



# Rapport sur le secteur des soins de santé virtuels.

---

Mise à jour, septembre 2020

 **TELUS**<sup>™</sup> Santé



## Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>À l'aube du changement :</b> le secteur canadien des soins de santé amorce 2020.	<b>4</b>
<b>Une pandémie</b> qui nous force à revoir notre rapport à la technologie.	<b>5</b>
<b>Cadre des soins de santé canadiens :</b> une transition rapide.	<b>7</b>
<b>La prochaine frontière :</b> les services de santé mentale virtuels.	<b>8</b>
<b>Pour l'avenir :</b> le premier modèle de soins virtuel.	<b>9</b>
<b>Annexe</b>	<b>10</b>

# Introduction

Nous sommes fiers de vous présenter l'édition de septembre 2020 du rapport de TELUS Santé sur le secteur des soins de santé virtuels.

En 2019, le Groupe Santé Medisys, qui fait maintenant partie de TELUS Santé, a publié un rapport sur le secteur des soins de santé virtuels intitulé 'Les soins de santé virtuels au Canada : La solution au bout des doigts', à partir des données les plus récentes disponibles à l'époque.

Comme il y a eu depuis d'importants développements en matière d'accès aux soins et de prestation de soins de santé, TELUS Santé a cru bon de faire le point afin de rendre compte des changements survenus au cours des derniers mois dans le secteur des soins de santé au Canada.

Le rapport de 2019 laissait planer l'espoir qu'en 2019, le Canada ouvrirait toute grande la porte aux soins virtuels, un service de santé dont nous avons cruellement besoin. La pandémie mondiale malgré ses conséquences tragiques s'est révélée un puissant catalyseur en propulsant à l'avant-plan les soins virtuels au Canada. Il est désormais clair que les soins virtuels sont là pour de bon, et qu'ils sont appelés à évoluer.

La mise à jour qui suit a été élaborée en fonction de la recherche et des perspectives disponibles au moment de la rédaction du présent rapport. Elle aborde à la fois les changements survenus à ce jour dans le secteur des soins de santé virtuels au Canada, ainsi que les nouvelles perspectives sur les résultats attendus à la suite de cet important changement de culture.



**Dr. Dominik Nowak**  
Médecin responsable et président,  
Conseil consultatif médical de TELUS



**Dr. Van Hoa Phong Le**  
Directeur médical de la clinique  
de santé au travail de Medisys

# À l'aube du changement : le secteur canadien des soins de santé amorçe 2020.

À la fin de 2019, il était clair que les stratégies numériques suscitaient un intérêt grandissant dans le secteur des soins de santé.<sup>1</sup> On sait maintenant que 2020 a marqué un tournant important.

En 2019, la majorité des cabinets de médecins et des établissements de soins primaires canadiens utilisaient une forme quelconque de dossier médical électronique<sup>1</sup>. Plus précisément, 86 % des médecins de famille du Canada utilisaient des dossiers médicaux électroniques, ce qui représente une hausse de 13 % par rapport au taux d'adoption de 73 % déclaré en 2015.<sup>2</sup>

Selon un sondage d'Inforoute Santé du Canada mené auprès des Canadiens en 2019, 63 % des personnes interrogées souhaitaient communiquer avec leurs fournisseurs de soins par courriel, 58 % souhaitaient le faire par texto ou au moyen d'une application et 44 % souhaitaient communiquer par appels vidéo.<sup>3</sup> Le réseau de télémédecine de l'Ontario a, quant à lui, signalé 1 045 389 événements virtuels (une augmentation de 36 % par rapport à l'année précédente) et un nombre record de plus de 353 000 patients ayant accédé à des soins virtuels.<sup>4</sup>

## « Le Canada offrait jusqu'ici des soins de santé analogiques dans un monde numérique. »

- D<sup>re</sup> Gigi Osler, coprésidente du Groupe de travail sur les soins virtuels de l'Association médicale canadienne

En 2018, 62 % des Canadiens interrogés jugeaient que la qualité des soins virtuels n'était pas différente de celle des consultations en personne.<sup>6</sup> Pourtant, le Canada tardait à prendre le virage numérique en soins de santé comparativement à d'autres pays du Commonwealth (enquête du Fonds du Commonwealth, ou CMWF).<sup>2</sup>

Malgré les efforts visant à favoriser l'adoption de solutions de santé numériques telles que les programmes et les initiatives lancés par Inforoute Santé du Canada, l'utilisation des soins de santé virtuels au Canada est restée relativement faible. En 2019, moins de cabinets canadiens de soins primaires offraient à leurs patients la possibilité de consulter leur dossier et de soumettre des demandes par voie électronique, y compris pour consulter un bilan de leur visite (Canada : 5 %; CMWF : 26 %) et demander le renouvellement de leurs ordonnances en ligne (Canada : 10 %; CMWF : 52 %).<sup>2</sup>

Ainsi, au début de 2020, le Canada ne manquait pas de mécanismes d'accès aux soins de santé virtuels – les technologies existant depuis des décennies<sup>1</sup> – mais en 2019, les obstacles à l'adoption étaient encore nombreux, et par conséquent, l'accès et les résultats sont demeurés faibles.<sup>1</sup>



## Une pandémie qui nous force à revoir notre rapport à la technologie.

Les premiers mois de 2020 marquent une période de grands bouleversements sociaux, culturels et économiques avec la propagation mondiale de la COVID-19. Pratiquement du jour au lendemain, les Canadiens ont dû s'en remettre à la technologie pour travailler, interagir, s'éduquer, recevoir des soins, etc.<sup>7</sup>

En l'espace de quelques semaines, les nouvelles réalités de la pandémie avaient complètement chamboulé l'accès aux soins de santé et la prestation des soins au Canada :



**60 %**

**des visites étaient virtuelles** plutôt qu'en personne à la fin avril (comparativement à 20 % auparavant).<sup>3</sup>



**240 %**

**Croissance des soins virtuels,** et de 114 % des services de santé mentale virtuels (nouveaux utilisateurs par rapport aux utilisateurs existants).<sup>8</sup>



**81 %**

**de patients satisfaits** lorsqu'interrogés sur le déroulement de leur visite virtuelle.<sup>9</sup>

## Qu'entend-on exactement par soins virtuels ?

Les soins virtuels désignent grosso modo toute interaction entre un patient et un professionnel de santé qui a lieu par le truchement d'une technologie de communication.

Le terme « soins virtuels » est souvent utilisé de façon interchangeable avec les termes « télésanté », « télémédecine » et « soins de santé numériques ». Plus spécifiquement, les soins virtuels permettent en quelques clics d'avoir facilement et rapidement accès aux soins de santé et contribuent à réduire les barrières géographiques, sociodémographiques et culturelles.<sup>4</sup>

Bien qu'ils soient considérés comme une composante de la télésanté, les soins virtuels vont bien au-delà de la simple vidéoconférence. Les appels téléphoniques, les messages texte, les courriels, la vidéoconférence et la surveillance à distance par le truchement d'appareils intelligents « prêts à porter » sont autant d'exemples de moyens de prodiguer des soins virtuels.<sup>11</sup>

Jusqu'à présent, les soins virtuels ont été utilisés essentiellement pour offrir aux patients des services de consultation classiques, mais on peut aller encore plus loin en proposant des services de diagnostic et de traitement plus approfondis.

« Les gens associent souvent les soins virtuels ou la télémédecine à la technologie, alors qu'il s'agit avant tout de la capacité de dispenser des soins en tout lieu et à tout moment. C'est un état d'esprit. »

- Dr Sacha Bhatia, chef de la direction de l'innovation médicale au Women's College Hospital

### Principaux défis

Avec la popularité grandissante des soins de santé virtuels, les défis posés par ces derniers se multiplient, pour les patients comme pour les professionnels de la santé. Le Dr. Nowak résume ainsi les principales difficultés qu'entraîne le recours de plus en plus fréquent à des plateformes de prestation de soins virtuels :

1. La littératie numérique – ou la capacité générale à comprendre et à utiliser Internet et ses technologies connexes – devient un déterminant social de la santé si la prestation des soins repose, ne serait-ce qu'en partie, sur des solutions virtuelles.
2. La continuité des soins pourrait être perturbée à mesure que les méthodes virtuelles de prestation des soins gagneront en importance. Afin d'assurer la qualité des soins et de veiller à ce que le patient soit écouté et compris, tous les fournisseurs doivent maintenir les soins de santé centrés sur le patient au sommet de leurs priorités.
3. La priorité accordée aux visites en personne, tant pour faciliter les diagnostics qu'à titre de rituel servant à approfondir le lien thérapeutique entre un patient et son professionnel de la santé, pourrait être menacée par les progrès accomplis dans le domaine des soins virtuels.

# Cadre des soins de santé canadiens : une transition rapide.

En 2019, le Groupe de travail sur les soins virtuels de l'Association médicale canadienne déclarait qu'un cadre national était nécessaire pour établir des normes afin d'assurer la qualité des services et la continuité des soins.<sup>1</sup> En l'absence de cadre national, les efforts pour mettre en œuvre des soins virtuels au cours des trois dernières décennies se sont limités à l'échelon provincial ou territorial.<sup>1</sup>

Outre les améliorations apportées aux technologies de la santé et au partage des données, les soins virtuels sont devenus un élément central de l'écosystème de la santé, mais les différences interprovinciales/territoriales continuent de faire obstacle. Sans le patient comme agent liant, les Canadiens se retrouvent devant 12 administrations qui ne sont pas – et qui ne peuvent pas – être interreliés.<sup>12</sup>

Les premiers rapports qui ont suivi l'éclosion de la pandémie révèlent des réductions substantielles du nombre global de patients pris en charge (-50 %), du nombre de nouveaux diagnostics (-60 %) et du volume d'ordonnances (-52 %).<sup>13</sup>

Les gouvernements et les collectivités ont apporté des changements rapides afin de se conformer aux recommandations des autorités sanitaires en vue d'utiliser davantage la télésanté.<sup>14</sup>

Le gouvernement fédéral a augmenté le financement des programmes virtuels de soins de santé afin de soutenir les Canadiens et de réduire la pression sur le système de santé.<sup>15</sup> En Ontario, le ministre de la Santé a autorisé provisoirement que les évaluations ou les services de counseling offerts aux personnes assurées par téléphone ou par vidéoconférence soient considérés comme des services assurés.<sup>16</sup>

Les entreprises et les assureurs sont invités à emboîter le pas. Le Centers for Disease Control and Prevention (CDC) a récemment recommandé que les régimes d'assurance santé, les systèmes de soins de santé et les assureurs communiquent avec les bénéficiaires pour promouvoir les services couverts de télésanté, de télémédecine ou d'assistance téléphonique.<sup>14</sup>

« Les soins de santé n'ont pas tendance à évoluer au même rythme que les autres industries, mais les circonstances ont fait progresser les choses de 10 ans en 30 jours.<sup>12</sup> »

- Dan Pawliw, directeur général, Akira par TELUS Santé



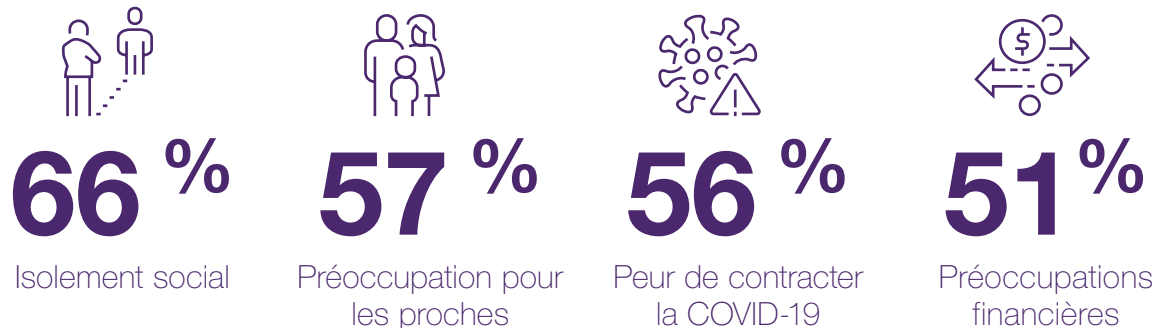
# La prochaine frontière : les services de santé mentale virtuels.

Pour de nombreux Canadiens, un effet secondaire évident des bouleversements sociaux et culturels du premier semestre de 2020 a été la détérioration de l'état de santé mentale et du mieux-être en général.

Une proportion alarmante de 56 % des Canadiens ont signalé que leur santé mentale s'était altérée depuis l'avènement de cette pandémie mondiale.<sup>17</sup>

Une enquête récente a révélé que si 5 % des personnes interrogées signalaient des niveaux d'anxiété élevés à extrêmes avant la pandémie, ce nombre est passé à 20 % après l'éclosion.<sup>18</sup>

Les principales causes des problèmes de santé mentale liés à la COVID-19 sont les suivantes :<sup>17</sup>



Compte tenu des répercussions des événements mondiaux sur la santé mentale des Canadiens, les dirigeants gouvernementaux parlent de santé mentale presque tous les jours lors de leurs conférences de presse. En mai 2020, Justin Trudeau a annoncé un investissement de 240,5 millions de dollars dans l'élaboration, l'élargissement et le lancement d'outils virtuels en matière de soins et de santé mentale pour appuyer les Canadiens.<sup>15</sup>

De même, les fournisseurs de services virtuels de santé mentale ne ménagent aucun effort pour fournir aux Canadiens le soutien dont ils ont besoin. En juin 2020, TELUS Santé a signalé une augmentation de la demande de services virtuels de santé mentale d'Akira de TELUS Santé jusqu'à sept fois plus importante qu'avant l'éclosion de la pandémie.<sup>8</sup>

Il est clair que les fournisseurs qui offrent des services virtuels de santé mentale font œuvre utile. Au cours d'un récent sondage, 48 % des participants ont répondu qu'ils avaient l'intention de continuer à utiliser les services virtuels de santé mentale ou d'accroître leur utilisation de ces services.<sup>8</sup>

La prestation de services de santé mentale virtuels aux Canadiens offre donc des perspectives intéressantes.





## Pour l'avenir : le premier modèle de soins virtuel.

Les dirigeants du secteur de la santé devront plus tard examiner de plus près l'efficacité des soins virtuels dans le traitement afin de cerner les réussites et les échecs de la prestation des soins en temps de pandémie. Il est encore trop tôt pour le faire.



Il y a eu un peu d'improvisation dans notre façon de gérer la situation. Nous allons définitivement essayer de comprendre l'impact de cette situation afin d'être en mesure d'optimiser les meilleures pratiques à l'avenir.<sup>4</sup>

- Dr Sasha Bhatia, chef de la direction de l'innovation médicale au Women's College Hospital



Jusqu'à présent, on s'entend pour dire que la combinaison continue de soins virtuels et de visites en personne sera la clé du succès dans les modèles de soins de santé à l'avenir.<sup>12</sup>

Une enquête de mai 2020 montre que 38 % des Canadiens de tous les groupes d'âge préféreraient à l'avenir les méthodes virtuelles plutôt que les visites en personne comme premier point de contact avec leur médecin.<sup>20</sup>

Il est désormais clair que les soins virtuels joueront un rôle important dans les soins de santé au Canada. La question est de savoir dans quelle mesure? Une enquête sur les attitudes des cadres du secteur des soins de santé à l'égard des soins virtuels, publiée avant la pandémie, révèle que 50 % des personnes interrogées pensent qu'au moins le quart des soins en clinique externe, des soins préventifs, des soins de longue durée et des services de mieux-être passeront au mode virtuel d'ici 2040.<sup>21</sup>

Est-ce que cet échéancier prévu se réalisera, ou se peut-il qu'il soit devancé? L'adoption croissante des soins de santé virtuels aujourd'hui solidifiera-t-elle l'intérêt envers des modèles similaires de prestation de soins dans les années à venir, ou assisterons-nous à un retour en arrière? Pour reprendre les mots du Dr Sacha Bhatia, il s'agit là d'une « question à plusieurs milliards de dollars. »<sup>12</sup>

# Annexe

1. Association médicale canadienne, 2020. Soins virtuels – Recommandations pour la création d'un cadre pan-canadien, Rapport du Groupe de travail sur les soins virtuels. Source : <https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/virtual-care/RapportduGroupedeTravailsurlesSoinsVirtuels.pdf>
2. Institut canadien d'information sur la santé, 2019. Enquête de 2019 du Fonds du Commonwealth. Source : <https://www.cihi.ca/fr/enquete-de-2019-du-fonds-du-commonwealth>
3. Green, M., 2020. Virtual Care is the Future of Health Care Delivery in Canada. Source : <http://www.healthcareimc.com/main/virtual-care-is-the-future-of-health-care-delivery-in-canada/>
4. Ontario Telemedicine Network, 2020. Soins virtuels en action. Source : <https://otn.ca/fr/virtual-care-in-action-archives/>
5. MacLeod, M., 2020. New Normal: Are virtual doctor's appointments here to stay? Source : <https://www.ctvnews.ca/health/coronavirus/new-normal-are-virtual-doctor-s-appointments-here-to-stay-1.4939255>
6. Groupe Santé Medisys, 2018. Enquête intitulée Perceptions of Employer Sponsored Health Benefits and Health Technology.
7. Gratton, F, 2020. Innovation et COVID-19 : quelles sont les leçons à en tirer? Source : <https://www.telussante.co/item/accellerer-linnovation-en-sante-pour-soutenir-notre/?region=on>
8. McKinsey & Company, 2020. Enquête intitulée Canadian consumer sentiment during the coronavirus crisis. Source : <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/survey-canadian-consumer-sentiment-during-the-coronavirus-crisis>
9. Inforoute Santé du Canada, 2020. Experiences of health care during COVID-19 reported by Canadians. Source : <https://www.inforoute.ca/en/component/edocman/3815-covid-19-tracking-survey-results/view-document?Itemid=0>
10. Shaw J, T. Jamieson, P. Agarwal et al, 2018. « Virtual care policy recommendations for patient-centred primary care: findings of a consensus policy dialogue using a nominal group technique ». Journal of Telemedicine and Telecare, 24(9):608-615
11. TELUS Santé, 2020. Le meilleur des mondes des soins de santé virtuels. Source : <https://plus.telushealth.co/blogs/health-benefits/fr/le-meilleur-des-mondes-des-soins-de-sante-virtuels/>
12. TELUS Santé, Greenhill A., S. Bhatia et D. Pawliw (conférenciers). 2020. 2020 TELUS Health Annual Conference, virtual edition: Is virtual care here to stay? [Webinaire] Source : <https://www.youtube.com/watch?v=vxuGDb60ft0&feature=youtu.be>
13. MD Analytics, 2020. COVID-19 Impact, A Physician Quick Poll.
14. Centers for Disease Control and Prevention, 2020. Healthcare Facilities: Preparing for Community Transmission. Source : <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/guidance-hcf.html>
15. Gouvernement du Canada, 2020. Le premier ministre annonce des outils virtuels en matière de soins et de santé mentale destinés aux Canadiens. Source : <https://pm.gc.ca/fr/nouvelles/communiqués/2020/05/03/premier-ministre-annonce-des-outils-virtuels-matiere-de-soins-et>
16. Ministère de la Santé de l'Ontario, 2020. Keeping Health Care Providers informed of payment, policy or program changes. Source : <http://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/ohip/bulletins/4000/bul4745.aspx>
17. Ipsos, 2020. Majority (56%) of Canadians Say COVID-19 Having a Negative Impact on their Mental Health. Source : <https://www.ipsos.com/en-ca/news-and-polls/Majority-Of-Canadians-Say-COVID-19-Having-Negative-Impact-On-Their-Mental-Health>
18. Recherche en santé mentale Canada, 2020. Mental Health During COVID-19 Outbreak Wave 1. Source : <https://www.mhrc.ca/wp-content/uploads/2020/05/Full-Report-of-Findings-of-Survey-FINAL.pdf>
19. TELUS Santé, 2020. Offrir les bons outils en santé mentale à vos employés. [Webinaire]
20. Association médicale canadienne, 2020. Que pense la population canadienne des soins de santé virtuels? Source : <https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/virtual-care/cma-virtual-care-public-poll-june-2020-f.pdf>
21. Deloitte Insights, 2020. The future of virtual health, Executives see industry wide investments on the horizon. Source : <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/health-care/future-of-virtual-health.html>
22. Association médicale canadienne, 2020. Que pense la population canadienne des soins de santé virtuels? Source : <https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/virtual-care/cma-virtual-care-public-poll-june-2020-f.pdf>
23. McKinsey & Company, 2020. Telehealth: A quarter-trillion-dollar post-COVID-19 reality? Source : <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality>
24. IDC, 2020. Market Perspective, COVID-19: Factoring in the Impact on Industry. Source : <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US46155320>
25. Recherche en santé mentale Canada, 2020. Mental health in crisis: How COVID-19 is impacting Canadians. Source : <https://www.mhrc.ca/wp-content/uploads/2020/05/Summary-Report-of-Key-Survey-Findings-FINAL.pdf>
26. Léger 360, 2020. Les Canadiens et le système de santé pendant et après la pandémie : faits saillants <https://leger360.com/fr/sondages/les-interactions-des-canadiens-avec-le-systeme-de-sante-pendant-et-apres-la-pandemie%e2%80%af-faits-saillants/>



 **TELUS<sup>™</sup> Santé**

[telussante@telus.com](mailto:telussante@telus.com)