

# Espace mieux-être Canada

Aperçu d'Esace mieux-être Canada : Portail sur le soutien en matière de santé mentale et de consommation de substances

[espacemieux-etre.ca](http://espacemieux-etre.ca)

Le 18 novembre 2020



# Aperçu

1. Contexte et présentation
2. Services et mesures de soutien
3. Collecte de données et mesures d'utilisation
4. Promotion et partenariats
5. Projets d'avenir

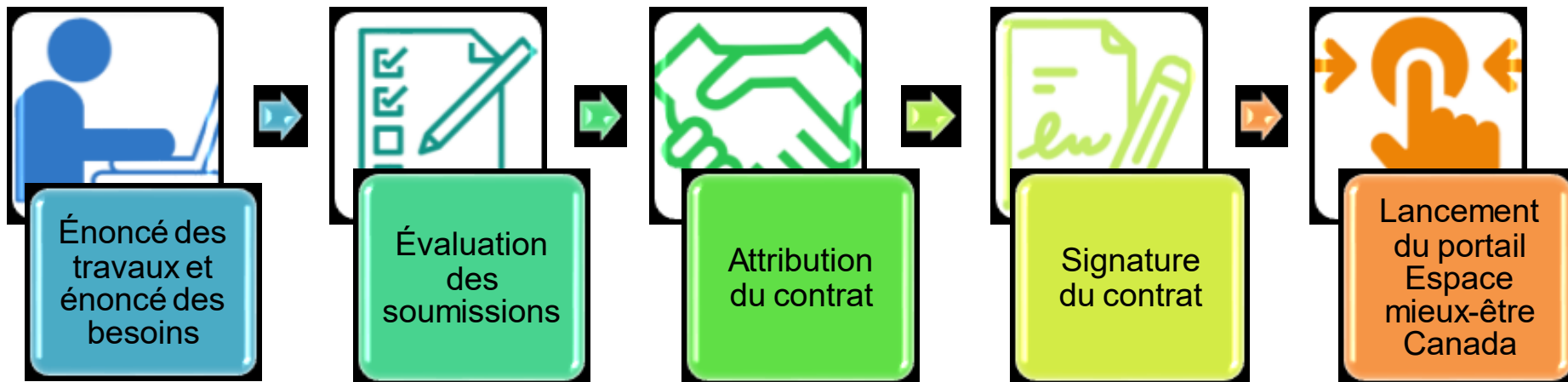
# 1. Contexte et présentation

## Contexte : Répercussions de la COVID-19 sur la santé mentale

- Aggravation des **disparités dans l'accès** aux services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie, notamment pour les jeunes et les autres populations vulnérables
  - Diversité de services entre régions offrant une accessibilité et une couverture variables
  - Pas d'accès aux services virtuels dans de nombreux territoires
  - Absence de services adaptés aux besoins de diverses populations, notamment les populations vulnérables plus exposées aux maladies mentales
- Accélération de la mise en œuvre et de l'adoption de mesures d'innovation, comme les **soins virtuels**, afin d'adapter rapidement les services aux besoins et de réduire les obstacles à leur accès
  - C.-B. : consultation virtuelle pour les régions urbaines et rurales, clinique virtuelle de Foundry pour les jeunes
  - Ont. : accroissement des services virtuels, comme la TCCI, *Retrouver son entrain et Jeunesse, j'écoute*
  - T.-N. : élargissement de la Ligne Info-Santé 811 aux soins primaires, amélioration du portail Bridge the gApp
  - Nt : mise en place de la télépsychiatrie en raison de la suspension des recommandations hors province

## Réponse fédérale – Demande de propositions ciblée

- Au début de la pandémie de COVID-19, il y a eu une augmentation sans précédent de la **demande de services virtuels**, comme la télésanté et autres lignes d'information, car de nombreux Canadiens se sont retrouvés soudainement à la maison ou en isolement.
- Les services de santé mentale existants étaient **débordés et incapables de répondre à ces besoins**, et il y a eu des retards importants dans l'aide apportée à ceux qui avaient besoin d'une assistance immédiate.
- Santé Canada a réagi à cette situation en publiant une **demande de propositions rapide et ciblée** pour obtenir des mesures de soutien et des services virtuels en matière de santé mentale et de consommation de substances



## Proposition retenue – Espace mieux-être Canada (EMC)

- Lancé le 15 avril 2020, EMC est un portail en ligne **gratuit** sur la santé mentale et la consommation de substances qui offre un accès immédiat à une **gamme complète de mesures de soutien** pour tous les Canadiens, dans les **deux langues officielles**, et ce, dans **l'ensemble** des provinces et des territoires.
- EMC est dirigé et géré par un **consortium d'organisations** qui comprend Stepped Care Solutions, Homewood Santé et Jeunesse, J'écoute.
- EMC propose des mesures de soutien et des services **en ligne**, par texto et par téléphone, améliorant ainsi l'accès des Canadiens et du système de santé mentale en général à ces services.
- EMC permet aux Canadiens de trouver plus facilement des **renseignements** et des **mesures de soutien** crédibles, notamment un **accès opportun** à une autoévaluation, ainsi qu'à des services de triage et de consultation.

## **2. Services et mesures de soutien**

# EMC compte trois volets de services

Le portail EMC est un **guichet unique en ligne** qui fournit gratuitement des services d'information et de soutien psychosociaux intégrés aux Canadiens.

- **Volet 1 – Portail virtuel, ressources de triage et outils d'autosurveillance** : Outils permettant à toute personne d'évaluer ses besoins, ainsi que de surveiller et de gérer elle-même ses problèmes de santé mentale et de consommation de substances
- **Volet 2 – Promotion et prévention** : Outils et ressources pour promouvoir la santé mentale des personnes touchées et prévenir une mauvaise santé mentale et les maladies mentales ainsi qu'une consommation problématique de substances dans le contexte de la pandémie de COVID-19
- **Volet 3 – Triage et soutien psychosocial** : Triage, consultation et soutien en cas de crise par voie numérique (en ligne, par téléphone, par texto)

ESPACE MIEUX-ÊTRE  
**Canada**

Soutien en matière de santé mentale  
et de consommation de substances



## Auto-évaluation en 5 minutes

Où en êtes-vous maintenant avec votre cheminement de bien-être? Faites l'auto-évaluation pour commencer.



## Vos données de santé



## Cours et applications autoguidés



## Communauté de soutien et coaching en ligne



## Consultation individuelle

Faites le premier pas



# EMC donne accès à une foule de mesures de soutien

EMC offre gratuitement et en tout temps :

- Un **accès égal et direct** aux services, peu importe le lieu de résidence des Canadiens, leur niveau de couverture de soins de santé ou la **langue officielle de leur choix** – sans besoin d’être aiguillé
- Des **gestionnaires de programme** pour aider les individus à déterminer les ressources du portail adaptées à leurs besoins
- Un **accès immédiat** à des interventions d’intensité faible ou modérée en matière de santé mentale et de consommation de substances, comme :
  - des renseignements et des ressources éducatives crédibles;
  - une auto-évaluation et des outils autoguidés, comme la TCCI et la formation à la pleine conscience;
  - des conseils à court terme et des communautés de soutien (pair à pair).

EMC repose sur le modèle **Stepped Care 2.0**, qui favorise l’autonomisation et le choix du patient en fournissant des mesures de soutien adaptées aux besoins, lorsqu’elles sont nécessaires.

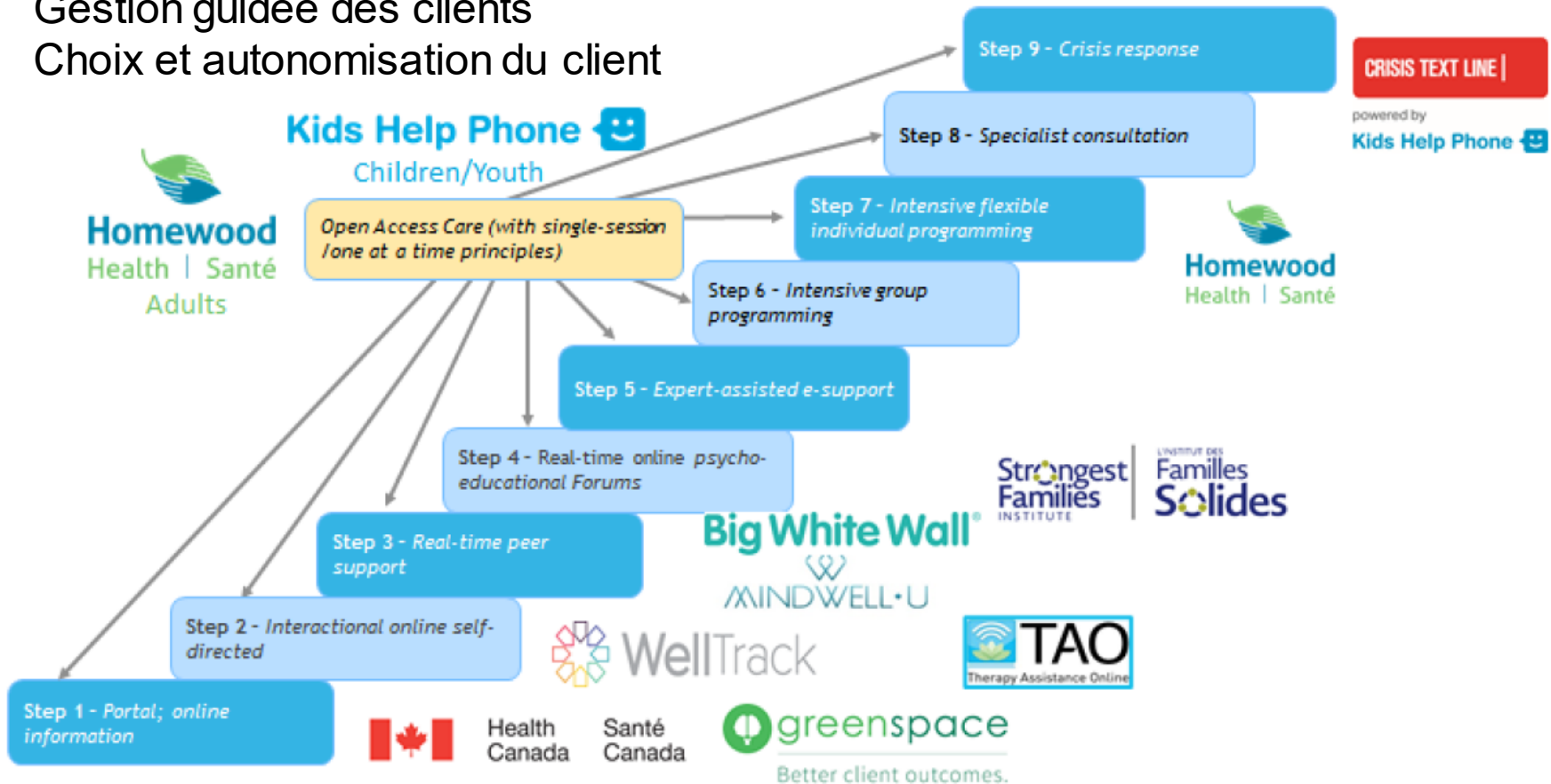
## Stepped Care 2.0

- Stepped Care 2.0 est un modèle de prestation de services conçu pour répondre aux besoins en matière de santé mentale à l'aide d'une approche axée sur le rétablissement et fondée sur les forces.
- Ce modèle organise les services et les mesures de soutien le long du continuum de soins (promotion, prévention, traitement) grâce à une approche centrée sur le patient et axée sur les résultats.
- Grâce à l'auto-évaluation continue, les utilisateurs reçoivent des données sur les options de soins pour leur permettre de décider du niveau de soins qu'ils souhaitent obtenir et d'y accéder immédiatement.
- Le niveau des soins est déterminé selon un modèle « par paliers », soit plus intensifs ou moins intensifs, selon les besoins, et les options sont présentées de manière à faciliter le niveau de soins approprié dès le départ; les décisions incombent à chaque personne.



# SC 2.0 – Mettre les utilisateurs d'EMC en lien avec les soins appropriés en temps opportun

- Guichet unique
- Accès simplifié entre chaque « échelon »
- Gestion guidée des clients
- Choix et autonomisation du client



*\*graphique disponible en anglais uniquement*

Peter Cornish (2020)

# Exemple de parcours de soins pour les clients

1



## Créer un compte et répondre au questionnaire d'auto-évaluation

Créez un compte et répondez aux questions d'auto-évaluation pour nous aider à personnaliser nos services d'aide. Les questions sont tirées de tests psychologiques reconnus.

2



## Résultats de l'autoévaluation

Les résultats de votre auto-évaluation seront classés sous trois catégories :

1. Humeur
2. Bien-être
3. Capacités fonctionnelles

Sur la base de vos résultats, vous pourrez choisir les soins qui vous conviennent.

# Exemple de parcours de soins pour les clients – suite



## Information et outils autonomes

Mind Well, Well Track, TAO,  
Homewood Santé et Jeunesse, J'écoute.

## Coaching en ligne et communauté de soutien

Big White Wall et I CAN SFI



## Counseling en tête-à-tête

Communiquez avec nous par  
message-texte, téléphone ou  
vidéo pour obtenir une séance de  
counseling personnalisée afin de  
résoudre un problème particulier.

### **3. Collecte de données et mesures d'utilisation**

# Collecte et analyse de données – Questions clés

Quelles populations utilisent le portail?



Pourquoi les Canadiens accèdent-ils au portail et quels sont les services qu'ils utilisent?



Quels en sont les avantages pour l'utilisateur?



Comment le portail soutient-il et améliore-t-il les systèmes de santé mentale au Canada?



## Utilisation du portail

- En date du 17 novembre, plus de **613 000** personnes avaient accédé au portail dans le cadre de plus de **1,7 million** sessions Web.
  - Les utilisateurs de l'**Ontario** (39 %), du **Québec** (25 %), de la Colombie-Britannique (12 %) et de l'Alberta (11 %) sont ceux qui accèdent le plus souvent au portail.
  - Les **femmes** représentent le pourcentage le plus élevé des utilisateurs (59 %); les hommes représentant 41 % des utilisateurs.
- Les utilisateurs inscrits appartiennent à diverses tranches d'âge : 10 % sont âgés de 10 à 18 ans, **32 % de 19 à 29 ans**, 24 % de 30 à 39 ans, 16 % de 40 à 49 ans, 13 % de 50 à 59 ans, 5 % de 60 à 69 ans, et 1 % de 70 ans et plus\*.
- Les utilisateurs inscrits accèdent à EMC au moyen de leur **appareil mobile** (65 %) ou de leur ordinateur (35 %), en **anglais** (90 %) et en **français** (10 %)\*.

\* Rapport du sixième mois (septembre-octobre 2020)



## Utilisation du portail – suite

- Les Canadiens ont accès à un ensemble complet de mesures de soutien pour répondre à leurs besoins particuliers. Voici les mesures de soutien les plus fréquemment utilisées\* :
  - **Consultation individuelle HomeWood** (16 593 clics)
  - **Mindwell U** (13 770 clics) : aide à acquérir des compétences permettant d'intégrer la pleine conscience dans la vie quotidienne et de renforcer la santé mentale, la résilience et la performance
  - **WellTrack** (11 740 clics) : offre une série d'outils et de cours de TCCI pour aider à cerner, à comprendre et à traiter les problèmes de santé mentale
  - **TAO** (9 210 clics) : propose des outils de TCCI pour atténuer les facteurs de stress généraux comme l'anxiété, la dépression et les problèmes relationnels, ainsi que des modules pour les problèmes de consommation de substances
- Les problèmes les plus courants présentés lors des sessions téléphoniques et textuelles sont l'anxiété, la dépression, le stress, les relations et l'isolement\*.
- Collectivement, les ressources autoguidées sont les plus utilisées, y compris plus de consultations individuels

\* Rapport du sixième mois (septembre-octobre 2020)

## Utilisation du portail – suite

Les mesures d'accès et d'utilisation du portail montrent toujours des tendances prometteuses\* :

- **11 %** des visiteurs du portail sont devenus des utilisateurs inscrits, ce qui indique qu'EMC est l'un des meilleurs parmi les sites Web similaires.
- **94 %** des utilisateurs inscrits ont effectué une évaluation, et **32 %** en ont effectué au moins deux.
- Les utilisateurs inscrits rapportent que les auto-évaluations les aident: à comprendre comment ils vont (**57 %**); suivre le bien-être au fil du temps (**49 %**); et être motivé à agir pour améliorer le bien-être (**26 %**).
- **58 %** des utilisateurs inscrits ont accédé à au moins une ressource, avec un total de **74 989** ressources consultées
- Les temps d'attente au sein du portail ont été éliminés: la vitesse moyenne de réponse aux appels est de **9,8** secondes et les SMS de **8** secondes

\* Rapport du sixième mois (septembre-octobre 2020)

## Utilisation du portail – suite

EMC reçoit les commentaires et la satisfaction des utilisateurs enregistrés\*:

- Plus de **50 %** des clients citent que le soutien gratuit et la commodité sont les raisons principales de choisir EMC
- Près d'un quart (**24 %**) des clients indiquent qu'ils n'ont pas d'autres options de support, si ce n'est pour le EMC
- La majorité des clients indiquent un niveau élevé de satisfaction à l'égard d'EMC dans l'ensemble (**70 %**) et le recommanderaient à d'autres (**78 %**)
- Pour les sessions téléphoniques, **plus de 90 %** sont tout à fait d'accord ou d'accord avec les énoncés suivants : « Je me suis senti écouté par mon conseiller », « Je me suis senti mieux après avoir utilisé le service », et « Je recommanderais le service à une personne que je connais et qui a besoin de soutien ».
- Pour les sessions de texte, **81 %** des personnes qui textent ont trouvé la conversation utile, et **84 %** ont dit se sentir « moins seules », « moins dépassées », « moins bouleversées », « plus en maîtrise », « plus optimistes », « comprises » et « plus confiant »

\* Rapport du sixième mois (septembre-octobre 2020)

## Accès pour les CLOSM

- EMC est idéal pour accroître l'accès aux services pour les CLOSM car il...
  - est offert dans les **deux** langues officielles;
  - fournit des soins **de manière virtuelle**, ce qui réduit la pression sur les prestataires;
  - permet de joindre **tous les Canadiens**, quels que soient leur lieu de résidence et la langue officielle de leur choix.
- Santé Canada reconnaît les défis uniques auxquels cette population est confrontée et explore les possibilités :
  - de **sensibilisation et de promotion de la santé** adaptées pour accroître la prise de conscience dans les CLOSM;
  - de développer des **communautés de soutien** en ligne pour les clients des CLOSM;
  - d'obtenir une **rétroaction** et des **mesures** ciblées de la part des clients des CLOSM.

## **4. Promotion et partenariats**

# Activités promotionnelles

## Gouvernement du Canada

- Mentions par les hauts dirigeants (PM, ministre, ACSP) par l'entremise des médias sociaux, d'apparitions dans la presse et d'autres communications
- Promotion par l'entremise de pages Web ([Canada.ca](http://Canada.ca), MaSource), d'applications (MétéoCAN) et de communications internes (messages du SM/SMA, courriels infoCOVID, Nouvelles diffusées)
- Démonstrations à d'autres ministères pour répondre aux besoins de leurs populations (p. ex. fonctionnaires, anciens combattants, militaires actifs)
- Campagnes de promotion ciblées (p. ex. Mois de la sensibilisation à la santé mentale), médias et moyens de communication (p. ex. populations vulnérables) et occasions de collaboration (p. ex. [Jack.org](http://Jack.org))

# Activités promotionnelles – suite

## Espace mieux-être Canada

- Campagne #Faisunpasenavant en juin, accompagnée d'une refonte de la page d'accueil du portail, qui encourage les Canadiens à faire un pas vers leur bien-être mental
- [Campagne](#) « L'équipe d'Espace mieux-être Canada », faisant appel à plus de 100 organisations partenaires qui font la promotion d'EMC dans tout le Canada
- Collaboration avec les intervenants qui représentent les populations cibles et qui travaillent avec elles, comme les travailleurs de première ligne, afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs points de vue
- Campagnes de sensibilisation et de promotion de la santé mentale ciblées afin d'accroître le rayonnement dans les populations clés (p. ex. réseaux de soins primaires)

# Partenaires et partisans

Kids Help Phone  
Jeunesse, J'écoute



Homewood  
Health | Santé

Stepped Care 2.0 ©  
Collaborating for Mental Health Innovation

- **Partenaires du consortium** : Stepped Care Solutions, Homewood Santé et Jeunesse, J'écoute dirigent et gèrent le contenu du portail et cherchent des possibilités de partenariat ou de collaboration
- **Groupes de travail**
  - Groupe de travail sur la consommation de substances : oriente le contenu sur la consommation de substances avec le soutien des principaux intervenants, comme le CAMH, le CCDUS et l'Association communautaire d'entraide par les pairs contre les addictions
  - Groupe consultatif d'experts en connaissances vivantes et vécues d'EMC : l'inclusion de personnes ayant une expérience vécue et vivante dans la co-conception continue du contenu du portail
  - Groupe de travail sur la sensibilisation et les communications d'EMC : optimise la promotion auprès des services et des prestataires communautaires, avec l'aide de personnes ayant une expérience vécue
  - Groupe de travail sur la programmation jeunesse d'EMC : comprend des représentants d'organisations de santé mentale pour les jeunes afin d'améliorer le contenu pour les jeunes
- **Contrats de sous-traitance avec des fournisseurs** : Greenspace Health, MindBeacon, TAO, WellTrack, MindWell, Institut des Familles Solides, Togetherall (anciennement Big White Wall)
- **Partisans fondateurs** : Bell Cause pour la cause, Medavie, Inforoute Santé du Canada, Société canadienne de psychologie, Commission de la santé mentale du Canada
- **Équipe d'EMC** : soutien de [plus de 100 organisations](#) qui communiquent à l'interne et à l'externe pour promouvoir EMC



## 5. Projets d'avenir

## Projets d'avenir

- Santé Canada a signé une modification au contrat afin d'ajouter d'autres mesures de soutien et d'apporter des améliorations au portail, notamment celles ci-après.
  - Services assistés par des thérapeutes, TCCI, soutien par les pairs et soutien spécialisé pour les groupes ayant vécu un traumatisme
  - Amélioration du contenu pour les jeunes, les travailleurs de première ligne et les autres populations vulnérables, adapté aux besoins particuliers
  - Amélioration de la promotion de la santé mentale et sensibilisation accrue à la consommation de substances pour diffuser l'information et améliorer les connaissances et le rayonnement du portail
  - Modifications apportées à la conception du portail pour améliorer l'interface et la participation des clients
  - Amélioration de la collaboration entre les intervenants, y compris les personnes ayant une expérience vécue, pour aider à répondre aux divers besoins des Canadiens
- Le gouvernement du Canada s'engage à promouvoir le portail, afin qu'un plus grand nombre de Canadiens aient accès aux mesures de soutien dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.



**Auto-évaluation en 5 minutes**

Où en êtes-vous maintenant avec votre cheminement de bien-être? Faites l'auto-évaluation pour commencer.

**Vos données de santé**

**Cours et applications autoguidés**

**Communauté de soutien et coaching en ligne**

**Consultation individuelle**

**Faites le premier pas**

# Espace Mieux-être Canada

Nous soutenons les Canadiens dans leur cheminement vers la santé mentale et le bien-être.