Dialogue Première ligne:
Quand la voix citoyenne guide les soins

Mylaine Breton, MBA, PhD
Catherine Lamoureux-Lamarche, PhD

Département des sciences de la santé communautaire,
Université de Sherbrooke

MAP Centre for Urban Health Solutions

Webinaire
29 octobre, 2026

Santé et Services sociaux Québec

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Québec
Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux

Merci aux organismes de financement

- Fondation Max Bell
- Even the Odds
- Santé Canada
- Centre MAP pour des solutions en santé urbaine
- Association médicale canadienne

Nous sommes reconnaissants du financement supplémentaire accordé par :

- La Fondation St. Michael's – Fonds CN en l'honneur de Maureen Kempston Darkes pour l'amélioration des soins primaires
- Le Département de médecine familiale de Providence Health Care (Vancouver)
- L'Ontario Le Collègue des médecins de famille de l'Ontario
- BC Family Doctors

- Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec
- L'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS)

En 2022-2023, NosSoins a engagé près de 10,000 personnes à travers le Canada pour comprendre leurs expériences, perspectives et les priorités pour les soins primaires.

NosSoins

NosSoins invite des milliers de personnes vivant au Canada à partager leurs points de vue, leurs aspirations et leurs priorités en vue de créer un système de soins primaires plus équitable et plus durable, qui offre de meilleurs soins à tous.

2 enquêtes nationales, +25 000 personnes (2022, 2025)

L'enquête nationale NosSoins a étudié les expériences, les priorités et les préférences des personnes en matière de soins primaires. Découvrez les résultats sur data.ourcare.ca.

5 panels sur les priorités provinciales, + de 175 personnes

Chaque groupe comprend 36 résidents de la province sélectionnés au hasard, qui passeront 30 à 40 heures à s'informer et à discuter des soins primaires avant de formuler des recommandations consensuelles en vue d'améliorer le système.

10 tables rondes communautaires, +200 personnes

Chaque table ronde réunit 24 personnes d'une communauté marginalisée lors d'une séance d'une journée afin d'identifier les besoins et les priorités spécifiques de leur groupe. Deux tables rondes seront organisées dans chacune des cinq provinces.



Les recommandations des patients et du public serviront de base à l'élaboration d'un plan directeur pour l'avenir des soins primaires au Canada.

Joignez-vous au mouvement et apprenez-en davantage sur le site OurCare.ca.

Une enquête nationale



Research Access to health care

Public experiences and perspectives of primary care in Canada: results from a cross-sectional survey

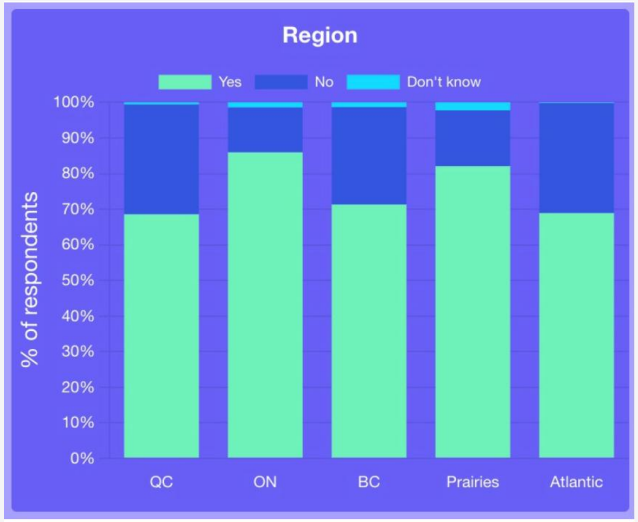
Tara Kiran MD MSc, Maryam Daneshvarfard MScCH, Ri Wang MMath, Alexander Beyer PhD, Jasmin Kay MA, Mylaine Breton PhD, Danielle Brown-Shreves MBBS MSGH, Amanda Condon MD, Michael E. Green MD MPH, Lindsay Hedden PhD, Alan Katz MBChB MSc, Maggie Keresteci MA, Neb Kovacina MDCM MHsc, M. Ruth Lavergne PhD, Aisha Lofters MD PhD, Danielle Martin MD MPP, Goldis Mitra MD, Sarah Newbery MD, Katherine Stringer MBChB MCISc(FM), Peter MacLeod MA, Clifton van der Linden PhD

Cite as: *CMAJ* 2024 May 21;196:E646-56. doi: 10.1503/cmaj.231372

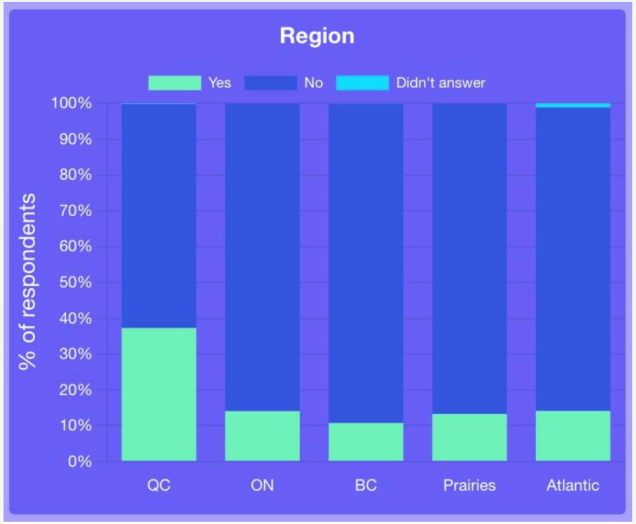
9000+ réponses

Résultats au Québec

31% des répondants déclarent ne pas avoir de médecin de famille ou d'IPS



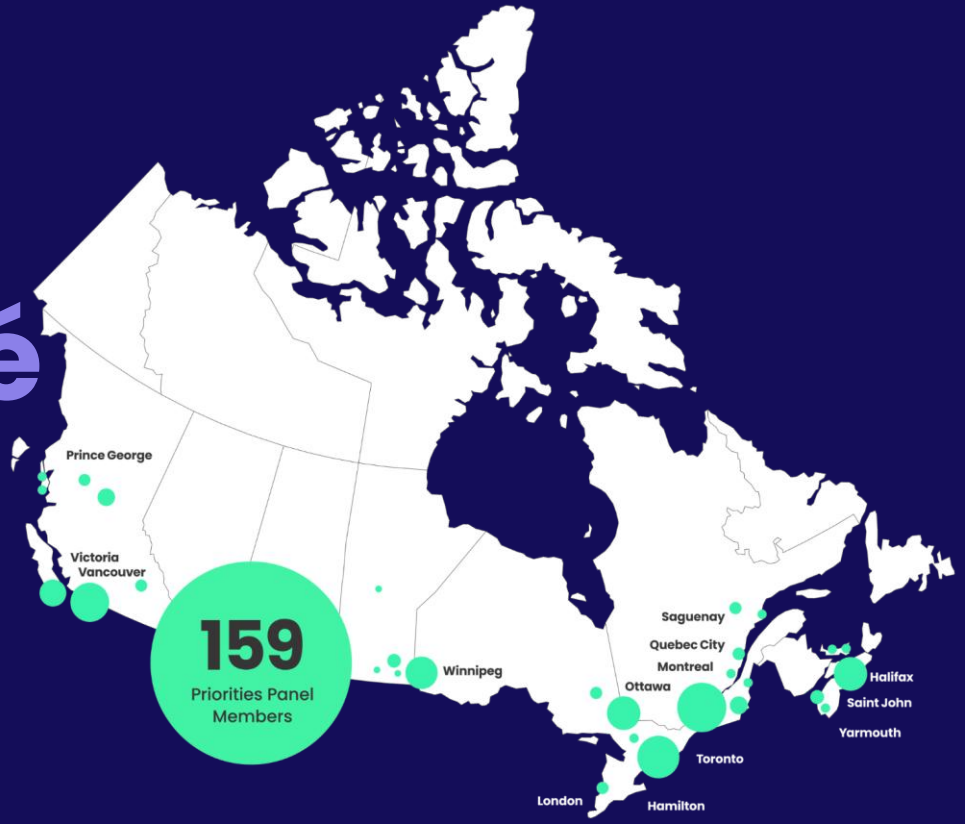
37% des répondants québécois ont payé pour accéder aux soins primaires



Pour plus de comparaisons :
https://healthydebate.ca/2023/05/topic/les-soins-de-premiere-ligne-au-quebec/

Cinq panels provinciaux sur les priorité

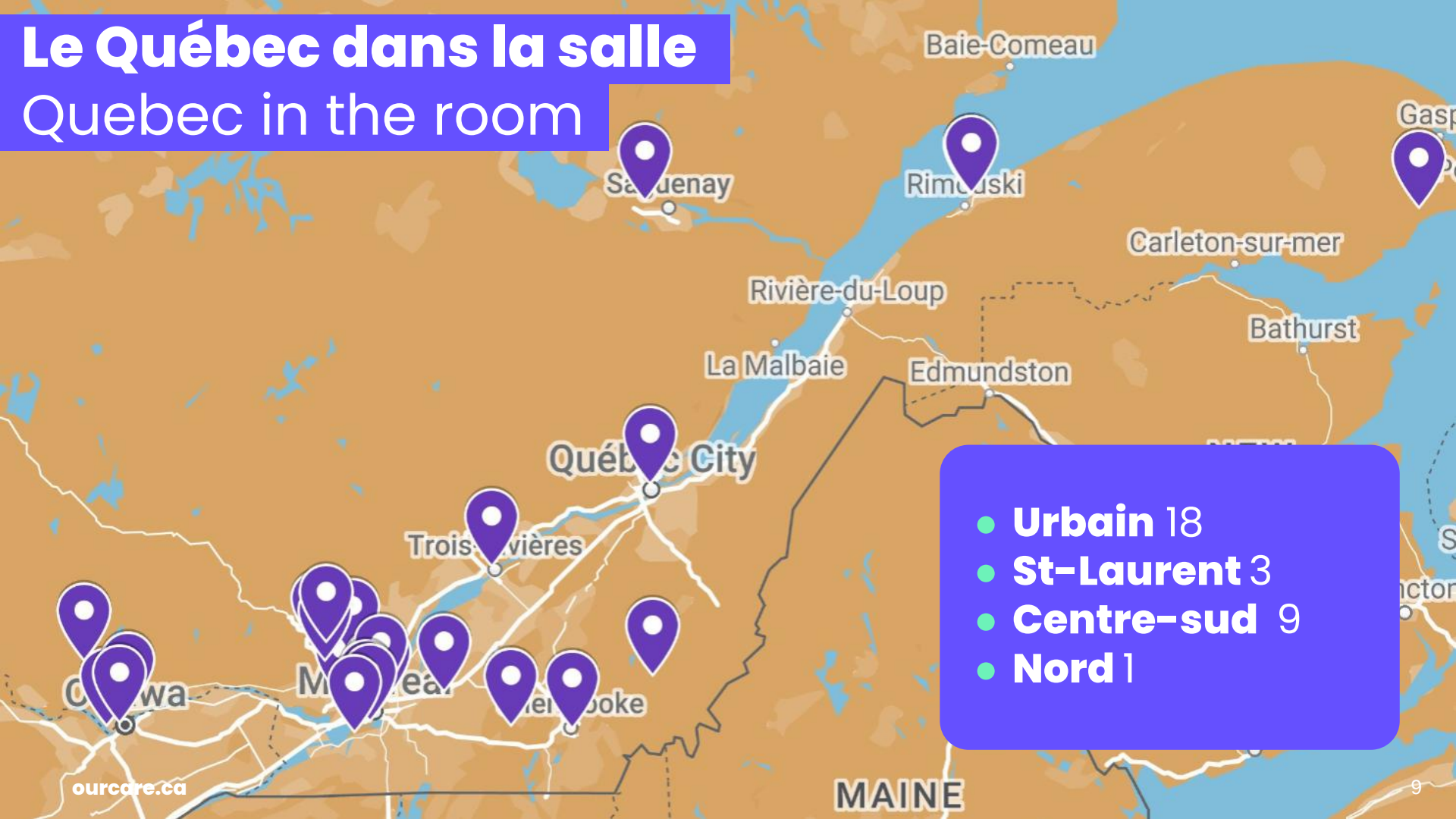
150+ participants



Panel citoyen au Québec



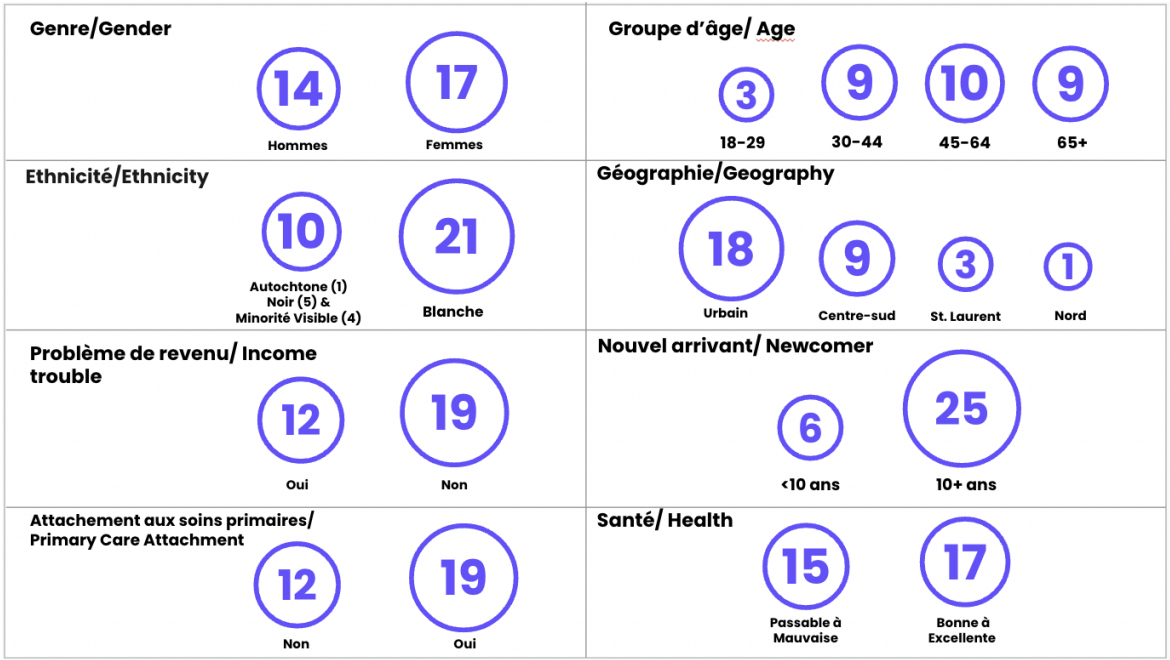
Le Québec dans la salle
Quebec in the room



- **Urbain** 18
- **St-Laurent** 3
- **Centre-sud** 9
- **Nord** 1

31 résidents

- Surreprésentation délibérée des groupes méritant l'équité : ethnicité, revenu, temps passé au Canada



Rapport des Québécois



ourcare.ca

6 valeurs

- Equité
- Accessibilité
- Efficacité
- Approche préventive et holistique
- Automatisation
- Respect

6 problèmes à résoudre

- Enjeux systémiques affectant la santé de la population
- Difficulté à attirer les ressources humaines
- Manque de flexibilité et d'innovation
- Insuffisance de modèles interdisciplinaires
- Gouvernance trop centralisée
- Présence croissante du secteur privé et à but lucratifs

NosSoins au Québec



https://youtu.be/OP6EPY6OCMs

Dix tables rondes communautaires, 190+ participants

Colombie-Britanique
Personnes handicapées
Nouveaux arrivants

disability without poverty | le handicap sans pauvreté

Umbrella Multicultural Health Co-op

Manitoba
Jeunes autochtones
Nouveaux arrivants



ECRC
Elmwood Community Resource Centre

Ontario
Communauté africaine, caribéenne et noire
Premières Nations, Inuits et Métis

BPAO
Black Physicians' Association of Ontario

TAIBU COMMUNITY HEALTH CENTRE

DCHC
Durham Community Health Centre
Our Health. Our Community. Our Durham.

Well Living House

Indigenous Primary Health Care Council

Québec
Nouveaux arrivants et personnes à faible revenu
Nouveaux arrivants et personnes racisées, 2SLGBTQIA+

Afrique au Féminin

Clinique Mauve

Nova Scotia
Demandeurs d'asile
Néo-écossais noirs (de descendance africaine)

isans Immigrant Services Association of Nova Scotia

nova scotia health

Halifax Refugee Clinic

United Way

Le Standard NosSoins

1. 

Chaque personne est en relation avec un professionnel de soins primaires qui collabore avec d'autres professionnels de la santé au sein d'une équipe financée par le gouvernement.

2. 

Chaque personne reçoit des soins continus auprès de son équipe de soins primaires et peut y accéder en temps opportun.

3. 

Chaque personne a une équipe de soins primaires qui est en contact avec les services communautaires et sociaux qui, ensemble, soutiennent son bien-être physique, mental et social.

4. 

Chaque personne peut avoir accès à son dossier médical en ligne et le partager avec ses professionnels.

5. 

Chaque personne reçoit des soins adaptés à ses besoins et culturellement sûrs par des professionnels de la santé qui représentent la diversité des communautés desservies.

6. 

Chaque personne est prise en charge par un système de soins primaires qui est imputable auprès des communautés qu'il dessert.

Impact de l’initiative NosSoins en Ontario

Loi 13 (2025) de l’Ontario sur les soins primaires basée sur les standards NosSoins

1. **Système de soins à l’échelle provincial**
   Les assurés de toutes les régions de la province devraient avoir la possibilité d’entretenir une relation documentée et permanente avec un clinicien ou une équipe de soins primaires.

2. **Système de soins interconnectés**
   Les assurés devraient avoir la possibilité de recevoir des services de soins primaires qui sont coordonnés avec les services de santé et les services sociaux existants.

3. **Système de soins en temps opportun**
   Les assurés devraient avoir accès à des services de soins primaires en temps opportun.

4. **Système de soins inclusifs** :
   Les assurés devraient avoir la possibilité de recevoir des services de soins primaires exempts à la fois d’obstacles et de discrimination au sens du *Code des droits de la personne* ou de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

5. **Système de soins axés sur l’autonomie** :
   Les assurés devraient avoir la possibilité d’accéder à leurs renseignements personnels sur la santé par l’intermédiaire d’un système de soins primaires intégré sur le plan numérique qui les relie aux cliniciens participant à la prestation des soins qui leur sont prodigués.

6. **Système de soins adaptés** :
   Le système de soins primaires devrait répondre aux besoins des communautés qu’il sert; les assurés devraient avoir accès aux renseignements sur les progrès et l’évolution du système.

Gouvernement de l’Ontario. Projet de loi 13. 2025. https://www.ola.org/sites/default/files/node-files/bill/document/pdf/2025/2025-06/b013ra_f.pdf

Sondage national 2025



Le système de soins primaires du Canada est-il à la hauteur?

Conclusions tirées du Sondage national NosSoins 2025

NosSoins
Sondage National | 2025

Sondage national NosSoins 2025

- **Collecte de données** en ligne du 16 avril au 20 novembre 2025 par l'intermédiaire de panels en ligne et d'un lien ouvert partagé auprès du public
- **16 876** personnes ont complété le sondage au Canada incluant **1 666 au Québec**
- **Données pondérées** pour représenter la population adulte au niveau provincial et national



Sondage NosSoins 2025 au Québec

Recrutement

- Panel en ligne (Vox Pops): **1 266 (76%)**
- Lien ouvert partagé via les réseaux sociaux et partenaires: **400 (24%)**

Caractéristiques des participants québécois

37% ont 65 ans et plus

54% sont des femmes

88% sont nés au Canada

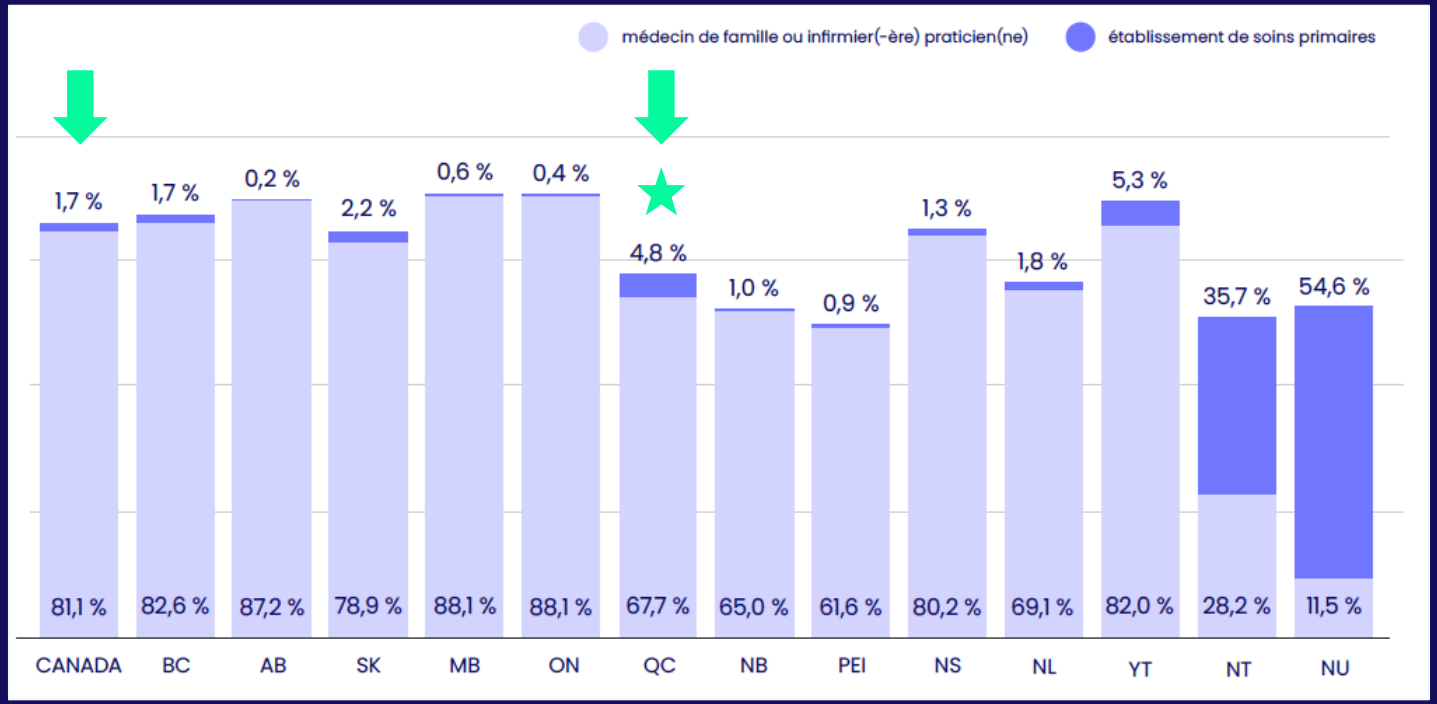
45% ont un diplôme d'études universitaires ou plus

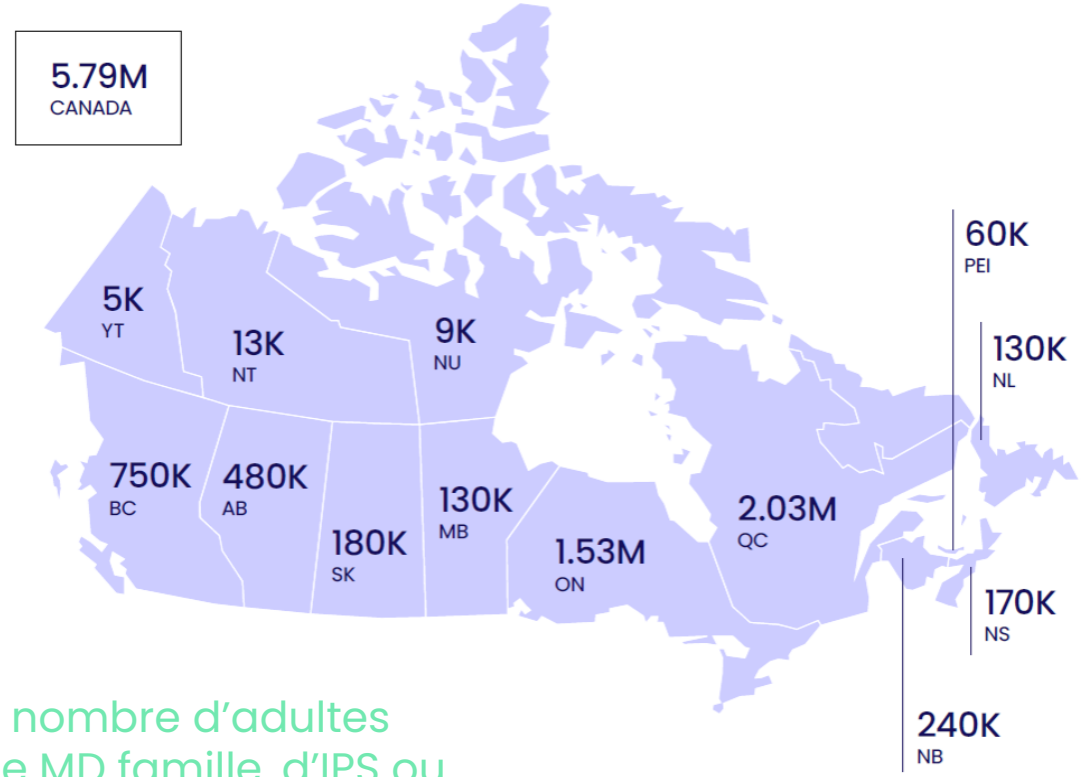
59% ont un revenu familial de 70 000$ ou plus

79% déclaraient une bonne santé physique et mentale

★ **Analyse comparative avec l'ensemble du Canada :** Écart statistiquement significatif lorsque les intervalles de confiance à 95% ne se chevauchent pas.

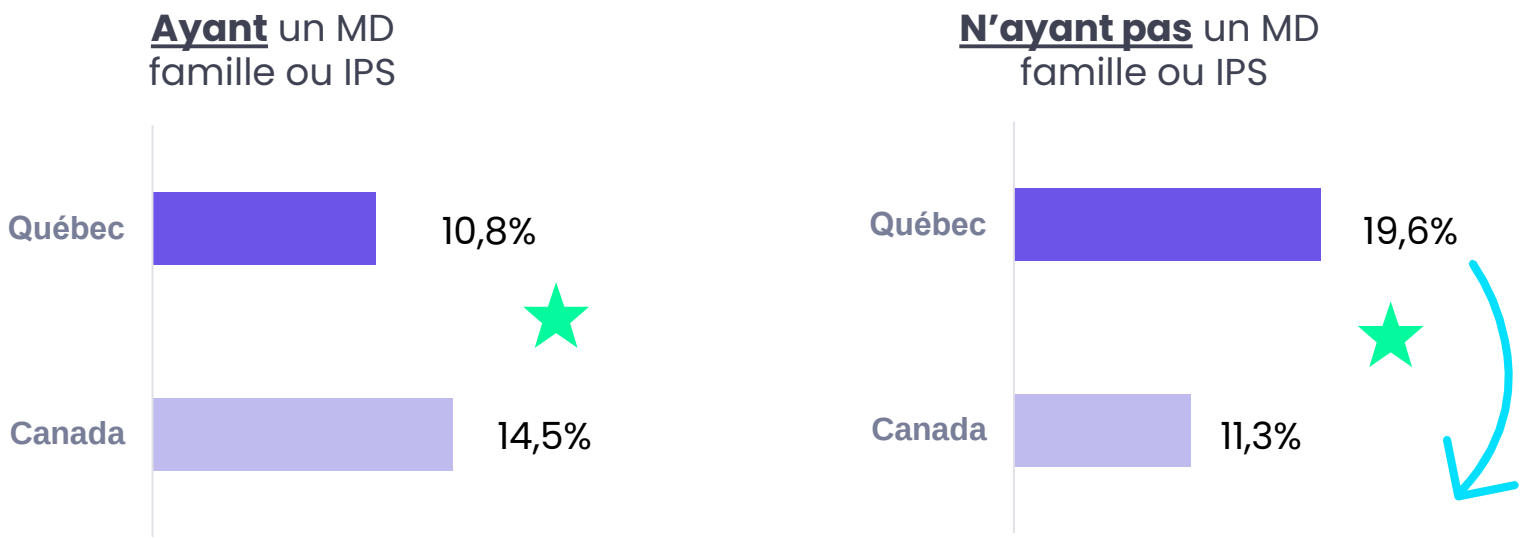
Pourcentage des personnes ayant un MD de famille ou une infirmière praticienne spécialisée (IPS)





Estimation du nombre d'adultes n'ayant pas de MD famille, d'IPS ou d'établissement de soins primaires

Pourcentage de personnes ayant payé de leur poche pour accéder à des services de soins primaires

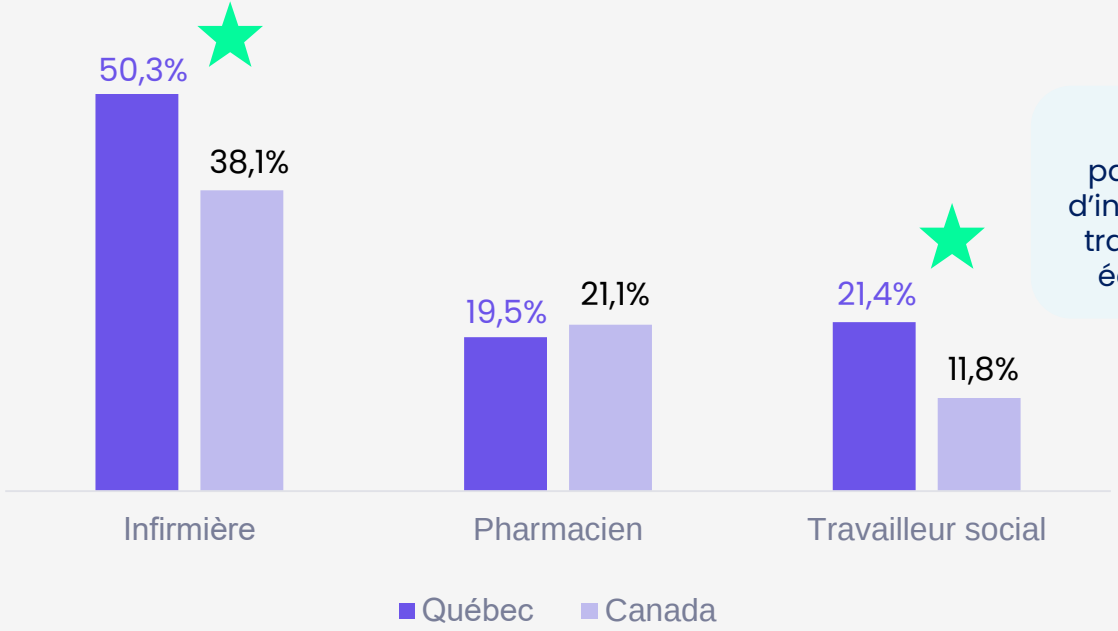


1 personne sur 5
Qui n'a pas de médecin de famille ou IPS a payé pour accéder à des soins primaires

Accès

Chaque personne est en relation avec un professionnel de soins primaires

Pourcentage de personnes ayant déclaré avoir un autre professionnel dans la même clinique que leur MD famille ou IPS



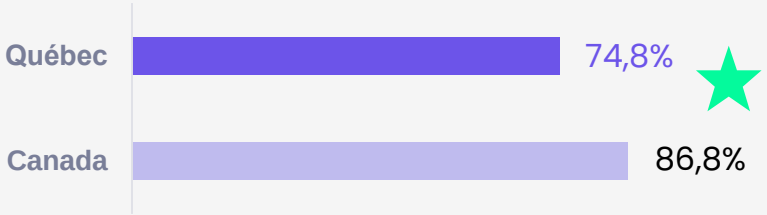
Le Québec se distingue par une plus forte présence d'infirmières cliniciennes et de travailleurs sociaux dans les équipes interdisciplinaires

Continuité et accès en temps opportun

Chaque personne reçoit des soins continus en temps opportun

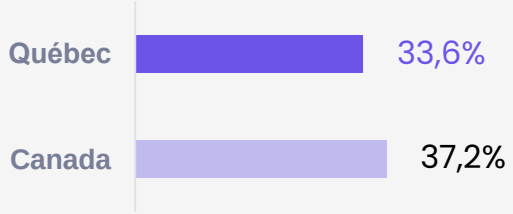
Continuité des soins

Pourcentage de personnes **ayant un MD famille ou IPS** qui ont déclaré avoir consulté **toujours ou habituellement** leur propre médecin ou IPS plutôt qu'un autre médecin de la clinique



Accès en temps opportun

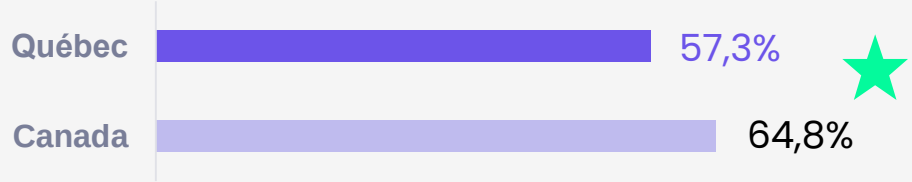
Pourcentage de personnes **ayant un MD famille ou IPS** qui ont déclaré avoir accès à des soins urgents le jour même ou le lendemain



4 Dossier médical

Chaque personne peut accéder à son dossier médical en ligne et le partager avec ses professionnels

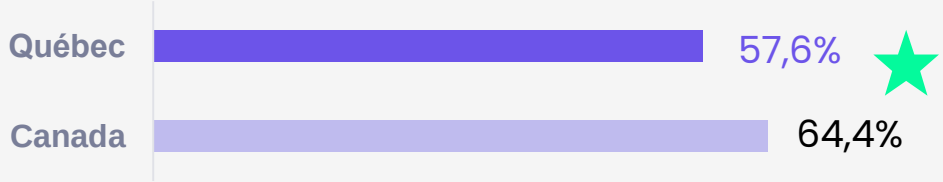
Pourcentage de personnes ayant déclaré avoir accès à un ou plusieurs dossiers médicaux



5 Soins culturellement sûrs

Les professionnels offrent des soins adaptés et reflètent la diversité des communautés desservies

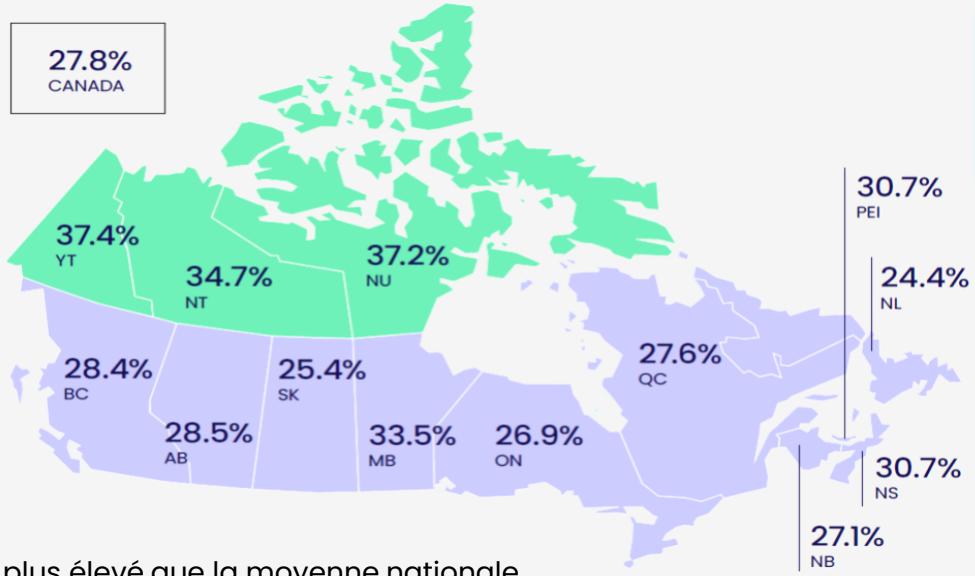
Pourcentage de personnes **ayant un MD famille ou IPS** qui étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les professionnels de la santé et le personnel de leur clinique reflètent la diversité de la communauté qu'ils desservent



Imputabilité

Le système est imputable auprès des communautés qu'il dessert

Pourcentage de personnes satisfaites ou très satisfaites du fonctionnement du système de soins primaires



Significativement plus élevé que la moyenne nationale

Autant au Québec qu'au Canada, 2 personnes sur 3 ne sont pas satisfaites du fonctionnement du système de soins primaires

Messages clés

- La voix citoyenne importante pour les politiques publiques
- La voix citoyenne est alignée avec la littérature scientifique
  - Accès en temps opportun, continuité relationnelle et informationnelle

- Le Québec se distingue par :
  - Une plus forte présence d'infirmières et de travailleurs sociaux dans les équipes interdisciplinaires.
  - Une plus faible inscription à un médecin de famille, continuité des soins et accès à son dossier médical en ligne.
  - Une plus forte proportion des répondants sans médecin de famille ayant payé de leur poche pour des soins primaires au privé.

Merci!

Infographie sur l'analyse comparative des données de l'enquête nationale 2025



MAP Centre for Urban Health Solutions

mylaine.breton@usherbrooke.ca

Santé et Services sociaux Québec

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Québec
Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux