



Un examen en  
profondeur des **soins**  
**virtuels au Canada.**

La pandémie COVID-19 a été un catalyseur de changement quant aux soins virtuels, et ce, malgré l'hésitation initiale des Canadiens à les utiliser. Dans les semaines qui ont suivi la fermeture forcée de cliniques, de cabinets médicaux et de centres de santé en raison de la propagation du virus, de nombreux Canadiens se sont tournés vers les consultations virtuelles afin de recevoir les soins dont ils avaient besoin. En fait, 60 % des consultations se déroulaient en mode virtuel dès la fin du mois d'avril 2020.<sup>1</sup>

La majorité des Canadiens approuvent les soins virtuels à la suite de leur première incursion dans ces services. Selon une recherche commandée par TELUS Santé, leur expérience a été généralement positive, les patients indiquant des avantages en termes de commodité et de meilleurs résultats de santé. Il n'est pas surprenant que la majorité des Canadiens s'attendent maintenant à ce que les soins virtuels soient une option permanente.

Les patients ne sont pas les seuls à montrer de l'enthousiasme pour les soins virtuels. Les entreprises et les employeurs adoptent les soins virtuels dans le cadre de leurs régimes d'avantages sociaux et de programmes d'aide aux employés. Camille Lalonde, responsable des services cliniques de Soins Virtuels TELUS Santé, indique que « les employeurs sont constamment à la recherche de façons de se distinguer de leurs concurrents et d'offrir à leurs employés quelque chose qui favorise leur bonheur et leur santé... parce qu'une main-d'œuvre dont on prend bien soin est une main-d'œuvre plus productive ».

Les soins virtuels se sont imposés comme un élément différenciateur clé qui présente des avantages considérables. L'accessibilité des services permise par les soins virtuels est au cœur de la valeur ajoutée pour les employeurs et les employés. « Si vous pouvez avoir une consultation sur votre téléphone, au travail, sans devoir prendre un après-midi de congé pour attendre pendant des heures à la clinique de votre médecin de famille, ce n'est pas négligeable », souligne-t-elle.



« **Roee Ben-Eli, directeur des programmes stratégiques chez Soins Virtuels TELUS Santé, est du même avis. Auparavant, les soins virtuels étaient accessoires, mais ils sont maintenant essentiels. Et la pandémie nous a montré tout ce qu'il est possible d'accomplir virtuellement.** »

Afin de comprendre l'effet de ce changement sur les attentes des Canadiens et d'aider les entreprises à fournir des offres qui répondent aux besoins de leurs équipes, TELUS Santé a commandé deux études sur les perceptions des Canadiens à l'égard des soins virtuels : l'étude sur le secteur des soins de santé virtuels (Virtual Healthcare Landscape Study) menée par MD Analytics en juin 2021 et l'étude sur le secteur en évolution de la pharmacie et des soins virtuels (The Changing Pharmacy and Virtual Care Landscape) menée par PMG Intelligence en janvier 2022. Le présent livre blanc présente les principaux résultats de ces deux rapports.



## En quoi consistent les soins virtuels?

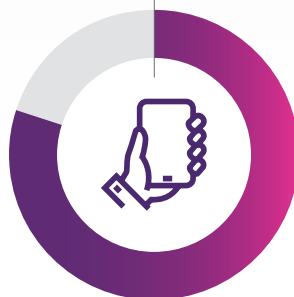
TELUS Santé définit les soins virtuels comme toute interaction entre un patient et un professionnel de la santé qui se déroule au moyen d'une technologie de communication, comme les consultations vidéo, et qui permet à un patient de consulter un professionnel de la santé en face à face et de recevoir des soins de qualité dans le confort et la sécurité de sa résidence ou de son bureau.

## Ce que les Canadiens savent sur les soins virtuels, et qui en sont les utilisateurs.

La majorité des Canadiens ont entendu parler des soins virtuels. Selon l'étude menée par PMG Intelligence,<sup>2</sup> quatre répondants sur cinq connaissent l'existence des soins de santé virtuels, et la moitié d'entre eux ont eu recours à un type de soins virtuels. Selon l'étude de MD Analytics, la plupart des Canadiens définissent correctement les « soins de santé virtuels », soit un accès virtuel à des professionnels de la santé.<sup>3</sup> Cette connaissance et cet intérêt se sont accrus depuis 2019, alors que 71 % des Canadiens exprimaient un intérêt à bénéficier de soins virtuels dans le cadre d'un régime d'avantages sociaux, mais que seulement 9 % des employeurs offraient ces services.<sup>4</sup>

Les répondants les plus susceptibles de connaître ces services sont de sexe féminin, souffrent d'un problème de santé, ont un médecin en soins primaires, bénéficient actuellement d'un régime collectif d'avantages sociaux qui couvrent les soins virtuels.<sup>5</sup> Par ailleurs, 28 % des Canadiens qui bénéficient d'un régime d'avantages sociaux savent que les soins virtuels sont inclus dans leur régime.<sup>6</sup> Camille Lalonde constate que les jeunes parents qui travaillent sont particulièrement motivés à trouver un employeur qui leur offre la sécurité d'un régime d'avantages sociaux personnalisé, et à mieux connaître les offres. « Ils cherchent vraiment quelque chose qui ne s'appliquera pas seulement à eux en tant qu'employés, mais aussi à leur famille », explique-t-elle.

20 % Ne connaissent pas  
80 % Connaissent



Connaissance des soins virtuels.

72 % Ne connaissent pas  
28 % Connaissent



Connaissance des soins virtuels faisant partie de leur régime d'avantages sociaux.

Les personnes les plus scolarisées et qui ont des enfants font partie des groupes les plus disposés à utiliser les soins virtuels,<sup>7</sup> mais le niveau d'aisance varie selon les tranches d'âges.

Par exemple, les Canadiens plus jeunes se sentent en confiance d'accéder à des soins de santé à distance.<sup>8</sup> Plus particulièrement, les Canadiens de moins de 35 ans – qui font leur entrée sur le marché du travail – sont les plus à l'aise d'utiliser une application ou le courriel pour accéder à des soins à distance, alors que ceux âgés de plus de 35 ans se sentent plus à l'aise d'utiliser le téléphone ou une vidéoconférence sur un ordinateur ou une tablette.<sup>9</sup> Cette situation continue cependant d'évoluer. Selon Camille Lalonde, « nous continuons de constater une plus grande utilisation dans les groupes de personnes âgées de 45 à 65 ans et de personnes de plus de 65 ans. Lorsqu'elles ont une bonne expérience, elles utilisent le service pour une deuxième, une troisième et une quatrième consultation ».



### Profil de l'utilisateur type des soins virtuels.

- Jeune adulte
- Femme
- Souffre d'un problème de santé
- Parent
- A un médecin de soins primaires
- Vit en Alberta, en Colombie-Britannique ou en Ontario
- Bénéficie d'un régime d'avantages sociaux qui couvre les soins virtuels

Malgré les données démontrant que les Canadiens ont généralement une bonne connaissance des soins virtuels, Roe Ben-Eli croit que de nombreux services de santé utiles sont oubliés.

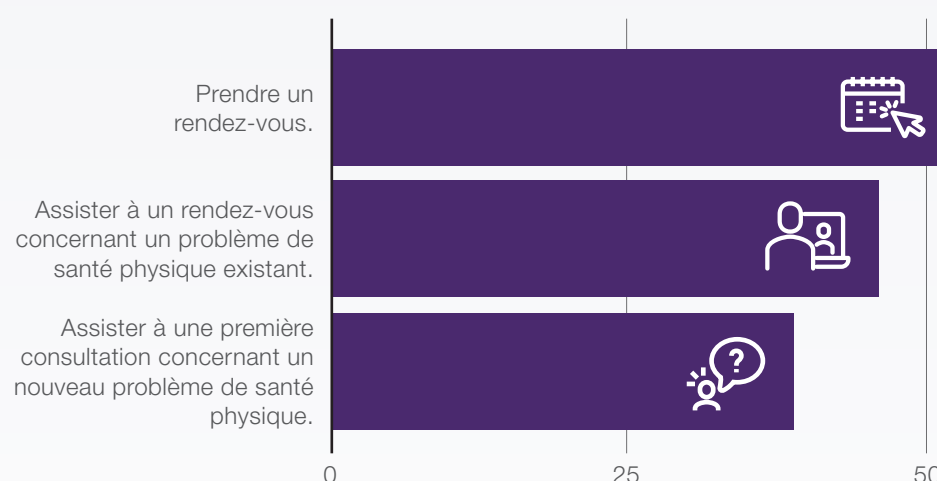
« L'utilisation des soins de santé était très élevée au début de la pandémie, particulièrement dans les secteurs où un test de dépistage était nécessaire pour pouvoir aller travailler », dit-il. « Mais je ne pense pas que les gens comprenaient l'ampleur réelle des avantages qu'ils pouvaient en tirer, qu'il s'agisse d'un renouvellement d'ordonnance, d'une consultation avec un médecin ou d'une recommandation pour une radiographie ou une consultation avec un spécialiste ou un nutritionniste ». Un changement commence toutefois à se produire et il encourage les employeurs à informer leurs employés des avantages des soins virtuels afin de s'assurer que leurs équipes connaissent les services à leur disposition.

« L'utilisation des soins de santé était très élevée au début de la pandémie... Mais je ne pense pas que les gens comprenaient l'ampleur réelle des avantages qu'ils pouvaient en tirer. »

# Utilisation des soins virtuels par les Canadiens jusqu'ici – et préférences pour le futur.

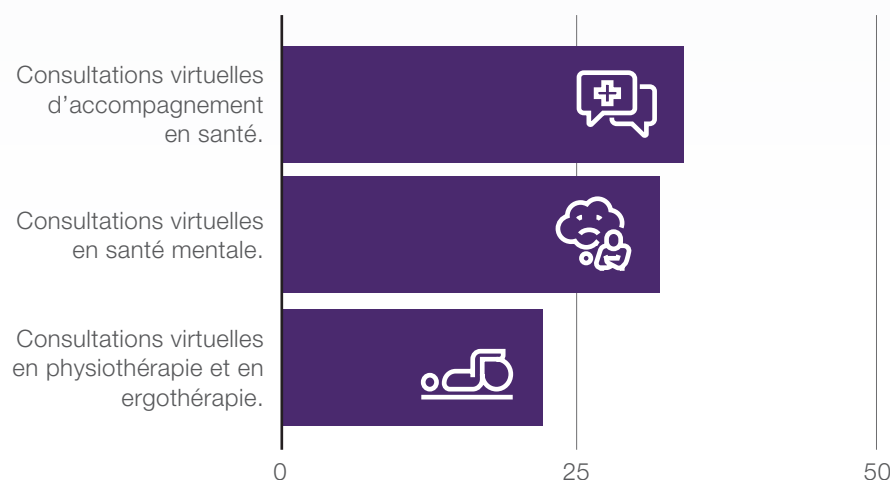
L'étude réalisée par PMG Intelligence indique que les Canadiens utilisent principalement les soins virtuels pour prendre des rendez-vous concernant un problème de santé physique nouveau ou existant, et pour y assister. Selon l'expérience de Camille Lalonde, « les consultations en soins primaires sont le service le plus utilisé ».

## Utilisation actuelle des soins virtuels par les Canadiens.



Cependant, l'étude a également révélé que ces personnes souhaitent élargir et diversifier leur utilisation du service. En juin 2021, les Canadiens ont indiqué qu'ils seraient susceptibles d'utiliser les soins virtuels pour un accompagnement en santé, des consultations en santé mentale, de la physiothérapie et de l'ergothérapie.<sup>10</sup>

## Utilisation probable des soins virtuels par les Canadiens.





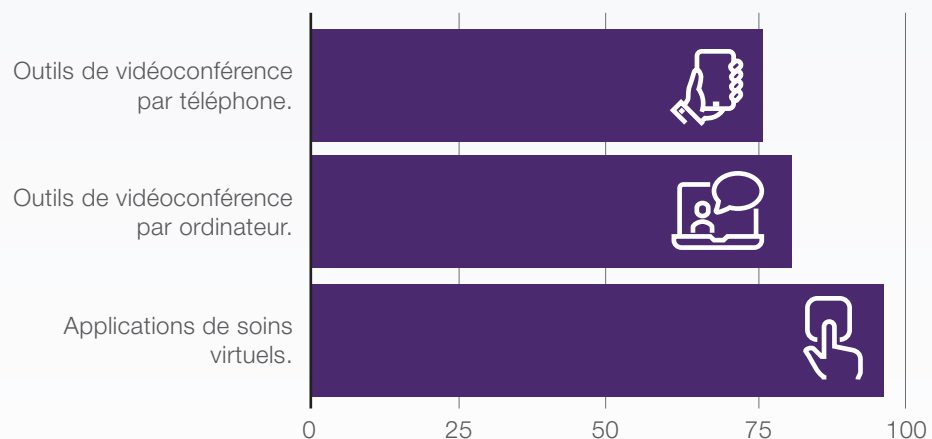
En 2022, leurs intentions d'utilisation des soins virtuels avaient évolué pour inclure les consultations de médecins en soins primaires, de pharmaciens, de nutritionnistes et de diététistes.<sup>11</sup> Cela indique que les Canadiens sont de plus en plus conscients de l'éventail de services variés auxquels ils ont accès. Camille Lalonde constate que beaucoup d'employés utilisant des services virtuels dans le cadre de leur régime d'avantages sociaux ont recours à des consultations en soins primaires comme point de départ, pour ensuite élargir leur utilisation aux services spécialisés. « Ils peuvent accéder à nos services, consulter une infirmière praticienne et obtenir une recommandation pour consulter un spécialiste qu'ils ne pourraient pas toujours obtenir dans une clinique sans rendez-vous ou aux urgences », explique-t-elle. « Je constate de plus en plus que nous sommes la porte d'entrée qui les aide à naviguer dans le système de santé. »

Professionnels de la santé les plus consultés virtuellement :



Il est intéressant de noter que même si une grande partie de la population s'est mise à utiliser les soins virtuels brusquement en 2020, l'expérience a été satisfaisante.<sup>12</sup> Il est particulièrement encourageant de voir des taux de satisfaction exceptionnellement élevés chez les personnes qui ont essayé une application de soins virtuels – 96 % des Canadiens indiquent en être satisfaits.<sup>13</sup>

### Satisfaction à l'égard des services de soins virtuels.



**Beaucoup de personnes constatent que les soins virtuels ne sont pas aussi compliqués qu'elles le croyaient.** « Nos taux de satisfaction sont souvent élevés parce que l'expérience de ces personnes dépasse leurs attentes. » Camille Lalonde souligne également que même les patients qui n'ont pas d'expérience avec la technologie sont rapidement convaincus après leur première utilisation des soins virtuels, « lorsqu'ils voient que la technologie n'est pas effrayante ».

« Beaucoup de personnes constatent que les soins virtuels ne sont pas aussi compliqués qu'elles le croyaient. »

Pourtant, des obstacles persistent : les personnes ayant eu une mauvaise expérience lors d'une consultation vidéo ont indiqué que les interactions sont gênantes et que les diagnostics peuvent être difficiles à obtenir. En revanche, les problèmes technologiques n'étaient pas fréquents, ce qui indique que les solutions se sont beaucoup améliorées afin d'offrir une expérience patient plus fluide.<sup>14</sup>

# Raisons pour lesquelles les Canadiens **utilisent (ou n'utilisent pas)** les soins virtuels.

La majorité des Canadiens apprécient le fait que les soins virtuels réduisent les déplacements et facilitent l'accès aux soins.<sup>15</sup> Selon l'étude menée par PMG Intelligence, 59 % des répondants ont indiqué n'avoir été confrontés à aucun obstacle à l'accès et n'ont pas eu de problème. Certains répondants ont cependant mentionné des préoccupations associées à la sécurité et à la confidentialité, au besoin d'un examen physique ou de vérification des symptômes en personne, au coût, au manque d'accès à la technologie et aux difficultés d'utilisation de la plateforme.<sup>16</sup> En fait, le coût du service était le facteur principal influençant la probabilité qu'ils utilisent les soins virtuels,<sup>17</sup> ce qui est un élément important dont les employeurs doivent tenir compte afin d'aider à diminuer cet obstacle en ajoutant les soins virtuels aux avantages sociaux dont bénéficient leurs employés.

## Facteurs qui favoriseraient l'utilisation des soins virtuels par les Canadiens.



Gratuité ou faible coût



Recommandation de leur médecin en soins primaires



Facilité d'utilisation



Disponibilité et réduction du temps d'attente



Confidentialité et sécurité



Service offert par l'employeur

Parmi la minorité de personnes qui font face à des obstacles ou à des problèmes relatifs aux soins virtuels, 58 % disent simplement préférer les rendez-vous en personne,<sup>18</sup> ce qui pourrait refléter un manque d'expérience ou une perception erronée au sujet de la continuité des soins et du côté humain que les soins virtuels offrent.

Camille Lalonde est d'avis que les soins virtuels ont une valeur inégalée pour les patients qui ont grandi avec « l'ancien système » de soins primaires. « Auparavant, le même médecin faisait naître votre bébé, était votre pédiatre, suivaient vos parents et prodiguait des soins palliatifs à domicile en fin de vie. Nous ne voyons plus ça maintenant. ». Bien qu'il y ait toujours certaines limites, elle demeure optimiste et croit que les soins virtuels « reflètent ce que les bons soins primaires étaient » en centralisant l'expérience et en créant une continuité dans le parcours de soins de santé.



## Le potentiel des **soins virtuels** au **Canada**.

---

Aujourd'hui, une vaste gamme de spécialités ont adopté les soins virtuels. Les soins virtuels vont au-delà des soins primaires et comprennent l'accompagnement en santé, les services de counselling, les consultations avec un nutritionniste ou un pharmacien, et la physiothérapie. Et ce n'est qu'un début; les spécialistes de toutes les disciplines dans le secteur de la santé utilisent les soins virtuels de façon novatrice afin de rehausser la façon dont ils prodiguent des soins.

« [Les soins virtuels] comblent les lacunes afin qu'une personne ne soit jamais laissée à elle-même lorsqu'elle a besoin de soutien. » Cela inclut le prolongement de leur soutien aux patients entre les rendez-vous en personne.



La télémédecine, les soins asynchrones et le suivi général au moyen de la technologie nous permettent de soutenir les employés et les adhérents au régime entre leurs rendez-vous, indique Roe Ben-Eli.



« Je crois que c'est un immense domaine où la télémédecine joue un rôle; elle comble les lacunes afin qu'une personne ne soit jamais laissée à elle-même lorsqu'elle a besoin de soutien. »

Le futur des soins virtuels sera rehaussé par les employeurs, qui jouent un rôle en facilitant l'accès aux soins de leurs employés. La promotion des soins virtuels par les employeurs encouragerait 15 % des Canadiens à les utiliser.<sup>19</sup> Cependant, selon Roe Ben-Eli, de nombreux employeurs sont confrontés à des problèmes de mise en œuvre, de communication et d'intégration associés aux soins virtuels. Ils ont besoin de solutions qui optimisent et simplifient les soins pour les employés, et qui s'intègrent aux systèmes déjà en place.

« Aujourd'hui, beaucoup d'entreprises cherchent une version plus intégrée des soins virtuels », dit-il. « Les employeurs nous le disent tout le temps; ils veulent une solution aussi simple que possible. Et c'est là que le pouvoir de TELUS Santé entre en jeu – le pouvoir d'un écosystème de santé robuste. »



# Une nouvelle ère.

Pour d'innombrables Canadiens, la pandémie a mis en lumière les avantages des soins virtuels. L'innovation continue dans ce domaine, et les employeurs continuent d'adopter les soins virtuels. Camille Lalonde envisage un futur où ces solutions façonnent l'expérience du personnel :

« Je pense que les soins virtuels ont des répercussions importantes sur le bien-être général des employés. Ils éprouvent une certaine reconnaissance envers leur employeur qui leur offre ce service. Ils sont reconnaissants que leur employeur se préoccupe de leur santé physique et mentale. Et avec cette gratitude vient le désir de donner plus à l'entreprise qui, en retour, vous fournit un accès à des soins de santé auxquels vous n'auriez peut-être pas accès ailleurs. »

En comprenant l'attitude et les comportements des Canadiens à l'égard des soins virtuels, les employeurs peuvent s'assurer de leur offrir les produits et services qui les soutiendront le mieux. Découvrez comment Soins Virtuels TELUS Santé peut vous aider à offrir des soins avec un côté humain, à chaque étape.

## Un chef de file.

TELUS Santé est au premier plan du mouvement visant à améliorer les soins virtuels en offrant aux employeurs et aux employés un éventail de solutions de soins virtuels :

- **Soins Virtuels TELUS Santé** offre le soutien accessible et personnalisé de cliniciens attentionnés qui peuvent fournir des ordonnances, des recommandations vers des spécialistes, des demandes d'examen médicaux, et plus encore
- **Parcours de vie de TELUS Santé** fait évoluer les programmes d'aide aux employés grâce à des services aux employés pratiques offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dont des plans personnalisés élaborés par des ambassadeurs de soins, et s'intègre aux régimes d'avantages sociaux existants des entreprises
- **Thérapie numérique spécialisée** offre des programmes de soins en santé mentale efficaces, à faible coût et autodirigés qui répondent à divers besoins des employés, tels la gestion d'une dépendance ou le retour au travail, à un coût inférieur à celui des séances de thérapie individuelles
- **Esprit par TELUS Santé** vise à répondre aux priorités uniques des entreprises en matière de santé mentale et de mieux-être en permettant aux employeurs d'offrir des ressources en santé mentale, allant des articles informatifs au soutien entre pairs, qui sont adaptées à leur personnel

Un éventail de solutions et de services de santé numériques offrent des avantages aux patients, aux professionnels de la santé et aux entreprises.

### Avantages des solutions de TELUS Santé pour les entreprises.

Soins de qualité sur demande offerts aux employés.

- Services qui attirent et retiennent les meilleurs talents
- Réduction de l'absentéisme

Encouragement et protection de la productivité.

- Soutien des employés en matière de santé mentale et de mieux-être

## References

1. Rapport sur le secteur des soins de santé virtuels. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021.
2. PMG Intelligence. The Changing Pharmacy and Virtual Care Landscape. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2022
3. MD Analytics. Virtual Healthcare Landscape Study. Montréal – Report, Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021
4. Les soins de santé virtuels au Canada : la solution au bout des doigts. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2019.
5. PMG Intelligence. The Changing Pharmacy and Virtual Care Landscape. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2022
6. MD Analytics. Virtual Healthcare Landscape Study – Report. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021
7. Ibid
8. PMG Intelligence. The Changing Pharmacy and Virtual Care Landscape. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2022
9. Ibid
10. MD Analytics. Virtual Healthcare Landscape Study – Report. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021
11. PMG Intelligence. The Changing Pharmacy and Virtual Care Landscape. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2022
12. Ibid
13. MD Analytics. Virtual Healthcare Landscape Study – Report. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021
14. MD Analytics. Virtual Healthcare Landscape Study – Report. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021
15. Ibid.
16. PMG Intelligence. The Changing Pharmacy and Virtual Care Landscape. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2022
17. Ibid.
18. MD Analytics. Virtual Healthcare Landscape Study – Report. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021
19. MD Analytics. Virtual Healthcare Landscape Study – Report. Montréal (Québec), TELUS Santé, 2021



Soins Virtuels TELUS Santé peut aider à offrir des soins  
attentionnés à chaque étape de votre parcours.

Pour en savoir plus [telussante.com/soinsvirtuels](https://telussante.com/soinsvirtuels)

 **TELUS<sup>MD</sup>** Santé