



Rapport
sur la paperasserie

LES PATIENTS AVANT LA PAPERASSE

Progrès des gouvernements canadiens dans
la réduction du fardeau administratif des médecins

FÉVRIER 2024



FCEI

qb INTUIT
quickbooks

Les patients avant la paperasse

Progrès des gouvernements canadiens dans la réduction du fardeau administratif des médecins

Keyli Loepky, directrice, Affaires interprovinciales
SeoRhin Yoo, analyste des politiques
Alchad Alegbeh, analyste de la recherche

Introduction

En 2023, le rapport de la FCEI [Les patients avant la paperasse](#) révélait que les médecins du Canada consacrent collectivement environ 18,5 millions d'heures par année à des tâches administratives superflues, soit l'équivalent de 55,6 millions de consultations¹. Ces conclusions mettent en relief le grave problème du fardeau administratif des médecins et ses conséquences pour notre système de santé.

En tant qu'usagers du système, les propriétaires de PME canadiens se soucient de la qualité et de la disponibilité des services de santé. Eux-mêmes, leurs familles et leurs employés souffrent directement des problèmes qui limitent l'accès aux soins. Par ailleurs, de nombreux médecins en pratique privée (souvent des médecins de famille) sont aussi des propriétaires de PME. Selon les données de la FCEI, trois propriétaires d'entreprise sur cinq (62 %) au Canada souhaitent que les gouvernements agissent à court terme pour améliorer la qualité et l'accessibilité des soins de santé².

Les propriétaires de PME - y compris les médecins - sont bien au fait des pertes de temps et de productivité, entre autres coûts, qu'entraîne la paperasserie. Dans un sondage de la FCEI mené en 2022, 89 % des répondants jugeaient que les gouvernements devraient alléger la paperasserie des médecins pour leur permettre de se concentrer sur les consultations avec leurs patients³.

L'allègement du fardeau administratif des médecins et de la paperasserie en général dans le secteur de la santé est un moyen peu coûteux que peuvent prendre les gouvernements pour améliorer des aspects comme l'accès aux soins, les délais d'attente et la pénurie de professionnels de la santé. Éliminer aussi peu que 10 % des tâches administratives superflues qu'effectuent les médecins pourrait leur faire gagner 1,86 million d'heures par année, soit l'équivalent de 5,6 millions de consultations.

À l'occasion de la Semaine de sensibilisation à la paperasserie de 2023, la FCEI a lancé à tous les gouvernements du pays (provinciaux, territoriaux et fédéral) le défi d'agir pour mesurer et réduire le fardeau administratif des médecins. À l'exception de la Saskatchewan, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et du gouvernement fédéral, tous les gouvernements ont promis de s'atteler à la tâche, certains avec plus d'ardeur que d'autres. Le présent rapport décrit les mesures que les gouvernements participants prennent pour réduire le fardeau administratif des médecins et la paperasserie dans le secteur de la santé de manière plus générale.

¹ FCEI, Janvier 2023. *Les patients avant la paperasse*. https://20336445.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/20336445/red_tape/pdfs/Les_patients_avant_la_paperasse_012023.pdf

² FCEI, sondage *Votre voix* - novembre 2023 (du 2 au 20 novembre 2023, nombre total de réponses = 3 265).

³ FCEI, sondage *Votre voix* - novembre 2022 (du 10 au 28 novembre 2022, nombre total de réponses = 3 030).

Le point sur les progrès des gouvernements canadiens

Yukon

En décembre 2023, le Yukon a lancé sa Stratégie sur les ressources humaines en santé, qui vise à doter le territoire d'un plan coordonné pour son système de santé, en collaboration avec des acteurs clés du milieu. Sous la direction du comité consultatif de ressources humaines en santé (partenaire de la Stratégie qui réunit des têtes dirigeantes d'entités comme l'Ordre des médecins du Yukon, le Conseil médical du Yukon et l'Association des infirmières et infirmiers autorisés du Yukon), huit groupes de travail ont déjà été créés. Ceux-ci se pencheront sur diverses questions de fond : recrutement, mobilisation, logement, immigration et délivrance des permis, intégration des professionnelles et professionnels de la santé formés à l'étranger, planification fondée sur des données, formation et postes émergents⁴.

Conscient des défis que pose la pénurie de travailleurs de la santé, et pour soutenir encore mieux la Stratégie, le premier ministre du Yukon, Ranj Pillai, a signé avec celui de la Nouvelle-Écosse une lettre d'intention visant à favoriser la collaboration entre les deux administrations. Celles-ci s'y engagent à échanger des pratiques exemplaires concernant le recrutement, la rétention et la formation du personnel en santé, notamment pour la délivrance d'attestations et de permis d'exercice à des professionnels de la santé formés à l'étranger⁵. La lettre ne mentionne pas spécifiquement le fardeau administratif des médecins, mais des échanges avec le gouvernement nous indiquent que la question fera partie intégrante des travaux menés.

Colombie-Britannique

En Colombie-Britannique, le ministre de la Santé, l'association Doctors of BC et les autorités sanitaires de la province ont collaboré pour former un groupe de travail sur les lourdeurs administratives, comme le prévoyait le *2022-2025 Physician Master Agreement*. Ce groupe est chargé de recenser les tâches administratives qui alourdissent le travail des médecins, de les étudier, d'y trouver des solutions et de recommander des moyens de les réduire ou de les éliminer⁶. Le ministère de la Santé a demandé au Patient Safety and Quality Council de

⁴ Gouvernement du Yukon. 13 décembre 2023. Communiqué : *Lancement de la nouvelle Stratégie sur les ressources humaines en santé pour mieux servir la population*.

<https://yukon.ca/fr/news/lancement-de-la-nouvelle-strategie-sur-les-ressources-humaines-en-sante-pour-mieux-servir-la>

⁵ Gouvernement du Yukon. 26 juillet 2023. Communiqué : *Collaboration entre les gouvernements du Yukon et de la Nouvelle-Écosse pour améliorer la formation, l'embauche, la rétention et la mobilité de la main-d'œuvre en santé*. <https://yukon.ca/fr/news/collaboration-entre-les-gouvernements-du-yukon-et-de-la-nouvelle-ecosse-pour-ameliorer-la>

⁶ Gouvernement de la Colombie-Britannique. 1^{er} avril 2022. *2022 Physician Master Agreement*. https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/government/ministries-organizations/ministries/health/consolidated_physician_master_agreement.pdf

fournir au groupe de travail une équipe chargée du projet qui aidera à mobiliser les acteurs, à analyser les lourdeurs recensées et à évaluer l'impact des recommandations.

Pour simplifier la bureaucratie dans le secteur de la santé, la Colombie-Britannique a adopté l'*International Credentials Recognition Act*⁷. Cette loi a facilité l'intégration dans la main-d'œuvre provinciale de professionnels formés à l'étranger, dont certains travailleurs de la santé. Elle oblige 18 organismes de réglementation provinciaux à éliminer des obstacles pour faciliter la reconnaissance des titres de compétence. Ainsi, en plus de réduire la paperasserie, on pallie les pénuries de main-d'œuvre dans certains secteurs. Nous encourageons la Colombie-Britannique à continuer d'éliminer des obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre pour les travailleurs de la santé canadiens et étrangers.

Alberta

En octobre 2023, la ministre de la Santé de l'Alberta, Adriana LaGrange, a signé un protocole d'entente avec l'Alberta Medical Association pour une collaboration visant à mieux soutenir les médecins exerçant dans le secteur des soins primaires⁸. Objectifs : trouver des moyens de moderniser la gouvernance et de réduire la paperasserie pour les médecins de famille, afin qu'ils aient plus de temps à consacrer à leurs patients.

Le gouvernement de l'Alberta a aussi agi pour réduire le fardeau administratif en santé en lançant la plateforme Connect Care. Mise en place entre novembre 2019 et novembre 2024, elle vise à fournir aux prestataires de services de santé de la province un accès centralisé aux dossiers des patients et à des pratiques exemplaires. À terme, elle améliorera l'accès aux renseignements médicaux et fera gagner du temps aux professionnels et aux patients. Il faut toutefois garder à l'esprit qu'entre-temps, elle exigera un travail considérable sur le plan administratif et obligera les médecins et d'autres acteurs du réseau de la santé à investir du temps pour se familiariser avec la plateforme, y transférer des informations et mettre le tout en pratique.

Nous encourageons le gouvernement de l'Alberta à continuer d'agir concrètement pour alléger le fardeau administratif des médecins, tout en veillant à ce que les gains de temps qui en découlent soient mesurés.

⁷ Gouvernement de la Colombie-Britannique. 9 novembre 2023. Communiqué : *New act streamlines credential recognition for internationally trained professionals*.

<https://news.gov.bc.ca/releases/2023PREM0063-001750>

⁸ Gouvernement de l'Alberta. 18 octobre 2023. Communiqué : *Strengthening health care: Improving access for all*. <https://www.alberta.ca/release.cfm?xID=89130A33A097F-B957-5076-015EB74C99805C4E>

Manitoba

Le gouvernement du Manitoba est lui aussi fermement résolu à mesurer et à réduire le fardeau administratif des médecins. Après la publication du rapport *Les patients avant la paperasse* de la FCEI, il a annoncé en mars 2023 la création d'un groupe de travail conjoint chargé de s'attaquer au problème⁹. Le groupe compte des membres nommés par Doctors Manitoba, plusieurs médecins représentant Santé Manitoba ainsi qu'une représentante de la FCEI. Il s'agit de l'une des initiatives que le gouvernement a annoncées dans le cadre de son plan d'action sur les ressources humaines en santé de 200 millions de dollars¹⁰.

Le groupe de travail a commencé par consulter les médecins afin de déterminer les tâches administratives à améliorer en priorité pour alléger leur charge de travail. Son premier rapport est attendu en mars 2024.

Ontario

Au cours de l'été de 2023, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2023 concernant votre santé*, qui a instauré des règles « de plein droit » conférant des exemptions aux travailleurs de la santé inscrits dans d'autres provinces et territoires au Canada, une première au pays¹¹. Les exemptions autorisent ces professionnels de la santé (médecins, personnel infirmier, inhalothérapeutes, technologues de laboratoire médical, etc.) à exercer immédiatement en Ontario sans devoir s'inscrire auprès de l'un des ordres de réglementation des professionnels de la santé de la province. Les travailleurs admissibles peuvent donc travailler jusqu'à six mois en Ontario avant de s'inscrire à leur ordre professionnel, ce qui signifie qu'ils peuvent travailler et prodiguer des soins pendant l'analyse de leur dossier, plutôt que d'attendre les autorisations requises. Les médecins provenant de l'extérieur de la province disposent aussi d'un délai de six mois pour s'inscrire après avoir commencé à exercer en Ontario.

Au-delà de cette excellente initiative, le ministre de la Réduction des formalités administratives de l'Ontario, l'honorable Parm Gill, a présenté en octobre 2023 le 12^e programme de mesures d'allègement de la province, qui en comprend une visant à rationaliser et à réduire la paperasserie imposée aux médecins afin qu'ils aient plus de temps à consacrer à leur pratique. À l'échelle de l'administration publique et en collaboration avec l'Ontario Medical Association, le gouvernement examine des formulaires clés en vue de les simplifier, d'éliminer des

⁹ Gouvernement du Manitoba. 24 mars 2023. Communiqué : *Le gouvernement manitobain annonce la nomination des membres du groupe de travail conjoint qui s'attaquera au fardeau administratif des médecins*. <https://news.gov.mb.ca/news/index.fr.html?archive=&item=58526>

¹⁰ Gouvernement du Manitoba. 10 novembre 2022. Communiqué : *Le gouvernement manitobain réduit les heures supplémentaires obligatoires et ajoute 2 000 professionnels de la santé grâce à un investissement de 200 millions de dollars*. <https://news.gov.mb.ca/news/index.fr.html?archive=&item=56864>

¹¹ Gouvernement de l'Ontario. 19 janvier 2023. Communiqué : *De nouvelles règles « de plein droit » constituent une première au Canada afin d'attirer un plus grand nombre de travailleurs de la santé en Ontario*. <https://news.ontario.ca/fr/release/1002650/de-nouvelles-regles-de-plein-droit-constituent-une-premiere-au-canada-afin-dattirer-un-plus-grand-nombre-de-travailleurs-de-la-sante-en-ontario>

doublons et de trouver des occasions d'implanter des solutions numériques. Selon le Ministère, l'amélioration des formulaires gouvernementaux permettra aux médecins de récupérer jusqu'à 95 000 heures par an pour les consacrer à leur pratique.¹²

Québec

Avant que la FCEI ne lance son défi aux gouvernements du pays en 2021, la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ) avait mené un sondage pour évaluer le temps que les médecins de famille de la province passent, en moyenne, à remplir des formulaires (constat : 9,7 heures par semaine de 40 heures, en moyenne).¹³ Le président de la FMOQ, le Dr Marc-André Amyot, a ensuite promis de réduire ce fardeau administratif en travaillant avec des partenaires de la FMOQ pour libérer 18 000 heures de travail des médecins - soit 2 heures par semaine, par médecin. Cette collaboration a débouché sur des pistes de solution : la standardisation ou l'abolition de certains formulaires, la révision de plusieurs règles administratives ainsi que le partage de responsabilités avec d'autres professionnels. Depuis, trois groupes de travail ont été formés pour concrétiser la promesse. La FCEI attend une mise à jour du gouvernement du Québec et de la FMOQ quant aux progrès accomplis.

Nouvelle-Écosse

La Nouvelle-Écosse est l'exemple à suivre au pays pour l'évaluation et la réduction du fardeau administratif des médecins. Son gouvernement a été le premier à mesurer ce fardeau et à fixer un objectif initial de réduction de 10 % (50 000 heures), qu'il a augmenté à 80 % (400 000 heures) en 2023. Depuis son élection en 2021, le premier ministre Tim Houston fait de l'amélioration des soins de santé dans la province son principal cheval de bataille. Il a déclaré publiquement qu'il souhaite voir disparaître 100 % des formalités administratives inutiles.¹⁴ Pour mettre le processus en marche, le gouvernement a adopté en mars 2023 la *Patient Access to Care Act*. Cette loi autorise la reconnaissance des titres de compétence de travailleurs de la santé inscrits ailleurs au pays, facilite et accélère l'intégration dans la main-d'œuvre provinciale de travailleurs de la santé d'autres régions canadiennes et donne au gouvernement le pouvoir de réglementer les formulaires et les documents de la commission d'indemnisation des accidentés du travail.¹⁵

¹² Gouvernement de l'Ontario. Octobre 2023. *Plus de bon sens, moins de formalités administratives*. https://www.ontario.ca/files/2023-10/red_tape_fall_2023_fre_oct_20_2023.pdf

¹³ Le Médecin du Québec. 20 décembre 2022. *Les douze travaux de la FMOQ*. <https://fmoq-mdq.s3.amazonaws.com/2023/1/001-Editorial-0123.pdf>

¹⁴ CBC. 7 février 2023. *N.S. premier wants bigger reductions in unnecessary paperwork for doctors*. <https://www.cbc.ca/news/canada/nova-scotia/doctors-medical-red-tape-paperwork-health-care-tim-houston-1.6739687>

¹⁵ Gouvernement de la Nouvelle-Écosse. 21 mars 2023. Communiqué : *Legislation to Improve Patient Access to Care*. <https://novascotia.ca/news/release/?id=20230321001#:~:text=The%20Patient%20Access%20to%20Care,to%20work%20in%20Nova%20Scotia>

En novembre 2023, le Bureau de l'efficacité de la réglementation et des services a publié un rapport qui fait le point sur ses progrès en indiquant notamment le temps que fait gagner chaque mesure adoptée. On y apprend que plus de 45 mesures de réduction de la paperasserie sont achevées ou en cours, pour un gain à ce jour de 200 000 heures par année.¹⁶ Les mesures achevées qui libèrent le plus de temps pour les médecins sont la limitation du recours au billet médical pour maladie - mesure que la province est la première à adopter (gain de plus de 67 700 heures), l'autorisation du recours à des auxiliaires médicaux dans le réseau de la santé (gain de plus de 51 200 heures) et l'élargissement du champ de pratique des pharmaciens (gain de plus de 23 300 heures).¹⁷ Plus récemment, le premier ministre Tim Houston a déclaré que la province avait atteint environ les deux tiers de son deuxième objectif de réduction, ayant libéré approximativement 250 000 heures.¹⁸

Terre-Neuve-et-Labrador

Juste avant que la FCEI ne lance son défi de 2023 concernant la réduction de la paperasserie, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador et la Newfoundland and Labrador Medical Association (NLMA) ont officialisé leur collaboration en signant un accord de concertation.¹⁹ Le document détaillé expose une série de dossiers nécessitant une attention prioritaire, dont celui de l'évaluation et de la réduction du fardeau administratif des médecins de famille.²⁰

Le gouvernement a sondé les médecins pour savoir ce qui posait le plus problème, selon eux. Les formulaires du programme d'assurance-médicaments (Labrador Prescription Drug Program) et la numérisation des dossiers médicaux sont arrivés en tête de liste. Un comité formé de représentants d'associations de médecins, du ministère de la Santé et des Services communautaires et de divers services de santé a ensuite été formé. Il explore les stratégies à adopter pour alléger le fardeau administratif associé aux tâches ciblées. Son objectif fondamental est d'améliorer la satisfaction au travail, de réduire le stress et d'accroître la capacité.

¹⁶ Gouvernement de la Nouvelle-Écosse. Novembre 2023. *Patients before Paperwork: Reducing Red Tape for Physicians*. <https://beta.novascotia.ca/sites/default/files/documents/1-3600/patients-paperwork-reducing-red-tape-physicians-november-2023-en.pdf>

¹⁷ En vertu de la *Medical Certificates for Employee Absence Act*, les employeurs peuvent exiger un billet médical uniquement après deux absences pour maladie de cinq jours ou moins au cours des douze derniers mois.

¹⁸ Houston, Tim (@TimHoustonNS). « We are helping doctors see more patients faster by reducing red tape. Our doctors were spending 400,000+ hours a year on forms and paperwork. That's why our government cut 250,000 hours of red tape last year alone. We'll continue to make our healthcare system more efficient to deliver more care, faster. », X (anciennement Twitter), 5 janvier 2024. <https://x.com/TimHoustonNS/status/1743301056556061085?s=20>

¹⁹ Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. 6 janvier 2023. Communiqué : *Provincial Government and NLMA Sign Shared Agenda for Family Medicine*. <https://www.gov.nl.ca/releases/2023/health/0106n01/>

²⁰ Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador. Janvier 2023. *Shared Agenda for Family Medicine*. <https://www.gov.nl.ca/hcs/files/Shared-Agenda-for-Family-Medicine.pdf>

Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador : création du Registre des médecins de l'Atlantique

Les provinces de l'Atlantique (Terre-Neuve-et-Labrador, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard) ont fait d'énormes progrès en vue de réduire la paperasserie dans le secteur de la santé en créant le Registre des médecins de l'Atlantique, le 1^{er} mai 2023²¹. Les médecins inscrits au Registre peuvent exercer dans l'une ou l'autre des quatre provinces sans devoir s'y inscrire. La cotisation annuelle de 500 \$ associée au Registre remplace les frais de suppléance ou de permis temporaire de chacune des provinces.

Auparavant, les médecins de l'Atlantique devaient présenter une demande au collège des médecins de chaque province et payer les frais d'inscription exigés par chacun pour obtenir un permis d'exercice. Par exemple, un médecin dûment inscrit au Nouveau-Brunswick qui souhaitait travailler en Nouvelle-Écosse devait remplir une demande de 16 pages pour y obtenir un permis temporaire. Il devait aussi payer 300 \$ pour l'inscription initiale, puis 354 \$ par tranche de 30 jours, jusqu'à concurrence de 180 jours, pour un maximum de 2 124 \$. Pour pouvoir travailler également à Terre-Neuve-et-Labrador et à l'Île-du-Prince-Édouard, le même médecin devait payer 1 895 \$ et 2 125 \$, respectivement, pour un total de 6 144 \$. Au-delà des économies réalisées, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse estime que le Registre fera gagner 190 heures aux médecins et leur évitera des dizaines de pages de paperasserie²².

La standardisation des permis d'exercice dans le Canada atlantique favorisera la mobilité des médecins et pourrait atténuer la pénurie de ces professionnels dans certaines régions. La FCEI salue cette initiative et encourage les autres provinces et territoires à s'en inspirer pour réduire les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre dans le secteur de la santé.

²¹ Conseil des premiers ministres de l'Atlantique. 1^{er} mai 2023. Communiqué : *Lancement du Registre des médecins de l'Atlantique*. <https://cap-cpma.ca/fr/lancement-du-registre-des-medecins-de-latlantique/>

²² Gouvernement de la Nouvelle-Écosse. Novembre 2023. *Patients before Paperwork: Reducing Red Tape for Physicians*. <https://beta.novascotia.ca/sites/default/files/documents/1-3600/patients-paperwork-reducing-red-tape-physicians-november-2023-en.pdf>

Conclusions et recommandations

Malgré les nombreuses initiatives en cours partout au pays, certains gouvernements ont encore beaucoup de chemin à faire pour alléger concrètement le fardeau administratif inutile des médecins et la paperasserie en général dans le secteur de la santé. La Nouvelle-Écosse et le Manitoba mènent la marche en la matière, ayant réalisé beaucoup plus de progrès que les autres provinces et territoires du pays, qui devraient s'en inspirer. L'Ontario, le Québec et Terre-Neuve-et-Labrador ont mis en œuvre de bonnes initiatives pour réduire la paperasserie dans le secteur de la santé, mais doivent instaurer des mécanismes d'évaluation et se fixer des objectifs de réduction pour améliorer concrètement la situation des médecins et du secteur. La Colombie-Britannique, l'Alberta et le Yukon affichent des progrès encourageants avec les initiatives annoncées récemment, mais devront encore investir temps et efforts pour rejoindre le peloton de tête. Le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard, dont la participation au Registre de l'Atlantique témoigne de leurs intentions louables, sont maintenant invités à se doter d'outils d'évaluation et de réduction. Quant aux gouvernements restants, soit le gouvernement fédéral, la Saskatchewan, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut, ils traînent de la patte et n'ont encore rien fait pour mesurer ou réduire le fardeau administratif des médecins. La FCEI continue de demander à tous les gouvernements de réduire le fardeau administratif des médecins en suivant les cinq grandes recommandations qui suivent :

1. Quantifier le fardeau administratif total des médecins.
2. Mesurer les conséquences du fardeau administratif des médecins.
3. Cerner les sources du fardeau administratif des médecins et les principaux irritants à corriger.
4. Se fixer un objectif de réduction (par exemple, de 10 %) et définir les moyens à prendre à court, moyen et long terme pour l'atteindre. Informer le public des progrès accomplis d'année en année.
5. Confier la responsabilité de la réduction du fardeau administratif des médecins à une entité disposant de ressources spécifiquement réservées à ce mandat.

