

## COVID-19

### Connecter les Canadiens

Comment la COVID-19 a accéléré l'adoption d'une approche globale de la santé et du bien-être

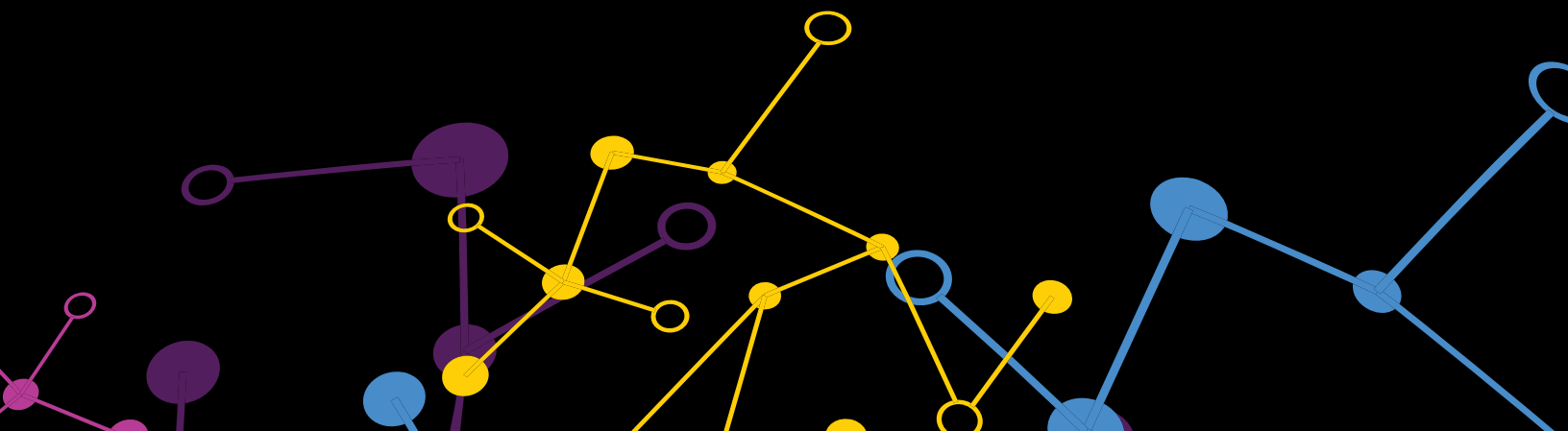
**Il y a un peu plus de 100 ans, la pandémie de grippe de 1918 a modifié à tout jamais la perception des gens à l'égard de la santé. Avant la maladie, qui a coûté la vie à entre 2,5 et 5 % de la population mondiale, les politiques de santé publique s'inspiraient largement de l'eugénisme, en tenant les pauvres responsables de leur mauvaise qualité de vie. Même si ce sont les personnes défavorisées qui en ont le plus souffert, cette maladie a touché toutes les classes sociales, entraînant une révolution vers une médecine socialisée et menant à la création de services de santé nationaux en Europe, ainsi qu'à une refonte des politiques sanitaires partout dans le monde.**

Aujourd'hui, nous constatons qu'à l'instar des pandémies du passé, la COVID-19 modifie la compréhension des gens à l'égard de la santé et du bien-être, et ce phénomène persistera au-delà de la pandémie. Avec les mesures de distanciation sociale et de confinement, les expériences et les attentes des citoyens évoluent rapidement, et les soins de santé, qui relevaient autrefois de la seule compétence des hôpitaux et des cliniciens, sont désormais inextricablement liés à chaque aspect de leur vie, de l'éducation à l'épicerie. **L'interaction entre les facteurs individuels, communautaires et politiques nécessite une approche globale de la santé, soutenue par les technologies numériques qui créent un lien entre les Canadiens et l'information, et entre eux.**

Nous observons trois grands thèmes qui caractérisent l'évolution des soins de santé à mesure que le pays passe de la réaction à la reprise, puis à la création d'un avenir prospère :

1. Une approche de plus en plus globale de la santé et du bien-être, qui s'accompagne d'une attention accrue sur les déterminants sociaux ou facteurs liés à la santé;
2. Des citoyens mieux sensibilisés et prêts à gérer leur propre santé;
3. Un écosystème de soins de santé élargi comportant des acteurs non traditionnels de la santé.

Ces virages seront favorisés par un changement dans les politiques publiques et s'appuieront sur des innovations en matière de données qui nous amèneront à comprendre le qui, le quoi et le comment de l'avenir. Ils dépendront aussi des technologies numériques qui nous permettront d'adapter l'information et les expériences à l'ensemble des régions et des populations. Conformément au cadre de Deloitte Réaction, Reprise, Prospérité relatif à la COVID-19, le but est d'aider non seulement les organismes de soins de santé, mais aussi les citoyens, leur famille et les collectivités à réagir rapidement, à se remettre efficacement et à prospérer délibérément.



# Approche globale de la santé

**Tout au long de cette pandémie, les citoyens ont pu constater d'eux-mêmes l'incidence des facteurs sociaux sur la santé. L'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que la COVID-19 peut provoquer des symptômes plus graves et des complications chez les personnes souffrant de problèmes liés à l'obésité<sup>1</sup>. Les personnes âgées<sup>2</sup> et les gens ayant des pathologies préexistantes<sup>3</sup> sont touchés de manière disproportionnée par la crise sanitaire, tout comme les personnes vivant dans des quartiers à faible revenu et dans des zones à plus forte concentration d'immigrants et de minorités visibles<sup>4</sup>.**

En particulier, les travailleurs essentiels non médicaux, qui sont plus susceptibles de provenir de milieux socioéconomiques désavantagés, comme les commis d'épicerie, les préposés aux services de soutien personnel et les soignants à domicile, pourraient être plus exposés que les personnes pouvant travailler à domicile. Tous ces éléments accentuent les inégalités en santé et attirent l'attention sur la répartition des facteurs sociaux associés à la maladie.

Outre la santé physique, la COVID-19 suscite une crise de santé mentale causée par l'isolement prolongé, l'anxiété et l'incertitude<sup>5</sup>; les Canadiens ont connu des degrés de dépression et d'anxiété plus élevés depuis le début de la pandémie<sup>6</sup>. Les mesures de distanciation physique démontrent à quel point les liens sociaux contribuent à la santé physique de même qu'au bien-être mental et affectif. L'isolement peut avoir d'importantes répercussions sur l'état de santé des gens, alors que les effets à long terme de la solitude s'apparentent à ceux du tabagisme ou de l'obésité<sup>7</sup>. En effet, des études démontrent que les gens qui se sentent séparés des autres sont plus susceptibles de s'enrhumer, de souffrir de dépression, d'être atteints de maladies cardiovasculaires, d'afficher une fonction cognitive plus faible et d'avoir une espérance de vie plus courte.

On sait depuis longtemps que les facteurs tels que l'habitation, l'éducation, le revenu et l'insécurité alimentaire – que nous appelons les facteurs liés à la santé – jouent un rôle important dans la santé et le bien-être des citoyens. Cependant, leur application dans la définition des interventions de santé est plus un à-côté qu'un principe fondamental.

Dès lors que les citoyens reconnaissent que la santé dépasse largement le cadre des hôpitaux et des cliniciens, l'avenir de la santé reposera sur une approche globale tenant compte d'un éventail de facteurs liés à la santé.



# Culture d'autonomisation des citoyens

**Les citoyens sont de mieux en mieux éduqués et prêts à gérer leur propre santé. Cette forme d'autonomisation est une tendance émergente. En effet, 73 % des Canadiens indiquent qu'ils sont susceptibles de se faire entendre s'ils ne sont pas d'accord avec leur médecin, et 43 % d'entre eux affirment utiliser la technologie pour effectuer un suivi des objectifs d'amélioration de leur condition physique et de leur santé (notamment en ce qui a trait à l'exercice, au régime, au poids et au sommeil)<sup>8</sup>.** Même si ces tendances ont commencé avant la pandémie, la COVID-19 a amené un plus grand nombre de citoyens à prendre leur propre santé et leur propre bien-être en main en utilisant la technologie pour surmonter les contraintes imposées par la distanciation sociale. Les applications de mise en forme ont considérablement gagné en popularité chez les utilisateurs qui veulent suivre leurs activités et leurs objectifs de conditionnement physique<sup>9</sup>; par ailleurs, les téléchargements d'applications de méditation ont augmenté parallèlement à la hausse de l'anxiété associée à la COVID-19<sup>10</sup>, tout comme l'utilisation des applications de vidéoconférence, les gens souhaitant rester en contact avec leur famille, leurs amis et leurs collègues tout en respectant les consignes de distanciation physique<sup>11</sup>.

Les gens ne veillent pas seulement à leur propre santé et à leur propre bien-être; ils s'occupent aussi de leurs voisins. Les citoyens reconnaissent le rôle que les collectivités peuvent jouer sur le plan de la santé dans le contexte de la COVID-19, une tendance qui, à notre avis, devrait se poursuivre. Les innovations populaires favorisent la solidarité communautaire. Par exemple, à Toronto, l'organisme CareMongering-TO utilise Facebook pour créer des liens entre les personnes dans le besoin et les gens du quartier qui sont en mesure de les aider; des applications telles que GroceryHero proposent de jumeler des professionnels médicaux de première ligne avec des personnes de leur voisinage qui peuvent les aider à

faire leurs courses d'épicerie, afin qu'ils ne courent pas de risques supplémentaires en se rendant dans des magasins.

Les parties prenantes de l'écosystème de santé devraient s'attendre à ce que les citoyens s'investissent davantage dans leurs propres soins de santé et dans leur collectivité. Lorsque les citoyens disposent des ressources et des outils nécessaires pour gérer leur santé dans le cadre d'une approche globale, cela peut avoir d'immenses retombées sur les systèmes de santé et l'avenir des soins de santé.



# Écosystème élargi de soins de santé

**À mesure que les citoyens s'investissent davantage dans leur santé et leur bien-être, et que la COVID-19 a des répercussions sur tous les aspects de leur vie, ils se rendent compte que la responsabilité de la santé n'appartient pas uniquement au système de soins de santé. La COVID-19 a clairement démontré le besoin de collaboration entre un plus large éventail de secteurs et de services axés sur la santé et le bien-être<sup>12</sup>.**

Les acteurs non traditionnels, tels que les églises, les écoles, les employeurs, les leaders d'affaires, les entreprises de services financiers, les détaillants et les organisations locales ont un rôle à jouer pour exercer une influence positive sur l'état de santé des gens.

De nombreux partenariats ont vu le jour dans la foulée de la crise sanitaire. Par exemple, deux géants technologiques canadiens, BlackBerry et Shopify, unissent leurs efforts pour collaborer avec les gouvernements provinciaux et fédéral en vue d'offrir une application de traçage des contacts. Fondée sur la technologie Bluetooth, l'application permet aux utilisateurs de signaler un test positif de COVID-19, puis avise les personnes avec lesquelles ils ont été en contact. Afin d'outiller les professionnels de la sécurité publique et de protéger la santé publique, le gouvernement du Canada a lancé l'application mobile ArriveCAN, qui permet aux voyageurs de fournir des renseignements obligatoires à leur arrivée au pays. L'application mobile génère un résumé des renseignements sur les déplacements, que les agents des Services frontaliers du Canada et les agents de quarantaine aux points d'entrée utilisent dans le cadre des protocoles de dépistage. Les données tirées de l'application mobile sont également utilisées par l'Agence de la santé publique du Canada pour gérer et appliquer la loi visant à assurer la sécurité et la santé des Canadiens. Dans un autre exemple, BienCanadiens<sup>MC</sup>, un ensemble sans frais de ressources et de renseignements numériques visant à soutenir la santé mentale des Canadiens pendant la pandémie de COVID-19, est le fruit d'une collaboration entre les sociétés partenaires la Canada Vie, Sun Life, Bell Canada et son programme Bell Cause pour la cause, et Morneau Shepell,

ainsi que les partenaires communautaires et du secteur public WE, Jack.org, Strongest Families Institute, EHN Canada et la Commission de la santé mentale du Canada. Récemment, 25 autres partenaires des milieux des affaires et communautaires se sont joints à BienCanadiens<sup>MC</sup> pour s'attaquer aux problèmes de santé mentale découlant de la COVID-19, dont CGI, *The Globe and Mail*, BMO Groupe financier, RBC, Hydro One, Corus Entertainment, Starbucks Coffee Canada, Ontario Power Generation, CIBC, Sobeys, Revivre et Humane Canada.

Comme les citoyens s'attendent de plus en plus à une approche globale de la santé et du bien-être, un plus large éventail de secteurs et de sous-secteurs, comme ceux du transport, de l'emploi et de la nutrition, devraient se joindre à l'écosystème de la santé à l'avenir. L'établissement de partenariats au sein d'un écosystème de santé étendu présente des occasions uniques de tirer des leçons de l'expérience des autres acteurs et secteurs, et d'utiliser la technologie pour élaborer des solutions novatrices qui peuvent être adaptées aux citoyens. Les partenariats « non traditionnels », comme le programme de mieux-être Attain par Aetna qui encourage les clients à adopter des comportements sains au moyen de récompenses concrètes, comme une montre Apple Watch, deviendront la nouvelle norme.



# Aller de l'avant : de la réaction à la reprise, puis à la prospérité

## Intégrer les facteurs sociaux de la santé à des stratégies visant à améliorer la santé et le bien-être de la population

À mesure que les économies redémarrent et que les sociétés enclenchent le processus de reprise, nous en apprendrons davantage à propos des effets de la pandémie sur les différents segments de la population. Les étapes du rétablissement après la pandémie et de la relance de l'économie nécessiteront l'apport de tous les pans de la société. Il sera plus important que jamais de tenir compte de l'ensemble des facteurs qui permettront aux personnes et aux familles de recouvrer la santé et la stabilité économique dans un esprit d'optimisme. Health Leads, établie à Boston, est un bon exemple d'organisation influente qui se concentre sur la création de

partenariats multisectoriels entre des organismes communautaires, des agences gouvernementales et des autorités sanitaires pour réduire les obstacles systémiques en adoptant de nouvelles façons de travailler et en redéfinissant la façon dont les ressources sont déployées. Socially Determined est une entreprise d'analytique dans le domaine des soins de santé axée sur les aspects scientifiques et l'évaluation des déterminants sociaux de la santé; celle-ci contribuera à combler un écart important en quantifiant les conséquences des facteurs liés à la santé pour orienter les solutions visant à soutenir les communautés à risque.



# Miser sur l'interopérabilité des données et l'intégration des systèmes de santé

**L'adoption croissante des solutions numériques dans le secteur de la santé, jumelée à une volonté de plus en plus grande chez les citoyens de divulguer des données personnalisées sur la santé, crée une occasion importante de mettre en place une approche axée sur les données à des fins de surveillance et d'amélioration de la santé publique.** Bien que les capacités de collecte de données fondamentales progressent toujours de manière cloisonnée, le prochain niveau de maturité intégrera des ensembles de données cliniques et non cliniques afin d'assurer leur interopérabilité et les amener à « communiquer entre elles », dans le but d'améliorer l'état de santé des gens et de favoriser une saine gestion de la santé et du bien-être.

Pendant l'étape de rétablissement de la pandémie, les organisations du secteur de la santé qui réussissent à regrouper les données sur les patients avec les données sur les déterminants sociaux de la santé seront en excellente posture pour mieux cibler les programmes et les dépenses en santé. Par exemple, la plateforme d'autogestion de la santé de NowPow, entreprise de Chicago, permet de saisir les données relatives à la démographie, aux résultats et aux requêtes, et peut être intégrée à un ensemble de systèmes afin d'aider les organisations à dispenser des

« soins holistiques ». Les fournisseurs de systèmes d'information hospitaliers, tels que l'entreprise américaine EPIC, contribuent aussi à faciliter l'échange et l'interopérabilité des données de manière plus transparente. NoteWriter, le système de modélisation et de rappel électronique de la plateforme d'EPIC, permet aux fournisseurs de saisir des renseignements sur les obstacles aux soins ou les dangers à la maison; ces intrants clés sur les facteurs liés à la santé ajoutent une nouvelle dimension à la planification de la santé publique.



# Utiliser des technologies numériques et exponentielles qui cadrent avec la demande et les attentes des citoyens

**Le changement de paradigme, d'un modèle de prestation de soins fondé sur les systèmes à un modèle axé sur les citoyens, a commencé à prendre forme avant la COVID-19, et continuera à jouer un rôle important dans la façon dont les gens abordent et gèrent leur santé et leur bien-être pendant l'étape du rétablissement.**

Ce changement est essentiellement rendu possible par les percées technologiques qui ont révolutionné les façons dont les soins sont dispensés. L'utilisation généralisée des téléphones intelligents, qui sont répandus même au sein des populations à plus faible revenu<sup>13</sup>, permet aux citoyens de mieux gérer leur propre santé, aux entreprises de mieux comprendre leurs clients, et aux gouvernements et autorités sanitaires de mieux concentrer leurs efforts sur l'amélioration de la santé de la population.

L'utilisation de téléphones intelligents, de technologies prêtes-à-porter et d'autres technologies de santé numériques crée d'énormes quantités de données qui permettent aux fournisseurs et organismes de soins de santé de comprendre les comportements et de les modifier, et de concevoir des interventions de santé communautaires en vue d'atteindre de grands segments de la population. À titre d'exemple, Noom, entreprise qui offre une application de gestion du poids conçue par des psychologues comportementalistes et des nutritionnistes, réunit des données

saisies par les utilisateurs et des sources de données non médicales ainsi que du coaching pour aider les personnes à apporter des changements durables à leur mode de vie et à atteindre leur poids voulu. Par ailleurs, Curatio, entreprise en démarrage canadienne, propose une plateforme mobile grâce à laquelle les patients peuvent se joindre à des réseaux de soutien personnalisés de gens qui souffrent des mêmes problèmes de santé qu'eux. Curatio offre aussi de l'aide, des outils et des récompenses pour encourager la participation et aider les patients à améliorer leur état de santé.





# Adopter une approche écosystémique

**Les gouvernements ne devraient pas se contenter d'être des consommateurs de technologie et d'innovation, mais plutôt les promouvoir et les orienter pour le bienfait des communautés et des citoyens.** À cette fin, ils devront chercher des solutions en adoptant une démarche très différente et conclure des partenariats qui optimisent les ressources, créent de la valeur et stimulent l'innovation. Dans le contexte d'une économie chancelante, il sera essentiel d'adopter des approches multisectorielles novatrices en santé pour répondre de façon rentable aux attentes des citoyens et des collectivités concernant l'avenir de la santé.

Quand le pays se remettra de la crise, le gouvernement devra établir des stratégies qui préparent le terrain pour la collaboration et favorisent des partenariats publics-privés. Ceux-ci devront offrir un accès universel et équitable aux soins de santé et veiller à ce que les citoyens et les collectivités soient en sécurité et en bonne santé, et qu'ils demeurent actifs sur les plans économique et social. Pour ce faire, il convient d'avoir un objectif en tête dès le départ, d'identifier les actifs existants, de déterminer les modèles d'affaires pertinents et d'élaborer une analyse de rentabilité qui expose la valeur conférée à tous les partenaires. De plus, les gouvernements devront délaissier les modèles de financement fondés sur des cliniques et des hôpitaux

traditionnels au profit de modèles axés sur des interventions communautaires précoces en santé et en bien-être.

La COVID-19 offre la possibilité d'aborder les soins de santé différemment et d'appliquer les leçons tirées des pandémies du passé, telles que la pandémie de grippe de 1918. Plus nous pouvons mobiliser des écosystèmes et miser sur des facteurs liés à la santé pour améliorer la santé et le bien-être des Canadiens, plus la transformation de notre système de santé à vocation médicale sera efficace.



# Personne-ressource

**Michael McFaul, CMC, ICD.D**

**Associé, leader national**

**Sciences de la vie et soins de santé**

[mmcfaul@deloitte.ca](mailto:mmcfaul@deloitte.ca)

+1 613 786 7504

# Remerciements

**Michelle Theroux**

**Directrice principale, Stratégie et innovation et**

**Sciences de la vie et soins de santé**

[mtheroux@deloitte.ca](mailto:mtheroux@deloitte.ca)

**Jennifer Nachshen**

**Directrice**

[jnachshen@deloitte.ca](mailto:jnachshen@deloitte.ca)

**Laura Horwood**

**Conseillère**

[lorwood@deloitte.ca](mailto:lorwood@deloitte.ca)

**Zain Allauddin**

**Conseiller**

[zallauddin@deloitte.ca](mailto:zallauddin@deloitte.ca)



# Notes de fin de texte

1. World Obesity. 23 mars 2020. *Coronavirus (COVID-19) & Obesity. Coronavirus disease (COVID-19) outbreak for people living with obesity* <https://www.worldobesity.org/news/coronavirus-disease-covid-19-outbreak-for-people-living-with-obesity>
2. Alyssia Rubertucci. CityNews. 12 mai 2020. *Long-term care connected to 79 percent of covid-19 deaths in Canada* <https://www.theglobeandmail.com/politics/article-long-term-care-connected-to-79-per-cent-of-covid-19-deaths-in-canada>
3. Alyssia Rubertucci. CityNews. 12 mai 2020. *Many people dying from Covid-19 suffer from pre-existing conditions, says doctors* <https://edmonton.citynews.ca/2020/05/12/many-people-dying-from-covid-19-suffer-from-pre-existing-conditions-says-doctors/>
4. Kenyon Wallace et Jenna Moon. The STAR. 12 mai 2020. *Toronto scientists dug into the connection between race, income, housing and COVID-19. What they found was 'alarming'* <https://www.thestar.com/news/gta/2020/05/12/toronto-scientists-dug-into-the-connection-between-race-income-housing-and-covid-19-what-they-found-was-alarming.html>
5. Kate Kelland. Forum économique mondial. 14 mai 2020. *U.N. warns of global mental health crisis due to COVID-19 pandemic* <https://www.weforum.org/agenda/2020/05/united-nations-global-mental-health-crisis-covid19-pandemic>
6. Alexandra Mae Jones. CTV. 19 mai 2020. <https://www.ctvnews.ca/health/coronavirus/ontario-and-atlantic-canada-had-the-largest-spike-in-anxiety-depression-since-pandemic-began-survey-1.4946022>
7. Kasley Killam. Scientific American. 12 mars 2020. *How to Prevent Loneliness in a Time of Social Distancing* <https://www.scientificamerican.com/article/how-to-prevent-loneliness-in-a-time-of-social-distancing/>
8. Sondage mondial de Deloitte sur la santé
9. Lauren Thomas. CNBC. 27 mars 2020. *Nike learned a lesson in China: Some want to sweat away their coronavirus stress* <https://www.cnbc.com/2020/03/27/coronavirus-nike-gets-more-exercise-app-users-and-its-driving-online-sales.html>
10. Diana Pearl. ADWEEK. 19 mars 2020. *As Anxiety Over Coronavirus Grows, Meditation Apps See a Spike in Downloads* <https://www.adweek.com/brand-marketing/as-anxiety-over-coronavirus-grows-meditation-apps-see-a-spike-in-downloads/>
11. Jordan Novet. CNBC. 26 février 2020. *Zoom has added more videoconferencing users this year than in all of 2019 thanks to coronavirus, Bernstein says* <https://www.cnbc.com/2020/02/26/zoom-has-added-more-users-so-far-this-year-than-in-2019-bernstein.html>
12. Organisation mondiale de la Santé. 16 mars 2020. *Déclaration conjointe CCI-OMS : Le secteur privé lance un appel sans précédent pour enrayer la COVID-19* <https://www.who.int/fr/news-room/detail/16-03-2020-icc-who-joint-statement-an-unprecedented-private-sector-call-to-action-to-tackle-covid-19>
13. Gouvernement du Canada. Services de communication dans les ménages canadiens : Abonnements et dépenses 2012 à 2016 <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2018/cmr1.htm>



[www.deloitte.ca](http://www.deloitte.ca)

La présente publication ne contient que des renseignements généraux, et Deloitte n'y fournit aucun conseil ou service professionnel dans les domaines de la comptabilité, des affaires, des finances, du placement, du droit ou de la fiscalité, ni aucun autre type de service ou conseil. Elle ne remplace donc pas les services ou conseils professionnels et ne devrait pas être utilisée pour prendre des décisions ou des mesures susceptibles d'avoir une incidence sur votre entreprise. Avant de prendre des décisions ou des mesures qui peuvent avoir une incidence sur votre entreprise, vous devriez consulter un conseiller professionnel reconnu. Deloitte n'est pas responsable des pertes que subirait une personne parce qu'elle se serait fiée au contenu de la présente publication.

#### **À propos de Deloitte**

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500MD par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir [www.deloitte.com/ca/apropos](http://www.deloitte.com/ca/apropos).

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 312 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 12 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Conçu et produit par L'Agence | Deloitte Canada. 20-6547T