



TERRAIN D'ENTENTE

DÉPANNAGE

VERS UNE GESTION MODERNE ET INNOVANTE

BENOIT BRODEUR

Le mécanisme de dépannage, prévu depuis plusieurs années dans nos ententes, agit comme interface stratégique destinée à soutenir les installations confrontées à des problèmes d'effectifs médicaux ponctuels ou chroniques.

Il vise à assurer la continuité des services dans des secteurs critiques tels que l'urgence, l'hospitalisation en courte durée et l'obstétrique, où les ruptures de services peuvent entraîner des conséquences directes sur l'accès aux soins.

Le comité paritaire sur le dépannage, formé de représentants de la Fédération et du Centre national médecins-Québec (CNMQ), demeure responsable d'évaluer l'admissibilité des installations, de déterminer la portée des autorisations et d'en fixer la durée.

Bien que le dépannage en anesthésie soit également prévu à nos ententes, il constitue aujourd'hui une activité plutôt anecdotique. Cette situation résulte notamment d'un nombre restreint de médecins omnipraticiens pratiquant dans le domaine de l'anesthésie — aucun d'entre eux n'étant inscrit comme dépanneur — et de la présence de mécanismes de prise en charge convenus avec la FMSQ pour soutenir les établissements en pénurie dans ce domaine spécifique.

L'admissibilité au dépannage demeure principalement orientée vers les Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS). Nous avons vu apparaître une nouvelle appellation dans les dernières années : les Centres multiservices de santé et de services sociaux (CMSSS). Ces installations peuvent être admissibles au dépannage si elles opèrent une urgence 24/7 ou encore si elles disposent d'unités d'hospitalisation en courte durée ou d'obstétrique. Quant aux CLSC du réseau de garde intégré, ils sont également admissibles au dépannage en autant que leur urgence offre des services 24/7.

Il importe également de rappeler que seule une activité dûment autorisée par le CNMQ peut porter le nom de « dépannage ». Cette distinction est essentielle pour permettre aux médecins dépanneurs, exclusifs ou réguliers, d'accéder aux modalités spécifiques de rémunération prévues dans nos

ententes, incluant la rémunération du temps de déplacement et le remboursement des frais de déplacement.

Toute autre activité qui ne fait pas l'objet d'une autorisation du CNMQ relève plutôt du remplacement, qui se distingue du dépannage tant sur le plan administratif qu'au niveau de la rémunération.

À l'origine, le dépannage a été conçu principalement pour soutenir les régions éloignées ou isolées. Aujourd'hui, ce mécanisme est sollicité par des installations de plus en plus proches des grands centres. C'est le reflet de la pénurie généralisée de médecins de famille à l'échelle provinciale et fait du dépannage un incontournable pour stabiliser les services essentiels.

RÔLE DU CNMQ ET RÉORGANISATION ADMINISTRATIVE

C'est le Centre national médecins-Québec qui est responsable de la gestion et de la coordination du mécanisme de dépannage au quotidien. Sa responsabilité dépasse la simple coordination administrative : il assure, avec la Fédération, le bon fonctionnement du comité paritaire et la coordination entre les médecins dépanneurs et les installations. Les demandes d'adhésion et les autorisations de dépannage, quant à elles, font l'objet d'analyses et de décisions paritaires du CNMQ et de la Fédération.

Depuis son passage du MSSS à Santé Québec il y a un peu plus d'un an, le CNMQ relève maintenant de la Direction de la coordination de l'accès aux soins et aux services de Santé Québec, renforçant et structurant ainsi son rôle opérationnel dans l'écosystème du réseau.

Les transformations organisationnelles récentes, marquées notamment par l'arrivée de nouveaux interlocuteurs au sein du comité paritaire, ont conduit à une amélioration notable de l'efficacité des processus de traitement des demandes et d'octroi des autorisations. Ces changements témoignent d'une volonté d'harmoniser les pratiques, d'améliorer la transparence et d'assurer une meilleure réactivité opérationnelle aux besoins des installations.

UNE GESTION MODERNISÉE ET ALLÉGÉE

L'une des avancées les plus significatives réside dans la refonte du processus administratif. Les installations n'ont

Le Dr Benoit Brodeur, médecin de famille, est directeur des Affaires professionnelles à la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec.

plus à transmettre de larges volumes de documents imprimés ou numérisés, une pratique lourde et propice aux erreurs et omissions. Désormais, la centralisation et l'uniformisation des gabarits dans Power BI permettent d'actualiser de manière efficace les effectifs médicaux, incluant les absences (maladie, congés parentaux), les nouvelles arrivées et les départs.

Power BI est un outil d'analyse de données de Microsoft qui transforme de grandes quantités d'informations en rapports et tableaux de bord visuels interactifs. Cette transformation repose sur un important travail de paramétrage réalisé par l'équipe du CNMQ. Son impact se traduit par une diminution des erreurs et un gain significatif en productivité pour l'ensemble des parties prenantes.

Cette mise en œuvre graduelle, amorcée en septembre 2025, s'est accompagnée d'une étroite collaboration avec les installations utilisatrices et d'un soutien individualisé dans la transition et la gestion du changement vers ces nouvelles pratiques. Depuis son lancement, la plateforme évolue en continu grâce à l'intégration des commentaires des installations et des membres du comité paritaire. Les résultats observés, après quelques mois seulement, sont déjà très positifs.

Bien qu'il n'y ait pas de système parfait, nous pouvons témoigner qu'il s'agit d'une avancée significative sur le plan opérationnel, comparativement à ce qui se faisait avant son lancement.

De plus, l'utilisation de Power BI favorisera un accès à la fois robuste et convivial aux données sur les activités des médecins dépanneurs et permettra de mieux mesurer l'évolution des besoins dans les différents secteurs de dépannage, de même que dans les différentes régions et installations.

Le site permet déjà aussi l'intégration de certaines mesures spéciales liées au dépannage comme la LE-297, pour assurer l'accessibilité auprès d'un service d'urgence durant certaines périodes de l'année comme la semaine de relâche scolaire, l'été et la période des Fêtes (médecins pompiers) ou encore la LE-132 pour la prise en charge intra-régionale ou inter-régionale de certaines urgences. Ces fonctionnalités renforcent la vision d'ensemble des besoins du réseau.

De concert avec ces changements, tous les médecins qui adhèrent au dépannage doivent dorénavant fournir leur adresse courriel « .med » lors de leur inscription. Cela facilite la transmission sécurisée des résultats cliniques, conformément aux directives ministérielles et aux recommandations du CMQ <https://www.cmq.org/fr/actualites/courriels-med-etablissements-msss-securite>.

Les établissements présentant des demandes de dépannage doivent désormais transmettre au CNMQ leurs procédures

internes pour la gestion des résultats des médecins dépanneurs. Cette exigence s'inscrit dans leur responsabilité de soutenir les médecins dépanneurs afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs obligations déontologiques.

Voilà pour la modernisation de la gestion de demandes et des autorisations.

ARRIMAGE AVEC LES MÉDECINS DÉPANNÉURS

Pour ce qui est de l'arrimage des autorisations de dépannage aux disponibilités des médecins dépanneurs, le CNMQ agit en quelque sorte comme entremetteur par l'intermédiaire de la plateforme du MSSS et de l'ancien logiciel H-38. Ce dernier reste l'outil central pour consulter les besoins des installations. Les octrois de dépannage y apparaissent, et les dépanneurs peuvent les consulter et contacter les installations selon leurs intérêts et leurs disponibilités. Rien de nouveau de ce côté pour l'instant.

Lorsque les installations parviennent à combler les quarts à l'urgence ou les semaines à l'hospitalisation ou en obstétrique, elles entrent les noms des dépanneurs dans le logiciel H-38, ce qui permet de générer les autorisations qui sont ensuite acheminées à la RAMQ.

Le CNMQ opère une vigie constante afin d'assurer la cohérence administrative et la conformité, surtout en cas de dépassements des quarts ou des semaines de dépannage autorisés. Il arrive que des installations soient confrontées à des situations exceptionnelles ou imprévues. Dans ce cas, le CNMQ contacte rapidement les établissements pour apporter des correctifs et voit à ce qu'une demande de révision des autorisations avec les justificatifs pour la période en cause soit acheminée au comité paritaire aux fins d'analyse.

UN COMITÉ PARITAIRE AGILE ET RÉACTIF

Le comité paritaire sur le dépannage se réunit pratiquement chaque semaine durant l'année, assurant un traitement des demandes fluide et sans retard. Ce rythme soutenu est essentiel pour répondre à la nature même du dépannage, qui exige à la fois réactivité, agilité et constance. Les installations sont encouragées à préparer leurs dossiers en amont et à fournir une information complète afin de faciliter l'analyse. Dans le cas de situations urgentes, des rencontres *ad hoc* peuvent être organisées.

Voilà pour les nouveautés. Le suivi des données sur l'évolution des besoins en dépannage et du taux de comblement des besoins par les dépanneurs est d'intérêt particulier.

Dans un prochain article, nous ferons un survol de l'évolution des besoins en dépannage dans le temps et de son utilisation et nous discuterons de certains mythes véhiculés, question de dissiper les perceptions erronées à son sujet. ■