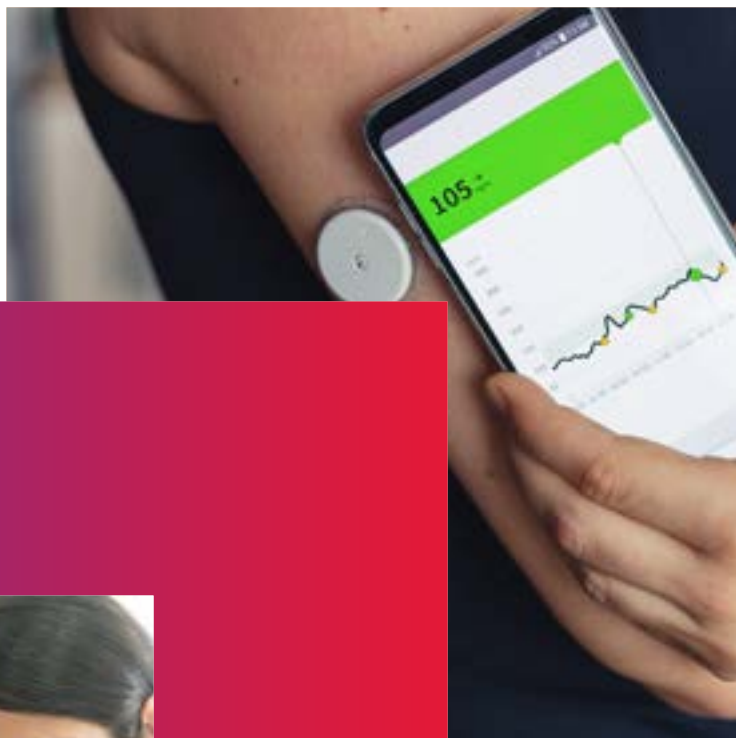


2023



Évoluer vers un  
meilleur avenir  
dans le secteur  
de la santé



# Introduction

Des dirigeant.e.s du secteur de la santé du Canada se sont réunis pour discuter des défis et des occasions qui se présentent, exprimant le besoin d'un changement en profondeur lors d'une série de tables rondes, de séances en petits groupes et d'allocutions.

En collaboration avec CGI, le Healthcare Roadshow du Public Sector Network (PSN) tenu au printemps 2023 a permis à des leaders d'Halifax, d'Ottawa, de Toronto, d'Edmonton et de Vancouver de se réunir et d'explorer les possibilités pour réussir un changement en profondeur et pour tracer la voie vers un meilleur avenir pour les soins de santé au Canada et le rôle que devrait jouer la technologie.

# Table des matières

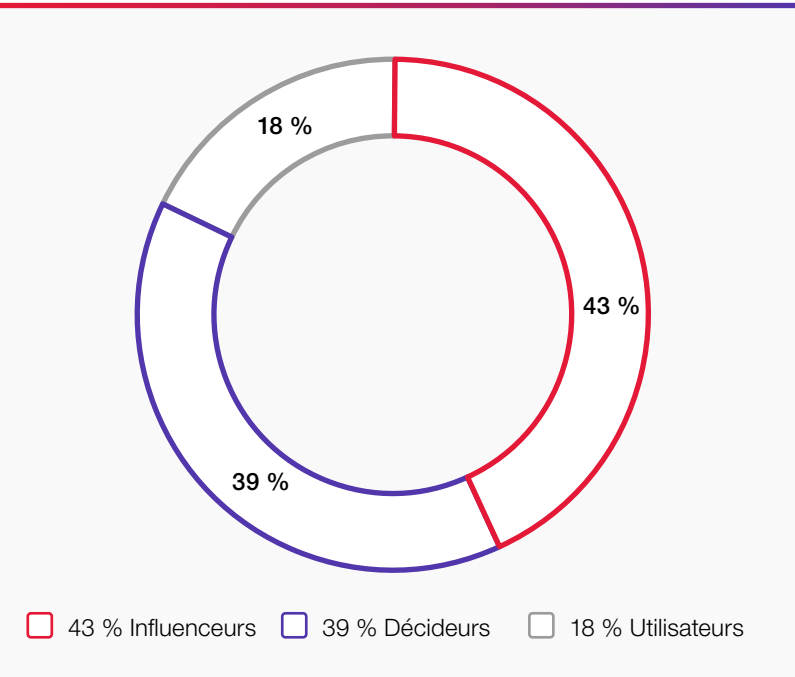
Introduction	2
Le Healthcare Roadshow du PSN – un aperçu	4
Enjeux nationaux	5
Priorités régionales	6
Perspectives	8
Planifier la continuité des affaires	10
Accélération de la transformation numérique	11

# Le Healthcare Roadshow du PSN – un aperçu

## Sujets abordés

Date	Ville	Sujets abordés
28 avril	Halifax	Ressources humaines en santé et solutions technologiques
2 mai	Toronto	Planification de la continuité des affaires et reprise après sinistre dans le secteur hospitalier
3 mai	Ottawa	Gestion des ressources et utilisation optimale de l'IA
10 mai	Vancouver	Refonte des processus de travail et importance stratégique de la technologie (y compris l'IA)
19 juin	Edmonton	Temps d'attente aux urgences, accès aux soins à distance et évolution des pratiques de confidentialité et de sécurité

## Rôles des participant.e.s



## Statistiques de l'événement

577 inscriptions

81 présentateurs

72 partenaires

5 villes

# Enjeux nationaux

Les enjeux nationaux soulevés lors de la tournée ont révélé qu'en dépit de la collaboration et de l'innovation mises en œuvre dans le cadre de la réponse à la COVID-19, peu de changements ont été apportés aux grands défis en matière de prestation de services. Les patient.e.s ont de la difficulté à accéder rapidement à des services de soins de santé, les hôpitaux sont confrontés à une pénurie de main-d'œuvre et les gouvernements provinciaux et fédéral doivent faire face aux coûts élevés de la prestation de services. Au Canada, les stratégies de recrutement et de rétention des professionnels de la santé constituent une priorité absolue pour les administrateurs, car l'accès aux soins de base, les longs délais d'attente pour certaines opérations chirurgicales et la prestation de services cliniques ont une incidence sur les soins aux patients dans l'ensemble du réseau de la santé.

Sondage du PSN : Dans toutes les régions, **la pression sur les ressources** a été mentionnée comme étant le plus grand défi auquel les organisations font face aujourd'hui.



## Recrutement et rétention

La grave pénurie de main-d'œuvre à l'échelle nationale met à rude épreuve un secteur de la santé déjà débordé. Les méthodes et processus d'embauche actuels ne suffiront pas à relever les défis prévus en matière de main-d'œuvre dans l'ensemble du secteur et les responsables du secteur de la santé cherchent de nouvelles solutions.

## Prestation de services

Un accès rapide aux services de soins de santé est essentiel au bien-être de la population canadienne, mais les problèmes liés à la pénurie de prestataires de soins primaires, au flux de patients et à la nécessité d'améliorer l'efficacité de la prestation des soins dans le système ont été cités par de nombreuses personnes comme étant une grande source de préoccupation. Des systèmes complexes et obsolètes et l'inefficacité des processus constituent des obstacles majeurs à la mise en place de services cohérents et efficaces.

S'il s'agit là des principales priorités nationales soulevées par les participant.e.s, certaines questions régionales ont également des implications nationales.

# Priorités régionales

Mettre en place un système de santé moderne et durable et s'assurer que la population ait accès aux services sont des éléments fondamentaux d'un réseau sain. Les participant.e.s ont examiné les principaux défis à relever afin de déterminer le rôle que la technologie devrait jouer dans la résolution de problèmes locaux.

## Halifax

L'événement d'Halifax s'est concentré sur des thèmes clés comme les ressources humaines en santé et le besoin de solutions technologiques. Il y a eu aussi des discussions sur l'innovation, l'intelligence artificielle et la cybersécurité.

### Voici d'autres sujets qui ont été abordés :

- la manière d'introduire l'innovation et de se concentrer sur des mises en œuvre technologiques tangibles et tactiques et moins sur des projets pilotes;
- le rôle que pourrait jouer l'innovation en réponse à la pénurie de médecins;
- la manière de tirer parti des données pour une prestation de services optimale;
- la sécurité de l'information et la protection de la vie privée, compte tenu des récentes pannes et attaques par rançongiciel;
- l'utilisation de la technologie afin d'améliorer la communication et les soins aux patient.e.s.

## Toronto

À Toronto, un sujet particulièrement important a été la reconnaissance des lacunes dans la planification de la continuité des affaires et de la reprise après sinistre dans le secteur hospitalier. Dans un secteur où les défaillances technologiques ont un lien direct avec le bien-être des patient.e.s, les organisations sanitaires ont besoin d'une approche de reprise après sinistre en cas de crise et de sinistre informatique qui soit actuelle, testée et solide.

### Voici d'autres sujets qui ont été abordés :

- la **collaboration formelle et informelle** pour atteindre des objectifs communs et développer des modèles de soutien en TI et en cybersécurité;
- les **ressources humaines en santé** et la réponse à l'épuisement professionnel et à la fatigue ressentie dans tout le secteur;
- Les **soins virtuels** et la manière de mieux utiliser les ressources disponibles et d'optimiser la main-d'œuvre.

## Ottawa

L'événement d'Ottawa portait sur deux thèmes principaux : la gestion des ressources et l'utilisation optimale de l'IA. Les deux visent à répondre aux mêmes problèmes : l'immense retard dans les procédures médicales qui a commencé à s'accumuler pendant la pandémie et le nombre alarmant de postes vacants dans l'ensemble du secteur de la santé.

### Voici d'autres sujets qui ont été abordés :

- poursuivre la **collaboration** sans la pression de la pandémie.
- la **refonte des processus** qui, combinée à la gestion de la main-d'œuvre, pourrait contribuer à créer un système de santé plus efficace.
- la **démocratisation des données** pour que les données puissent circuler librement parmi les spécialistes et les équipes de soins aux patient.e.s.



## Vancouver

À Vancouver, tous s'entendaient pour reconnaître les problèmes liés à l'environnement des soins de santé, mais les gouvernements et les partenaires ont également fait preuve d'optimisme et se sont engagés à trouver des solutions novatrices. En plus de la refonte des processus de travail et de l'importance stratégique d'exploiter la technologie (y compris l'IA), les sujets suivants ont été abordés :

- la manière d'**attirer et de retenir le personnel** en dépit du nombre élevé de postes vacants dans le secteur de la santé (plus de 150 000 postes vacants sont prévus). Cette discussion a porté sur la refonte du travail dans le secteur des soins de santé afin de favoriser la rétention et le recrutement ainsi que de mieux gérer les flux de travail.
- les **soins virtuels** ont été un sujet important. Les représentants des autorités sanitaires et d'autres personnes ont discuté de la transition entre nos modèles de soins entièrement virtuels en raison de la COVID et d'une utilisation plus équilibrée des soins virtuels;
- la **transmission des données** a été un sujet majeur avec la présentation du tableau de bord des performances du système de santé (initialement conçu par CGI), qui rend compte des performances intersectorielles;
- l'**IA et l'IA générative** ont fait l'objet d'une discussion approfondie avec une démonstration en direct et une présentation de Nuance sur l'utilisation de l'IA pour transformer la voix en texte afin d'automatiser le dossier d'un patient à partir d'une discussion non structurée. Cette solution pourrait aider à relever les défis de la charge de travail du personnel soignant.

## Edmonton

Les organisations participantes représentaient l'ensemble de l'écosystème de la santé en Alberta. Il y a eu de bonnes discussions sur certains défis prioritaires auxquels le secteur est confronté. Ces défis sont les temps d'attente trop longs aux urgences (services médicaux d'urgence), la garantie d'un accès adéquat et opportun aux soins primaires (en particulier dans les communautés rurales) et la nécessité de faire évoluer les pratiques en matière de protection de la vie privée et de sécurité pour répondre aux nouveaux besoins. La santé mentale a été reconnue comme une priorité absolue pour la province, car les problèmes de dépendance et de santé mentale augmentent.

### Voici d'autres sujets abordés :

- le besoin d'équité dans le secteur des soins de santé au moyen de la diversité et de l'innovation;
- l'importance de proposer une expérience patient.e personnalisée pour répondre aux besoins changeants des citoyen.ne.s;
- la manière d'atténuer le risque de pénurie de talents et d'épuisement professionnel.

# Perspectives

Tous les événements ont donné lieu à des perspectives et à des solutions potentielles aux défis auxquels notre secteur des soins de santé est confronté. Voici quelques points à retenir :



## Tirer parti de l'intelligence artificielle

L'attitude à l'égard de l'intelligence artificielle a considérablement changé par rapport à l'événement de l'an dernier. Les participant.e.s ont montré un intérêt marqué pour l'intelligence artificielle et se sont éloigné(e)s du malaise et de la réticence de l'année dernière. Malgré cet optimisme, des inquiétudes ont tout de même été exprimées concernant les défis liés à l'introduction de l'IA dans un secteur à risque comme les soins de santé et les limitations éthiques nécessaires à l'utilisation de technologies d'IA générative comme ChatGPT.

L'idée que l'**automatisation intelligente** et d'autres solutions technologiques pourraient résoudre plusieurs enjeux de dotation en personnel, de précision et d'efficacité a été discutée et fait l'objet d'un vaste consensus.

Mais pour plusieurs, une question est restée sans réponse : par où commencer? Le secteur des soins de santé est très réglementé et présente des défis spécifiques en raison des contraintes et des limites liées aux renseignements personnels sur la santé et à la prise de décision clinique.

Même si les participant.e.s ont convenu que les organisations devront déterminer la meilleure façon de tirer parti de ces technologies, ils et elles ont presque unanimement reconnu que l'IA fera partie de l'offre future de soins de santé.

## Explorer la protection de la vie privée et la sécurité

Dans toutes les juridictions, la protection de la vie privée et la sécurité ont fait l'objet d'un grand intérêt. Il y a eu des discussions sur des expériences communes comme les fuites de données et les pannes de système causées par des cyberattaques et des attaques par rançongiciels.

Reconnaissant que le manque d'investissement dans les plateformes existantes et les pratiques modernes de cybersécurité sont des préoccupations majeures, les participant.e.s ont discuté des possibilités de réaliser des économies en tirant parti de solutions régionales au sein de plusieurs entités. Des concepts comme les centres régionaux de gestion de la sécurité ont déjà été introduits en Ontario. Les petites institutions profitent des services informatiques matures et robustes des grands hôpitaux et n'ont pas à se débattre avec leurs propres contraintes budgétaires et limites technologiques.





## Libérer tout le potentiel des données

Les organisations du domaine de la santé génèrent un volume important de données. Ces données peuvent être analysées pour en tirer des informations et améliorer la qualité des soins prodigués aux patient.e.s. L'utilisation optimale de ces informations grâce à **l'analyse de données** est un domaine d'exploration stimulant qui présente de nombreux avantages pour le secteur des soins de santé, notamment :

- un dossier médical électronique plus détaillé et complet pour un meilleur profil du patient;
- une possibilité d'améliorer la santé publique;
- un meilleur soutien à la prise de décisions cliniques;
- des informations importantes sur la santé et les traitements des patient.e.s;
- une efficacité améliorée des systèmes de soins de santé.

Heather Richards, directrice générale du ministère de la Santé de la Colombie-Britannique, a expliqué comment l'analyse de données profite au secteur médical grâce à des tableaux de bord (initialement conçus par CGI) qui rendent compte des performances des systèmes de santé des agences et des autorités sanitaires. Ces tableaux de bord sont utilisés par le ministère et les autorités sanitaires pour cerner les lacunes en matière de soins aux patients afin d'adapter rapidement et efficacement la demande aux ressources disponibles et pour dégager des tendances.

## Cibler les soins virtuels

Pendant la pandémie, les gouvernements ont encouragé l'exploitation des plateformes et des fonctionnalités des soins virtuels; aujourd'hui, certains gouvernements font marche arrière tant en ce qui concerne leur utilisation que leur couverture. La question qui se pose aux organisations de santé est de savoir comment cibler les patient.e.s qui ont le plus besoin de cette technologie. Les soins virtuels se sont révélés être un modèle très efficace qui pourrait répondre aux enjeux de personnel.

Par ailleurs, dans de nombreuses communautés isolées du Canada, ce sont souvent des patient.e.s autochtones et âgé(e)s qui ont de la difficulté à accéder à des services médicaux adéquats. Des technologies novatrices peuvent permettre d'apporter des soins primaires dans ces zones isolées, réduisant ainsi les écarts considérables en matière de soins de santé.



## Planifier la continuité des affaires

Il est essentiel d'avoir un plan de continuité des affaires en raison de la menace permanente des cyberattaques et de l'utilisation croissante de la technologie dans tous les aspects des soins de santé. Les pannes et les temps d'indisponibilité obligent à revenir aux dossiers papier, ce qui a une incidence considérable sur les activités hospitalières et influence directement la santé et le bien-être des patient.e.s.

La réalisation d'évaluations de l'incidence sur les activités et d'analyses des risques est une première étape importante pour garantir la mise en place d'un modèle de continuité des affaires. Il en va de même pour la compréhension des flux de travail de l'entreprise et la description détaillée des dépendances entre les technologies et les infrastructures.

Les provinces doivent investir dans des modèles de reprise après sinistre qui documentent les étapes et les efforts d'atténuation nécessaires pour répondre à tous les types de crises. Elles doivent également veiller à ce que le personnel soit informé de ses responsabilités pendant toutes les phases d'intervention et de rétablissement.

## L'urgence d'un changement

Il y a un consensus parmi les praticien.ne.s et les administrateur.trice.s du secteur de la santé sur le fait qu'il existe un état d'urgence et un désir profond de transformer le système de santé canadien afin de résoudre les problèmes fondamentaux que sont l'accès aux soins en temps opportun, la montée en flèche des coûts ainsi que le recrutement et la rétention d'un plus grand nombre de professionnel(le)s de la santé.

Plusieurs participants et participantes ont exprimé une forte volonté d'intégrer davantage de technologies émergentes dans le domaine de la santé, notamment l'intelligence artificielle. Ils et elles reconnaissaient qu'une meilleure compréhension de la manière de tirer parti de l'IA de façon efficace et éthique était une étape essentielle.

L'amélioration de l'état de santé général et du parcours du patient figure aussi parmi les principaux objectifs définis par les professionnel.le.s de la santé. Il s'agit notamment de reconnaître l'IA comme une plateforme permettant de développer des outils visant à réduire les coûts et à améliorer l'accès équitable aux soins de santé.

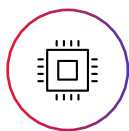
# Accélération de la transformation numérique

Le Healthcare Roadshow du PSN de 2023 a donné lieu à des discussions stimulantes sur les défis et les solutions en matière de soins de santé dans l'ensemble du pays. Un optimisme général a été ressenti quant aux possibilités de réinventer la prestation de soins de santé en examinant le rôle que la technologie joue et continuera de jouer dans le secteur. Les participant.e.s sont tous et toutes d'accord pour dire qu'il faut tirer parti des leçons apprises de la pandémie.

## Ils et elles ont également relevé d'autres points importants :



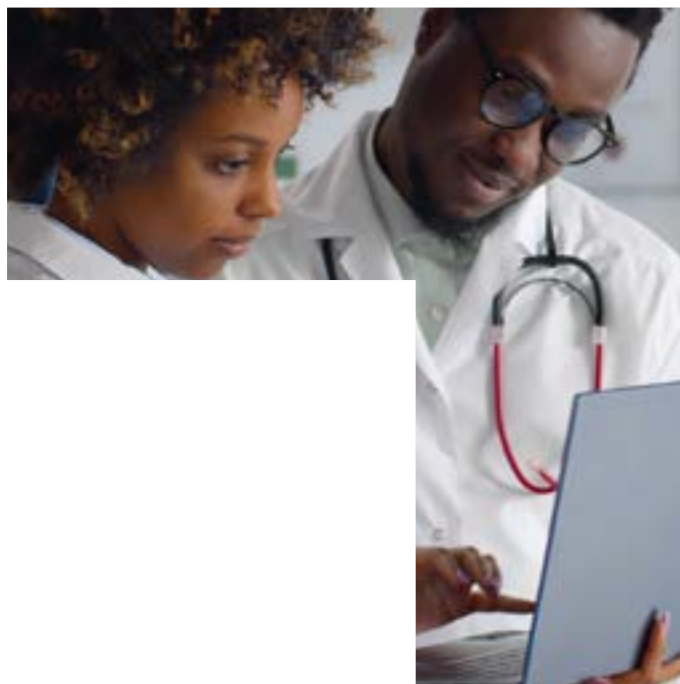
la collaboration, entre les autorités, les secteurs d'activité ou les partenariats privés et publics, qui est essentielle à l'innovation;



la modernisation de l'infrastructure;



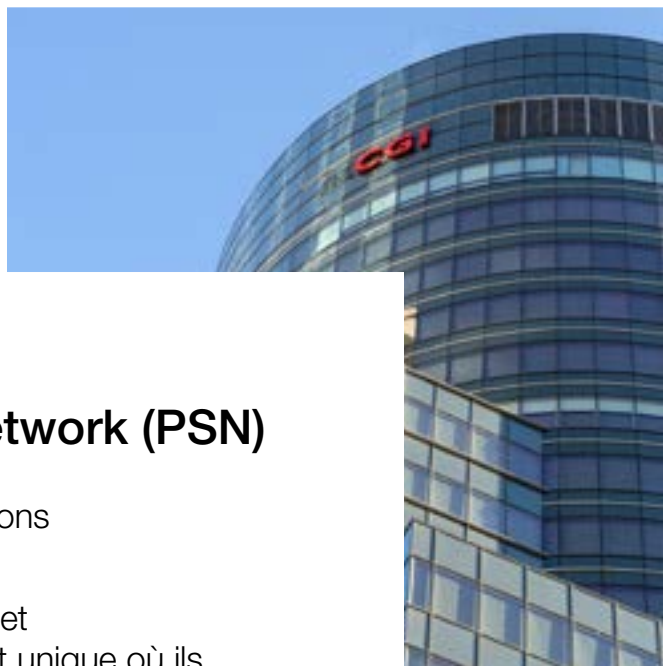
l'optimisation de l'utilisation des soins virtuels.



CGI croit que l'intégration numérique est essentielle afin d'améliorer les soins de santé, d'offrir des services fiables et de créer un meilleur lieu de travail pour les fournisseurs de soins de santé. La technologie est un pont entre les défis d'aujourd'hui et les solutions de demain.

En partenariat avec les organismes provinciaux de santé, les agences régionales de santé et les hôpitaux, CGI tire parti de la puissance des technologies afin d'améliorer la qualité des soins tout en gérant les coûts et en améliorant la productivité. Comptant plus de 5 000 professionnel.le.s en TI dans le secteur de la santé partout dans le monde (dont 500 au Canada), nous sommes reconnus comme l'une des plus importantes entreprises en services-conseils, en intégration de systèmes et en services en mode délégué dans le secteur de la santé au Canada.

Notre vision est de trouver les meilleures façons de fournir des services centrés sur l'humain qui favoriseront la transformation des soins de santé au Canada.



## À propos du Public Sector Network (PSN)

Le Public Sector Network relie les organisations gouvernementales du monde entier.

Notre mission est d'offrir aux professionnels et professionnelles du secteur public un endroit unique où ils et elles peuvent se réunir, partager des idées et recevoir un accès gratuit et illimité aux dernières informations sur les sujets critiques qui transforment le paysage gouvernemental.

Notre réseau réservé aux gouvernements aide les membres à trouver du contenu international pertinent et des études de cas essentiels pour leur travail et peut les aider à économiser du temps et de l'argent. Pour les personnes qui cherchent à approfondir leur réseau, nous organisons des événements en ligne et en personne, allant de conférences et d'expositions à des formations et des forums dans les principales villes du monde.

[publicsectornetwork.com](https://publicsectornetwork.com)

## À propos de CGI

### Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

[cgi.com/canada/santé](https://cgi.com/canada/santé)

© 2023 CGI inc.

