

Mise à jour 1 mois

Dossier santé numérique (DSN)

Mercredi 17 juin 2026



Une gestion de changement bien engagée

- **Adaptation** : les équipes s'approprient le DSN, les réflexes s'installent.
- **Dialogue** : une collaboration active qui facilite les échanges et aide à améliorer le système.
- **Continuité** : une démarche cohérente, alignée sur notre objectif : des soins et services mieux coordonnés pour une meilleure expérience usager.
- **Bilan** : nous sommes sur la bonne voie... et on va y arriver.



Mise à jour 1 mois

Établissements vitrines

A teal circle is positioned at the top left corner. A blue line starts from the right side of the circle, extends horizontally across the top of the slide, and then turns vertically down the left side.

Santé Québec Mauricie-et-Centre-du-Québec

Faits saillants

- Un déploiement marqué par une mobilisation importante des équipes.
- La mise en place de mécanismes efficaces pour traiter les enjeux vécus sur le terrain.
- Le maintien de la continuité des soins en tout temps.
- Un accompagnement continu des équipes.

Facteurs de succès

- Les formations au personnel et aux médecins avant le déploiement, incluant des exercices pratiques et des simulations.
- Le basculement préalable des données dans plusieurs secteurs tels que le soutien à domicile et la santé mentale.
- Des ajustements temporaires des volumes d'activité.
- Les équipes de soutien sur place dans nos centres de commandement satellites : superutilisateurs, formateurs locaux accrédités, soutien du Centre d'expertise et d'EPIC, et bien plus.

Enjeux rencontrés

Trois phases d'ajustements :

1. Premier contact avec le système : enjeux d'accès et de stabilité du réseau.
2. Appropriation : besoin de soutenir l'apprentissage et d'ajuster certaines configurations.
3. Gestion du changement : accompagner les équipes dans le changement, ajuster certains flux de travail.

Nos apprentissages

- Les formations doivent être mieux intégrées. Celles-ci sont basées sur des aspects précis, mais les processus de travail impliquent plusieurs aspects et secteurs. Les formations ont été ajustées pour mieux refléter cette réalité.
- Nous avons bonifié la présence d'équipes de soutien sur le terrain et prolongé celle des superutilisateurs jusqu'au mois d'août.
- Nous avons bonifié le soutien aux médecins : ajout de webinaires, accompagnement par spécialité, visites dans les équipes pour entendre leurs préoccupations, soutien personnalisé, etc.

En résumé

- Le DSN est une transformation majeure nécessitant une période d'adaptation.
- Les bénéfices se concrétisent avec l'appropriation progressive des outils. En hébergement et en soutien à domicile, on constate déjà des gains comme la simplification du suivi des routes de travail.
- Le succès repose sur :
 - le soutien en continu sur le terrain;
 - l'écoute des enjeux remontés par les équipes;
 - le développement des outils d'aide offrant un réel accompagnement;
 - l'ajustement rapide.



Santé Québec Nord-de-l'Île-de-Montréal

Faits saillants

- Un déploiement d'envergure qui avance bien, avec certains défis, mais surtout une grande mobilisation de nos forces vives sur le terrain.
- Le changement est majeur : il implique 13 000 employés, professionnels et médecins. La transition progresse de façon structurée.
- Les équipes démontrent une forte capacité d'adaptation.
- Nous sommes toujours dans la phase d'adaptation et de stabilisation, comme observé à ce stade dans les déploiements similaires.

Facteurs de succès

- La mise en service a renforcé la synergie entre les équipes et fait émerger une entraide solide entre pairs.
- Les équipes ont démontré un haut niveau de professionnalisme et d'adaptation tout au long du processus.
- La formation et l'appui entre collègues demeurent essentiels à la réussite du déploiement. Les superutilisateurs sont pleinement intégrés aux équipes et continuent de soutenir leurs pairs au quotidien. Les formateurs locaux demeurent libérés et en soutien aux équipes.

Enjeux rencontrés

Les défis sont réels; nos équipes les identifient et les priorisent afin de les corriger. Notre priorité demeure toujours la qualité et la sécurité des soins et des services.

Gestion d'un changement d'envergure – Des réalités terrain distinctes et des besoins différents selon les secteurs. Les centres de commandement satellites ont permis de soutenir les équipes de façon plus ciblée.

Maintenir la mobilisation – La fébrilité du début étant passée, certains irritants demeurent et peuvent affecter par moments la motivation au quotidien. Il est important de rester présents, à l'écoute et d'adapter le soutien.

Ajustements – Entre la préparation théorique, les activités de simulation et la réalité terrain, des ajustements sont inévitables. Les correctifs rapides ont été faits dès les premiers jours. Les éléments qui demeurent à adapter sont plus complexes et nécessitent un travail plus approfondi.

Nos apprentissages

- **Accompagnement médical** : le changement est majeur pour tous, en particulier pour les médecins, il a fallu ajuster l'accompagnement :
 - Déploiement d'une ligne de soutien 24/7 afin d'offrir une réponse rapide.
- **Parcours continu** : on avait préparé le déploiement avec une approche par modules, mais sur le terrain, c'est un parcours de soins qui se déroule de façon continue.

En résumé

- **Maintien de l'offre de services** – Chaque jour, nous offrons des soins et des services à des milliers de personnes, et cela se déroule bien.
- **Maintien des services critiques** – L'ensemble des activités critiques (oncologie, urgence, soins critiques, traumatologie) a été maintenu avant, pendant et après la mise en service.
- **Reprise des activités** – Respect du plan de reprise d'activités selon les échéanciers établis dans la majorité des secteurs d'activité.
 - Reprise des volumes de la chirurgie une semaine avant la date prévue.
 - Certaines cliniques externes demeurent en deçà du 100 % (80 %).
- **Gains concrets observés** – Les équipes constatent déjà des gains concrets :
 - Coordination améliorée entre les professionnels;
 - Réduction des risques d'erreur;
 - Meilleure visibilité des admissions et des congés du jour.



Les bénéfices pour les usagers et les cliniciens

Témoignages

- M. David Longpré, usager partenaire à Santé Québec Mauricie-et-Centre-du-Québec
- Dr Christian Carrier, hémato-oncologue, Santé Québec Mauricie-et-Centre-du-Québec



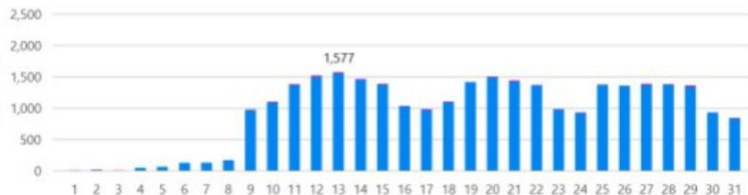
Mise à jour 1 mois

Volet technologique

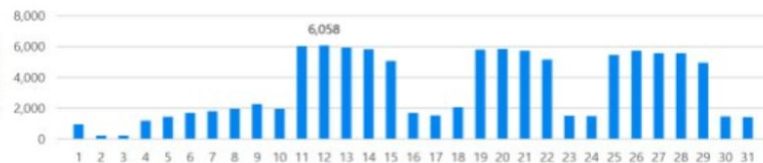
Bilan des activités

- **26 118 utilisateurs** se sont connectés au DSN, sur un total de 30 000 utilisateurs.
- **Près de 90 %** des accès déjà effectués.

Connexions sur appareil mobile : mois de mai



Connexions concurrentes : mois de mai

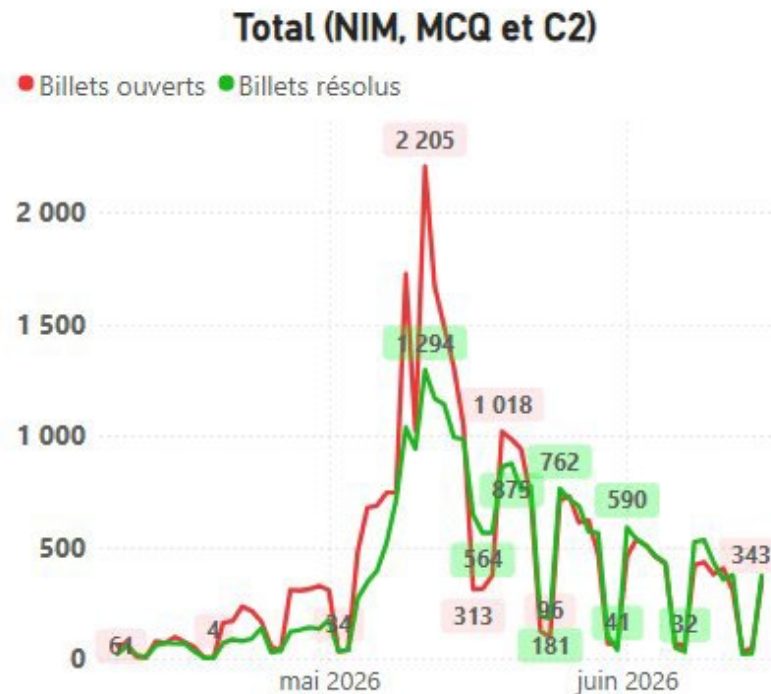


Bilan des activités – 1 mois après le déploiement

- **90 % des ordonnances** sont entrées directement par les médecins.
- Environ **11 000 clavardages sécurisés** par jour.
- **687 naissances** dont la documentation est entrée dans le DSN.

Du 9 mai au 15 juin 2026

- Total de billets reçus : **30 030**
- Taux de résolution : **85 %**



Bilan des activités – 1 mois après le déploiement

Du 9 mai au 15 juin 2026

- Parmi les billets considérés comme prioritaires, **98 %** ont été résolus.
- À ce jour, **aucun billet prioritaire** n'est en attente de prise en charge ou de traitement.
- Plus de **60 %** des billets prioritaires ont été résolus en moins de 24 heures.

Bilan des activités – Les apprentissages

Les bons coups du déploiement actuel :

- Structure de gouvernance et centres de commandement ayant permis une prise de décision rapide et une résolution agile des enjeux.
- Présence soutenue des équipes sur le terrain pour accompagner les utilisateurs et assurer la continuité des opérations.
- Préparation rigoureuse et forte mobilisation des équipes cliniques, opérationnelles et technologiques.
- Prise en charge rapide des enjeux grâce à un pilotage serré de la stabilisation dès le jour 1.

Les avantages pour les prochains déploiements :

- Fondation technologique en place, environnement stabilisé et principaux enjeux de première implantation résolus.
- Capacité accrue de réaliser davantage d'activités d'engagement, de formation et d'accompagnement dans un environnement amélioré et stable.
- Configurations optimisées à la suite des apprentissages du premier déploiement, favorisant une adoption plus rapide et une meilleure expérience utilisateur.

La suite

- Aujourd'hui, Santé Québec est pleinement mobilisée afin de consolider le déploiement du DSN dans les établissements vitrines et d'en assurer la stabilisation.
- Ces premiers déploiements permettent d'évaluer la performance du DSN en conditions réelles, de mesurer ses retombées concrètes et de confirmer les bénéfices attendus pour les usagers, les professionnels et le réseau.
- Les apprentissages guideront les prochaines étapes : ajustements requis, amélioration continue et scénarios d'expansion nationale.
- Du fax au numérique : le DSN lance une nouvelle ère, portée par les deux établissements vitrines.

Québec 

 Santé
Québec