



## ■ Un examen approfondi

En 2018, le gouvernement du Yukon nous a nommés tous les cinq pour former un groupe d'experts indépendants chargé d'examiner le système de santé et de services sociaux du territoire. Notre mandat : trouver des manières d'accroître l'efficacité des services, d'optimiser les ressources et d'améliorer l'expérience des fournisseurs de soins de santé et de services sociaux, des clients, des patients et des familles du Yukon.

## ■ Un changement nécessaire

Les Yukonnais et Yukonnes ont pu nous faire part de leurs réflexions et expériences quant au système dans le cadre de consultations dans les collectivités, lors de rencontres avec les fournisseurs de services, les gouvernements autochtones, les directeurs de la santé des Premières nations et les organisations non gouvernementales (ONG), de même que par des sondages en ligne et des commentaires écrits. Nous avons en outre examiné la prestation actuelle des soins de santé et des services sociaux par le gouvernement du Yukon, en cherchant à la comparer à ce qui se fait ailleurs dans les systèmes qui fonctionnent particulièrement bien.

À la lumière des renseignements recueillis et des témoignages, préoccupations et recommandations des Yukonnais, nous avons conclu que malgré ses forces, notre système de santé et de services sociaux n'a pas l'approche optimale pour favoriser la santé et le bien-être de la population et utiliser au mieux les ressources limitées à sa disposition.

Selon notre compréhension, les écueils du système actuel seraient en grande partie attribuables à sa nature fragmentée. Par exemple :

- Les dépenses en santé sont surtout axées sur le traitement des maladies et des urgences, au détriment des activités de prévention des maladies et de promotion de la santé.
- Les Yukonnais trouvent que les services ne sont pas toujours adaptés à leurs besoins et à leur situation ou qu'ils ne sont pas toujours culturellement sécurisants.
- Bien souvent, les intervenants des différents secteurs (hôpitaux, soins à domicile, soins primaires, services sociaux, logement) n'arrivent pas à coordonner leurs efforts pour s'assurer que les Yukonnais obtiennent le soutien requis.
- Le système de santé et de services sociaux englobe une multitude de programmes, organismes et services, mais aucune ligne directrice claire ne vient articuler le travail des différents intervenants autour d'un objectif commun.
- Les décisions des professionnels et des gestionnaires du système tiennent rarement compte de ce qu'il en coûte globalement au système, ou encore des répercussions, d'un point de vue holistique, sur ceux qui bénéficient de plusieurs services.

- Les besoins des collectivités et les rôles des divers acteurs du système (notamment des ONG et des fournisseurs de services des Premières nations) sont mal compris, et donc mal coordonnés.
- Le ministère de la Santé et des Affaires sociales ne dispose pas des données, des outils et des procédures nécessaires pour évaluer et bonifier efficacement le système et planifier la mise en place d'une structure bien coordonnée et capable de s'améliorer continuellement tant en ce qui a trait à son efficacité qu'à la qualité des résultats pour la population du Yukon.

## ■ Synthèse des résultats

Reconnaissons d'abord les forces du système yukonnais :

- Professionnels dévoués et sachant faire preuve d'empathie et de compassion
- Premières nations très engagées dans la prestation des services
- Groupe dévoué d'ONG
- Présence de centres de santé dans toutes les collectivités
- Champ d'exercice élargi pour plusieurs membres du personnel infirmier
- Niveaux d'activité et de condition physiques des Yukonnais supérieurs à la moyenne nationale
- Temps d'attente aux urgences inférieurs à la moyenne nationale
- Bonne prise en charge, en général, des personnes malades

Malgré ces forces, le système actuel ne convient pas aux Yukonnais à bien des égards. Par exemple, les personnes âgées passent généralement plus de temps à l'hôpital, contraintes d'attendre que les organismes de soutien communautaires soient prêts à les prendre en charge. Les déplacements pour soins médicaux posent plusieurs problèmes : ils peuvent être coûteux, sont souvent une source de stress en raison du manque de coordination et d'encadrement, et pourraient parfois être évités si le système offrait plus de services à proximité de la maison ou des services virtuels.

Bien souvent, la transition de l'hôpital à la collectivité n'est pas adéquatement coordonnée comme il le faudrait avec les fournisseurs de soins de proximité pour que les patients reçoivent le soutien requis à la maison. Certains ont rapporté des cas extrêmes où des Yukonnais auraient été renvoyés de l'hôpital en plein milieu de la nuit, alors qu'ils n'avaient pas ce qu'il leur fallait pour rentrer chez eux (transport, vêtements, accompagnement).

De nombreux Yukonnais n'ont pas de fournisseur de soins attiré, et beaucoup d'autres encore ont du mal à obtenir des rendez-vous dans des délais raisonnables et d'une durée adaptée à leurs besoins.

Beaucoup de membres des Premières nations ont dit avoir été victime de racisme et avoir l'impression que les politiques et les services n'intègrent pas bien leur culture ni leurs pratiques de guérison traditionnelles. Les occasions de collaboration entre le gouvernement du Yukon et les Premières nations ne manquent pas; les saisir aiderait à combler les lacunes en matière de santé et de bien-être et à exploiter les forces des cultures autochtones, notamment la guérison axée sur la nature.

On nous a aussi signalé que bien des Yukonnais n'ont pas accès aux soins préventifs en santé et en bien-être (notamment en santé mentale) dont ils ont besoin.

Bien que les prestations d'assistance sociale au Yukon soient parmi les plus élevées au pays, les clients peinent souvent à trouver des moyens d'améliorer leur bien-être et de gagner en autonomie.

Autres problèmes soulevés : d'une part, l'insuffisance des services pour les adultes handicapés et leur famille; d'autre part, les lacunes dans les ressources sociales pour les Yukonnais à faible revenu ne bénéficiant ni de l'assistance sociale ni d'un programme d'assurance-santé complémentaire (assurance-médicaments, assurance des soins dentaires, etc.).

## ■ Vers un nouveau système

### Renforcer le système de soins de santé primaires

---

Tout indique qu'un bon système de soins de santé primaires contribue à améliorer la santé de la population, la gestion des maladies chroniques, l'équité et la satisfaction de la clientèle, tout en réduisant le coût global.

Un système de soins de santé primaires fort repose sur une approche de santé et de bien-être qui englobe toute la société, et est axé sur les préférences et les besoins globaux des personnes, des familles et des collectivités. Il s'agit du premier point de contact pour les services de santé et de bien-être. C'est de là que sont coordonnés les services nécessaires à chacun pour assurer la continuité des soins et une navigation efficace au sein du système.

Un bon exemple de cette approche est le système Nuka, instauré par la Southcentral Foundation en Alaska, qui connaît un succès remarquable. Il a permis de réduire les coûts tout en améliorant les résultats de santé et le niveau de satisfaction des clients et des fournisseurs de soins. Nous avons étudié de près le modèle Nuka, et croyons que plusieurs des éléments qui le composent sont tout à fait adaptés au Yukon et apporteraient une solution à la fragmentation actuelle et aux lacunes dénoncées haut et fort par les Yukonnais.

## Créer une nouvelle vision du bien-être au Yukon

---

Le rapport présente 76 recommandations pour la mise en œuvre d'une nouvelle approche qui contribuerait à améliorer la santé des Yukonnais et à assurer la prestation de soins intégrés et holistiques à l'échelle d'un système de santé et de services sociaux mettant les gens au premier plan. Cette transition nécessite d'importants changements, à savoir :

- créer une nouvelle organisation pour l'encadrement et l'application de l'approche intégrée repensée;
- moderniser les arrangements financiers, notamment pour assurer une transition vers des modèles de rémunération des professionnels de la santé axés davantage sur des soins intégrés et holistiques;
- assurer, à l'échelle des organisations et des secteurs, une coordination des services qui soit dans l'intérêt des Yukonnais;
- renforcer la collaboration avec les Premières nations par rapport aux résultats de santé, à la sécurité culturelle et aux pratiques de guérison traditionnelles;
- mettre à profit les données, les outils d'évaluation et les commentaires du public pour assurer le suivi continu des services, des progrès et des résultats, et apporter les améliorations qui s'imposent.

Nous avons aussi ciblé des aspects du système où le ratio coût-efficacité pouvait être amélioré. Par exemple, une série de recommandations sur l'assurance-médicaments et les marges brutes permettraient de gagner en efficacité et de faire d'importantes économies. D'autres recommandations visent la modernisation des règlements et des frais actuels, comme les frais d'hébergement dans les centres de soins de longue durée, l'indemnité pour les déplacements pour soins médicaux et le soutien au revenu pour les Yukonnais ayant un handicap.

À l'heure actuelle, le gouvernement du Yukon dépense en soins de santé plus de 8 000 \$ par personne chaque année, un montant nettement supérieur à la moyenne nationale. Selon nous, à long terme, la nouvelle approche se traduira par des gains d'efficacité et un bon rendement du capital investi, ce qui permettra au gouvernement de transférer en amont une partie de ses investissements en santé et en services sociaux, notamment pour mieux financer le logement, le développement de la petite enfance, la sécurité alimentaire, la prévention de la toxicomanie et le bien-être communautaire. Ces changements favoriseront à la fois la santé des Yukonnais et la viabilité du système.

Le rapport complet présente les commentaires recueillis, souligne la nécessité d'un changement et énonce une série de recommandations aux chapitres suivants :

- l'expérience des soins de santé;
- le bien-être communautaire et la guérison;
- la sécurité culturelle, les résultats de santé et les pratiques autochtones de guérison axée sur la nature;

- l'aide aux Yukonnais à faible revenu;
- la mise sur pied d'un nouveau système de santé;
- l'amélioration de la santé de la population;
- la viabilité financière du système de santé et de services sociaux pour les années à venir au profit des Yukonnais.

Nous le savons : il s'agit de changements majeurs et la transition prendra du temps. C'est pourquoi nous avons ciblé une combinaison de changements rapides à opérer, qui nous mettront tout de suite sur la voie d'un avenir plus prometteur, ainsi que des orientations à long terme. Nos recommandations sont interreliées et harmonisées à nos objectifs généraux. Elles devraient être considérées dans leur ensemble, et non séparément les unes des autres.

Même si le présent rapport a été rédigé en majeure partie avant la pandémie de COVID-19, qui a commencé à toucher la population canadienne juste au moment où nous achevons la rédaction, nous croyons que nos recommandations restent pertinentes dans le contexte changeant actuel. Un système de santé et de services sociaux plus solide, mieux intégré et centré sur la personne serait résilient et saurait s'adapter à l'évolution des circonstances et des besoins, y compris aux défis que nous vivons actuellement.

# ■ Recommandations

## Chapitre 1 – Transformer le système de santé et de services sociaux

---

Nous proposons une nouvelle approche pour la prestation des soins de santé et des services sociaux, soit une approche vouée à optimiser les ressources à notre disposition pour améliorer la santé des Yukonnais et Yukonnoises ainsi que l'expérience de la clientèle et des professionnels. Nous proposons une refonte intégrale du système, qui, pour être fructueuse, doit être guidée par un esprit de leadership, une vision, de la passion, une bonne gestion du changement et un engagement à aller jusqu'au bout.

- 1.1** Réorienter le système de santé du Yukon, qui repose actuellement sur un modèle médical traditionnel fragmenté, pour l'articuler autour de soins et de services intégrés, centrés sur la personne et axés sur la santé de la population.
- 1.2** Créer « Bien-être Yukon », un organisme gouvernemental indépendant chargé d'assurer la fourniture de soins de santé et de services sociaux généraux dans l'ensemble du territoire, de même que des services spécialisés par la voie de contrats de service conclus avec des ONG et d'autres fournisseurs. Son mandat engloberait la gestion des hôpitaux, qui incombe actuellement à la Régie des hôpitaux du Yukon, ainsi que des centres de soins primaires, de soins de longue durée et de traitement qui relèvent du ministère de la Santé et des Affaires sociales.
- 1.3** Travailler avec l'Ordre des médecins du Yukon pendant le prochain cycle de négociations des contrats pour élaborer des solutions de rechange au modèle de rémunération actuel, principalement fondé sur le paiement à l'acte pour les services médicaux.
- 1.4** Travailler en partenariat avec les gouvernements autochtones, les administrations municipales, les ONG et les membres du public à la planification à long terme de soins de santé et de services sociaux adaptés aux besoins des collectivités et sécurisants sur le plan culturel.
- 1.5** Privilégier une approche axée sur la santé de la population qui tient compte des déterminants sociaux de la santé pour favoriser l'équité et la santé de toute la société.
- 1.6** Adopter une approche fondée sur les données probantes pour guider la structuration du système et la prise de décisions.
- 1.7** Réaliser des économies dans certains programmes ciblés et investir les ressources ainsi dégagées pour passer d'un modèle axé sur les soins actifs à un modèle axé sur les soins primaires et la santé de la population, modèle qui serait renforcé par des investissements en amont dans la prévention afin d'améliorer les résultats en matière de santé et d'assurer la viabilité du système à long terme.

## Chapitre 2 – Mettre les gens au premier plan

---

Nous recommandons au gouvernement du Yukon de réorienter son système de santé, qui repose actuellement sur un modèle médical fragmenté, pour l'articuler autour de soins et de services intégrés et centrés sur la personne.

- 2.1** Créer un système de soins primaires holistique et élargi qui repose sur l'établissement de relations entre les professionnels et les clients. Dans ce système, les Yukonnais ont le pouvoir d'orienter leurs soins et assument leur part de responsabilité pour assurer la santé et le mieux-être de leur famille et de leur propre personne.
- 2.2** Assurer à chaque Yukonnais l'accès à un fournisseur de soins primaires (médecin ou infirmier praticien) faisant partie d'une équipe de soins de santé intégrés.
- 2.3** Recourir davantage aux soins virtuels et trouver des façons pour que les Yukonnais aient accès à des soins depuis leur domicile et leur collectivité.
- 2.4** Doubler l'indemnité actuelle pour les déplacements pour soins médicaux, c'est-à-dire la faire passer de 75 \$ par jour à 150 \$ par jour, et l'appliquer à compter du premier jour de déplacement si le séjour compte au moins une nuit, puis indexer le montant sur l'indice du coût de la vie pour tenir compte de l'inflation.
- 2.5** Mener d'autres recherches sur les éventuels coûts et avantages d'une indemnité supplémentaire versée aux Yukonnais à faible revenu qui, à cause des obstacles financiers rattachés aux déplacements, sont privés de soins.
- 2.6** Ouvrir un lieu d'hébergement à Whitehorse et à Vancouver pour les personnes en déplacement pour soins médicaux afin de réduire la nécessité des séjours à l'hôtel; de centraliser la coordination des soins fournis hors du territoire et la réintégration au système de santé du Yukon; d'offrir un accompagnement aux personnes ayant besoin d'aide pour s'orienter dans un réseau de soins qui leur est étranger.
- 2.7** Établir une unité responsable de la gestion des cas, chargée d'exécuter les décisions portant sur le recours aux services d'évacuation sanitaire ou aux vols commerciaux et la présence d'accompagnateurs, et d'assurer la liaison avec les cliniciens du Yukon et d'ailleurs, les établissements médicaux, les hôtels et les familles.
- 2.8** Éliminer la restriction quant aux destinations autorisées pour les déplacements pour soins médicaux (villes carrefours) dans le règlement d'application de la *Loi sur les frais de déplacement liés à des soins médicaux*.
- 2.9** En partenariat avec les Premières nations et les administrations municipales, offrir des services de transport sécuritaires parallèles entre les collectivités rurales et Whitehorse.
- 2.10** Rédiger une « charte du client » qui incite chaque utilisateur du système de santé à veiller proactivement à sa santé et à son mieux-être.



- 2.11** Travailler avec l'Ordre des médecins du Yukon pour veiller à l'intégration des médecins de premier recours dans la mise en place de IHealth, le système territorial de dossiers médicaux électroniques, et ainsi faciliter son adoption généralisée dans les cliniques.
- 2.12** Donner aux Yukonnais accès à leurs renseignements médicaux via un portail client sécurisé connecté au système IHealth.
- 2.13** Faire l'essai de modèles assurant un accès rapide à un fournisseur de soins primaires pour les problèmes qui relèvent de la médecine familiale afin de réduire l'utilisation des services d'urgence de l'Hôpital général de Whitehorse quand ce n'est pas nécessaire.
- 2.14** Élargir le programme de vaccination ministériel pour y intégrer les nouveaux vaccins recommandés par les autorités de santé publique et les offrir gratuitement à la population.

## Chapitre 3 – Favoriser le bien-être communautaire

---

Nous recommandons de recentrer le système de santé et de services sociaux sur la prestation de soins aussi près de la maison que possible, en misant sur la prévention des maladies et la promotion de la santé et du bien-être dans les collectivités pour que les personnes restent en pleine forme. De plus, nous recommandons des moyens d'engager la participation constructive des Yukonnais dans l'élaboration et la mise en œuvre de solutions.

- 3.1** Engager les collectivités dans l'évaluation de leurs besoins propres en matière de santé et de services sociaux, de même que dans la planification de programmes et services locaux adaptés à ces besoins et sécuritaires sur le plan culturel.
- 3.2** Accroître la disponibilité des fournisseurs de soins dans les collectivités en améliorant le maintien en poste des professionnels établis, et créer de nouveaux mécanismes pouvant motiver les Yukonnais des régions rurales et des Premières nations à entreprendre des carrières en santé et en services sociaux.
- 3.3** Élargir l'offre de services dans les collectivités grâce à du dépistage et à un système de prestation mobiles.
- 3.4** Faire participer les clients-bénéficiaires et les familles à la planification de la transition de l'hôpital à la collectivité en mettant en place un ensemble de mesures axées sur le patient inspirées du projet « Faire le pont vers la maison » mis de l'avant par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé.
- 3.5** Adopter une approche universelle pour la promotion de la santé mentale et la prévention de la toxicomanie chez les enfants et les jeunes du Yukon, en tablant sur le succès du modèle de Planet Youth.
- 3.6** De concert avec les collectivités rurales et les partenaires autochtones, définir pour le Yukon une pratique tenant compte des traumatismes : cocréer un cadre pour le système de santé et de services sociaux afin de prévenir les traumatismes et leur récurrence, notamment pour les groupes plus vulnérables (ex. enfants et jeunes), puis en faire l'essai dans deux ou trois services du système, à commencer par ceux utilisés par les enfants et les jeunes.

- 3.7** Améliorer les résultats en matière de santé et réduire les préjudices sociaux en adoptant une série de changements politiques et législatifs fondés sur les données probantes en vue de prôner au Yukon une culture de modération en matière de consommation d'alcool et de créer des conditions propices à la prise de bonnes décisions individuelle. Il importe que cette démarche se fasse dans un esprit de réconciliation, tienne compte des traumatismes vécus et soit menée en partenariat avec les gouvernements autochtones. Mesures recommandées :
- Écourter les heures d'ouverture des établissements vendant de l'alcool pour mieux équilibrer la commodité d'accès et la consommation.
  - Adopter une politique visant l'établissement d'un prix minimal.
  - Réduire la publicité et la promotion.
  - Imposer aux serveurs une formation s'appuyant sur des connaissances scientifiques.
- 3.8** Travailler à la création d'un programme d'éducation de la petite enfance universel et entièrement financé pour tous les enfants yukonnais de plus de un an, et offrir aux familles des moyens de faire progresser leurs petits dans leur apprentissage :
- a. Transférer la responsabilité des services à la petite enfance au ministère de l'Éducation afin d'assurer une coordination à tous les échelons et de veiller à ce que les enfants soient mis au premier plan.
  - b. Rendre les programmes de prévention et de soutien de la petite enfance existants progressivement accessibles à toutes les familles du Yukon.
  - c. Élargir l'accès aux occasions de formation pour les éducateurs en garderie et en milieu familial afin de favoriser l'intégration continue des ressources portant sur la prévention et l'apprentissage des jeunes enfants.
  - d. Rendre les services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants accessibles à un plus grand nombre de familles en améliorant le système de subventions du Yukon.
- 3.9** Élargir l'accès aux programmes de soins palliatifs et de soins de fin de vie et aux ressources connexes par la voie de subventions directes aux personnes et aux familles.
- 3.10** Accroître l'aide offerte aux Yukonnais atteints de démence et à leur famille pour permettre aux clients-bénéficiaires de rester chez eux aussi longtemps que possible.
- a. Élargir l'accès au programme de jour du Centre Whistle Bend pour les Yukonnais atteints de démence à 16 clients par jour, et fournir des services de transport.
  - b. Fournir une formation sur la démence aux soignants professionnels et aux aidants naturels pour permettre aux Yukonnais de rester chez eux plus longtemps.

## Chapitre 4 – Promouvoir la réconciliation

---

Nous recommandons au gouvernement du Yukon de travailler étroitement avec les gouvernements autochtones pour réduire les inégalités en santé touchant les Premières nations du territoire et favoriser leur accès aux soins et aux services dont leurs membres ont besoin pour être en santé. Nous recommandons aussi au gouvernement du Yukon de se doter d'un système de santé et de services sociaux culturellement sécurisant.

**4.1** S'associer aux Premières nations du Yukon pour élaborer et mettre en œuvre une approche axée sur l'humilité et la sécurité culturelles afin de contrer le racisme.

Éléments de l'approche :

- Formation adaptée, préparée en collaboration avec les Premières nations du Yukon.
- Formation obligatoire sur l'humilité et la sécurité culturelles, et processus de formation continue pour tous les professionnels de la santé et des services sociaux, les gestionnaires et les dirigeants qui reçoivent des fonds publics en vertu d'une entente conclue avec le gouvernement.
- Déclaration officielle reconnaissant l'importance du respect de la culture, incorporant une vision de ce que constituent la sécurité et l'humilité culturelles et contenant un engagement à collaborer avec les Premières nations à la réalisation de cette vision.
- Intégration au sein du ministère de la Santé et des Affaires sociales d'un service de santé pour les Premières nations qui, d'une part, favorise la sécurité et l'humilité culturelles dans tout le système de santé et de services sociaux et, d'autre part, vise l'avancement de la réconciliation au sein du Ministère et du réseau de santé.
- Mise en place de mécanismes de résolution de plaintes respectant le principe de sécurité culturelle.
- Intégration de la sécurité et de l'humilité culturelles dans les politiques, la culture et le leadership organisationnels.

**4.2** Bonifier les programmes et les services des centres de soins de longue durée pour mieux soutenir les résidents autochtones et leur famille (ex. organisation d'activités culturelles, formation et sensibilisation du personnel, offre de mets traditionnels, respect des besoins spirituels des résidents).

**4.3** Collaborer avec les gouvernements autochtones du Yukon pour mieux comprendre les déterminants de la santé propres aux Premières nations du territoire et leur lien avec les disparités observées en matière de santé, et mettre en place des interventions efficaces pour éliminer ces disparités.

**4.4** À la lumière des principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession, travailler avec les Premières nations du Yukon pour comprendre les inégalités en santé dans le territoire et élaborer les mesures correctives qui s'imposent.

- 4.5** Collaborer avec les gouvernements autochtones du Yukon et le gouvernement du Canada pour financer en région un centre de soins en santé mentale et de traitement des toxicomanies en pleine nature qui aurait les caractéristiques suivantes :
- Approches à la fois cliniques et traditionnelles/culturelles (ex. pratiques de guérison axée sur la nature).
  - Liens étroits avec des ressources de guérison culturellement adaptées au sein de la communauté (avant et après le traitement).
  - Mise en place et gouvernance assurées en partenariat avec les Premières nations du Yukon.
  - Accessibilité des services à toute la population yukonnaise.
- 4.6** En partenariat avec le gouvernement du Canada, créer un fonds pour soutenir les activités de guérison axée sur la nature dans toutes les collectivités du Yukon et qui englobe la planification de programmes, l'infrastructure et la formation. Le financement devrait, d'une part, être souple et adaptable aux besoins particuliers des différentes Premières nations du Yukon et, d'autre part, tenir compte d'autres sources de financement et des négociations en cours (en ce qui a trait, par exemple, à la mise en œuvre ultérieure d'ententes sur l'autonomie gouvernementale).

## Chapitre 5 – Réduire les inégalités pour les Yukonnais à faible revenu

---

Nous recommandons au gouvernement de réorganiser le système de soutien au revenu et les services pour les personnes handicapées pour mieux répondre aux besoins des Yukonnais et Yukonnaises et mieux utiliser les ressources financières limitées.

- 5.1** Créer une vision commune de l'assistance sociale en réunissant tous les intervenants concernés pour ainsi concevoir et offrir un programme de soutien au revenu plus équitable, efficace, convivial et centré sur la personne. Cette recommandation est préalable à la recommandation 5.5.
- 5.2** Élaborer une politique et une procédure de référence vers les services d'emploi et de formation pour tous les assistés sociaux, afin de déterminer leur employabilité ou leurs aspirations professionnelles et voir à ce que les services d'emploi et de formation actuels répondent aux besoins de la clientèle. Le remaniement de ces services devrait se traduire par des améliorations par rapport à la durée de l'assistance sociale et à la participation au marché du travail, de même qu'une réduction des effets globaux de la pauvreté.
- 5.3** Élaborer une politique et une procédure de référence vers les services de santé communautaires pour les personnes qui auraient besoin d'un traitement médical pour pouvoir se joindre à la population active.

- 5.4** Créer un cadre et fournir du soutien à la gestion et l'analyse des données des programmes d'aide sociale, et fixer des délais pour la production de rapports afin de s'assurer que les données pertinentes sont régulièrement examinées et communiquées.
- 5.5** Évaluer les mesures de soutien social pour voir si les pratiques et les politiques actuelles sont efficaces et respectent ou non les objectifs de programmes, et pour déterminer les principaux facteurs qui amènent les Yukonnais à réclamer l'assistance sociale, à en vivre plus ou moins longtemps, et à s'en détacher.
- 5.6** Verser des fonds aux ONG pour qu'elles mettent en place des comptoirs d'impôt gratuits pour les Yukonnais à faible revenu, afin qu'ils puissent tirer pleinement profit de la production d'une déclaration de revenus. Il faudrait coordonner les efforts pour recruter et former les bénévoles, offrir le service en personne ou en ligne dans toutes les collectivités et, enfin, publiciser ces comptoirs à grande échelle afin que les travailleurs sociaux et les autres professionnels de la santé puissent y référer la clientèle.
- 5.7** Concevoir et réaliser un projet pilote de revenu annuel garanti, en collaboration avec la Coalition anti-pauvreté du Yukon et d'éventuels partenaires de financement, comme le gouvernement fédéral et des programmes de recherche sur la santé et les services sociaux.
- 5.8** Créer un régime public d'assurance-santé complémentaire fondé sur le revenu de type « payeur de dernier recours ».
- 5.9** En collaboration avec les gouvernements autochtones et le gouvernement du Canada, déterminer comment coordonner la prestation des services de santé non assurés à tous les Yukonnais pour en assurer l'uniformité et l'efficacité.
- 5.10** Créer une prestation d'invalidité distincte et indépendante pour les personnes ayant une incapacité permanente, tout en maintenant le complément d'aide du programme d'assistance sociale du Yukon pour les personnes ayant une incapacité temporaire, dont les dépenses sont généralement supérieures à celles de l'assisté social moyen.
- 5.11** Faire passer la prestation d'invalidité complémentaire à 325 \$ pour tenir compte de l'inflation depuis 2005, puis indexer le montant sur l'indice du coût de la vie pour tenir compte de l'inflation.
- 5.12** Fusionner les services aux adultes handicapés et les services aux enfants handicapés en un seul programme fondé sur les besoins, et élaborer un nouveau cadre d'admissibilité et d'évaluation pour les services découlant des besoins des adultes et enfants handicapés.
- 5.13** Élargir le mandat des services aux adultes afin de couvrir un plus grand éventail de handicaps et créer de nouveaux services pour répondre aux besoins de cette clientèle élargie.
- 5.14** Financer la gestion des soins autoadministrés ou administrés par la famille pour permettre aux Yukonnais adultes ayant un handicap de rester chez eux plus longtemps.

- 5.15** Confier la responsabilité des programmes de logement du gouvernement du Yukon à un seul fournisseur, ainsi que la gestion des services fournis par des ONG aux Yukonnais ayant besoin d'une aide au logement.
- 5.16** Créer une liste de noms pour améliorer la coordination entre les fournisseurs de services et réduire l'itinérance au Yukon.
- 5.17** De concert avec les partenaires, accroître les investissements dans l'infrastructure et les programmes des centres alimentaires communautaires dans toutes les collectivités du Yukon.

## Chapitre 6 – Créer un système de santé et de services sociaux hautement performant

---

Nous recommandons la conception d'une nouvelle approche pour la prestation des soins de santé et des services sociaux au Yukon, une refonte intégrale du système.

- 6.1** Confier à Bien-être Yukon le mandat de définir, en collaboration avec les clients-bénéficiaires et les fournisseurs de soins, une vision et des principes phares pour le système de santé et de services sociaux autour desquels tous les intervenants pourront se mobiliser et avoir une idée claire de leur rôle et de leurs principales responsabilités.
- 6.2** Concevoir un cycle de planification annuel rigoureux assorti de processus solides pour concrétiser la stratégie et favoriser les décisions réfléchies et la responsabilisation. Intégrer des données systémiques aux processus de planification stratégique pour que celle-ci repose sur des données probantes et mettre ces dernières à profit ainsi que la participation des résidents pour planifier les services offerts dans les collectivités (ou aussi près d'elles que possible).
- 6.3** Former une équipe chargée d'optimiser la participation et l'expérience des patients qui s'assurera de faire participer les Yukonnais à la conception, à la mise en œuvre, à l'évaluation et à l'amélioration des programmes et des services.
- 6.4** Créer des polycliniques intégrées et un réseau de santé communautaire pour offrir des services de soins de santé primaires enrichis et référer les clients-bénéficiaires vers d'autres services au besoin. La mise en place d'une ou de plusieurs équipes bilingues de soins primaires dans une polyclinique de Whitehorse fait partie des mesures recommandées.
- 6.5** Embaucher des infirmiers praticiens là où le besoin s'en fait sentir pour améliorer l'accès à des fournisseurs de soins primaires dans les collectivités et les cliniques spécialisées (mesure provisoire pendant la mise sur pied de Bien-être Yukon).
- 6.6** Encourager les fournisseurs à mettre à profit l'étendue de leurs compétences et éliminer les obstacles au plein exercice de leur profession (obstacles d'ordre réglementaire ou liés à la culture organisationnelle), comme l'absence de droits hospitaliers pour les infirmiers praticiens; élargir le champ de pratique de certains professionnels dans les cas où ce serait judicieux pour soutenir le travail d'équipes intégrées.

- 6.7** Concevoir de nouveaux outils et de nouvelles politiques de formation pour que tous ceux qui traitent des renseignements médicaux personnels ou qui évaluent le traitement de l'information comprennent pleinement l'objet de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, qui est notamment de faciliter la prestation efficace des soins de santé.

## Chapitre 7 – Créer un système garant de la santé des gens

Nous recommandons au gouvernement du Yukon d'amorcer une transition systémique vers une approche axée sur la santé de la population, qui suppose la capacité d'évaluer et de comprendre l'état de santé des Yukonnais et Yukonnoises, de tenir compte des éléments favorables à la santé, et de prendre des décisions fondées sur des données probantes.

- 7.1** Appliquer au sein du gouvernement du Yukon une approche de prise en considération de la santé dans toutes les politiques, et collaborer avec le gouvernement fédéral et les gouvernements autochtones du Yukon pour déterminer et atténuer les répercussions potentielles sur la santé des politiques et des programmes proposés.
- 7.2** Investir dans un ensemble d'interventions en santé structurées qui se traduiront par des retombées durables.
- 7.3** Travailler avec divers partenaires à l'échelle du système pour élaborer une série d'indicateurs de santé et d'indicateurs sociaux, et assurer le suivi et la communication des résultats à intervalles réguliers et en temps utile, dans le but de suivre la progression des initiatives et de garantir la transparence et la responsabilisation.
- 7.4** Encadrer l'élaboration et la coordination d'une approche officielle et complète d'amélioration de la qualité pour le système de santé et de services sociaux; adopter une approche d'amélioration de la qualité officielle et reconnue intégrant les six leviers de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, à savoir :
- Mettre à contribution les gestionnaires et prestataires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration.
  - Se concentrer sur les besoins de la population.
  - Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables.
  - Renforcer la capacité organisationnelle.
  - Mobiliser les patients et les citoyens.
  - Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes.

- 7.5** Créer une unité responsable des données probantes et de l'évaluation investie d'un mandat clair lié à la santé de la population, chargée de soutenir le système de santé et de services sociaux – notamment les fournisseurs de soins et les employés des programmes offerts dans les régions – par la collecte, l'analyse, la surveillance et l'évaluation des données. L'unité encadrera l'adoption systémique d'une approche axée sur la santé de la population, jouant ainsi un rôle clé dans la réorientation du système en fonction de la nouvelle vision.
- 7.6** Nouer un partenariat avec une autre administration canadienne pour créer un entrepôt de données issues de différents programmes, en vue de guider la mise en œuvre d'une approche axée sur la santé de la population, et ce, avec un souci de confidentialité.

## Chapitre 8 – Assurer la viabilité financière du système

Nous recommandons au gouvernement du Yukon de créer Bien-être Yukon et d'adopter une nouvelle vision et un nouveau modèle de soins afin de générer des retombées financières positives et des améliorations en santé et en mieux-être. Cela dit, la création de ce système exigera du temps et des ressources. Pour faciliter cet investissement dans l'avenir du Yukon, nous recommandons d'apporter quelques changements dès aujourd'hui.

Les recommandations suivantes visent des aspects du système qui ne sont plus avantageux pour les Yukonnais. Plutôt rapides à opérer, ces changements créeront des économies; l'argent dégagé pourra être réinvesti dans des mesures à long terme qui aideront les Yukonnais à éviter des coûts futurs.

- 8.1** Mettre fin aux indemnités pour déplacements pour soins médicaux en milieu rural pour les Yukonnais vivant hors de Whitehorse dans les zones 1 et 2.
- 8.2** Évaluer le programme de déplacements pour soins médicaux, plus particulièrement ces éléments :
- Mode d'approvisionnement relatif aux services d'évacuation sanitaire par le Yukon.
  - Différence entre le coût des vols commerciaux avec accompagnateurs professionnels et le coût des évacuations sanitaires.
  - Circonstances où le Yukon recourt aux services d'évacuation sanitaire et éventuelles possibilités de réduire la fréquence d'utilisation.
  - Manière dont les Services médicaux d'urgence du Yukon s'intègrent avec les soins de santé et les services sociaux, de même qu'avec les déplacements pour soins médicaux et les évacuations sanitaires.
  - Différence entre la prestation de services au Yukon et la référence des patients vers l'extérieur, éventuelle incidence d'un recours accru aux soins virtuels (voir recommandation 2.3) sur les tendances de déplacements pour soins médicaux.
  - Restrictions actuelles et incidence sur les Yukonnais.



- 8.3** Faire passer le tarif journalier pour les soins de longue durée en établissement de 35 à 50 \$ sur trois ans, puis indexer le montant sur l'indice du coût de la vie pour tenir compte de l'inflation.
- 8.4** Travailler en partenariat avec le gouvernement fédéral pour appuyer un modèle de programme universel d'assurance-médicaments pancanadien.
- 8.5** Abaisser les marges bénéficiaires et les frais des pharmacies à un niveau s'approchant de la moyenne nationale.
- 8.6** Harmoniser et simplifier les programmes d'assurance-médicaments du gouvernement du Yukon et en externaliser l'administration; fusionner les quatre programmes publics actuels en un seul, assorti d'une seule liste de médicaments assurés. Nous recommandons d'utiliser la liste des médicaments assurés en usage dans une autre région administrative canadienne pour simplifier la gestion courante; l'ajout de nouveaux médicaments et l'évaluation se feront ainsi plus rapidement.
- 8.7** Transférer la responsabilité de l'achat des produits pharmaceutiques pour tous les établissements dotés de lits à Bien-être Yukon.
- 8.8** Si c'est justifié cliniquement, modifier la couverture du régime public d'assurance-médicaments du Yukon visant les médicaments biologiques pour privilégier les médicaments biosimilaires plutôt que les médicaments d'origine.
- 8.9** Mettre sur pied un solide système de surveillance des ordonnances pour le Yukon, inspiré du programme de surveillance de la Nouvelle-Écosse, en établissant si possible des partenariats avec d'autres gouvernements afin de renforcer les capacités.