



Institut sur la gouvernance  
d'organisations privées et publiques

# Le bilan de santé du système de santé québécois

---

**Yvan Allaire, Ph. D (MIT), FRSC**  
Président exécutif du conseil d'administration, IGOPP  
Professeur émérite de stratégie, UQÀM



Un organisme américain, le Commonwealth Fund, organise et mène de façon régulière de vastes enquêtes internationales sur différents aspects des systèmes de santé.

Ainsi, en 2015, un sondage, comportant 34 questions, fut mené auprès de **11 547 médecins-omnipraticiens** dans 10 pays (Canada, États-Unis, Royaume-Uni, Allemagne, Suède, Norvège, Suisse, Pays-Bas, Nouvelle Zélande et Australie). L'échantillon comportait **2 284** répondants du Canada dont **455** du Québec.

Puis, en 2016, un sondage, comportant 54 questions, fut mené auprès de **25 770** adultes (18 ans et plus) dans **11** pays (la France s'étant ajoutée à la liste en 2016). Quelque **4 547** répondants proviennent du Canada, dont **1094** du Québec.

À l'exception des États-Unis, tous ces pays se sont dotés d'un régime universel de soins de santé. Toutefois, l'étendue de la couverture et le mode de gestion du système varient grandement d'un pays à l'autre.

Le Commonwealth Fund a publié un rapport en juillet 2017 intitulé « **Mirror, Mirror 2017: International Comparison Reflects Flaws and Opportunities For Better U.S. Health Care** » rendant compte des résultats obtenus par pays. Le rapport regroupe toutes les données sous cinq dimensions d'un système de santé :

1. Processus de soin ;
2. L'accès aux soins ;
3. L'efficacité administrative ;
4. L'équité du système ;
5. Les résultats en termes de soins de santé.

Sur cette base, le rapport établit un ordonnancement des pays, montrant que globalement, les États-Unis arrivent au dernier rang et le Canada au 9<sup>ième</sup> rang sur les 11 pays (et au 10<sup>ième</sup> rang pour l'accès aux soins). Les pays ayant la meilleure note seraient le Royaume-Uni, l'Australie et les Pays-Bas, trois pays dotés de systèmes de santé pourtant très différents.

Évidemment, le système de santé relevant des provinces canadiennes, les résultats pour le Canada deviennent une sorte de moyenne des performances des provinces.

L'IGOPP a obtenu du **Commonwealth Fund** et de leur partenaire canadien, **l'Institut canadien d'information sur la santé** les résultats des deux sondages pour chaque province afin de comparer le système de santé québécois à celui des autres provinces et d'autres pays.

La somme des données et information produites par ces deux sondages est énorme; aussi, pour les fins de ce texte, nous en tirons les éléments qui nous semblent les plus éloquents et pertinents *surtout en ce qui concerne l'accessibilité des soins.*

## Comment qualifieriez-vous les soins de santé de façon globale dans votre pays/province?

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSE                    | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 11 pays |
|----------------------------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Excellents / Très bons (%) | 26     | 52      | 45     | 26  | 51                 |

Source : Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

## Lequel des énoncés suivants exprime le mieux votre opinion globale relativement au système de santé au pays ?

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSES  | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 11 pays |
|---|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Globalement, le système est assez efficace et seuls quelques petits changements sont nécessaires pour le rendre plus efficace (%) | 22     | 38      | 35     | 20  | 44                 |
| Le système comporte de bonnes choses mais des changements fondamentaux doivent y être apportés (%)                                | 63     | 54      | 55     | 53  | 46                 |

Source : Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

La même question fut soumise aux médecins omnipraticiens en 2015 révélant une forte convergence entre ce que pensent les citoyens et les médecins.

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSES  | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 10 pays |
|---|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Fonctionne assez bien, mais besoin de changements mineurs (%)     | 24     | 39      | 36     | 16  | 40                 |
| Des aspects positifs, mais besoin de changements fondamentaux (%) | 72     | 57      | 61     | 69  | 54                 |

Source : Enquête internationale 2015 sur les politiques de santé auprès des médecins omnipraticiens

Au Québec, les deux tiers des répondants, individus et médecins, estiment que des changements fondamentaux doivent être apportés au système.

## L'ACCESSIBILITÉ DES SOINS AU QUÉBEC

### Y a-t-il un médecin chez qui vous allez habituellement pour vos soins médicaux ?

| RÉPONSE   | PROVINCES / PAYS |         |        |     | Moyenne de 11 pays |
|---|------------------|---------|--------|-----|--------------------|
|   | QUÉBEC           | ONTARIO | CANADA | É-U |                    |
| Oui, j'ai un médecin habituel / omnipraticien (%) | 73               | 89      | 82     | 72  | 80                 |

Source : Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

Ainsi, près des trois quarts des Québécois déclarent avoir accès à un médecin, un résultat sensiblement inférieur à l'Ontario.

### Combien de fois avez-vous eu recours au service des urgences d'un hôpital, pour vos propres soins, au cours des 2 dernières années ?

| RÉPONSE               | PROVINCES / PAYS |         |        |     | Moyenne de 11 pays |
|-----------------------|------------------|---------|--------|-----|--------------------|
|                       | QUÉBEC           | ONTARIO | CANADA | É-U |                    |
| Au moins une fois (%) | 38               | 40      | 41     | 34  | 27                 |

Source : Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

Les résultats montrent que les Québécois ne semblent pas fréquenter les urgences en plus grand nombre qu'ailleurs au Canada. Toutefois, les temps d'attente au Québec sont remarquablement plus longs qu'ailleurs.

### La dernière fois que vous êtes allé(e) au service des urgences de l'hôpital, combien de temps avez-vous attendu avant d'être traité(e) ?

| RÉPONSES             | PROVINCES / PAYS |         |        |     | Moyenne de 11 pays |
|----------------------|------------------|---------|--------|-----|--------------------|
|                      | QUÉBEC           | ONTARIO | CANADA | É-U |                    |
| 2 heures moins (%)   | 32               | 47      | 49     |     |                    |
| 2 à 4 heures (%)     | 14               | 25      | 20     |     |                    |
| 4 à 8 heures (%)     | 24               | 21      | 21     |     |                    |
| 8 heures et plus (%) | 27               | 3       | 8      |     |                    |
| 4 heures et plus (%) | 51               | 24      | 29     | 11  | 11                 |

Source : Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

Peut-être que ces temps d'attente aux services d'urgence peuvent être rapprochés des réponses des médecins québécois à la question suivante :

**Votre cabinet a-t-il adopté des mesures pour que les patients aient accès à un médecin ou une infirmière s'ils en ont besoin lorsque la clinique est fermée (après les heures de travail) sans devoir se rendre aux urgences d'un hôpital ?**

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSE | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 10 pays |
|---------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Oui (%) | 36     | 66      | 48     | 39  | 75                 |

Source: Enquête internationale 2015 sur les politiques de santé auprès des médecins omnipraticiens

**La dernière fois que vous avez été malade ou que vous avez eu besoin de soins médicaux, combien de temps s'est écoulé avant que vous puissiez obtenir un rendez-vous pour voir un médecin ou un(e) infirmier(ère) (excluant le recours au service des urgences d'un hôpital) ?**

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSES                        | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 11 pays |
|---------------------------------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Le jour même ou le jour suivant | 33     | 41      | 39     | 47  | 54                 |
| Après plus de deux semaines (%) | 21     | 8       | 10     | 7   | 5                  |

Source: Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

**Après qu'on vous ait indiqué de consulter ou que vous ayez décidé de consulter un spécialiste, combien de jours, de semaines ou de mois avez-vous eu à attendre pour un rendez-vous ?**

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSE                 | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 11 pays |
|-------------------------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Au moins 4 semaines (%) | 62     | 61      | 59     | 25  | 39                 |

Source: Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

La performance du système canadien dans son ensemble est bien inférieure à celle des États-Unis et ainsi que de celle des autres pays de l'étude. Les médecins omnipraticiens québécois sont également d'avis que le temps d'attente est trop long pour une consultation avec un spécialiste.

## Selon vous, vos patients attendent-ils longtemps avant de voir un spécialiste ?

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSE     | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 10 pays |
|-------------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Souvent (%) | 81     | 60      | 70     | 34  | 45                 |

Source : Enquête internationale 2015 sur les politiques de santé auprès des médecins omnipraticiens

Les omnipraticiens québécois estiment qu'il est souvent difficile pour leurs patients d'obtenir des examens diagnostiques :

## Selon vous, à quelle fréquence vos patients ont de la difficulté à obtenir des examens diagnostiques spécialisés (p. ex. CT scan, mammographie, IRM)

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSE     | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 10 pays |
|-------------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Souvent (%) | 64     | 19      | 40     | 28  | 21                 |

Source : Enquête internationale 2015 sur les politiques de santé auprès des médecins omnipraticiens

Toutefois, pour ce qui est du temps d'attente pour les interventions chirurgicales facultatives ou non urgentes, les systèmes québécois et canadien sont très semblables et se comparent assez bien à ce qui se fait dans plusieurs pays, sauf pour les États-Unis.

## Après qu'on vous ait informé(e) que vous aviez besoin d'une intervention chirurgicale non urgente ou facultative, combien de mois avez-vous attendu pour cette intervention ?

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSES            | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 11 pays |
|---------------------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Moins d'un mois (%) | 34     | 35      | 35     | 61  | 47                 |
| 1 à 4 mois          | 46     | 49      | 44     | 32  | 40                 |
| 4 mois et plus      | 17     | 11      | 18     | 4   | 9                  |

Source : Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

Il convient de noter que les individus interviewés qui ont au cours des deux années précédentes ont séjourné dans un hôpital québécois expriment une grande satisfaction pour la courtoisie et le respect avec lesquels ils ont été traités par les médecins et le personnel infirmier.

### En pensant à votre dernier séjour à l'hôpital :

| RÉPONSES   | PROVINCES / PAYS |         |        |     | Moyenne de 11 pays |
|--|------------------|---------|--------|-----|--------------------|
|  | QUÉBEC           | ONTARIO | CANADA | É-U |                    |
| <b>les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect ?</b>          |                  |         |        |     |                    |
| Habituellement / Toujours (%)  | 96               | 79      | 85     | 89  | 91                 |
| <b>le personnel infirmier vous a-t-il traité(e) avec courtoisie et respect ?</b> |                  |         |        |     |                    |
| Habituellement / Toujours (%)  | 94               | 81      | 84     | 85  | 91                 |

Source : Enquête internationale de 2016 sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes

## LE SONDAGE AUPRÈS DES MÉDECINS DE SOINS PRIMAIRES

Ce sondage révèle des données intéressantes sur la démographie et la pratique de la médecine de premiers soins au Canada et au Québec. Ainsi, selon les réponses au sondage au Québec, *58 % des omnipraticiens seraient des femmes* alors que cette proportion est de 47 % en Ontario et de 48 % pour l'ensemble du Canada.

Au Québec, 23 % des médecins de premiers soins seraient âgés de moins de 35 ans, cette proportion étant de 10 % en Ontario et de 15 % pour l'ensemble du Canada.

Enfin, on constate des différences significatives quant au type de cabinet pour la pratique de la médecine de premiers soins :

| RÉPONSES                                  | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA |
|---|--------|---------|--------|
| Cabinet solo (%)                          | 10     | 23      | 20     |
| Cabinet de groupe (%)                     | 54     | 62      | 56     |
| Clinique communautaire ou Centre de santé | 16     | 9       | 14     |
| Pratique en milieu hospitalier (%)        | 15     | 1       | 5      |

La pratique médicale québécoise se singularise par son faible taux de pratique solo et une importante pratique en milieu hospitalier.

## Le sondage auprès des omnipraticiens montre cependant un faible taux d'adoption des technologies de l'information au Québec (du moins en 2015) :

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSES  | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 10 pays |
|---|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| <b>Transmettez-vous électroniquement les requêtes pour examens de laboratoire ?</b>   |        |         |        |     |                    |
| Oui (%)   | 29     | 62      | 50     | 81  | 66                 |
| <b>Utilisez-vous des alertes ou messages électroniques à propos de problèmes potentiels de dose ou d'interaction de médicaments ?</b>   |        |         |        |     |                    |
| Oui (%)   | 26     | 76      | 55     | 88  | 75                 |
| <b>Transmettez-vous électroniquement les ordonnances aux pharmacies ? (Ne pas inclure le télécopieur)</b>   |        |         |        |     |                    |
| Oui (%)   | 14     | 39      | 23     | 95  | 53                 |
| <b>Votre cabinet permet-il aux patients de communiquer par courriel des questions ou des préoccupations d'ordre médical ?</b>   |        |         |        |     |                    |
| Oui (%)   | 15     | 19      | 16     | 64  | 49                 |
| <b>Votre cabinet peut-il générer une liste de patients pour qui des examens ou soins préventifs doivent être faits ou auraient dû être faits antérieurement (p. ex. vaccin grippe) en utilisant un processus informatisé ?</b>  |        |         |        |     |                    |
| Oui (%)   | 26     | 78      | 62     | 73  | 69                 |
| <b>Les tâches suivantes sont-elles systématiquement réalisées dans votre cabinet avec un système informatisé : envoi de rappels aux patients à qui des soins préventifs ou de suivi doivent être dispensés (p. ex. vaccin de la grippe ou HbA1C pour les diabétiques) ?</b> |        |         |        |     |                    |
| Oui (%)   | 4      | 32      | 22     | 45  | 49                 |
| <b>Les tâches suivantes sont-elles systématiquement réalisées dans votre cabinet avec un système informatisé : envois de rappels pour des interventions ou examens de dépistage ?</b>   |        |         |        |     |                    |
| Oui (%)   | 6      | 52      | 34     | 53  | 35                 |

Source : Enquête internationale 2015 sur les politiques de santé auprès des médecins omnipraticiens



## Le cabinet où vous pratiquez mène-t-il ou reçoit-il les résultats de sondages sur la satisfaction des patients et leur expérience en matière de soins à votre clinique ?

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSE | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 10 pays |
|---------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Oui (%) | 7      | 24      | 17     | 63  | 47                 |

Source : Enquête internationale 2015 sur les politiques de santé auprès des médecins omnipraticiens

## Est-ce que certains aspects de votre performance clinique sont comparés à des cibles de performance au moins une fois par an ?

PROVINCES / PAYS

| RÉPONSE | QUÉBEC | ONTARIO | CANADA | É-U | Moyenne de 10 pays |
|---------|--------|---------|--------|-----|--------------------|
| Oui (%) | 13     | 65      | 41     | 74  | 52                 |

Source : Enquête internationale 2015 sur les politiques de santé auprès des médecins omnipraticiens

## CONCLUSIONS

Il semble que le système canadien dans son ensemble devrait faire l'examen et adopter, s'il y a lieu, certaines pratiques et modes d'organisation qui ont cours dans d'autres pays. Quant au système de santé québécois, il est difficile de comprendre qu'il ne puisse à tout le moins égaler les meilleures performances canadiennes puisque les fondements du système sont sensiblement les mêmes d'une province à l'autre.



# À propos de l'IGOPP

## LA RÉFÉRENCE EN GOUVERNANCE

Créé en 2005 par deux établissements universitaires (HEC Montréal et l'Université Concordia-École de gestion John-Molson) ainsi que par la Fondation Stephen Jarislawsky, l'Institut sur la gouvernance (IGOPP) est devenu un centre d'excellence en matière de gouvernance. Par ses activités de recherche, ses programmes de formation, ses prises de position et ses interventions dans les débats publics, l'IGOPP s'est affirmé comme référence incontournable pour tout sujet de gouvernance tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

## NOTRE MISSION

- Renforcer la gouvernance fiduciaire dans le secteur public et privé ;
- Faire évoluer les sociétés d'une gouvernance strictement fiduciaire vers **une gouvernance créatrice de valeurs®** ;
- Contribuer aux débats et à la solution de problèmes de gouvernance par des prises de position sur des enjeux importants ainsi que par une large diffusion des connaissances en gouvernance.

## NOS ACTIVITÉS

Les activités de l'Institut portent sur les quatre domaines suivants :

- **Les prises de position**
- **La formation**
- **La recherche**
- **La diffusion des connaissances**

Cet article est disponible gratuitement en format PDF sur le site [www.igopp.org](http://www.igopp.org)

**Droits d'auteur © IGOPP / 2017**

Design: KB design s.e.n.c.

1000, rue de la Gauchetière Ouest, bureau 1410, Montréal (Québec) H3B 4W5

**Téléphone** 514.439.9301 | **Télécopieur** 514.439.9305 | **info@igopp.org** | **www.igopp.org**



Institut sur la gouvernance  
d'organisations privées et publiques