

ANNEXE – Analyse et constats liés à la situation des mauvaises créances

En août 2024, un document produit dans le cadre d'une demande d'accès à l'information ([référence 2024-2025.193](#)) a été publié. Il concerne les mauvaises créances associées aux visites de personnes non-résidentes ne détenant pas de carte d'assurance-maladie de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Le document révèle une augmentation marquée des créances, passant de 38 M\$ en 2021-2022 à 81,9 M\$ en 2023-2024. Des établissements du réseau de la santé et de services sociaux (RSSS) ont d'ailleurs directement interpellé le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour exprimer leurs préoccupations face à la croissance de certaines clientèles non admissibles à la RAMQ et ne détenant aucune assurance privée. Les factures impayées de ces usagers contribuant à augmenter de manière significative leurs mauvaises créances.

Les récents rapports annuels des établissements du RSSS mettent également en lumière des lacunes dans la facturation des services couverts par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Les données suggèrent que les frais admissibles auprès de Croix Bleue Medavie (CBM), l'assureur mandaté par le gouvernement fédéral, ne lui sont pas systématiquement réclamés. Cette situation entraîne une prise en charge injustifiée par le RSSS de services pourtant couverts, sans possibilité de remboursement.

Plusieurs facteurs organisationnels expliquent ces lacunes, comme une méconnaissance des procédures de réclamation du PFSI, des pratiques de facturation incomplètes, incluant l'omission de facturer les services non couverts par le PFSI directement à l'utilisateur et l'absence de vérification préalable des préautorisations et des limites de couverture, entraînant des refus de remboursement de la part de CBM. Pourtant, des outils de soutien ont été diffusés au RSSS, notamment par le Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal :

- [Guide d'information et infographies - CERDA](#);
- [Manuel d'information - Croix Bleue Medavie](#);
- [Fiche d'information - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(IRCC\)](#).

Il est également essentiel de considérer que le statut d'immigration d'un usager peut évoluer rapidement. Une personne peut devenir admissible à la RAMQ quelques mois après son arrivée, ou perdre cette admissibilité en cas d'absence prolongée du territoire. Actuellement, les pratiques d'admission varient d'un établissement à l'autre. Certains exigent uniquement une carte d'assurance maladie valide, tandis que d'autres demandent des documents additionnels émis notamment par Immigration,

Réfugiés et Citoyenneté Canada. **Cependant, le dénominateur commun n'est pas le statut d'immigration, mais bien la présentation d'une preuve d'assurance valide, qu'elle soit publique (carte RAMQ et carte d'assurance maladie d'une autre province/territoire) ou privée (assurance privée et PFSI).**

Ainsi, une standardisation des documents d'admission requis permettrait de simplifier les processus et d'assurer une meilleure équité.