



Santé Nouvelle-Écosse organise des séances d'information en ligne pour faire connaître ses ressources en cybersanté mentale

Santé Nouvelle-Écosse répond à la demande grandissante pour des services de santé mentale en ligne en embauchant une consultante en engagement communautaire afin d'élargir l'accès à ses outils de cybersanté mentale aux collectivités des quatre coins de la province. Grâce aux vidéoconférences au sujet des nouveaux outils, les collectivités de la Nouvelle-Écosse sont maintenant plus enclines à utiliser les ressources offertes en ligne en matière de santé mentale. Cela pourrait permettre de prévenir des situations de crise de santé mentale grave et de réduire la pression sur le système de santé.

Le personnel de Santé Nouvelle-Écosse travaillait à la création de ressources en ligne en matière de santé mentale (outils de cybersanté mentale) depuis quelques années lorsqu'est survenue la pandémie de COVID-19 en 2020. Il s'est tout de suite rendu compte qu'il fallait terminer le travail et lancer les outils le plus rapidement possible afin de répondre à la demande croissante en ressources en santé mentale.

Pour que la population puisse se servir des outils de cybersanté mentale, elle devait savoir où les trouver, à quel moment y avoir recours et comment les utiliser. Il fallait donc absolument en assurer la promotion auprès de la population et l'engagement communautaire au-delà de ce qu'il était possible de réaliser de manière efficace sur le coin d'un bureau. De nombreuses personnes du Programme

Ce récit rédigé dans le cadre du projet «L'équité en action» est tiré d'un entretien tenu avec Amanda Hudson-Frigault, consultante en cybersanté mentale pour le compte du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. La rencontre ayant eu lieu en juin 2022, il importe de la situer dans son contexte d'alors.

de santé mentale et de traitement des dépendances de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse participaient déjà au projet de mise en place des services de santé mentale en ligne, mais les ressources demeuraient dans l'ensemble insuffisantes. Les responsables du Programme ont décidé dès lors de consacrer des ressources à l'engagement communautaire. Ils m'ont embauchée à titre de consultante en me chargeant de me consacrer exclusivement à l'engagement communautaire et à la promotion des nouveaux outils de cybersanté mentale.

Accès élargi aux ressources et liens noués avec nos collectivités

Dès mon entrée en fonctions, j'ai cherché à échanger avec les autres membres de l'équipe du Réseau de la santé de la Nouvelle-Écosse afin d'en arriver à créer un plan de travail et à élaborer les principaux messages à transmettre. J'ai conçu à partir de ces discussions du matériel pour une présentation et dressé une liste d'auditoires primaires et secondaires. Cette étape visait à m'assurer de bien saisir l'information à diffuser dans les collectivités afin de bien faire connaître les outils. Le transfert des connaissances et l'engagement communautaire jouaient un rôle tout aussi important que la création des outils.

Autour de mai 2021, en ayant mon plan d'action en main, j'ai commencé à donner des vidéoconférences afin de présenter à la population les outils des services de santé mentale en ligne. Les séances d'information se déroulaient au départ suivant un plan structuré afin d'en assurer l'uniformité d'un auditoire à l'autre. Les décisionnaires du Réseau de la santé de la Nouvelle-Écosse voulaient à l'origine transmettre le message suivant aux responsables des organismes et des programmes en place dans la collectivité : voici diverses ressources de soutien et d'aide, voici la façon de les utiliser localement et voici la façon de commencer à aider les individus à y avoir accès.

J'avais toujours l'impression que la liste des organismes ou des programmes faisant partie de mon réseau ou de celui de Santé Nouvelle-Écosse n'était pas complète. Nous savions de part et d'autre que cette liste pouvait tout de même servir de point de départ. Aussi, chaque fois que je donnais une séance d'information, je veillais à me renseigner auprès des gens et à poser les questions suivantes : « Qui d'autre pourrait bénéficier de ces renseignements? Avec qui d'autre pourrais-je communiquer? Que pourrais-je faire de plus pour votre organisme? Comment pourrions-nous travailler ensemble? » J'ai ainsi pu commencer à diffuser l'information à des auditoires plus larges et plus diversifiés, y compris aux utilisateurs finaux des outils offerts en cybersanté mentale.

Les séances d'information nous ont permis d'ouvrir le dialogue avec de nombreux organismes communautaires et d'établir au fil du temps des relations durables. Bien souvent par la suite, on m'a invitée par voie officielle ou officieuse à revenir fournir des services dans des groupes de soutien par les pairs, des bibliothèques et des groupes communautaires, et à des prestataires de services et des organisations non gouvernementales partout en Nouvelle-Écosse. L'engagement communautaire a pris de l'ampleur de manière organique sur une période de 18 mois et cela continue aujourd'hui.

Approches fondées sur l'écoute, la confiance et la souplesse au service de la promotion de l'équité et de l'inclusion

À titre de consultante en engagement communautaire, je considère mon travail comme un investissement dans la création de liens, non pas comme de la simple diffusion d'information. Ma priorité consistait toujours à établir des relations de confiance avec des partenaires qui ne s'étaient jamais engagés ou qui avaient des relations tendues avec des acteurs de la santé publique. Même si je n'avais pas eu la possibilité de transmettre beaucoup d'information, je qualifiais tout autant de réussite le fait d'avoir établi, le cas échéant, un lien avec un organisme communautaire.



Services

Endroits

Outils en ligne

Sujets

Clients et fournisseurs

EN

Rendez-vous à [NSHEALTH.CA](https://nshealth.ca)

Nous sommes là pour vous aider.

Des milliers d'experts de la santé mentale et du traitement des dépendances fournissent du soutien, des programmes et des services aux Néo-Écossais de partout dans la province.

Vous n'êtes pas seul. Nous sommes là pour vous aider.

Cliquez sur le bouton ci-dessous pour commencer.

[Trouver de l'aide](#)

Vous êtes à la recherche de la liste
« Vous avez besoin d'un médecin de famille »?
[Cliquez ici](#)

Vous avez besoin d'aide maintenant?

Les lignes d'aide ci-dessous sont offertes gratuitement, tous les jours, 24 heures sur 24. Vous pouvez aussi vous rendre au service des urgences le plus près.

Ligne d'urgence en santé mentale et dépendances
1-888-429-8167

Jeunesse, J'écoute
1-800-668-6868
Texte **PARLER** à 686868

Urgence
911

Je tenais à ce que ce soit un échange donnant donnant : communiquer de l'information, mais aussi en recevoir. Chaque fois que je donnais une séance d'information, je veillais à prêter l'oreille. Je voulais que les gens se sentent entendus et qu'ils sachent que leurs commentaires ou le récit de leur expérience vécue faisaient leur chemin et auraient une incidence quelconque. Les commentaires que j'ai recueillis ont directement servi à adapter mon matériel d'information et ma présentation. Je me suis en outre assurée de faire le suivi auprès des gens ayant formulé des commentaires afin de leur montrer les résultats. Afin de répondre aux besoins de la population, je devais me montrer souple dans mon approche. En tenant compte des commentaires reçus dans mes vidéoconférences, j'ai pu mieux communiquer avec les auditoires et ratisser plus large et en améliorer ainsi la qualité. J'ai pu communiquer les commentaires au sujet des outils au Réseau de la santé, et les outils évoluent afin de mieux répondre aux besoins des populations.

Dans mes rapports avec les gens, j'ai porté attention à la marginalisation ou à la stigmatisation que vivent depuis longtemps certains organismes dans leurs interactions avec des organismes gouvernementaux. Les relations n'étaient pas toujours positives, parce que certaines personnes et certaines communautés se sentaient par le passé exclues ou peu reconnues par l'ensemble du système de santé. La situation a certainement créé beaucoup de méfiance. Sachant cela, j'ai souvent organisé des séances d'information préalables à l'intention des organismes avec lesquels nous n'avions pas encore noué une relation de confiance afin de parler des méfaits. En tenant à l'avance ce genre de discussion, nous étions capables de dissiper un peu la méfiance et de travailler malgré le contexte de manière à donner à la population l'accès aux ressources utiles.

Les relations n'étaient pas toujours positives, parce que certaines personnes et certaines communautés se sentaient par le passé exclues ou peu reconnues par l'ensemble du système de santé.

Ma présence dans les collectivités m'a permis de me bâtir une « popularité sociale » ou de la crédibilité parce que je prenais le temps de nouer des liens authentiques et honnêtes avec le personnel des organismes. Quant aux populations, elles ont appris à me connaître et à me faire confiance. Si j'étais recommandée par un autre organisme, on me faisait instinctivement confiance puisque j'avais l'approbation d'une personne de confiance. Je ne considérais pas ce geste comme acquis. Je continuais de vouer mon temps et mes efforts à l'établissement et au renforcement de mes relations.

Priorité à la population : étape clé vers l'atteinte de l'équité

Le projet n'aurait pas donné les mêmes résultats positifs sans le soutien indéfectible de l'équipe du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. J'ai été impressionnée des ressources investies pour soutenir la vision en matière d'engagement communautaire. Il ne s'agissait plus d'un « rajout », mais plutôt d'un élément expressément intégré au programme.

Les décideurs de Santé Nouvelle-Écosse ont fait preuve d'une grande souplesse quant à mon rôle de consultante. En termes de compte rendu à leur faire, ils m'ont laissé toute la latitude voulue pour adapter ma démarche et me montrer accommodante au lieu de coller à la structure de départ. Mes rapports de progression présentés à mon équipe allaient bien au-delà du nombre de séances organisées. Il s'agissait davantage d'expliquer les résultats positifs que j'obtenais dans la population et les barrières auxquelles je me heurtais.

Je pense que la clé de la réussite de ma démarche était la marge de manœuvre qu'on m'avait accordée.

Un autre facteur de réussite venait du fait que Santé Nouvelle-Écosse planchait sur la conception d'outils de cybersanté mentale bien avant l'avènement de la COVID-19. Nous ne cherchions pas à inventer quelque chose au moment où est arrivée la pandémie. Nous devions précipiter le lancement des plateformes et nous en étions capables. C'était plus facile que de devoir créer quelque chose à partir de rien.

L'un des résultats positifs les plus surprenants des vidéoconférences organisées durant la pandémie s'est avéré être la grande amélioration de la littératie numérique. Bien qu'une part importante de la population n'avait toujours pas le privilège d'avoir acquis des compétences numériques ou accès aux ressources et aux outils nécessaires, nous constatons une meilleure familiarisation avec l'informatique. Cela nous a beaucoup aidés. En plus, grâce à la vidéoconférence, j'étais en mesure d'amener les gens directement sur les plateformes et de leur montrer la façon de naviguer dans les systèmes.

Dans le domaine de la santé publique, le discours au sujet de la santé mentale tend à changer. Les gens en parlent davantage et les services se font plus nombreux.

Leçons tirées du programme étendus à l'ensemble du système de santé

Nous constatons que les gens utilisent comme jamais la gamme d'outils des services de santé mentale en ligne. Notre plateforme a gagné en crédibilité. Elle est maintenant l'endroit privilégié pour obtenir de la bonne information rapidement en ce qui concerne la santé mentale. Nous parvenons à communiquer avec une population que nous n'avons pas l'habitude de rencontrer par l'entremise de nos programmes en personne. Nous fournissions auparavant des services pour

traiter des troubles mentaux plus complexes et plus sévères. Aujourd'hui, grâce aux nouveaux outils, nous procédons à une intervention précoce pour les cas moins aigus, ce qui devrait à long terme atténuer les préoccupations an aval.

Dans le domaine de la santé publique, le discours au sujet de la santé mentale tend à changer. Les gens en parlent davantage et les services se font plus nombreux. Nous

avons passé beaucoup de temps à élaborer nos ressources en ligne en matière de santé mentale et notre modèle d'engagement communautaire. Les leçons que nous en avons tirées et nos démarches sont transférables dans d'autres domaines. Il est à espérer que nous pourrions renforcer nos compétences et minimiser certaines des activités menées en silo dans le réseau de la santé en faisant connaître nos bons coups et nos apprentissages.

LEÇONS RETENUES :

- 1 La santé publique a un rôle à jouer dans la promotion de la santé mentale des individus, des familles et des collectivités.
- 2 Il faut absolument bien écouter en respectant l'autre pour discuter avec les gens et les communautés des nouveaux services ou des modifications aux services. Les acteurs de la santé publique peuvent améliorer la qualité des services en adaptant leurs produits et leurs processus à la lumière des commentaires formulés par la population.
- 3 Le fait de consacrer des ressources à l'engagement communautaire et à l'intégration de l'engagement communautaire dans les plans de projet peut aider à l'adoption des ressources en santé publique. Il s'agirait par exemple de vouer du temps à l'établissement de relations intentionnelles et au transfert des connaissances et à des activités d'échange des connaissances.
- 4 La réussite peut se mesurer en termes de processus et de résultats. La souplesse des processus de la santé publique peut favoriser la collaboration et l'établissement de relations avec des organismes communautaires, de valables indicateurs de réussite.

CONTEXTE

Le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances est un programme mis sur pied par la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse pour soutenir le bien-être mental des individus et des collectivités de la province grâce à de l'information, à des ressources et à des outils offerts en ligne.

MOTS CLÉS

COVID-19, santé mentale, engagement communautaire, accès aux services de santé, maîtrise de l'information en santé, transfert des connaissances, collaboration

Pour en savoir plus au sujet de la démarche décrite dans le présent récit, adressez-vous au Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé au ccnds@stfx.ca.

Avez-vous une idée de récit pour l'initiative L'équité en action? Avez-vous entendu parler d'autres initiatives visant à promouvoir l'équité en santé dans le cadre de la lutte pour mettre fin à la pandémie de COVID-19 au Canada? Devrions-nous en parler? Portez-les à notre attention!