



L'AVENIR DE LA CONNECTIVITÉ DANS LES SOINS DE SANTÉ

RAPPORT SUR LE POINT DE VUE DE LA POPULATION CANADIENNE AU SUJET DU SYSTÈME DE SANTÉ

Août 2019 – Une collaboration AMC-Ipsos





Le Sommet de l'AMC sur la santé de 2019 explore la notion de « connectivité » dans les soins de santé. Dans le but de faire une première exploration de la question, l'Association médicale canadienne a collaboré avec Ipsos pour demander aux Canadiens et Canadiennes ce qu'ils pensent de la technologie appliquée au secteur des soins de santé (soins virtuels, intelligence artificielle et plateformes en ligne pour les patients) et des enjeux d'amélioration de l'accessibilité, du contrôle des dossiers médicaux, de la confiance et la protection de la vie privée, et enfin de l'humanité des soins de santé dans un monde branché.



Grâce à l'implantation répandue d'Internet haute vitesse, les Canadiens et les Canadiennes vivent de plus en plus dans un monde branché : selon l'édition 2019 du *Dossier documentaire sur Internet au Canada* publié par l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI), près des trois quarts des Canadiens passent au moins trois à quatre heures en ligne par jour, et plus d'un sur dix passe plus de huit heures en ligne par jour. Plus que jamais auparavant, on accède à Internet au moyen d'appareils mobiles, et ce sont les baby-boomers (55 ans et plus) qui ont connu la plus forte croissance de la navigation sur le Web au moyen d'un appareil mobile, passant de seulement 24 % en 2015 à 57 % en 2019.

L'accès à Internet a permis aux Canadiens et Canadiennes d'être plus connectés, avec leurs amis et leur famille par le biais des médias sociaux, pour leurs transactions financières par les services bancaires en ligne, au monde entier par l'intermédiaire des actualités en ligne, au commerce grâce à l'achat en ligne ou à leurs gouvernements par un éventail croissant de services numériques. Bref, les Canadiens et les Canadiennes se connectent à ce qui est important dans leur vie quotidienne.

88 % des Canadiens et Canadiennes ont déclaré avoir utilisé des services bancaires en ligne l'an dernier, et plus de la moitié (53 %) ont indiqué qu'il s'agissait de leur méthode de transaction bancaire la plus courante (Association des banquiers canadiens).

Près de 80 % des Canadiens et Canadiennes de 18 ans et plus déclarent avoir utilisé, de juillet 2017 à juin 2018, des versions gratuites de produits numériques ou avoir acheté de tels produits, comme des services de diffusion de musique et de vidéo en continu, des livres électroniques, des jeux en ligne, des applications et des logiciels. Au cours de la même période, 28 % des Canadiens et Canadiennes de 18 ans et plus déclarent avoir gagné de l'argent sur des plateformes en ligne (Statistique Canada).



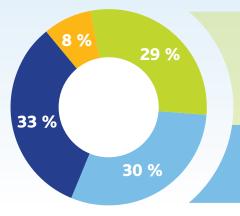


Au cours des 10 prochaines années

La population canadienne est divisée sur la question de savoir si notre système de santé s'améliorera, se détériorera ou demeurera inchangé au cours des 10 prochaines années.

Orientation du système de santé

Le système de santé sera-t-il meilleur ou pire dans 10 ans? Les Canadiens sont divisés sur la question : ils croient en proportions presque égales que le système s'améliorera, se détériorera ou restera le même. Ceux et celles qui croient en une amélioration l'attribuent principalement à l'avancement de la technologie et de l'innovation.



Les répondants qui croient que le système de santé s'améliorera au cours des 10 prochaines années **attribuent principalement ce changement positif à l'avancement de la technologie et de l'innovation** (28 %); ils sont bien moins nombreux à choisir comme deuxième raison l'augmentation du financement, du soutien, des politiques, de l'attention et des efforts du gouvernement (16 %).

« De meilleures technologies et innovations faciliteront les choses. Il devrait y avoir plus de médecins disponibles. » « La technologie y sera intégrée, notamment en permettant aux gens de parler aux médecins sur Internet. »



Demeurera inchangé

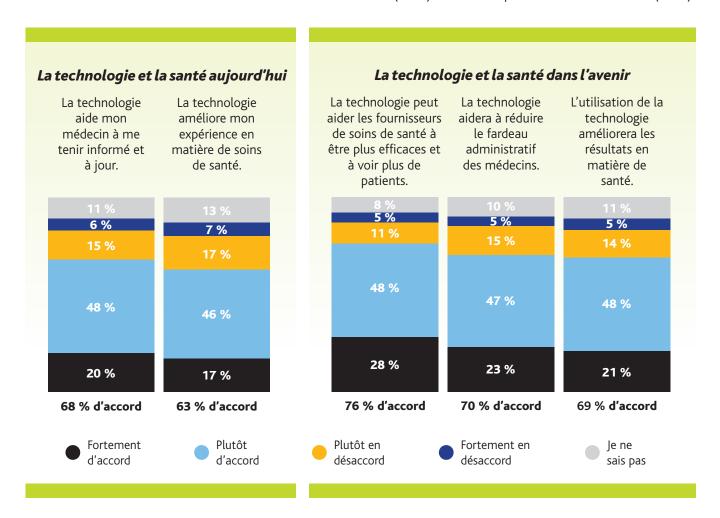
Se détériorera

Je ne sais pas



Les personnes qui ont l'impression que le système se détériorera signalent un manque de financement, tandis que celles qui croient que le système s'améliorera fondent leurs attentes sur l'avancement de la technologie et de l'innovation.

En fait, la plupart des Canadiens et Canadiennes jugent que la technologie aura un effet positif sur leur vie, qu'il s'agisse d'améliorer la circulation de l'information entre eux et leur médecin (68 %) ou de leur expérience des soins de santé (63 %).



Les Canadiens et Canadiennes ont des attentes élevées à l'égard de la santé pour les 10 prochaines années. Bon nombre d'entre eux croient que des choses comme la santé branchée et les soins virtuels sont susceptibles de survenir et ils croient en majorité que cela aura un effet positif sur leur vie.

Il ne faut pas s'étonner que l'on attende de la technologie des améliorations supplémentaires du système de santé, car la population canadienne a connu une croissance rapide des nouvelles technologies dans tous les aspects de la vie au cours des 15 dernières années.



La population canadienne prédit l'avenir des soins de santé

En ce qui concerne leur santé, les Canadiens et Canadiennes s'attendent à être encore plus branchés au cours des 10 prochaines années et sont d'avis, en majorité, que ce changement améliorera leur vie. Ainsi, ils pensent que l'on verra se concrétiser les possibilités suivantes au cours des 10 prochaines années.

	% qui croient ce changement probable	% qui croient que leur vie en sera meilleure
Ils pourront faire le suivi de leur prochain rendez-vous avec un spécialiste au moyen d'un système qui indiquera où ils se trouvent dans la file d'attente.	79 %	79 %
Ils pourront avoir accès à leurs antécédents médicaux complets et y contribuer, et ils pourront partager ces renseignements avec leur médecin en tout temps.	77 %	83 %
Ils pourront consulter leur professionnel de la santé virtuellement au moyen d'une plateforme numérique.	71 %	65 %
Tout ce qui concerne leur santé, qu'il s'agisse d'analyses sanguines, de médicaments, de forme physique ou d'habitudes de sommeil, sera surveillé sur une plateforme centralisée.	62 %	69 %
Les données de leur Fitbit ou autre dispositif portable seront liées à leurs données médicales et hospitalières	60 %	66 %

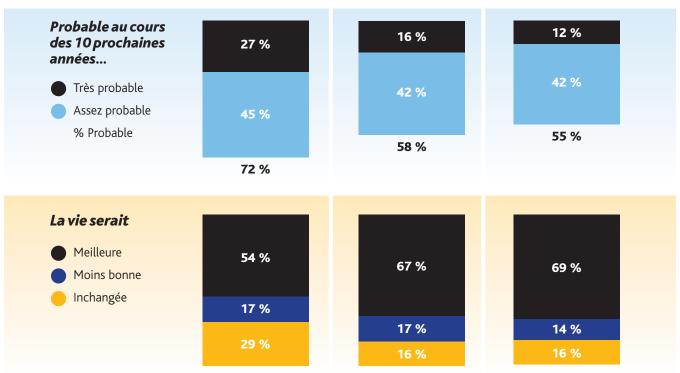
Le rôle de l'IA dans les soins de santé

Les Canadiens et Canadiennes reconnaissent également le rôle que l'intelligence artificielle (IA) jouera dans l'avenir des soins de santé. Près de 6 personnes sur 10 pensent qu'au cours des 10 prochaines années, les programmes d'IA ou les robots seront probablement en mesure de fournir de vrais services de soins de santé, comme la chirurgie assistée par un robot, le diagnostic précoce, etc., et plus de la moitié pense que les programmes d'IA pourront probablement diagnostiquer avec précision diverses maladies et affections. Sept personnes sur dix au Canada croient que les rendezvous médicaux seront probablement pris par un système d'IA au cours des 10 prochaines années. Plus des deux tiers croient que ces progrès dans la technologie de l'IA auront un effet positif sur leur vie.

Changements dans la santé au cours des 10 prochaines années et effet sur la vie

Sept Canadiens sur dix croient que les rendez-vous médicaux seront sans doute fixés par un système d'IA au cours des 10 prochaines années. Plus de la moitié croient que l'IA pourra probablement fournir de vrais services de santé et diagnostiquer des maladies avec précision. En majorité, ils sont d'avis que l'effet sur leur vie sera positif.

Les rendez-vous médicaux seront fixés par un système robotique ou d'intelligence artificielle. Les programmes d'intelligence artificielle (IA) ou les robots seront en mesure de fournir de vrais services de soins de santé, tels que la chirurgie assistée, le diagnostic précoce, etc. Les programmes d'intelligence artificielle (IA) ou les robots seront en mesure de diagnostiquer avec précision des maladies et des troubles de toutes sortes.





L'avenir des soins virtuels

Les Canadiens et Canadiennes sont prêts à adopter une approche plus connectée en matière de soins de santé. La majorité d'entre eux s'intéressent aux soins virtuels, et beaucoup croient qu'il s'agit d'un pas dans la bonne direction pour le système de santé qui mènera à un meilleur accès, à la prestation des soins en temps plus opportun et à de meilleurs soins de santé dans l'ensemble. Bien qu'il y ait beaucoup d'optimisme, les Canadiens et Canadiennes demeurent préoccupés par la perte de contact humain en soins de santé (77 %), par les risques pour la vie privée (75 %) ou par le risque que ces changements ouvrent la porte aux soins de santé privés (71 %).

Soins virtuels – optimisme et préoccupation

Beaucoup de Canadiens croient que les systèmes virtuels faciliteront l'accès aux soins en temps opportun et en rehausseront la qualité dans l'ensemble, mais il existe une préoccupation importante liée à la perte de contact humain, aux risques pour la vie privée et à l'ouverture d'une porte aux soins de santé privés.

% Fortement/assez d'accord

Les soins virtuels amélioreront l'accès aux services de santé	73 %
Les soins virtuels permettront d'obtenir des soins plus rapidement	71 %
Les soins virtuels sont plus pratiques que la consultation en personne	67 %
Les soins virtuels amélioreront l'ensemble des soins de santé	63 %

Avec les plateformes virtuelles, le contact humain et la compassion sont perdus	77 %
Les consultations virtuelles menacent la vie privée	75 %
Les soins virtuels ouvrent la porte aux soins de santé privés au Canada	71 %



Par ailleurs, l'écart intergénérationnel diminue. Bien que les jeunes manifestent un intérêt plus marqué, la majorité des baby-boomers s'intéressent également aux soins virtuels.

Intérêt pour les soins virtuels Près des deux tiers des Canadiens ont manifesté un intérêt à consulter des fournisseurs de soins de santé au moyen d'une plateforme virtuelle. Les jeunes manifestent un plus grand intérêt; 6 sur 10 des 55 ans + sont intéressés. Tous les médecins Pharmaciens Mon médecin Intérêt pour la consultation via une 24 % 26 % 26 % plateforme virtuelle... Très intéressé 43 % Assez intéressé 42 % 40 % % intéressés **66** % 67 % 68 % % intéressés selon l'âge 18-34 70 % 71 % 68 % 71 % 35-54 68 % 69 % 61 % *55*+ 63 % **62** %



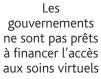
L'intérêt pour les soins virtuels existe, mais la majorité des Canadiens et Canadiennes croient que le pays a mis du temps à adopter les soins virtuels et 8 sur 10 pensent que les gouvernements ne sont pas prêts à financer l'accès aux soins virtuels.

Le Canada est-il prêt pour les soins virtuels?

Sept personnes sur dix croient que le Canada a tardé à adopter les soins virtuels, et près de huit sur dix croient que le gouvernement n'est pas prêt à financer l'accès par les soins virtuels. On a aussi l'impression que ni les médecins ni les patients ne sont prêts pour les soins virtuels.

des répondants croient que le Canada a mis du temps à adopter les soins virtuels (aucune différence intergénérationnelle)







% Fortement/plutôt d'accord





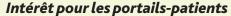
Les patients ne sont pas prêts pour les soins virtuels

On croit toutefois que ce ne sont pas seulement les gouvernements qui ralentissent l'adoption, car beaucoup jugent que les médecins et les patients ne sont pas prêts pour les soins virtuels. Cette lente adoption se reflète dans le très faible nombre signalé plus tôt de Canadiens et Canadiennes qui utilisent les soins virtuels.

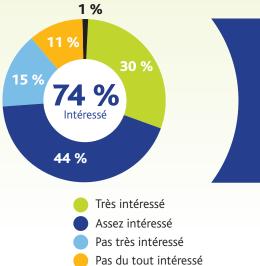


La demande de portails-patients en ligne

Un « portail-patient » est un site Web sécurisé qui offre aux utilisateurs un accès en tout temps à leurs renseignements de santé personnels et les relie à leur médecin de famille ou leur équipe de santé. Les utilisateurs peuvent également prendre des rendez-vous et tenir des conversations en ligne avec leur médecin en toute sécurité.



Les trois quarts des Canadiens sont intéressés à utiliser des portails-patients, 3 sur 10 étant très intéressés.



J'utilise déjà un portail patient

Les jeunes Canadiens manifestent un plus grand intérêt (**79 %** des 18 à 34 ans, **75 %** des 35 à 54 ans), mais 7 sur 10 (**68 %**) des 55 ans + sont eux aussi intéressés.

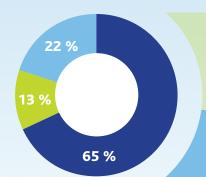
Quatre Canadiens sur dix s'abonneraient à un service virtuel payant offert par une entreprise privée comme Google ou Apple qui offrait un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à **leur médecin de famille ou à un groupe de professionnels de la santé avec lesquels ils auraient de l'expérience**. Chez les 18 à 34 ans, plus de la moitié disent qu'ils s'abonneraient à un tel service (55 % contre 45 % chez les 35 à 54 ans et 31 % chez les 55 ans et plus).

Le tiers des répondants affirment qu'ils s'abonneraient à un tel service s'il **offrait l'accès à un éventail de professionnels de la santé autorisés et la surveillance continue de leur santé au moyen d'un dispositif portable**. Ici encore, les jeunes sont les plus susceptibles de dire qu'ils s'abonneraient, la moitié d'entre eux disant qu'ils le feraient (49 % chez les 18 à 34 ans contre 34 % chez les 35 à 54 ans et 25 % chez les 55 ans et plus).

Alors que les Canadiens et Canadiennes semblent impatients de voir les avantages des soins virtuels se concrétiser, ils sont également prêts à se lancer dans le monde des portails-patients connectés et il leur importe peu que ces services soient offerts par notre système public de santé ou par des entreprises privées comme Google ou Apple.



Les deux tiers des Canadiens croient que les portails-patients sont un pas dans la bonne direction pour le système de santé, surtout parce qu'ils amélioreraient et faciliteraient l'accès aux soins et réduiraient les temps d'attente.



Principales raisons pour lesquelles on croit que les portails-patients sont un pas dans la bonne direction pour le système de santé :

- Accès amélioré et plus facile aux services/soins/renseignements/ dossiers (44 %)
- Temps d'attente plus courts/réduits, traitement/soins/diagnostic plus rapides (23 %)

« Amélioreront la gestion du rentables »

« Énorme amélioration de l'accessibilité et obtention de conseils médicaux en temps opportun sur une plateforme normalisée »

Un pas dans la bonne direction

Je ne sais pas

Un pas dans la mauvaise direction

Les jeunes Canadiens sont plus susceptibles de penser que les portails-patients sont un pas dans la bonne direction (70 % de 18 à 34 ans, 67 % de 35 à 54 ans), mais 6 sur 10 (60 %) des 55 ans + le pensent aussi.



Près de la moitié des Canadiens et Canadiennes sont également prêts à téléverser leurs données sur la santé dans un programme comme Google, Alexa, Siri, etc., pour qu'elles soient partagées avec leur fournisseur de soins de santé afin de signaler tout problème et de permettre à un tel programme de suivre et de surveiller leur santé. Chez les moins de 35 ans, près de 6 sur 10 seraient prêts à adopter cette technologie.

Seraient disposés à utiliser un service de santé privé

Plus de quatre Canadiens sur dix (surtout les moins de 35 ans) seraient prêts à entrer des données de santé dans un programme comme Google et à permettre au programme de surveiller leur santé.



Téléverser vos données de santé dans un programme comme Google, Alexa, Siri, Fitbit, etc. qui les communiquerait à votre fournisseur de soins de santé et signalerait tout problème

18-34 ans: 58 % 35-54 ans: 48 % 55 ans +: 36 %



Permettre à un programme comme Google, Alexa, Siri, Fitbit, etc. d'effectuer la surveillance de votre état de santé et de signaler tout problème à votre fournisseur de soins de santé

18-34 ans: 57 % 35-54 ans: 46 % 55 ans +: 33 %





Huit personnes sur dix au Canada aimeraient avoir accès à tous leurs renseignements de santé à partir d'une seule plateforme électronique et sept sur dix croient que cela réduirait les risques d'erreurs médicales.

Intérêt pour les plateformes de santé en ligne

Huit Canadiens sur dix aimeraient avoir accès à tous leurs renseignements de santé à partir d'une seule plateforme électronique et sept sur dix croient que cela réduirait les risques d'erreurs médicales.



des répondants souhaiteraient accéder à tous leurs renseignements de santé à partir d'une seule plateforme; 4 sur 10 sont **très intéressés**, sans différence intergénérationnelle



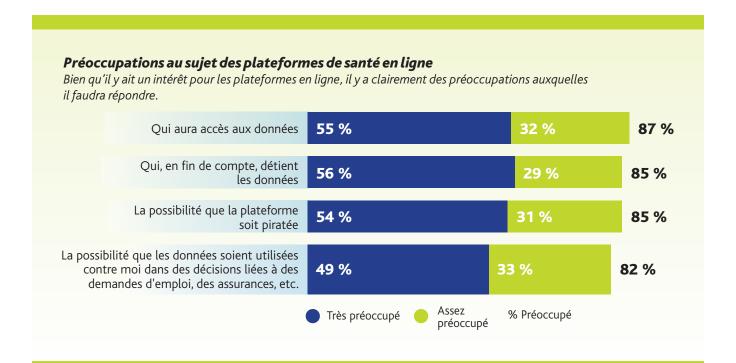
des répondants croient qu'en ayant tous leurs renseignements sur une seule plateforme électronique les risques d'erreurs médicales seraient moindres; ici encore, aucune différence intergénérationnelle

Plus de 8 personnes sur 10 au Canada s'intéressent à la possibilité d'accéder à tous leurs renseignements de santé à partir d'une seule plateforme, y compris 4 sur 10 qui sont très intéressées – sans différence intergénérationnelle, ce qui donne à penser que cette évolution est souhaitée par les Canadiens et Canadiennes de tous âges et qu'ils sont prêts à accepter ce changement.



Confiance et vie privée

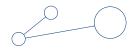
Cette ouverture à des soins de santé plus connectés soulève des préoccupations, car la majorité des Canadiens s'inquiètent de savoir qui aurait accès à leurs données, qui en seraient ultimement propriétaire, et de l'utilisation possible de ces données contre eux dans des décisions comme les demandes d'emploi et l'assurance. Les Canadiens veulent avoir le contrôle de leurs données personnelles de santé et croient qu'ils devraient avoir le droit d'approuver les modalités d'accès à leurs données de santé; de plus, ils estiment que ce sont de leurs données de santé et qu'elles n'appartiennent pas au gouvernement ou à des plateformes technologiques.



La préoccupation augmente avec l'âge :

- Qui est ultimement propriétaire des données (66 % des personnes de plus de 55 ans au Canada sont très préoccupées, contre 45 % des de 18 à 34 ans).
- Qui aura accès aux données (64 % des personnes de plus de 55 ans au Canada sont très préoccupées, contre 43 % des 18 à 34 ans).
- La plateforme sera piratée (62 % des personnes de plus de 55 ans au Canada sont très préoccupées, contre 46 % des 18 à 34 ans).
- Que mes données pourraient être utilisées contre moi dans des décisions comme des demandes d'emploi, des assurances, etc. (55 % des personnes de plus de 55 ans au Canada sont très préoccupées, contre 40 % des 18 à 34 ans).

Quatre personnes sur dix croient que toutes les données de santé (p. ex., dossiers de santé anonymisés et renseignements provenant de dispositifs portables) devraient être recueillies et mises à la disposition des chercheurs en santé et des gouvernements; une personne sur trois affirme ne pas se soucier de savoir qui a accès à ses données sur la santé tant qu'elles sont utilisées à bon escient.



Données anonymisées sur la santé

Quatre personnes sur dix croient que toutes les données de santé (p. ex., dossiers de santé anonymisés et renseignements provenant de dispositifs portables) devraient être recueillies et mises à la disposition des chercheurs en santé et des gouvernements; une personne sur trois affirme ne pas se soucier de savoir qui a accès à ses données de santé tant qu'elles sont utilisées à bon escient.



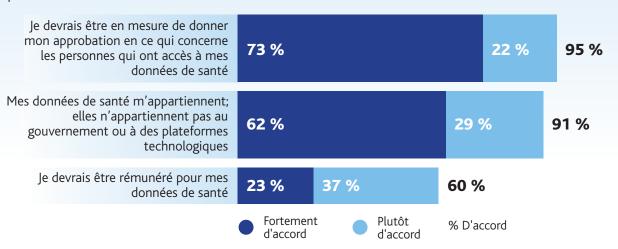
des répondants croient que toutes les données de santé, comme les dossiers de santé anonymisés et les renseignements anonymisés provenant de dispositifs portables comme les Fitbits et les montres Apple Watch, devraient être recueillies et mises à la disposition des chercheurs du domaine de la santé et des gouvernements. des répondants importe qui a a

des répondants disent que peu leur importe qui a accès à leurs données anonymisées sur la santé si elles sont utilisées à bon escient. Les moins de 35 ans sont beaucoup plus susceptibles d'être de cet avis (47 % contre 32 % chez les 35 à 54 ans, 27 % chez les 55 ans +).

Contrôle des données de santé

Il est clair que les Canadiens veulent avoir le contrôle de leurs données de santé, plus de 9 sur 10 disant qu'ils doivent pouvoir approuver l'accès à leurs données de santé et qu'ils en sont propriétaires, et non le gouvernement ou les plateformes technologiques. Six sur dix croient qu'ils devraient être rémunérés pour leurs données de santé.

les 55 ans +)



Dans l'ensemble, la population canadienne est divisée sur la question de savoir si notre système de santé s'améliorera, se détériorera ou restera inchangé au cours des 10 prochaines années. Cependant, elle s'entend pour souhaiter une amélioration du système et croit qu'une meilleure connexion entre les patients et les professionnels de la santé est essentielle.

On réclame également une plus grande utilisation des plateformes d'information sur la santé et une augmentation de l'accès aux soins virtuels, ce qui non seulement rendra le système de santé plus efficace et efficient, mais mènera aussi à de meilleurs résultats de santé globaux.

