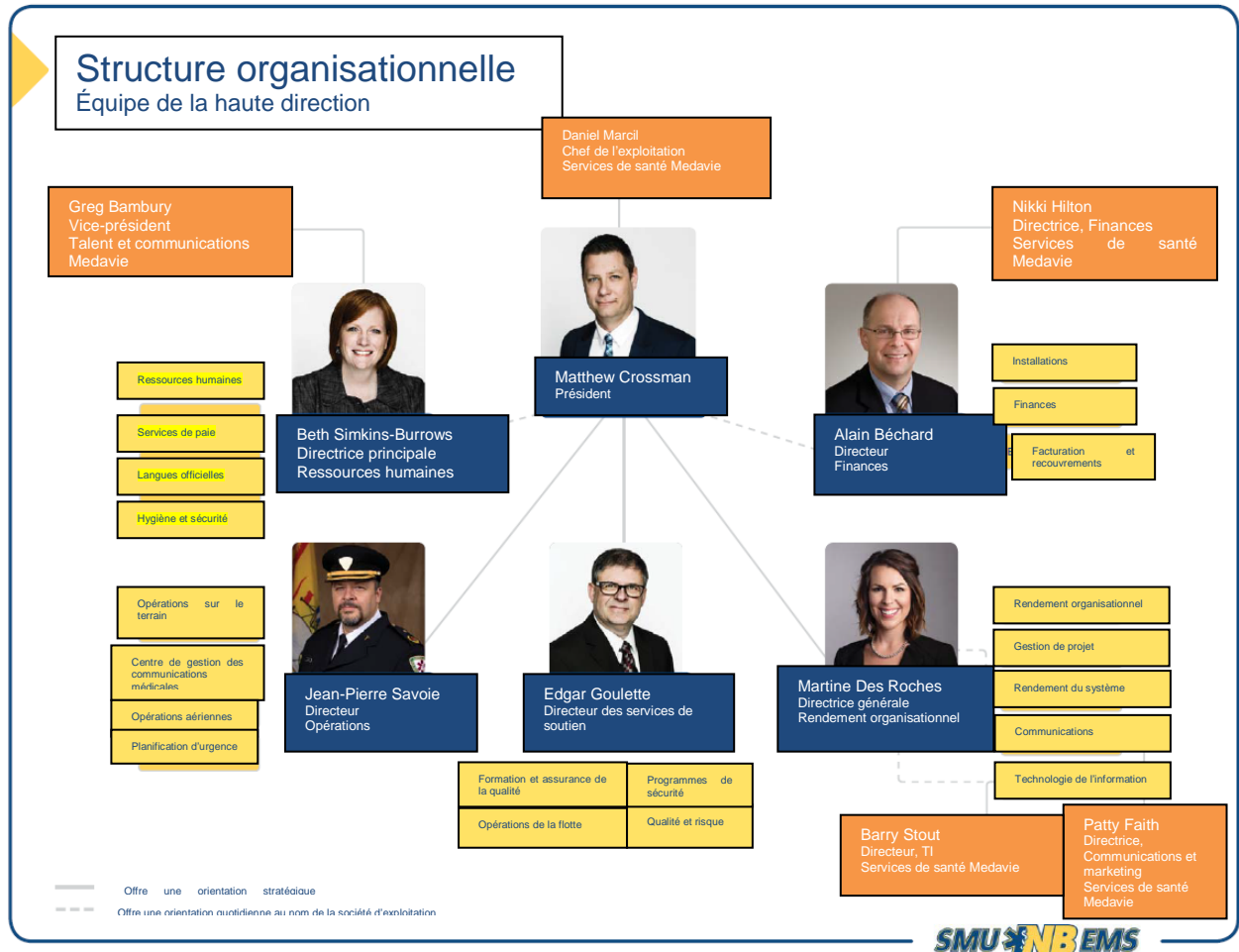
ANB doit verser à SSMNB une rémunération accordée pour l'atteinte des indicateurs de rendement clés selon les dispositions de l'annexe A.

Règlement des différends

Nonobstant toute autre disposition de la présente entente, toute imposition d'une amende, d'une sanction ou d'une autre charge à SSMNB par ANB peut être assujettie au processus de règlement des différends conformément à la section 19.

Annexe I

Structure organisationnelle des SSMNB



*La structure peut être modifiée en fonction de nouvelles données opérationnelles et de déploiement.