



Il n'existe pas de mode de prestation universel en matière de soins de santé mentale.
L'importance des interventions en personne
et numériques.

Selon une enquête de TELUS Santé, un travailleur canadien sur six (16 %) affirme avoir un problème de santé mentale. Les besoins sont importants, mais les gens n'accèdent pas nécessairement aux soins requis. Mises au point au cours des deux dernières décennies, les interventions numériques peuvent éliminer plusieurs obstacles qui empêchent les gens d'accéder à des soins de santé mentale, notamment la stigmatisation, le temps et le manque d'accessibilité dans les régions éloignées.

La pandémie de COVID-19 a accéléré le développement et l'adoption de tels outils numériques, mais malgré une augmentation des besoins au cours de cette période, une personne sur cinq a retardé le moment d'obtenir les soins nécessaires, souvent parce qu'elle attendait d'avoir de nouveau accès à des services en personne. Les modes de prestation numériques sont essentiels pour faciliter davantage l'accès aux soins, mais il demeure que les interventions en personne restent incontournables et doivent faire partie intégrante des solutions offertes en matière de soins de santé mentale.

L'importance de maintenir du soutien en personne.

L'une des principales raisons du maintien des soins en personne est qu'il faut tenir compte des préférences personnelles. Il est très important pour les gens qui demandent du soutien en santé mentale de pouvoir accéder à des services en personne.

- Plus de la moitié (57 %) des travailleurs canadiens mentionnent qu'ils préfèrent avoir accès à un certain niveau de services en personne lorsqu'ils demandent du soutien en santé mentale, et plus de deux sur cinq (44 %) disent préférer le soutien en personne d'un conseiller (Indice de santé mentale par TELUS Santé, 2023).
- D'autres enquêtes auprès de populations différentes ont aussi révélé que le counseling ou la psychothérapie en personne constitue le mode d'accès aux soins préféré (Wong et al., *Frontiers in Psychology* 2018; Renn et al., *npj Digital Medicine* 2019).

Les consultations en personne aident à instaurer la confiance et à établir une relation thérapeutique plus étroite, ce qui est important pour favoriser un traitement efficace.

Bien qu'il soit indéniable que les interventions numériques sont aussi efficaces que les interventions en personne auprès des gens présentant des symptômes légers à modérés de troubles de l'humeur et de troubles anxieux, le soutien en personne donne lieu à de meilleurs résultats lorsqu'il s'agit de certains problèmes de santé mentale complexes (Gareti et al., *JAMA Psychiatry*. 2021). Il est d'ailleurs recommandé par la communauté médicale dans certains cas précis.

- Les interventions en personne sont recommandées lorsqu'il est question d'une dépression modérée à grave et d'un trouble anxieux précis, comme un TSPT, un trouble d'anxiété sociale et un trouble panique (*The Improving Access to Psychological Therapies (IAPT) Manual*, NHS 2021).
- Elles sont également recommandées auprès des gens qui présentent des symptômes dépressifs infraliminaires persistants ou une dépression légère à modérée et qui n'ont pas bénéficié d'interventions autoguidées (*IAPT Manual*, NHS 2021).
- Les interventions en personne peuvent être particulièrement bénéfiques auprès de clientèles précises, comme les enfants et les familles (Grist et al., *Clinical child and family psychology review*, 2019).

De surcroît, les interventions en personne peuvent mener à de meilleurs résultats en présence de troubles en comorbidité ou de troubles concomitants.



affirment avoir un problème de santé mentale.



préfèrent le soutien en personne d'un conseiller.



Les consultations en personne aident à instaurer la confiance et à établir la relation thérapeutique.

L'importance de la dimension humaine.

Dans les environnements numériques, il ne faut pas négliger l'importance de la dimension humaine. Lors des interventions au moyen de la TCCi, en mode asynchrone ou synchrone, l'accompagnement de conseillers ou de thérapeutes est un élément important pour favoriser les améliorations cliniques. Cette approche humaine peut aussi stimuler l'engagement de l'utilisateur (Lattie et al., *Nature Reviews Psychology*, 2022). Bien qu'on puisse dire que le vidéocounseling comporte un aspect humain, il est conseillé de fournir un soutien en personne dans certains cas, notamment lorsque le problème entraîne des difficultés dans les relations humaines.

- Même si les interventions non guidées se sont révélées efficaces comparées à certaines situations (p. ex., une liste d'attente), dans le cas de problèmes de santé mentale courants comme la dépression et le trouble d'anxiété généralisée, leurs effets sont moindres que ceux obtenus au moyen d'une intervention guidée par un conseiller.

En somme, bien que les plateformes numériques aient rendu les services en santé mentale plus accessibles, il est important de continuer à offrir des séances en personne afin de permettre aux gens de choisir le mode de prestation qui leur convient le mieux, de ne pas exclure certains groupes qui pourraient ne pas être en mesure de communiquer virtuellement et d'assurer l'utilisation du mode de prestation approprié dans le cas de certains problèmes de santé mentale.



Que peuvent faire les dirigeants et les organisations?

Les organisations jouent un rôle clé dans le soutien de la santé mentale de leurs employés. Les employés qui estiment que leur santé mentale est soutenue par leur employeur ont une meilleure santé mentale que ceux qui ne se sentent pas soutenus. Ce que font les employeurs compte. Comme 75% des employés sont à risque élevé ou modéré de souffrir d'un problème de santé mentale ((Indice de santé mentale par TELUS Santé, 2023), leurs employeurs doivent plus que jamais veiller à leur offrir le soutien dont ils ont besoin. [Santé Mentale Globale TELUS](#) offre des consultations en continu disponible par téléphone, messagerie texte, vidéo ou en personne. Les parcours de soins personnalisés sont conçus par une équipe d'experts cliniques et propulsés par la technologie pour favoriser la progression de chacun. Tous les employés ont accès à des ambassadeurs de soins qui personnalisent les plans de soin, planifient les rendez-vous et les épaulent tout au long de leur parcours pour que les employés puissent se concentrer sur l'essentiel, un meilleur bien-être.

