



Humaniser les soins de santé
Accès, expérience et résultats

Avril 2022

Ensemble

**pour transformer les
soins de santé au Canada**


accenture

Une poursuite sans relâche pour la transformation du système de santé

Les soins de santé demeurent une priorité absolue pour le gouvernement du Canada, nous constatons même que les entités publiques et privées font des investissements importants pour améliorer le système de santé à tous les niveaux, de la recherche aux services fournis aux patients. En effet, en 2019, juste avant la pandémie, les dépenses fédérales liées à la santé ont augmenté au-delà de l'inflation (2,9 %), représentant près d'un quart (186,5 milliards de dollars) du budget fédéral total¹. Les services supplémentaires liés à la pandémie ont contribué d'emblée à une augmentation considérable de ces chiffres au cours des deux dernières années². Au niveau provincial, les dépenses moyennes liées aux soins de santé représentent près d'un tiers des dépenses totales, et dans certains cas, dépassent les 50 %¹. Nous pouvons donc nous demander si ces investissements sont réellement rentables.

En comparaison à d'autres pays développés, le système de santé canadien est peu performant, et les recherches montrent que la situation se détériore. Au cours des quatre dernières années, le système de santé du Canada est passé de la 9e place en 2017 à la 10e place en 2021 dans l'évaluation annuelle du Commonwealth des systèmes de santé des pays à revenu élevé³. Les points faibles du système canadien restent au niveau de l'équité sociale, des résultats des soins, de l'accès et de l'efficacité administrative tandis que le processus de soins est le seul domaine performant.

Dans cette optique, nous devons nous demander quelles sont les raisons pour lesquelles notre système de santé est de moins en moins performant et quels sont les moyens à mettre en place pour inverser cette tendance. Nous pensons que ces questions doivent être abordées en plaçant les patients au centre de la réflexion, afin de recueillir la perspective des Canadiens sur les aspects les plus critiques et importants du système de santé. Ceci est d'autant plus valable compte tenu de l'impact considérable de la COVID-19 sur la relation des individus avec le système de santé.



La COVID-19 a changé radicalement le milieu de la santé,

et tant les citoyens* que les acteurs industriels privés de la santé cherchent activement à jouer un rôle plus important dans le système de santé canadien afin de supporter son amélioration.

La COVID-19 a eu un impact considérable sur le système de santé canadien. Elle a mis en évidence plusieurs lacunes du modèle opérationnel actuel, notamment la dépendance aux soins et services en présentiel, le manque d'outils numériques et l'utilisation inefficace des ressources disponibles. Résultat: la numérisation des soins de santé publics et la modernisation des infrastructures ont été accélérées pendant la pandémie.


Par ailleurs, les acteurs industriels privés ont investi dans des opportunités innovantes afin d'avoir un impact direct sur les services et soins offerts aux Canadiens. Ces initiatives favoriseraient l'amélioration du système de santé actuel. Cependant, dans un pays où les soins de santé relèvent de la responsabilité et de l'obligation du gouvernement, comment pouvons-nous mieux tirer profit du secteur commercial? Les Canadiens sont-ils prêts à voir naître de nouveaux partenariats entre les secteurs public et privé?

Pour répondre à ces questions, Accenture a interrogé 1863 Canadiennes et Canadiens à travers le pays** afin de saisir leur perception du système de santé actuel, définir leurs interactions avec ce système et mieux comprendre l'impact de la pandémie de la COVID-19 sur leur opinion générale du secteur de la santé canadien. Nos constats mettent en évidence les principes clés à suivre pour favoriser des expériences de soins plus efficaces et personnalisées.

* Le terme « citoyen » est utilisé dans ce rapport pour désigner les Canadiens, incluant les citoyens et les résidents permanents

** Sondage auprès des utilisateurs des soins de santé canadiens réalisé par Accenture, données collectées par Dynata du 11 au 28 mai 2021.





Comment les Canadiens perçoivent-ils le système de santé actuel ?



Les Canadiens sont généralement satisfaits du système de santé, mais plusieurs opportunités existent pour améliorer son accès et sa navigation

Les Canadiens ont de plus en plus d'attentes envers le système de santé, notamment, l'accessibilité à des soins plus personnalisés et une meilleure gestion des données personnelles de santé. La première étape consiste à utiliser les informations pertinentes fournies par les données sur la santé aux fins privilégiées par les patients.

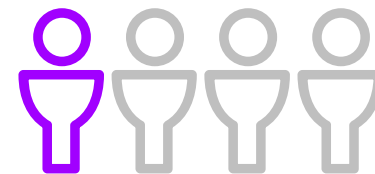
Trois (3) répondants sur quatre (4) autoriseraient leur professionnel de la santé à partager leurs données personnelles, surtout si cela sert à la personnalisation des traitements et des décisions relatives à leur santé.

De plus, les Canadiens font surtout confiance aux hôpitaux, aux médecins de famille et aux cliniques sans rendez-vous avec leurs données – 90 % d'entre eux ont confiance que ces entités vont garder leurs informations personnelles en toute sécurité.

La pandémie s'additionne à une population de patients vieillissante, diversifiée et complexe, ce qui met une pression importante sur le système de soins et influence sa capacité à répondre efficacement à tous les besoins. Il existe des opportunités pour mobiliser les entreprises et les citoyens dans l'amélioration du système de santé canadien. Cependant, l'absence de mécanismes appropriés pourrait entraîner une duplication des efforts, des problèmes d'interopérabilité et des risques d'inégalité dans l'accès aux soins.

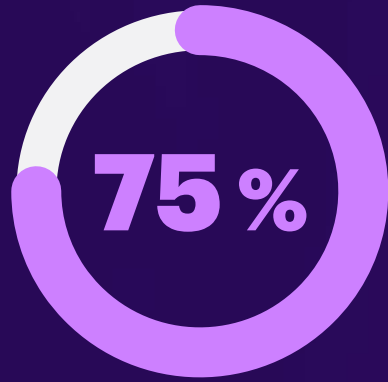
Dans l'ensemble, les Canadiens sont satisfaits du système public de santé et de leur accès aux différents services publics de santé*. Cependant, notre sondage montre qu'un Canadien sur quatre (25 %) a encore de la difficulté à naviguer dans le système de santé, que ce soit pour identifier le point d'entrée adéquat, trouver le bon établissement/traitement ou l'endroit où aller pour un problème spécifique, identifier les services disponibles dans la communauté, etc.

Le niveau de satisfaction est plus bas en ce qui concerne l'accès aux formations en matière de santé et bien-être (ex., programme de nutrition, de santé mentale, de traitement des dépendances, etc.), et l'accès au soutien financier (ex., services de santé couverts au public, couverture d'assurance, programmes spéciaux de couverture des médicaments, etc.). Cependant, les Canadiens sont généralement satisfaits en ce qui concerne l'accès à un professionnel de la santé (ex., médecin de famille, spécialistes, infirmière praticienne, etc.), mais la satisfaction diminue pour les personnes vivant dans des régions éloignées et les personnes souffrants de maladies chroniques.



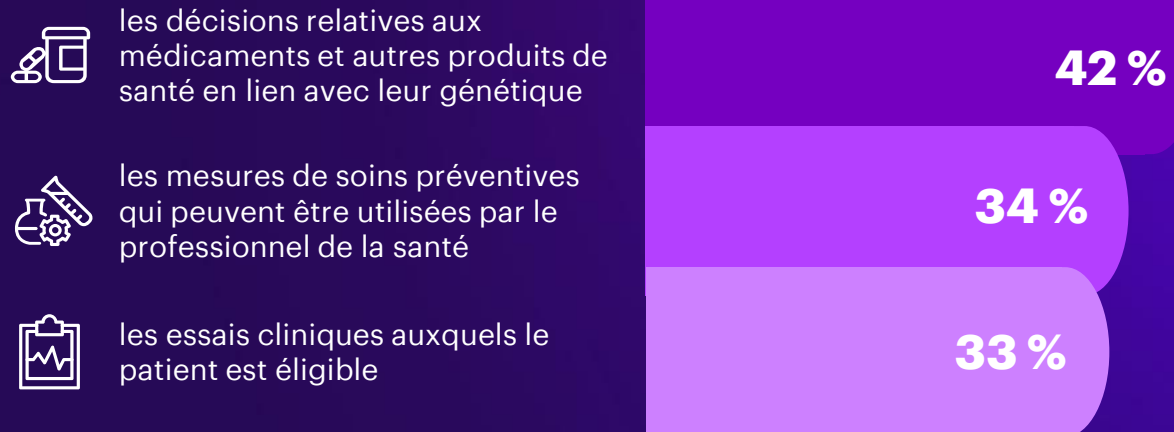
1 Canadien sur 4 a encore de la difficulté à naviguer dans le système de santé

Comment les Canadiens perçoivent-ils le système de santé actuel ?



des répondants autoriseraient leur professionnel de la santé à partager leurs données personnelles de santé.

Les principales raisons sont pour informer...



Pour laquelle des raisons suivantes autoriseriez-vous votre professionnel de la santé à partager vos informations de santé personnelles ?

Source : Sondage Accenture auprès des utilisateurs de soins de santé canadiens 2021
Échantillon: n= 1863



Bien que les Canadiens ne payeraient pas pour des soins de santé traditionnels, ils accepteraient la participation de nouveaux acteurs si cela améliore les services qui leurs sont offerts

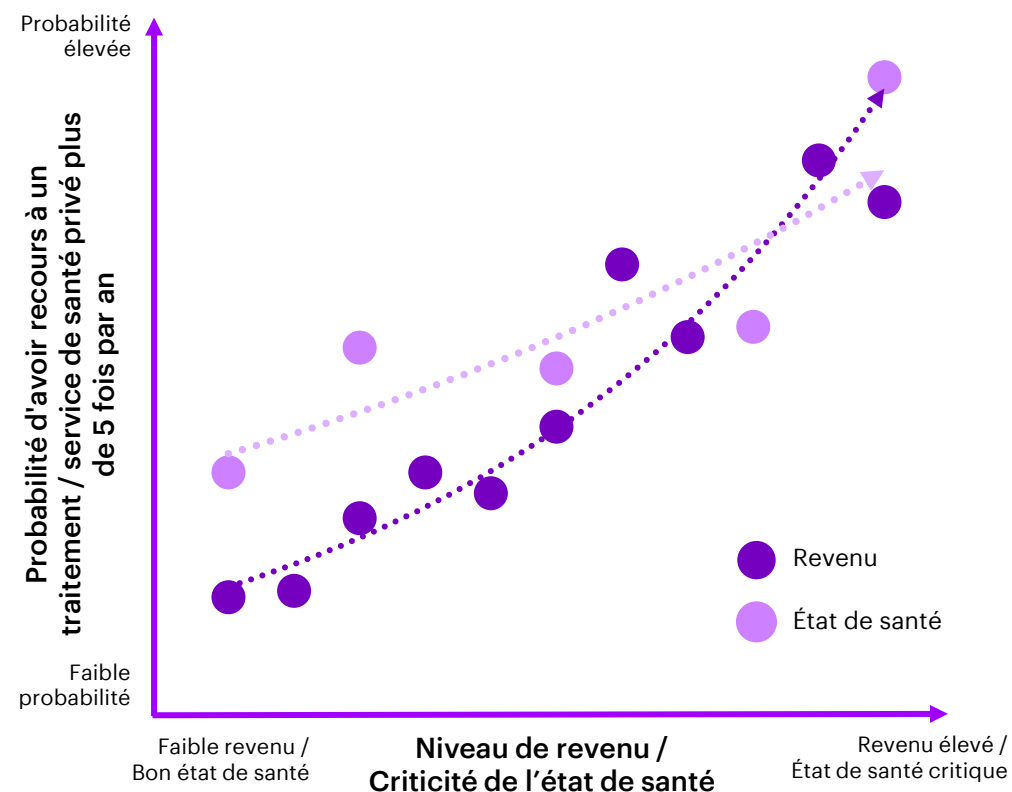
Un pourcentage élevé de Canadiens (63 %) ne paieraient pas pour des soins de santé habituellement couverts par le régime publics, sauf en cas de nécessité absolue: ils estiment que ces derniers devraient être gratuits puisqu'ils considèrent déjà les payer via leurs impôts et assurances.

Actuellement, environ 60 % des Canadiens ont recours à des traitements de santé dits « privés » (ex., physiothérapie, nutritionniste, naturopathe, psychologue, soins de première ligne privés, etc.). Notre recherche montre que deux groupes de personnes ont recours à ces traitements privés plus fréquemment que le reste de la population. Ces groupes sont (1) les personnes avec un plus important revenu, dont le revenu familial est supérieur à 75 000 dollars canadiens par an, et (2) les individus souffrant de maladies graves.

Lorsqu'on demande aux Canadiens s'ils seraient prêts à payer pour un abonnement ou des frais mensuels donnant accès à des services de santé, 55 % ne le feraient pas car ils estiment que ces services sont déjà couverts par le système public de santé. Un modèle d'abonnement ne servirait probablement qu'à une infime partie de la population, principalement les personnes à hauts revenus, et pourrait accentuer les disparités sociales.

63% des Canadiens ne paieraient pas pour des soins de santé parce qu'ils considèrent que ces derniers devraient être gratuits

Corrélation entre le revenu ou l'état de santé et la probabilité d'avoir recours fréquemment à des soins de santé privés



Les Canadiens pourraient considérer des modèles alternatifs de prestation de services de santé, puisque 57 % des répondants seraient plus enclins à utiliser des services qui les récompensent, et 33 % sont à l'aise avec l'idée que le secteur privé fournisse des services de santé dont l'accès serait payant. Les Canadiens voient également l'intérêt d'engager des acteurs hors du réseau public pour améliorer le milieu de la santé (ex., l'expérience patient, les services, etc.), puisque 72 % des répondants sont à l'aise ou neutres avec l'idée que le secteur privé joue un plus grand rôle dans le système de santé, mais à condition que cela améliore les services qui leurs sont offerts. Il existe donc une opportunité pour les acteurs commerciaux de collaborer avec le système de santé canadien afin de l'améliorer, grâce à des partenariats qui créent une réelle valeur ajoutée dans le parcours du patient (ex. services plus pratiques, soins ou informations plus accessibles, soins personnalisés, communication plus fluide, options de services à proximité, etc.). Cependant, il est clair que les Canadiens ne veulent pas payer de leur poche pour des services de santé couverts par le régime public, à moins que ces services ne créent une expérience de soins véritablement différenciée.

Dans ce contexte, il est essentiel de choisir le bon modèle de mise en marché afin de bénéficier de l'expertise et des connaissances des acteurs commerciaux par le biais de partenariats avec le système de santé publique, et ce, pour l'améliorer sans créer ou accentuer les disparités d'accès.

72 % des Canadiens sont à l'aise ou neutres avec l'idée que le secteur privé joue un rôle plus important dans le système de santé du Canada





Une approche flexible pour accommoder les nouveaux acteurs et favoriser des canaux de soins alternatifs

La pression d'apporter des changements se fait sentir et les Canadiens sont de plus en plus ouverts à utiliser d'autres moyens pour accéder aux soins de santé. La pandémie a forcé de nouvelles façons d'offrir les soins et les Canadiens ont pu expérimenter un éventail de possibilités en ce qui concerne de nouvelles expériences de soins et services de santé.

Notre sondage révèle que 8 Canadiens sur 10 souhaitent que trois nouveaux services subsistent après la pandémie : (1) la planification et la prise de rendez-vous en ligne, (2) les services de santé en pharmacie, et (3) les services de télésanté.

Le système de santé canadien a dû s'adapter rapidement et les citoyens ont apprécié certaines des innovations ayant découlé de ces changements. Les potentiels nouveaux joueurs devraient ainsi se tenir prêts et rester à l'affût des opportunités d'amélioration qui se précisent.

“La pandémie a permis aux pharmacies de fournir des services améliorés aux Canadiens, comme la vaccination, et a accéléré les investissements dans les outils de planification et les plateformes d'engagement des patients afin de répondre aux besoins de la population. Mais le domaine ayant connu la plus grande accélération est sans aucun doute celui des soins virtuels, qui ont été rendus accessibles dans tout le pays.”

- Conseiller, Compagnie de logiciel pour pharmacies

80 % des Canadiens souhaitent que les trois services suivants subsistent après la pandémie:



La planification et prise de rendez-vous en ligne

77 %



Les services de santé disponibles en pharmacie

66 %



Les services de télésanté

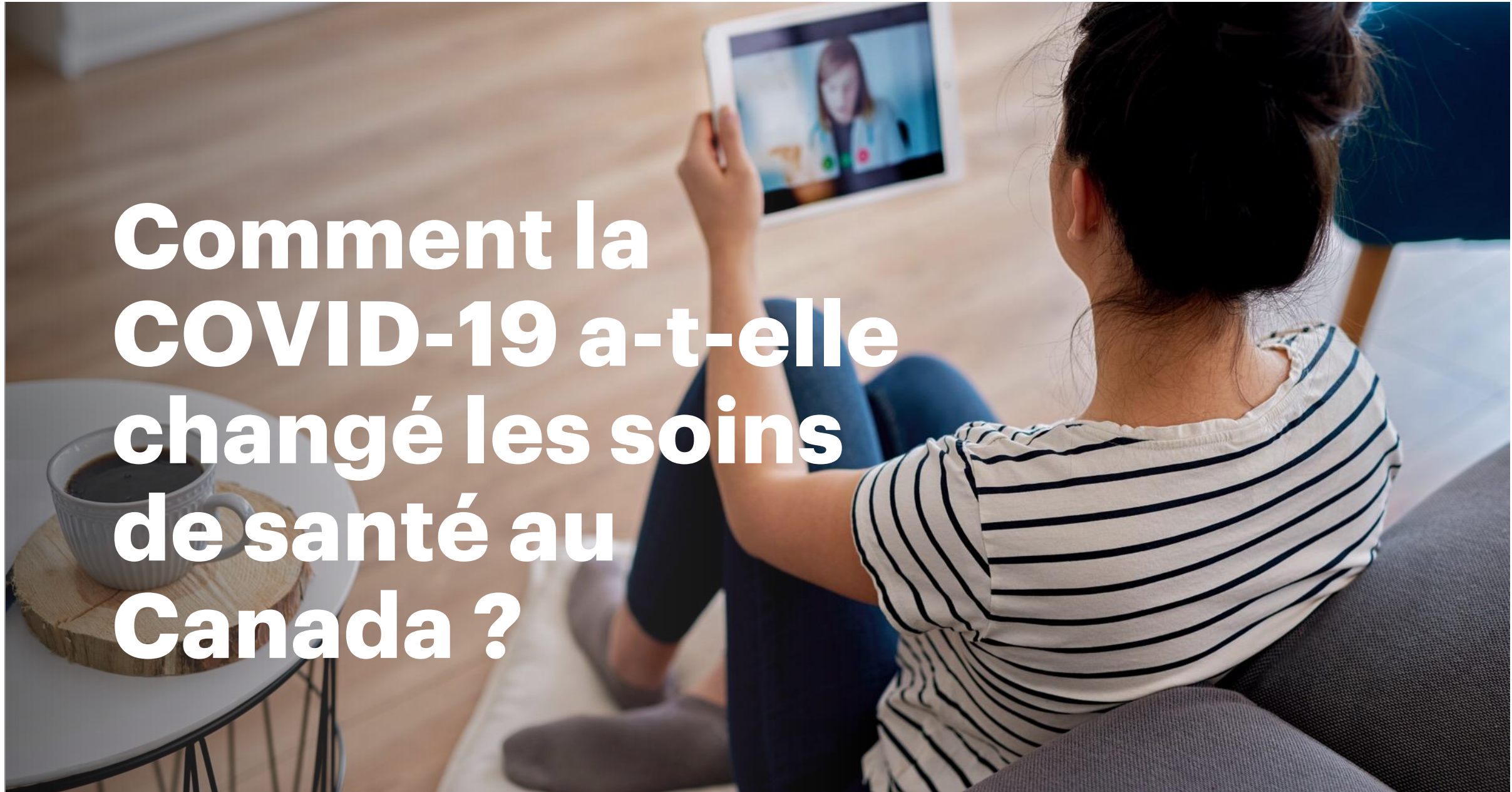
60 %

Quels sont les changements que vous souhaiteriez voir se maintenir et subsister après la pandémie?

Source : Sondage Accenture auprès des utilisateurs de soins de santé canadiens 2021

Échantillon: n= 1863





Comment la COVID-19 a-t-elle changé les soins de santé au Canada ?



Depuis le début de la pandémie, la confiance des Canadiens envers les acteurs de la santé pour gérer leur bien-être à long terme a changé

Les prestataires de soins de santé
(par exemple, les médecins, les
hôpitaux, etc.)

13%

Entreprises locales de vente
au détail

5%

Compagnies pharmaceutiques

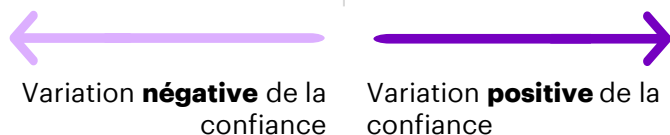
1%

Gouvernements locaux et nationaux

-9%

Compagnies d'assurances

-9%



Comment votre niveau de confiance en la capacité des prestataires suivants à gérer votre bien-être à long terme depuis le début de la pandémie de COVID-19 a-t-il changé ?

Source : Sondage Accenture auprès des utilisateurs de soins de santé canadiens 2021

Échantillon: n= 1863



La pandémie a fondamentalement altéré la confiance des gens envers le système de santé canadien

Des changements de perception importants sont mis en évidence par ces résultats.

Tout d'abord, il y a un changement au niveau de la confiance. Depuis le début de la pandémie, la confiance des Canadiens envers les prestataires de soins de santé et les entreprises de vente au détail locales a augmenté, tandis qu'elle a diminué pour les entités gouvernementales locales et nationales et aux compagnies d'assurances. Il y a surtout une érosion de la confiance dans la capacité du gouvernement à soutenir le bien-être des Canadiens en toutes circonstances.

La confiance envers les gouvernements locaux et nationaux du Canada a été ébranlée pendant la pandémie: près d'un répondant sur quatre (24 %) déclare qu'il a moins confiance en son gouvernement pour gérer son bien-être à long terme depuis le début de la COVID-19.

Il s'agit d'une réduction de la confiance plus importante que celle subie par toute autre entité, y compris les prestataires de soins de santé (par exemple, les médecins, les infirmières, etc.), les sociétés pharmaceutiques, les compagnies d'assurance et les entreprises de vente au détail locales (comme les pharmacies).

La perception est essentielle à la confiance, et la pandémie a centralisé l'attention sur les acteurs publics de la santé.

D'autre part, cette augmentation de la confiance dans la capacité des prestataires de soins à gérer le bien-être des Canadiens peut être considérée comme une opportunité. Nos résultats montrent que 2 Canadiens sur 3 (66 %)* sont à l'aise de recevoir des soins d'une pharmacie, ce qui est similaire à leur niveau d'aisance à recevoir leurs soins d'un prestataire de soins régulier (64 %)*.

« Le suivi des patients effectué par les pharmacies réduirait la charge de travail des médecins en supprimant certaines tâches administratives telles que les renouvellements de médicaments et les rappels de rendez-vous. »

Agent de liaison médicale principal, Compagnie pharmaceutique

Une étude récente⁴, l'une des plus vastes sur la confiance des Canadiens envers les dirigeants, les sources d'information et les institutions, confirme également ces constats: les médecins (81 %), les scientifiques (77 %) et les amis et la famille (64 %) sont les trois sources d'« informations fiables » considérées par les Canadiens. Cependant, les chefs d'entreprise et les figures politiques sont loin derrière, avec moins d'un quart des répondants leur faisant confiance (respectivement 24 % et 18 %).

*L'échantillon n'inclut pas les réponses catégorisées sous « ne sait pas / pas utilisé » représentant <5%

Puisque la confiance envers les prestataires de soins est la plus élevée et que les soignants souffrent d'épuisement à la suite de la pandémie, d'autres acteurs, comme les pharmacies et commerces locaux, pourraient avoir l'occasion de jouer un rôle plus important dans l'écosystème de la santé au Canada et, en même temps, contribuer à réduire la pression sur les soignants épuisés. Ces résultats pourraient être exploités par le biais de partenariats public-privé où des mesures incitatives seraient axées sur les résultats de santé des patients, apportant une variété de nouveaux acteurs dans le cercle central des soins au profit même des patients.



2 Canadiens sur 3 sont aussi à l'aise de recevoir des soins de santé en pharmacie que d'un prestataire de soins régulier (ex. médecin, infirmier.ère)

La COVID-19 a mis en évidence les principales lacunes du modèle actuel de soins de santé au Canada

incluant le manque de lignes directrices sur les soins virtuels et la pénurie d'outils numériques

Les précautions et la sécurité des individus pendant la pandémie a poussé à créer de nouvelles façons de fournir des soins, mais cela a également révélé une certaine réticence des prestataires et des patients à passer entièrement aux soins virtuels en partie en raison d'un manque de directives claires et communes sur ce type de service. La pandémie a également exposé la pénurie d'outils numériques et la dépendance à l'égard de processus et de systèmes obsolètes qui ne sont ni efficaces, ni faciles à utiliser. Comme l'a révélé notre sondage, de nombreux Canadiens ont toujours de la difficulté à naviguer et à s'orienter dans le système de santé, créant des obstacles tout au long du parcours de soins des patients. Les bons outils numériques pourraient contribuer à réduire cette complexité pour les patients et leurs prestataires.

Ces facteurs, combinés à une population vieillissante et complexe, exercent une pression immense sur le système de santé canadien et empêchent de répondre efficacement aux demandes en constante évolution.

Cependant, les opportunités pour de meilleurs soins à distance via des outils virtuels devraient être explorées, car 64 %* des répondants veulent plus d'options pour recevoir des soins à domicile au lieu d'être contraints de se rendre à l'hôpital ou en clinique où ils pourraient être infectés.



"Le suivi à distance va radicalement changer le paysage des soins de santé au cours des trois prochaines années alors que les prestataires de santé envisagent des modèles alternatifs pour libérer les patients des centres de soins"

Vice-président principal, Opérations,
Secteur aînés et soins à domicile





Comment pouvons-nous créer des expériences de soins plus efficaces et personnalisées ?

Quatre principes directeurs à suivre



En suivant quatre principes directeurs clés, les acteurs publics et les autres parties prenantes de la santé peuvent, individuellement et en collaboration, créer le système de santé dont les Canadiens ont besoin.

Ces principes sont:





1. Une personnalisation basée sur le partage de données en échange d'une meilleure prise en charge

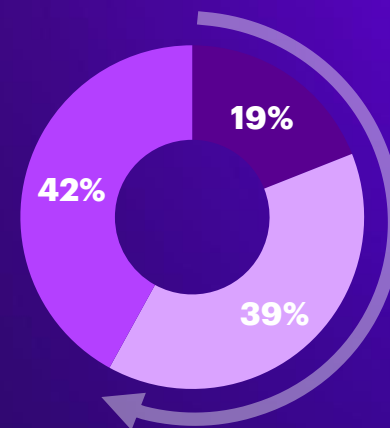
Les Canadiens sont prêts à partager leurs données, mais seulement en échange d'une valeur réelle. Les trois quarts des répondants partageraient leurs renseignements personnels de santé, surtout si cela se traduit par de meilleurs soins pour eux, comme des conseils ciblés sur les médicaments et les traitements en fonction de leur génétique personnelle. Cependant, même si les Canadiens sont prêts à partager leurs données personnelles de santé, y accéder reste un frein au développement de solutions de soins personnalisés.

Un défi additionnel avec les données personnelles de santé est au niveau de la confiance des Canadiens envers les entités qui les collectent et les utilisent. Les Canadiens ont une confiance modérée à faible dans la capacité du gouvernement à assurer la sécurité de leurs informations. La confiance devra donc être établie si l'on veut assurer une gestion de la santé de la population basée sur des données à grande échelle. Une partie du problème pourrait provenir du manque de compréhension sur ce à quoi les données personnelles pourraient être utilisées, comme l'indiquent les réponses contradictoires que nous avons reçues des répondants. **Près de la moitié des répondants (42 %) ne sont pas à l'aise avec le fait que leurs renseignements personnels de santé soient recueillis par des appareils grand public pour suivre leur santé.** Cependant, presque le même nombre de répondants (39 %) seraient prêts à partager leurs données s'ils savaient quelles données seraient collectées, à quoi elles serviraient et qui y aurait accès.

"En recueillant les données personnelles sur la santé via des appareils portables, nous pouvons fournir des informations sur la santé en temps réel et de manière proactive afin de prévenir les complications qui alourdiraient le système de santé."

Chef de district, Opérations des solutions de santé
Groupe Pharmacie

Seriez-vous à l'aise que les appareils grand public (par exemple, les téléphones portables) recueillent vos informations personnelles sur la santé et font un suivi de votre santé ?



- Je suis à l'aise que mes appareils recueillent mes données
- Je serais à l'aise que mes appareils recueillent mes données si je savais à quoi elles servent et qui y a accès
- Je ne suis pas à l'aise que mes appareils recueillent mes informations personnelles

58 %
des répondants
sont à l'aise

Source : Sondage Accenture auprès des utilisateurs de soins de santé canadiens 2021
Échantillon: n= 1863



Quatre principes directeurs pour des expériences de soins efficaces et personnalisées - **Personnalisation**

Pour accéder aux informations de santé des Canadiens, la transparence est essentielle, mais les mesures incitatives peuvent également faire partie de la solution.

Notre sondage a révélé que la moitié des Canadiens sont disposés à partager leurs renseignements personnels identifiables en échange d'un accès plus facile aux soins (p. ex. moins de temps d'attente) et de soins personnalisés ou de recommandations de bien-être. Cependant, le même nombre d'individus le ferait également en échange de points de récompense monétaires ou de fidélité.

Récompenser les individus en échange de leurs données pourrait être un moyen de collecter des informations personnelles, y compris des informations de santé, afin d'améliorer les soins et les services. Les Canadiens sont conscients de la valeur de leurs données à diverses fins et sont de plus en plus réticents à les partager sans obtenir quelque chose en retour.



des répondants partageraient leurs informations personnelles identifiables en échange de points de fidélité ou de récompenses monétaires.



Le besoin d'une plus grande confiance et d'une valeur directe grâce à de meilleurs soins pourrait être satisfait grâce à des investissements dans la génomique et la médecine personnalisée. À l'échelle mondiale, les entreprises de soins de santé du marché de la génomique et de la médecine personnalisée reçoivent le plus de financement (environ 48 milliards de dollars américains par an⁵). Cet argent est actuellement partagé entre relativement peu d'acteurs, mais ils pourraient potentiellement perturber et révolutionner l'écosystème canadien des soins de santé. Cette catégorie d'acteurs est considérée comme un perturbateur de l'industrie et probablement un domaine d'opportunité clé, en particulier en ce qui concerne les résultats de l'enquête concernant la volonté de partager des données personnelles pour la médecine personnalisée.



1. La personnalisation en action

Bénéficiaire d'une meilleure santé tout en accumulant des récompenses

Pour encourager ses clients à adopter des habitudes et des modes de vie plus sains, Manuvie a lancé Vitality, un programme propulsé par une application numérique recueillant des données personnelles de santé qui encourage et récompense les choix sains positifs par des changements de comportement⁶.

Vitality nécessite que les clients partagent leurs informations personnelles de santé avec la plateforme afin de pouvoir suivre les progrès, promouvoir des choix sains et faire des recommandations adaptées au mode de vie de l'individu.

En échange du partage de leurs données personnelles de santé, les clients gagnent des points de fidélité qui peuvent être échangés avec des réductions et des offres sur les produits et services de marques partenaires, comme des appareils de technologie portables, des restaurants, des cinémas, etc.

Ce programme fournit à Manuvie de plus amples renseignements sur ses clients, y compris leurs habitudes changeantes, qui sont utilisés pour personnaliser l'offre et les services offerts en fonction de leurs besoins.

2. Se rapprocher : accroître l'engagement proactif

La plupart des répondants (54 %) ne s'adressent à leurs prestataires de soins de santé que lorsqu'ils ont besoin de soins. En revanche, leurs prestataires engagent surtout avec leurs patients lorsque ces derniers initient le contact (58 %). De plus, seulement 15 % des prestataires de soins des répondants adoptent une approche plus proactive et s'investissent dans la santé des répondants (soit en s'intéressant au-delà des besoins immédiats, soit en aidant à planifier et à gérer leur santé).

Qu'est-ce qui pourrait expliquer ces résultats ? Cela pourrait être autant un manque de temps que de moyens de la parts des cliniciens. L'investissement dans des technologies pour automatiser les processus non cliniques ou sans valeur ajoutée pourrait aider à réduire le fardeau administratif des prestataires de soins qui, en raison de systèmes obsolètes, se rajoute à la charge de travail des médecins et rend difficile la proactivité.

La recherche sur les investissements et le financement des entreprises de type *startup* dans le domaine de la santé montre que les solutions clinico-administratives et *back-end* représentent le quatrième plus important domaine d'investissement pour 2020-2021⁵. Cela met en évidence à la fois l'intérêt des investisseurs et du marché pour ce type de solutions. Investir dans des solutions clinico-administratives et *back-end* libérerait du temps pour les travailleurs de la santé et celui-ci pourrait être utilisé proactivement sur des tâches à valeur ajoutée.



58 %

des prestataires de soins n'interagissent avec leurs patients que si le patient initie d'abord le contact

2. L'engagement en action

Un pas de plus vers une meilleure santé populationnelle

La Direction de la cybersanté de Norvège a créé un dossier de santé national pour permettre aux services de santé d'interagir et de collaborer plus efficacement, en permettant aux patients de gérer leur propre santé tout en améliorant la sécurité des patients⁷. Pour atteindre cet objectif, un nouveau système numérique fut développé permettant aux cliniciens et aux patients d'accéder aux dossiers de santé au moment et endroit opportun.

Le programme a été déployé à l'échelle nationale, offrant à tous les citoyens (plus de 5 millions) et à plus de 6 000 professionnels de la santé un accès à ce système numérique.

Le nouveau système numérique a permis au pays de franchir une étape importante vers un partage transparent d'informations de santé. Il s'agit du premier système national norvégien de partage d'informations cliniques entre les régions, les entreprises de soins de santé et les niveaux de soins.

Les patients ont désormais une plus grande visibilité sur les informations de santé enregistrées à leur sujet et peuvent même les mettre à jour via un portail Web, ce qui leur permet de jouer un rôle actif dans leurs propres soins. En attendant, les patients et les professionnels de la santé bénéficient d'un accès sans précédent aux dossiers de santé nationaux partagés.

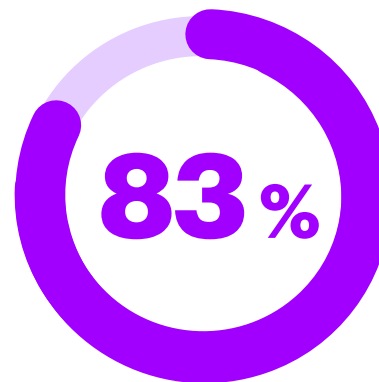
3. Cibler les investissements dans les outils de santé numérique

Les Canadiens n'ont pas le même niveau de confiance pour tous les outils numériques utilisés en santé. **Lorsqu'ils utilisent une application sans intervention humaine, ces derniers jugent plus fiables les recommandations liées à la prise et aux rappels de rendez-vous.**

Cependant, si les recommandations concernent un diagnostic préliminaire, la gestion de maladies chroniques ou les alternatives aux médicaments sur ordonnance, elles seront jugées comme moins fiables.

Étonnamment, l'utilisation d'outils numériques pour optimiser l'expérience était l'un des facteurs les moins importants contribuant à une expérience de soins positive. En revanche, les facteurs les mieux classés sont liés à des compétences non techniques telles que fournir des explications claires sur l'état de santé et les traitements (1), la capacité d'écoute et le soutien émotionnel (2), ainsi que des soins et une communication bien coordonnée entre le personnel de soins (3). Ces résultats appuient une réorientation des activités des médecins et prestataires de soins vers ce qui compte réellement pour les patients, comme écouter leurs besoins, fournir des soins empathiques et des explications claires.

Une technologie déployée de manière appropriée pourrait directement supporter ces objectifs en fournissant les bonnes données au médecin au point de service et en libérant du temps pour des activités empathiques. À l'heure actuelle, la technologie est trop souvent une perte de temps en raison des exigences de capture des données et de la recherche d'informations sur plusieurs systèmes.



des Canadiens jugent fiables la prise de rendez-vous et les rappels via les applications mobiles

L'intelligence artificielle doit être utilisée avec prudence – la confiance des Canadiens étant limitée

L'IA n'est pas encore utilisée couramment et la volonté des Canadiens et des prestataires de soins de l'utiliser est limitée.

Les patients sont à l'aise que leur médecin utilise l'IA à des fins administratives, mais le sont moins pour des fins de diagnostic ou de décisions liées à des traitements. Ceci est similaire à leur niveau de confiance envers des recommandations provenant d'une application alimentée par l'IA, car ils sont plus à l'aise si ces dernières sont liées à la planification/prise de rendez-vous qu'au diagnostic ou au traitement.

Ces résultats pointent vers le constat que les patients ne se sentent pas à l'aise avec des décisions importantes éclairées par l'IA, à moins qu'un prestataire ne les révise.

Cependant, l'utilisation idéale semble au niveau de l'administration des soins où l'IA peut être employée afin de réduire la charge administrative. Cette application de l'IA permettrait d'uniformiser les processus non cliniques et de recentrer le temps du patient et de son prestataire autour des tâches cliniques à valeur ajoutée.

L'expérience du patient serait améliorée en favorisant les facteurs qu'il considère importants pour assurer une expérience de soins positive, comme le temps pris par le prestataire pour expliquer clairement l'état de santé et le traitement, l'écoute et la compréhension des besoins, ainsi que le soutien émotionnel au patient.



52%

des répondant sont confortables avec l'idée que leur médecin utilise l'IA à des fins administratives

*L'échantillon n'inclut pas les réponses catégorisées sous « non applicable » représentant <5%



Quatre principes directeurs pour des expériences de soins efficaces et personnalisées –
Investissement

Pour l'instant, l'adoption de la technologie par les prestataires de soins est encore faible, même si la numérisation des soins à grande échelle augmente. Selon le Vice-Président des opérations d'un organisme canadien de services sociaux :

« La plus grande lacune du domaine de la santé au Canada est le manque de connaissances technologiques. Plusieurs connaissent les opportunités que la technologie peut offrir, mais les prestataires en première ligne et de nombreux dirigeants de la santé ne savent même pas quelles sont les technologies qui pourraient soutenir leur travail. Donc, un premier pas est d'éduquer sur ce qui est disponible et comment la technologie pourrait être intégrée aux systèmes actuels pour aider à soutenir à la fois les prestataires et les patients. »



3. L'investissement en action

Améliorer les soins avec l'automatisation robotique des processus (RPA)

Un organisme à but non lucratif de services de soutien d'une province canadienne avait le défi de trouver des moyens novateurs et efficaces afin de fournir aux prestataires de soins de première ligne et communautaires des renseignements cliniques à jour sur leurs patients.

Grâce à la RPA, ils ont pu relever ce défi en solutionnant trois enjeux: améliorer la qualité des données dans les dossiers de soins en utilisant la RPA pour analyser et remplacer les conditions enregistrées de manière incohérente en texte libre; améliorer le partage d'information entre un ERP de soins de première ligne et le système provincial d'archivage

des dossiers patients des soins à domicile et en milieu communautaire; assurer le suivi des patients pour les visites de dépistage préventif et les codes de facturation appropriés des cliniciens pour répondre aux critères de facturation des soins préventifs.

Ces trois processus ont été automatisés avec la RPA et ont permis de réduire les inefficacités causées par la mauvaise qualité des données, d'améliorer la prise de décision au point de service grâce à des informations de soins à jour, d'améliorer les taux de dépistage des soins préventifs et de réduire les efforts administratifs manuels habituellement requis pour exécuter tous les processus.

4. Les visites en personne sont encore privilégiées par les patients, mais les Canadiens sont de plus en plus à l'aise de recevoir leurs soins virtuellement

78 % des répondants qui ont eu recours aux soins virtuels ou à la télésanté se sont sentis à l'aise ou neutres face à leur expérience, et s'ils avaient le choix, 44 % des répondants pourraient choisir une visite virtuelle plutôt qu'une visite en personne à l'avenir. Les circonstances privilégiées pour les soins virtuels sont le renouvellement des ordonnances et le suivi des problèmes de santé. Les Canadiens sont de plus en plus à l'aise avec les soins technologiques, comme l'a révélé une récente étude d'Inforoute Santé du Canada : même si seulement 17 % des Canadiens ont déjà consulté leurs prestataires de soins virtuellement (en ligne via vidéo), 57 % sont intéressés à recevoir des soins virtuellement⁸.

Cependant, plus de la moitié (56 %) des répondants ont encore l'impression que les conditions en virtuel diminuent les soins rendus aux patients. S'il avait le choix, ce groupe préférerait des consultations en personne dans tous les cas. Les principales préoccupations des répondants incluent la perception que les soins virtuels diminuent les interactions humaines et la qualité des soins. Ces préoccupations indiquent que les Canadiens manquent d'information sur les conditions favorables et l'étendue des soins virtuels possibles sans compromettre l'expérience des soins. Les initiatives canadiennes actuelles ciblent principalement les soins et besoins élémentaires, tels que le renouvellement des médicaments, les problèmes mineurs, etc. Si nous voulons étendre la télémédecine à des services plus spécialisés, des lignes directrices claires doivent être établies et partagées avec les patients et les prestataires de soins.



78 %

des répondants qui ont eu recours aux soins virtuels ou à la télésanté se sont sentis à l'aise ou neutres face à leur expérience*

*l'échantillon ne prend pas en compte les réponses catégorisées sous « ne sait pas / pas utilisé »



Les répondants sont moins enclins à choisir une visite en mode virtuel pour un examen annuel ou un nouveau problème de santé. Cependant, lorsqu’interrogés sur les raisons d’éviter les visites virtuelles, ni l’accès à la technologie ou les préoccupations concernant la sécurité des informations personnelles ou de navigation en ligne ne furent identifiées. Ces résultats aident à définir les balises du contexte de soins en mode virtuel, car il s’avère pratique et ce surtout pour le suivi d’un problème de santé ou pour avoir une prescription. Les avantages que procurent le mode virtuel sont des facteurs clés de l’adoption de la télémédecine. En effet, les Canadiens qui ont récemment eu une visite virtuelle ont déclaré que cela leur avait permis de gagner un temps précieux (86 %) et d’obtenir un traitement plus rapidement ou après les heures d’opérations régulières (77 %)⁶. Cependant, les cliniciens ne sont pas tous convaincus des bénéfices des soins en mode virtuel et se demandent :

« À quel point sommes-nous prêts à sacrifier la qualité des soins pour favoriser la commodité ? »

Chef de chirurgie, Hôpital universitaire et centre médical

Malgré qu’un nombre grandissant de provinces établissent des programmes publics ayant recours à la télémédecine pour améliorer l’accès aux soins de populations vulnérables⁹, il reste encore du travail à faire pour dissiper les mythes entourant les soins en mode virtuel et fournir des lignes directrices claires sur leur utilisation.

Le financement de la télésanté fut en constante augmentation entre 2011 et 2021, où une première baisse fut observée en une décennie⁵. Le financement reste cependant important au Canada pour les entreprises en télésanté, mais un nombre disproportionné de concurrents s’affrontent dans l’industrie, ce qui en fait un marché peu attrayant pour les nouveaux joueurs, tant au Canada que sur le marché mondial. Les joueurs qui vont se démarquer de la compétition seront ceux qui se concentrent sur les aspects des soins virtuels qui apportent le plus de valeur aux patients.

4. L'accès en action

Améliorer l'accès aux soins avec la télémédecine

Plusieurs provinces canadiennes s'attaquent aux problèmes d'accès et d'équité avec la technologie, grâce aux plateformes de soins virtuels déployées à travers le pays⁹. En Nouvelle-Écosse, le Ministère de la santé a dû relever le défi d'améliorer l'accès aux soins pour un grand nombre de patients sans médecin de famille en raison de la faible capacité des médecins de première ligne, de l'accès limité aux soins en raison de la distance et d'une population vieillissante et souffrant de maladies chroniques. La province a lancé une initiative visant à offrir à 75 000 patients sans médecin de famille la possibilité d'accéder aux soins dont ils ont besoin, en attendant d'être jumelé à un médecin de famille¹⁰.

Un nombre important de cas se transforment en interventions coûteuses, telles que des visites aux urgences, et ce à un moment où leur état est plus aigu qu'il ne l'aurait été avec une intervention précoce. Santé Nouvelle-Écosse a choisi une solution de soins virtuels qui pourrait potentiellement être étendue à plus de services que les soins de première ligne. Des flux de travail cliniques et un modèle de soins appropriés ont été établis non seulement pour favoriser l'accès, mais aussi pour créer une expérience positive pour le patient. Le programme a été lancé à la mi-2021 et depuis, des milliers de patients sans médecin de famille se sont inscrits et ont rencontré un clinicien virtuellement via la plateforme.

Conclusion

Bien que le système de santé canadien ait connu des changements radicaux durant la pandémie de COVID-19, cette période a aussi mis en lumière de nombreuses opportunités d'amélioration. Il est primordial que les professionnels de la santé, les partenaires commerciaux et les citoyens collaborent afin de remédier aux défis actuels du système en considérant la technologie comme un allié et un facteur clé de succès pour relever les défis majeurs qui perdurent depuis des décennies. Les prochaines étapes consistent à :

Améliorer l'accès au système tout au long du parcours de soins

L'expertise et les connaissances des acteurs commerciaux de la santé doivent être mises à profit dans le cadre de partenariats avec les acteurs publics de la santé. Ces partenariats devraient se concentrer sur la charge administrative et l'accès aux professionnels de santé, ainsi que sur la navigation au travers du système.

Accroître la confiance envers les institutions de santé

L'utilisation de l'expertise de certains acteurs de la santé, tels que les pharmaciens, doit contribuer à réduire la charge des professionnels de première ligne. Les partenariats public-privé doivent être considérés et se concentrer sur des initiatives axées sur les résultats pour la santé des patients, comme l'amélioration du suivi de la santé des personnes âgées à domicile.

Créer une expérience de soins efficace et personnalisée

Afin d'améliorer le système de santé au Canada, il faut se tourner vers une approche plus personnalisée, sur un engagement accru des patients et des professionnels de la santé, sur l'optimisation des investissements dans les outils de santé numériques et sur la réduction de l'engorgement et des frictions du système.

« Les opportunités de collaboration permettront d'optimiser la pertinence de nos investissements. Nous devons tous viser à mettre en place un système de santé intégré à travers le pays et ainsi obtenir de meilleurs résultats pour un coût total moins élevé. »

Vice-président principal, Opérations
Secteur des aînées et des soins à domicile



Auteurs



Jimmy Yang

Directeur général, Stratégie et Conseil Santé
Accenture Canada

✉ Jimmy.Yang@Accenture.com

🐦 @realjimmyyang

🌐 www.linkedin.com/in/jimmysyang/



Shannon Macdonald

Directrice générale, Santé et Gouvernements provinciaux
Accenture Canada

✉ Shannon.Macdonald@Accenture.com

🐦 @shannonmac_don

🌐 www.linkedin.com/in/shannon-macdonald-847a383/

Pour plus d'informations sur la pratique Santé d'Accenture Canada, consultez: <https://www.accenture.com/ca-fr/industries/health-index>

Chercheurs

Hélène Vallières-Goulet | **Hannes Fourie** | **Elizabeth Naik**

Participants

Martin Persaud | **Rebecca Solomon** | **Dareen Kutob**



Références

1. Trois cinquièmes des dépenses des administrations publiques fédérale, provinciales, territoriales et locales ont été consacrées à la protection sociale, aux soins de santé et à l'enseignement en 2019, 2020, Statistique Canada, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/201127/dq201127a-eng.htm> (consulté le 28 octobre 2021)
2. CBC News, November 4, 2021, Coronavirus: What's happening in Canada and around the world on Thursday: COVID-19 resulted in 'biggest increase in health spending' ever in Canada, report finds, <https://www.cbc.ca/news/world/coronavirus-covid19-canada-world-nov4-2021-1.6236597> (consulté le 5 novembre 2021)
3. Mirror, Mirror 2021: Reflecting Poorly, Health Care in the U.S. Compared to Other High-Income Countries, 2021, <https://www.commonwealthfund.org/publications/fund-reports/2021/aug/mirror-mirror-2021-reflecting-poorly#rank> (Consulté le 28 octobre 2021)
4. Proof Strategies, 2021 CanTrust Index, https://getproof.com/what-we-do/cantrust/?utm_source=getproof&utm_medium=newsrelease&utm_campaign=21q1_cantrust (Consulté le 8 août 2021)
5. Analyse d'Accenture issue de Venturescanner: Health Technology report, 2021
6. Programme Manuvie Vitalité - Une assurance qui récompense l'adoption d'un mode de vie sain, 2021, <https://www.manuvie.ca/particuliers/vitalite/pour-les-participants-individuels.html> (Consulté en octobre 2021)
7. Power to the people - Digital solutions empower patients and improve safety across all of Norway, 2021, Accenture, [Electronic Health Records Norway | Accenture](#) (Consulté en octobre 2021)
8. Inforoute Santé du Canada, 2021, Sondage canadien sur la santé numérique: Utilisation des soins virtuels, https://regards.infoway-inforoute.ca/utilisation_des_soins_virtuels/?_gl=1*f2zq3n*_ga*MjEwMjIwODIwMi4xNjI5MjEzNjg3*_ga_1WN643RB5E*MTY0NDU5NjY2Ni4xMS4wLjE2NDQ1OTY2NjYuMA.. (Consulté en novembre 2021)
9. The State of Virtual Care in Canada as of Wave Three of the Covid-19 Pandemic: An Early Diagnostic and Policy Recommendations, 2021, Health Canada, https://www.canada.ca/content/dam/hc-sc/documents/corporate/transparency_229055456/health-agreements/bilateral-agreement-pan-canadian-virtual-care-priorities-covid-19/template-wf-report-eng.pdf (Consulté en octobre 2021)
10. Nova Scotia Health, May 2021, Nova Scotia Health launches VirtualCareNS Pilot, <http://www.nshealth.ca/news/nova-scotia-health-launches-virtualcarens-pilot> (Consulté en octobre 2021)



À propos d'Accenture

Accenture est une entreprise mondiale de services professionnels dotée de capacités de pointe dans les domaines du numérique, de l'infonuagique et de la sécurité. Alliant une expérience inégalée et des compétences spécialisées dans plus de 40 secteurs, nous offrons des services en stratégie et services-conseils, interactivité, technologies et opérations, tous propulsés par le plus grand réseau de centres de technologies de pointe et d'opérations intelligentes au monde. Chaque jour, nos 674 000 employés concrétisent notre promesse à l'égard des technologies et de l'ingéniosité humaine, au service de nos clients situés dans plus de 120 pays. Nous maîtrisons la puissance du changement pour créer une valeur et un succès partagés par nos clients, nos employés et nos collectivités.

Consultez notre site Web: www.accenture.com



Suivez-nous sur
[@Accenture](https://twitter.com/Accenture)



Suivez-nous sur
[accenture](https://www.facebook.com/accenture)



Connectons sur
[Accenture](https://www.linkedin.com/company/accenture)



Suivez-nous sur
[@accenture](https://www.instagram.com/accenture)

AVERTISSEMENT : Ce contenu est fourni à des fins d'information générale et n'est pas destiné à remplacer la consultation de nos conseillers professionnels. Ce document fait référence à des marques détenues par des tiers. Toutes ces marques tierces sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Aucun parrainage, approbation ou soutien de ce contenu par les propriétaires de ces marques n'est envisagé, de façon explicite ou implicite.

© Accenture, 2022. Tous droits réservés. Accenture et son logo sont des marques enregistrées d'Accenture.

À propos d'Accenture Research

Accenture Research définit les tendances et crée du savoir basé sur des données concernant les problèmes urgents auxquels les entreprises mondiales sont confrontées. Alliant la puissance de techniques de recherche innovantes à une compréhension approfondie des secteurs d'activité de nos clients, notre équipe de 300 chercheurs et analystes couvre 20 pays et publie chaque année des centaines de rapports, articles et points de vue. Nos recherches qui incitent à la réflexion - soutenues par des données exclusives et des partenariats avec des organisations de grande envergure, telles que le MIT et Harvard - guident nos innovations et nous permettent de transformer les théories et les idées novatrices en solutions concrètes pour nos clients. Consultez notre site Web: www.accenture.com/research

À propos de cette recherche

Accenture a sondé un échantillon représentatif de 1863 Canadiennes et Canadiens (« Canadiens ») sur leur perception et leurs expériences avec le système de santé canadien. Les réponses ont été recueillies par Dynata en Mai 2021 de manière confidentielle et anonyme. En plus du sondage, Accenture a mené des entretiens avec 10 dirigeants d'organismes canadiens de santé publics et privés, par l'intermédiaire de leur partenaire Atheneum, de Juin à Juillet 2021. Les résultats pour l'échantillon canadien sont statistiquement significatifs avec un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de +/- 2,3 %.

