

Agir ensemble

pour des services de santé
mentale et de dépendances
offerts en ligne



Remerciements

Ce projet a été rendu possible grâce aux partenariats des principales équipes du projet, qui ont soutenu et accentué les forces de chacun, et grâce aux contributions de plusieurs porte-parole, de soignants et d'organisations communautaires qui ont mis en commun leur sagesse et leurs connaissances.

Les équipes du projet tiennent également à remercier les organisations suivantes :

- Fondation pour la santé d'Aberdeen
- Blaze Studios
- Breaking Free Online
- Inforoute Santé du Canada
- Haylo
- Esprits sains N.-É. (enseignement supérieur)
- IWK
- Comité directeur en cybersanté mentale pour le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances (2019-2022)
- MindWell
- Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé
- Objectif avenir RBC
- Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse IMIT
- Soins primaires de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
- RBC Fondation
- Recherche, innovation et découverte pour la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
- Fondation QEII
- Réseau Santé Nouvelle-Écosse
- Revolve
- Spider Video
- Institut des familles solides
- Assistance thérapeutique en ligne (TAO)
- La Fondation Citrine du Canada
- Togetherall

Indications concernant la citation

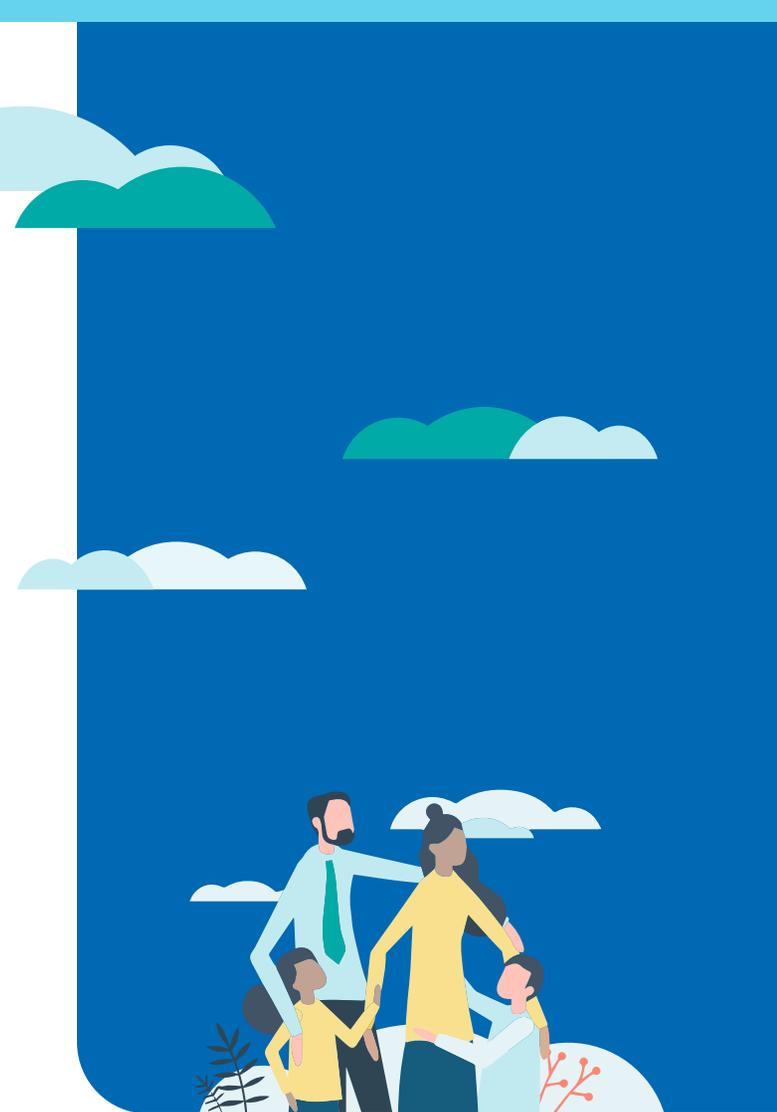
Citation suggérée :

Agir ensemble pour des services de santé mentale et de dépendances offerts en ligne. (2022). Ottawa, Canada. Commission de la Santé mentale du Canada; le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances de Santé Nouvelle-Écosse.

© 2022 Commission de la Santé mentale du Canada
ISBN : 978-1-77318-286-5



Les points de vue présentés ici représentent uniquement les points de vue de la Commission de la santé mentale du Canada. Le présent matériel a été produit grâce à la contribution financière de Santé Canada.



Pourquoi le Modèle de soins par paliers 2.0 est important pour la Nouvelle-Écosse

L'approche du Modèle de soins par paliers 2.0 consiste à offrir des services de santé mentale et de dépendances qui aident les gens à accéder aux soins appropriés au bon moment, qu'il s'agisse de ressources informatives de faible intensité ou de services intensifs en personne. Compte tenu du fait qu'un grand nombre de personnes dans le besoin ne cherchent pas à obtenir des services de soutien en matière de santé mentale, de consommation de substances ou de jeu pathologique,¹ ou éprouvent des difficultés à le faire, le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances de Santé Nouvelle-Écosse estime que renforcer les options de service dans le cadre d'une approche de soins par paliers serait bénéfique pour la population.



La Nouvelle-Écosse n'est pas seule, bien sûr. La Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) préconise depuis longtemps le Modèle de soins par paliers 2.0 comme moyen systématique de renforcer les soins en santé mentale dans tout le pays, en offrant des voies d'accès au soutien le plus efficace et le moins intensif possible qui répond aux besoins des gens.² Ce potentiel a été démontré grâce au projet de Terre-Neuve-et-Labrador, où les soins par paliers 2.0 ont contribué à réduire les temps d'attente de 68 %.³

En s'appuyant sur l'expérience de Terre-Neuve-et-Labrador, le projet actuel a réuni le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances, la CSMC et Stepped Care Solutions (SCS) pour adapter le Modèle de soins par paliers 2.0 au contexte de la Nouvelle-Écosse. En mettant l'accent sur les technologies de cybersanté mentale,⁴ le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances a conçu son Modèle de soins par paliers conformément au plan [Direction 2025](#) de Santé Nouvelle-Écosse⁵ et aux objectifs de la collaboration [ACCÈS Atlantique](#).

Le présent rapport décrit l'approche de cybersanté mentale utilisée dans le cadre du Modèle de soins par paliers, les résultats à ce jour et les leçons apprises.

1 Santé Nouvelle-Écosse. (2017). *Milestones on our journey*. <https://tinyurl.com/2p8pf2dj>

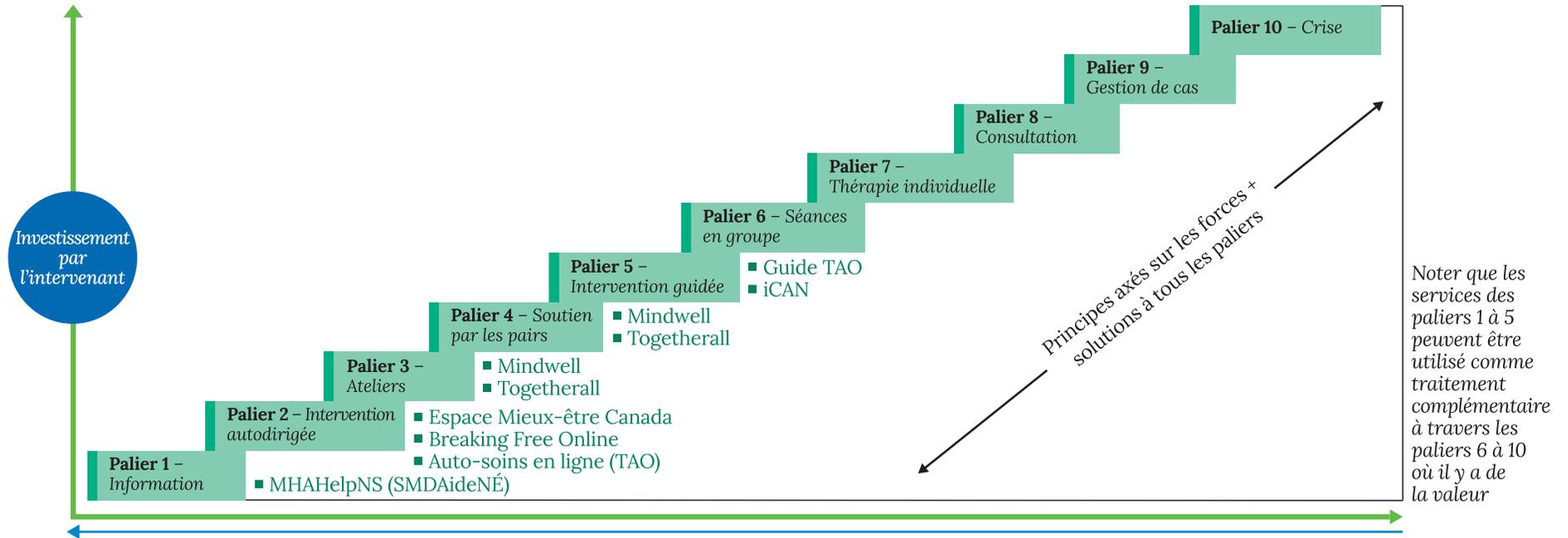
2 Commission de la santé mentale du Canada. (2012). *Changer les orientations, changer des vies : Stratégie en matière de santé mentale pour le Canada*. https://commissionsantementale.ca/wp-content/uploads/2021/09/MHStrategy_Strategy_FRE.pdf

3 Carey, S., Jaouich, A., Churchill, A., Cornish, P., Impney, D. et Kim, M. (2021). *Guide de mise en œuvre du Modèle de soins par paliers 2.0*. Commission de la santé mentale du Canada. Disponible sur demande aux organisations participant au Modèle de soins par paliers 2.0 à : infocsmc@commissionsantementale.ca

4 Commission de la santé mentale du Canada. (15 octobre 2020). *Santé Nouvelle-Écosse s'associe à la Commission de la santé mentale du Canada dans le cadre du lancement du Modèle de soins par paliers 2.0* (communiqué de presse). https://commissionsantementale.ca/communiqués/21365-sante-nouvelle-ecosse-sassocie-a-la-commission-de-la-sante-mentale-du-canada-dans-le-cadre-du-lancement-du-modele-de-soins-par-paliers-2-0/?_ga=2.241639682.1064597676.1649557620-1176425659.1649398904

5 Santé Nouvelle-Écosse. (2019). *Direction 2025: Program plan 2019-2025*. <https://tinyurl.com/yy493765>

NOUVEAUX SERVICES DE CYBERSANTÉ DANS UN CONTINUUM DE SOINS PAR PALIERS



Ces services s'ajoutent aux programmes existants et offerts en personne, ainsi qu'à ceux hors ligne offerts par le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances. Ils contribuent à la gamme de programmes et de mesures de soutien adaptés aux personnes ayant des enjeux de santé mentale et de dépendances.

« Le partenariat avec la CSMC permet à notre programme de prendre connaissance des précurseurs du Modèle de soins par paliers 2.0 ©, des leçons tirées de la mise en œuvre à Terre-Neuve-et-Labrador et dans les Territoires du Nord-Ouest, ainsi que des moyens additionnels de répondre aux besoins des Néo-Écossais. »

— **Sam Hodder, directeur principal, santé mentale et dépendances, Santé Nouvelle-Écosse**

« La CSMC est fière de s'associer à Santé Nouvelle-Écosse pour offrir aux Néo-Écossais des services d'importance cruciale en matière de santé mentale et de dépendances. Le fait de renforcer les liens, d'accroître la sensibilisation et de tirer parti des services de santé mentale dans le cadre du Modèle de soins par paliers a permis d'améliorer l'accès aux mesures de soutien, favorisant ainsi la disponibilité des services dont les gens ont besoin, au moment, à l'endroit et de la manière qui leur convient. »

— **Michel Rodrigue, président et directeur général, CSMC**

L'approche du projet

L'équipe de Santé Nouvelle-Écosse s'est fixée comme objectif, dans le cadre de son programme de santé mentale et de traitement des dépendances, de réaliser des progrès mesurables sur deux ans dans trois champs d'action : la prestation des services, la sensibilisation et le renforcement des liens. Dans chaque cas, l'objectif consiste à accroître la disponibilité et l'utilisation des services de cybersanté mentale, à promouvoir les avantages de ces services et à mettre l'accent sur des approches centrées sur les personnes, conformément au Modèle de soins par paliers 2.0.

À chaque étape, la vision et les valeurs de Santé Nouvelle-Écosse ont été intégrées aux engagements pris avec les participants. Cela signifie :

- **Un engagement respectueux** — reconnaître les diverses motivations, compétences et opinions des intervenants; écouter pour comprendre leurs besoins; et établir activement des relations durables.
- **Un engagement en amont** — repérer et impliquer les bonnes personnes dès le début.
- **Un engagement constant et transparent quant aux progrès réalisés** — reconnaître et intégrer les critiques constructives, afin de produire de meilleurs résultats globaux et nouer des relations plus fortes fondées sur la confiance mutuelle.

- **L'élaboration conjointe des engagements** — refléter les préférences et les méthodes de travail des intervenants, et veiller à ce que les résultats satisfassent leurs besoins.

Pour comprendre le succès collectif du partenariat dans la mise en œuvre des changements de système et l'atteinte des résultats escomptés, le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances a suivi le *guide pratique pour l'évaluation du changement de système*⁶ du Center for Evaluation Innovation et a utilisé une approche hybride fondée sur l'évaluation traditionnelle et du développement.



S'ADAPTER À LA COVID-19

Au départ, le projet de Modèle de soins par paliers basé sur la cybersanté mentale devait se dérouler en trois phases, à savoir la préparation, l'installation et la mise en œuvre. Pendant la pandémie, et au vu de l'évolution des besoins des Néo-Écossais, la mise en place de certains aspects a été précipitée, tandis que d'autres ont été réalisés selon un ordre différent. Cette souplesse a permis de progresser de façon constante, malgré l'incertitude et l'évolution rapide de la situation.

6 Latham, N. (2014). *A practical guide to evaluating systems change in a human services system context*. Center for Evaluation Innovation. <https://tinyurl.com/288uey4s>

Les résultats obtenus jusqu'à maintenant



Entre le démarrage du projet en février 2020 et sa conclusion en février 2022, des résultats significatifs ont été obtenus dans les trois champs d'action, notamment une hausse importante du recours aux solutions de cybersanté mentale. Grâce à la création d'un tableau de bord pour le projet, un aperçu des effets a été livré chaque mois en fonction d'une trentaine d'indicateurs de rendement clés. Il s'agit notamment des inscriptions et des aiguillages, de l'engagement sur les médias sociaux, des possibilités de formation, de l'engagement avec les partenaires communautaires, de la participation des personnes ayant un savoir expérientiel passé et présent, et des collaborations avec les partenaires locaux, régionaux et nationaux du système de santé.



RECONNU POUR SES AVANCÉES

Le Modèle de soins par paliers en cybersanté mentale a suscité l'attention et les éloges pour ses réalisations, dont un Prix d'excellence et d'amélioration de la qualité, décerné en 2022 par Santé Nouvelle-Écosse.

« Je me sens comme une nouvelle personne. Le programme m'a permis d'aller de l'avant. C'est la seule chose que j'ai essayée au cours des sept dernières années qui ait vraiment fonctionné pour moi. J'ai encore du chemin à faire, mais je sais que je vais réussir. J'ai retrouvé l'espoir et la joie de vivre, et je crois en mon avenir. »

— Un utilisateur des services

LA PRESTATION DE SERVICES

Pour simplifier l'accès et combler les lacunes en matière de soins de santé mentale, le programme de santé mentale et de traitement des dépendances a créé [MHAhelpNS](#), un site Web centralisé offrant un accès 24/7 à des services en ligne gratuits, fondés sur des données probantes. Sa fonction de recherche intégrée permet de générer des listes de services de soutien en ligne et au sein de la communauté, conçues pour répondre aux besoins précis d'une personne. Les visiteurs ont également l'option de se débrouiller seuls, de s'inscrire aux services qu'ils désirent, de trouver les adresses des cliniques et d'accéder aux autres renseignements les aidant à naviguer dans le système.

Sur le plan technologique, le site est compatible avec tous les appareils et est conçu pour donner accès aux services de cybersanté mentale en limitant les obstacles pour un maximum de personnes. Le programme de santé mentale et de traitement

des dépendances a appliqué les lignes directrices de l'industrie en matière d'accessibilité visuelle et les pratiques exemplaires relatives à la lisibilité.

Une grande variété d'outils de cybersanté mentale ont été intégrés au site, qu'il s'agisse de formation à la pleine conscience, de coaching cognitivo-comportemental, de programmes de bien-être mental ou de soutien par les pairs pour la consommation de substances. Les services de faible intensité qui ont été intégrés ou mis à l'essai comprennent MindWell-U, ICAN, Auto-soins en ligne –TAO, Togetherall et Breaking Free Online.

Le comité directeur interdisciplinaire du projet de cybersanté mentale du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances a assuré le leadership et la prise de décision, en s'appuyant sur les décisions précédentes. Le déploiement des nouveaux services s'est fait grâce à l'expertise des responsables de l'approvisionnement et de la protection de la vie privée, ainsi que des équipes de communication et de marketing.

ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION

L'activité de sensibilisation du programme de santé mentale et de traitement des dépendances a permis de promouvoir le nouveau site Web, d'accroître la visibilité des services de cybersanté mentale offerts et d'élaborer des ressources informatives.

Le nouveau site Web a eu une portée considérable au cours de sa première année et demie, comptant en moyenne plus de 14 000 visites par mois. En 2021, plus de 9 000 Néo-Écossais se sont inscrits de leur propre chef aux services de cybersanté mentale, et plus de 1 000 clients ont accepté d'être aiguillés vers ces services – une progression remarquable du niveau de participation à la suite du lancement du site Web. Les séances d'information, les ressources éducatives et les campagnes de promotion ont mieux fait connaître les principales possibilités de formation et d'apprentissage

à la disposition du public, des fournisseurs de soins de santé et des organismes communautaires qui travaillent avec les personnes aux prises avec des enjeux de santé mentale et de dépendances.

Grâce à ces efforts, les services de cybersanté mentale ont été sollicités davantage, les possibilités de formation et d'apprentissage se sont poursuivies et les utilisateurs du site Web ont aiguillé nombre de personnes vers les outils et solutions de cybersanté mentale – ou les ont recommandés – avec plus de connaissances et d'assurance.

« Avant même la fin de la séance, j'ai pu partager [les ressources] avec un membre de ma famille. »

— Prestataire de services communautaires

PASSER LE MOT

Les efforts de sensibilisation du projet ont généré :

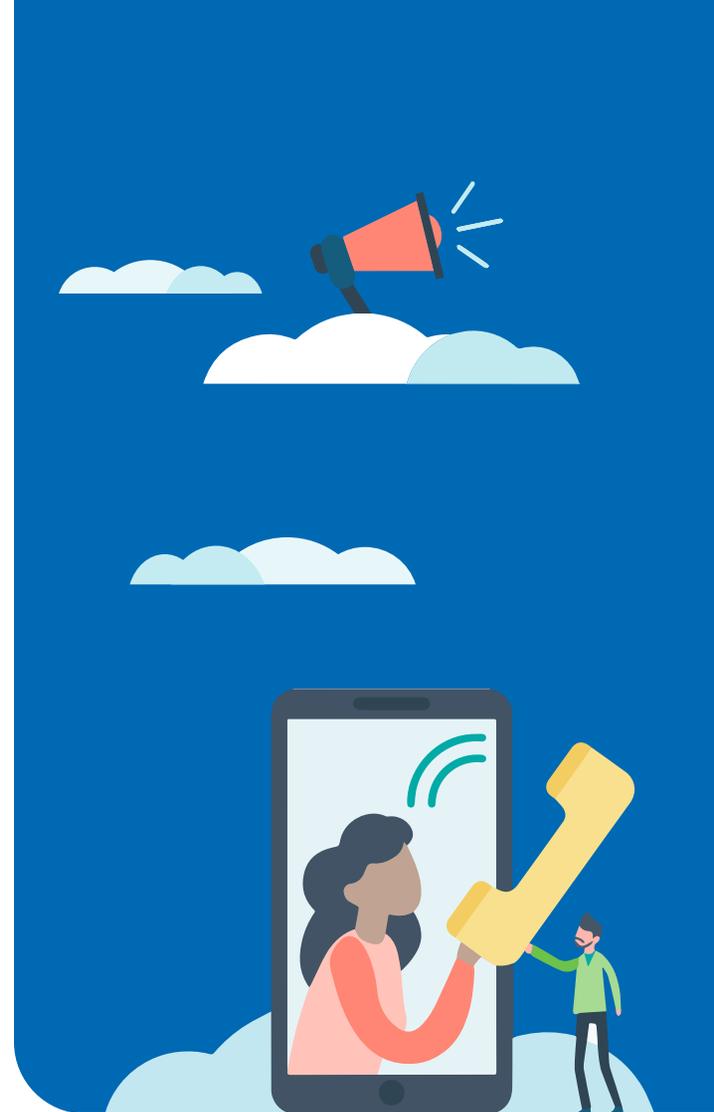
une **HAUSSE DE 549 %** du nombre de pages consultées par an, en comparaison à l'ancien site du programme

PLUS DE 9 000 INSCRIPTIONS
aux services de cybersanté mentale

60 SÉANCES D'INFORMATION
auxquelles ont participé près de 1 000 personnes

98 % DES PERSONNES INTERROGÉES

ont affirmé qu'elles allaient recourir aux outils de cybersanté mentale ou en faire la promotion après avoir participé aux séances d'information



RENFORCER LES LIENS

Le site Web était au cœur de la prestation de services, et sa mise au point a fourni une occasion unique de s'engager auprès des intervenants et de forger des liens plus solides. Une série d'activités de mobilisation et de partenariats ont permis de favoriser l'inclusion, comme les sondages en ligne, les groupes de discussion, les entretiens et les séances de mobilisation avec les partenaires communautaires. En outre, les personnes ayant un savoir expérientiel passé et présent ont souvent eu l'occasion de faire part de leurs commentaires et observations de manière formelle et informelle.

Par souci d'inclusion et d'équité, le site a été lancé dans les deux langues officielles. L'équipe de projet a également appliqué des normes visant à évaluer la diversité, l'inclusivité et l'accessibilité des services offerts. En outre, le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances s'est associé au Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé pour effectuer une évaluation de l'équité numérique. Soutenir et appuyer les efforts communautaires comme

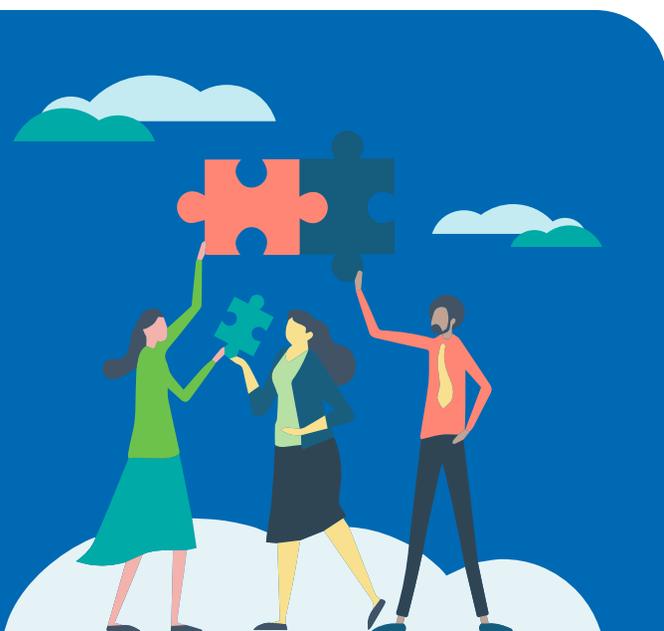
la campagne «Soyez le lien!» qui vise à fournir des appareils et un accès à Internet à ceux qui, autrement, ne pourraient pas utiliser les services de cybersanté mentale.

Des campagnes de promotion croisée ont été conçues avec des partenaires tels que IWK (enfants et ados), Esprits sains N.-É. (postsecondaire) et Réseau Santé Nouvelle-Écosse pour sensibiliser différentes populations. Le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances a également collaboré avec l'Association des femmes autochtones de la Nouvelle-Écosse sur le contenu du site Web et a mis à profit les précieuses idées recueillies dans leur rapport sur la façon d'améliorer la représentation des Autochtones. Le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances s'efforce constamment d'en apprendre plus sur les visiteurs du site Web de façon à détecter les lacunes et promouvoir l'inclusion.

Tout au long du projet, des présentations, rapports, dossiers, articles et réunions de planification stratégique ont permis de faire connaître le travail accompli et d'impliquer l'ensemble des utilisateurs; par ailleurs, les partenariats de financement du site Web ont renforcé les liens, au niveau local et ailleurs. Grâce à ces efforts collaboratifs, les offres de services de cybersanté mentale du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances peuvent maintenant être promues, intégrées et évaluées conjointement dans toute la province.

« La pandémie ayant mis en évidence l'importance d'accroître l'accès aux services de santé mentale, Réseau Santé — Nouvelle-Écosse tient à souligner le travail accompli par le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse et l'approche inclusive des communautés acadiennes et francophones. La langue a une incidence énorme sur les soins de santé mentale, et leur volonté d'accroître les ressources francophones, de s'engager avec nous et de travailler en partenariat témoigne de leur engagement envers des soins de santé mentale plus sécuritaires et plus inclusifs, mais surtout, de la qualité et la sensibilité de leur approche. Je tiens à les remercier chaleureusement et j'ai bien hâte de poursuivre notre collaboration. »

— **Pierre Roisé, directeur**
Réseau Santé - Nouvelle-Écosse



Leçons apprises

Entreprendre un projet de cette envergure et de cette complexité en pleine pandémie de COVID-19 a certainement constitué un grand défi. Du fait de la pandémie, il a été plus difficile de créer des liens avec les organisations communautaires, les leaders du secteur de la santé, les personnes ayant un savoir expérientiel passé et présent, et les autres intervenants. Cependant, grâce à son agilité et à son engagement, l'équipe de projet a pu atteindre les objectifs fixés par les initiatives de cybersanté mentale et jeter les bases du changement.



L'équipe du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances reconnaît qu'elle n'est qu'une partenaire au sein d'un système de soins plus vaste, et que la cybersanté est un type de service qui ne répondra pas à tous les besoins. Dans le but de continuer à accroître l'accès de chacun aux services pertinents au moment opportun, cinq grandes leçons guideront la marche à suivre :

- 1. Diversifier les avis et l'expertise** en élaborant ensemble des approches et des types diversifiés d'engagement communautaire — en recueillant des commentaires de façon continue, en mettant de l'avant les points de vue de ceux qui ont un savoir expérientiel passé et présent, et en tenant compte de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.
- 2. Adopter des processus et stratégies d'amélioration continue** de la qualité — notamment en incluant des principes directeurs, des normes de qualité, un suivi des progrès, des équipes de projet interdisciplinaires, un partage systématique des connaissances, un suivi des indicateurs de rendement et des approches par paliers.
- 3. Allouer des ressources visant à soutenir la pensée systémique**, en établissant des liens avec des secteurs, des compétences d'équipe, des programmes, des organismes et des organisations d'autres milieux du système de soins de santé, puis en affectant des membres du personnel à la sensibilisation auprès de la communauté.
- 4. Reconnaître que le progrès est lié à la résilience de l'équipe, à la souplesse et à la prise de décision flexible** face à des contraintes imprécises — comme de longs processus d'approvisionnement, des évaluations de l'impact sur la vie privée, divers facteurs internes et des demandes provenant de l'extérieur du système de soins de santé.
- 5. Créer une culture et un langage d'espoir** — en travaillant en collaboration avec tous les secteurs, en établissant des relations respectueuses au sein de l'équipe, en suscitant l'empathie et la confiance, en écoutant, en défendant et en reconnaissant les déterminants sociaux de la santé, et en valorisant les différents parcours des personnes en matière de santé mentale et d'usage de substances.



Commission de la santé mentale du Canada
Mental Health Commission of Canada



Veillez CSMC

Pour plus de précisions sur le Modèle de soins par paliers 2.0, veuillez communiquer avec nous steppedcare2.0@commissionsantementale.ca ou consultez <https://commissionsantementale.ca/ce-que-nous-faisons/acces-a-des-soins-de-sante-mentale-de-qualite/modele-de-soins-par-paliers-2-0/>

Veillez Programme de santé mentale et de traitement des dépendances

Pour de plus amples renseignements sur les efforts de cybersanté mentale du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances de la Nouvelle-Écosse, veuillez vous adresser à la personne responsable des communications : MHATransformation@nshealth.ca