

Avenues stratégiques pour élargir l'accès aux soins et atténuer la pression sur les services d'urgence

Mai 2025



À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patients et patientes, les personnes proches aidantes et le personnel de la santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé.

Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie, ainsi que la rétention du personnel de santé – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de toutes nos activités. Nous sommes résolus à favoriser des soins inclusifs, équitables et culturellement sûrs par la mobilisation de différents groupes, dont des patientes et des patients, des personnes proches aidantes, des membres des Premières Nations, des Métis, des Inuit et le personnel des services de santé.

Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé.

ESC est un organisme indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

150, rue Kent, bureau 200

Ottawa (Ontario) K1P 0E4 Canada

1 866 421-6933 | info@hec-esc.ca

Réseaux sociaux

[X](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [Facebook](#)

ESC honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. Nous reconnaissons que le niveau de vie dont nous bénéficions aujourd'hui est le résultat de l'intendance et des sacrifices des premiers habitants de ces territoires.

[En savoir plus](#)

Table des matières

Unir nos forces pour atténuer la pression sur les services d'urgence	4
Soutenir la promotion de la santé et la prévention des maladies à l'échelle communautaire	5
Élargir l'accès aux soins primaires	5
Accroître la pertinence des soins à l'aide de services intégrés	5
Favoriser la substitution des rôles, la consolidation de la main-d'œuvre en santé et l'évolution des rôles en pratique avancée	5
L'union fait la force	6
Défi Soins appropriés.....	6
Renforcer les soins intégrés.....	6
Paramédics et prescription sociale.....	6
Amélioration de l'accès aux soins primaires	6



Unir nos forces pour atténuer la pression sur les services d'urgence

Au Canada, tout le monde devrait avoir accès aux soins et aux services de santé dans des délais adaptés, y compris à proximité du milieu de vie et dans la communauté. Pourtant, de nombreuses personnes (38 % des adultes vivant au Canada) se rendent toujours aux services d'urgence pour des problèmes de santé qui auraient pu être pris en charge ailleurs si des services sûrs et de qualité étaient disponibles^a. De nombreuses communautés sont, pour leur part, confrontées au problème inverse : les services d'urgence ne sont pas facilement accessibles. Et dans d'autres cas encore, ce sont les seuls services de santé disponibles, même s'ils ne sont pas les plus adaptés.

En 2023-2024, plus de 15 millions de visites aux services d'urgence ont été enregistrées au pays^b. Cela entraîne une augmentation des coûts et des risques, et met en exergue les difficultés d'accès aux soins de santé primaires. La pression sur les services d'urgence canadiens ne cesse de croître en raison du manque de prestataires de soins primaires (pour environ 17 % des adultes) et des difficultés à recevoir des soins dans des délais adaptés^c. Il est essentiel de trouver des solutions à ces défis pour améliorer les soins et services de santé, réduire la pression sur les services d'urgence et renforcer l'efficacité du système de santé.

Comme bien d'autres organismes, ESC met tout en œuvre pour aider les équipes à [élargir l'accès aux soins et à atténuer la pression sur les services d'urgence](#). Quatre avenues stratégiques communes se sont imposées à l'issue d'une analyse des données probantes et des pratiques prometteuses. Elles nous permettent d'identifier les principaux facteurs des visites aux urgences qui auraient pu être prises en charge dans un milieu de soins primaires ou communautaires, afin de garantir l'accès aux soins au bon moment, au bon endroit et auprès du bon prestataire.

Les avenues stratégiques sont présentées ci-après, et accompagnées d'exemples de pratiques prometteuses :

^a Le Fonds du Commonwealth. [Mirror, Mirror 2024: A Portrait of the Failing U.S. Health System – Comparing Performance in 10 Nations](#). Consulté le 20 février 2025.

^b Institut canadien d'information sur la santé. [Visites au service d'urgence et durée du séjour selon les données du SNISA](#). Consulté le 20 février 2025.

^c Institut canadien d'information sur la santé. [Accès aux soins primaires : de nombreux Canadiens connaissent des difficultés](#). Consulté le 20 février 2025.



Soutenir la promotion de la santé et la prévention des maladies à l'échelle communautaire

Ce volet comprend l'offre de différents services, comme de l'éducation sur le diabète ou des cliniques de dépistage préventif, afin d'encourager la population à jouer un rôle proactif à l'égard de sa santé, au niveau local et communautaire. À titre d'exemple, le programme [Foyer de soins sans mur](#) vise à améliorer l'expérience du vieillissement en offrant du soutien aux personnes proches aidantes et aux personnes âgées qui souhaitent vieillir là où elles se sentent chez elles.



Élargir l'accès aux soins primaires

Les modèles de financement, de conception et de prestation des soins de santé primaires sont adaptés afin de privilégier les soins primaires en équipe. Cette approche permet d'optimiser la prise de rendez-vous et d'augmenter le nombre de prestataires de soins. Le programme [Améliorer l'équité dans l'accès aux soins palliatifs](#), par exemple, est une initiative visant à améliorer l'accès à une prise en charge palliative avec et pour les personnes en situation d'itinérance ou de logement précaire. De plus, le programme [Consolider les soins primaires](#) d'ESC vise à améliorer l'accès à des soins primaires en équipe dans les communautés nordiques, rurales et éloignées.



Accroître la pertinence des soins à l'aide de services intégrés

Les soins primaires sont intégrés à d'autres modèles de prestation de services. Cela passe par exemple par la création de protocoles de triage afin d'établir un unique point d'entrée pour les soins primaires ou urgents, tout en maintenant un équilibre entre les soins virtuels et en personne. Le projet collaboratif [Médecine connectée](#) a appuyé la diffusion de modèles de consultation à distance éprouvés. Les patients admissibles reçoivent ainsi des conseils de médecins spécialistes par l'entremise de prestataires de soins primaires qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance.



Favoriser la substitution des rôles, la consolidation de la main-d'œuvre en santé et l'évolution des rôles en pratique avancée

L'évolution des rôles et des responsabilités des prestataires de soins primaires paramédicaux (par exemple les paramédics et le personnel en pharmacie) leur permettrait d'occuper une place plus importante dans la prestation de soins primaires. Cela contribuerait également à réduire le fardeau administratif pour qu'ils puissent se concentrer sur les soins prodigués aux patients et patientes. Le *Défi Innovation : Personnel de santé* a aidé des équipes de soins partout au Canada à consolider leurs effectifs, et ainsi à améliorer les taux de roulement, la conciliation travail-famille et les soins aux bénéficiaires.

L'union fait la force

ESC lance un mouvement pancanadien qui vise à élargir l'accès aux soins, à atténuer la pression sur les services d'urgence et à favoriser les soins de proximité. Quatre programmes distincts vous sont proposés :

Défi Soins appropriés

Cette initiative aide les organismes de soins et services de santé communautaires à lancer ou à bonifier des initiatives ayant pour objectif d'offrir les bons soins, au bon moment et au bon endroit, tout en réduisant les visites évitables aux services d'urgence. En savoir plus sur le [Défi Soins appropriés](#).

Renforcer les soins intégrés

Ce programme soutient les organismes de soins primaires et communautaires pour consolider les modèles de soins intégrés, y compris les soins virtuels, afin d'en faciliter l'accès et d'atténuer la pression sur les services d'urgence. En savoir plus sur le programme [Renforcer les soins intégrés](#).

Paramédics et prescription sociale

Ce programme aide les équipes de paramédics à recourir à la prescription sociale pour orienter leur clientèle vers des services communautaires locaux. Cette approche garantit aux bénéficiaires qu'ils reçoivent les bons soins et les bons soutiens, au bon endroit, et améliore leur santé et leur bien-être. En savoir plus sur le programme [Paramédics et prescription sociale](#).

Amélioration de l'accès aux soins primaires

Ce programme aide les organismes offrant des soins primaires en équipe à accroître leur efficacité et à optimiser le fonctionnement des équipes afin que leurs patients et leurs patientes reçoivent des soins dans des délais adaptés, quelle que soit l'urgence ou la demande. En savoir plus sur le programme [Amélioration de l'accès aux soins primaires](#).

Cap Santé

Rejoignez un mouvement pancanadien en plein essor qui appuie l'adoption de stratégies novatrices et le partage de connaissances afin de transformer les soins et services de santé pour plus d'un million de personnes au Canada. En savoir plus.