

Comité national de transformation du système préhospitalier d'urgence

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Montréal, le 7 juillet 2021

Madame Dominique Savoie
Sous-ministre
Cabinet de la sous-ministre
Ministère de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy, 14^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Madame la Sous-Ministre,

Le 12 septembre 2019, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a mis en place le Comité national de transformation du système préhospitalier d'urgence (CNTSPU), dont le mandat consistait à en optimiser la desserte et la performance.

Cette transformation, se destine d'abord et avant tout à assurer des soins appropriés aux personnes en détresse partout au Québec. Dans un premier temps, le Comité devait concilier les nombreuses recommandations des rapports antérieurs afin d'élaborer une nouvelle architecture de gouvernance du système et ensuite, proposer un plan de mise en œuvre. Ce mandat s'ajoute aux tentatives antérieures de réformer le système préhospitalier québécois dans l'intérêt premier des patients.

Dès le début de ses travaux, le Comité a privilégié de donner une voix aux citoyens et usagers. Ceux-ci ont participé à l'ensemble de la démarche en exprimant leurs besoins et leurs attentes. De plus, il nous apparut nécessaire de revoir la traditionnelle chaîne d'intervention afin de la faire évoluer vers un écosystème préhospitalier plus inclusif et représentatif de la diversité des contributions nécessaires à la survie des personnes en détresse.

... 2

Afin d'établir une base commune d'échange avec les parties prenantes, le Comité a établi un diagnostic actualisé identifiant vingt-cinq éléments sous trois grandes catégories : la gouvernance, la culture et la structure. Une revue de littérature ainsi que la consultation d'organisations partageant des caractéristiques semblables à celles du système préhospitalier québécois, ont permis d'identifier les meilleures pratiques inspirant l'architecture proposée.

Les échanges avec les représentants du milieu ont permis de définir et de valider un ensemble de mesures de transformation. Ces mesures consolident les recommandations des rapports, les attentes des usagers, les propositions des intervenants et les données probantes. Soulignons que chacune de ces dernières bénéficie d'un fort consensus parmi l'ensemble des représentants de l'écosystème préhospitalier.

La matérialisation de ces mesures requiert une gouvernance renouvelée. Une gouvernance distribuée à l'enseigne de la réciprocité, favorise une meilleure interdépendance des parties prenantes. Par une culture centralisée et une structure décentralisée, le système préhospitalier québécois sera plus apte à répondre aux observations et recommandations qui lui sont adressées et de corriger ses lacunes systémiques.

Dès les premiers mois de notre mandat, le MSSS a requis les services de nos membres et de notre personnel pour venir l'assister dans l'organisation de la réponse préhospitalière à la pandémie. Ces deux mois de pause ont constitué une fenêtre d'observation privilégiée du système préhospitalier sous forte pression. Le rapport préliminaire sur la réponse préhospitalière à la pandémie de la COVID-19 devenait un intrant d'influence dans la réflexion du CNTSPU.

Nous avons repris la longue démarche de modernisation du système préhospitalier là où nos prédécesseurs l'avait conduit. Au cours de notre mandat nous avons mobilisé le milieu, validé les principales mesures de transformation souhaitées, élaboré une architecture contemporaine pour le système et développé un plan de mise en œuvre. Nous vous avons soumis un document de référence pour l'adoption éventuelle d'une politique québécoise du préhospitalier. Vous trouverez en pièce jointe la liste complète des livrables produits par le CNTSPU.

Le succès d'une démarche de transformation repose sur la communication, la mobilisation des parties prenantes, la gestion du changement et la gestion des risques. Chacun de ces éléments a fait l'objet d'une attention particulière du CNTSPU tant dans la démarche, que dans chacun de ses livrables. À ce chapitre, soulignons la collaboration des directions du MSSS, des dirigeants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des ministères partenaires (ministère de la Sécurité publique, ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, ministère des Transports du Québec) à cet exercice de transformation.

Notre mandat de transformation constitue l'un des premiers à s'effectuer en vertu du *Guide de développement des politiques publiques* publié en 2019 par le ministère du Conseil exécutif. Ainsi, nous effectuerons un retour d'expérience et vous soumettrons au cours des prochains mois un rapport quant aux leçons apprises de notre démarche.

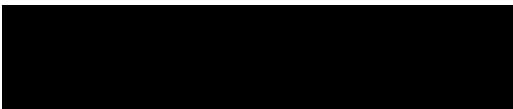
Pour la continuité des efforts amorcés, voici quelques pistes de réflexion que nous vous invitons à prendre en considération pour la prochaine étape :

- maintenir la mobilisation du milieu par une relance rapide de la phase de mise en œuvre, avec des actions concrètes et un plan de communication en continuité de celui entrepris par le CNTSPU ;
- assurer la continuité des chantiers en cours. Soit, la transformation numérique, la régulation, la paramédecine communautaire et l'analyse financière ;
- soumettre pour adoption le projet de politique gouvernemental ;
- appuyer la démarche de la mise en place de l'ordre professionnel des techniciens ambulanciers paramédics.

Les membres se joignent à moi afin de remercier le MSSS pour sa confiance et pour l'appui dont nous avons bénéficié. Nous sommes confiants que le MSSS sera en mesure de poursuivre sur la lancée de notre mandat et demeurons disposés à collaborer à cette transformation au service premier des personnes en détresse.

Veuillez agréer, Madame la Sous-Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président,



Michel C. Doré, OStJ, PhD, B.Sc.inf., TAP, CEM, CGU

p. j. 1

- c. c.
- Mme Caroline Barbir, membre du CNTSPU
 - M. André Caron, membre du CNTSPU
 - M. Robert H. Desmarteau, membre du CNTSPU
 - M. Pierre Guérette, membre du CNTSPU
 - Mme Anie Samson, membre du CNTSPU
 - Mme Nadine Séguin, membre du CNTSPU
 - M. Serge Tremblay, membre du CNTSPU
 - Mme Johanne Chrétien, secrétaire générale du CNTSPU