

Le 5 avril 2023

Madame Jennifer Dahak
Adjointe au Président-directeur général adjoint
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Objet : Commentaires du CECM concernant le projet santé mentale numérique

Madame,

Il nous fait plaisir de vous transmettre les commentaires du CECM concernant le projet santé mentale numérique.

Mise en contexte

Conformément à l'article 370.7 de la LSSSS, attribuant la responsabilité au CECM de donner son avis sur l'organisation, la distribution et l'intégration des services sur le territoire et sur la planification de la main-d'œuvre, le CM vous partage ses commentaires suite à la présentation du 26 janvier dernier, dans laquelle vous nous avez présenté un projet demandé par le ministère, pour coordonner une partie des travaux liés à la stratégie d'accélération et d'intégration de la santé mentale numérique, dans le but d'ajouter des ressources numériques en santé mentale en complément aux ressources déjà disponibles.

Tout d'abord, le CM tient à rappeler que deux avis ont été produits dans le passé en ce qui concerne la télésanté, dont les principaux éléments étaient les suivants :

- Nous souhaitons avoir un portrait global de la pratique en télésanté dans le CIUSSS étant donné la croissance rapide de ce type de pratique
- Certains professionnels se sont penchés sur la mise en place du module technologie au CMG et demandaient des précisions par rapport aux aspects légaux
- Nous souhaitons que le CIUSSS mette en place des formations/procédures d'encadrement de la télésanté

Le CM est heureux d'avoir été informé de ce projet dès le début étant donné les nombreux impacts sur la qualité des services et ultimement sur les professionnels que nous représentons. Le projet semble être en phase avec les changements constatés au CIUSSS de l'Est et dans le système de santé en général dans les dernières années, c'est-à-dire l'implantation du virage numérique pour favoriser l'accès aux soins. Le CM voit d'un œil positif le désir du CIUSSS d'offrir des services numériques dans une volonté de développement qui est basée sur les données probantes et sur laquelle la population pourra se fier. Cela répond au besoin de la population de trouver des ressources fiables pour répondre à des enjeux réels dans la multiplication des ressources difficilement vérifiables ou fiables disponibles en ligne.

Suite à la présentation, le CM souhaite attirer votre attention sur différents enjeux possibles dans l'élaboration du projet, selon 3 grands axes :

- 1) Ressources humaines, ressources technologiques et aspects légaux
- 2) Impacts sur la qualité des soins rendus aux usager-ères
- 3) Impacts sur les professionnels

Ressources humaines, ressources technologiques et aspects légaux

Tout d'abord, il semble que le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre soit un des éléments déclencheurs à ce grand projet. Le CM se questionne sur la capacité actuelle du réseau à implanter ce projet dans le contexte du manque de ressources. Nous souhaitons souligner que l'ajout de postes pour développer le projet est salubre et nécessaire, mais que l'organisation pourrait déjà prévoir de pérenniser ces ressources afin de poursuivre le soutien au-delà de la fin du budget attribué.

La pandémie a été un moment révélateur pour le milieu de la santé, particulièrement en santé mentale. Plusieurs facteurs, (les périodes de confinement, le manque de personnel, les grands besoins en matière de psychothérapie/besoins sociaux, etc.) ont amené une plus grande utilisation des outils numériques dans le milieu de la santé. Ceci a d'ailleurs fait ressortir de nombreux problèmes techniques avec l'utilisation de plateformes/applications numériques. En effet, le réseau internet est difficilement accessible dans les différentes installations du CIUSSS, les équipements informatiques sont souvent désuets, et l'accès n'est pas toujours sécurisé. Des équipes dédiées sont-elles prévues pour répondre à ce genre de problématiques ?

Les professionnels devront parfois accompagner les usagers-ères dans l'utilisation de plateformes numériques. Ils devront donc avoir accès à des appareils qui leur permettent de démontrer l'utilisation dans une perspective d'enseignement. De même, les usagers-ères auront-ils et elles accès à un programme de prêt d'équipement ? Cela pourrait certainement favoriser l'accès à ce type de services.

De plus, nous comprenons que le projet ci-discuté sera mis en place en collaboration avec des organismes/compagnies en « *joint-venture* ». Ceci permettra-t-il de pérenniser le projet dans le monde de la technologie qui change très rapidement ? Le CM souhaite que le développement d'outils/ajouts à l'offre de service se maintienne dans le temps et que la qualité soit constante, mais la collaboration avec des organismes externes qui sont souvent financés à la pièce pourrait, semble-t-il, mettre le projet à risque.

En ce qui concerne les aspects légaux (législation & réglementation), il faudra certainement clarifier des balises pour les intervenants. En effet, la recommandation et l'utilisation de plateformes numériques, peu importe le type, comporte plusieurs facettes importantes pour l'intervenant, qui doit toujours s'assurer d'offrir un service qui soit approprié aux besoins de l'utilisateur, mais qui protège ses droits. Il nous apparaît évident que les aspects en lien avec le stockage d'information, la confidentialité des données personnelles, les réglementations avec la langue et la capacité de l'utilisateur à comprendre les contrats d'usage de l'application pour bien y consentir, sont une responsabilité partagée entre l'établissement et l'intervenant.

Finalement, il serait aidant pour les intervenants que l'établissement diffuse au sein de l'organisation les différences entre la télésanté, la recommandation d'application et l'utilisation de technologie en complément du suivi clinique. En d'autres mots, la recommandation d'outils numériques est-elle un prolongement d'une action clinique ? Il faut noter que les balises données par les ordres ou les associations professionnelles ne sont pas suffisantes pour répondre à l'ensemble de ces questions afin d'assurer une pratique professionnelle exemplaire avec l'utilisation de technologies.

Impacts sur la qualité des soins rendus aux usager-ères

Évidemment, il va sans dire qu'un tel projet aura certainement des conséquences sur les usagers, on l'espère positives. Le CM se questionne par rapport aux outils qui seront utilisés pour démontrer les impacts de ce projet. Est-ce que l'utilisation d'indicateurs statistiques sera suffisante pour en déterminer la portée? Est-ce que l'évaluation du programme fera l'objet d'analyses qualitatives avec les usagers afin de s'assurer de mettre en lumière l'expérience réelle des usagers dans l'utilisation des nouvelles technologies au sein de l'intervention?

Le CM comprend que l'utilisation d'outils numériques s'offre en complément des services déjà existants. Nous souhaitons que l'établissement situe l'utilisation de cette gamme d'outils numériques dans le continuum de soins et services actuel. L'utilisation des nouvelles technologies doit influencer positivement la relation entre le clinicien et l'utilisateur, mais ne doit pas agir comme un substitut à un service professionnel.

Le CM est heureux de voir les considérations éthiques, culturelles et linguistiques qui sont prises en compte dans l'élaboration du projet. Ceci dit, d'autres obstacles à l'utilisation d'une application ou outil numérique pourraient freiner le projet. Malgré que la majorité de la population détienne un accès internet à la maison, la connexion peut souvent demeurer instable ou le matériel est parfois désuet. Quelles seront les stratégies utilisées par le CIUSSS pour rejoindre les personnes réfractaires à la technologie ou qui décrochent des applications d'autogestion (ex. Aller mieux à ma façon)? Il faut noter que le concept de fracture numérique est particulièrement présent pour certaines populations qui doivent donc être approchées de manière spécifique, et s'assurer que le projet ne contribue pas à augmenter le décalage. Aussi, le CM croit qu'une consultation avec le comité des usagers pourrait être intéressant afin de sonder les besoins des usagers dans l'élaboration de ce projet.

Impacts sur les professionnels et la qualité des services rendus

Comme professionnel, nous avons la responsabilité de répondre aux besoins de nos usagers et de s'assurer que nous utilisons les meilleurs outils pour le faire. Ainsi, nous devons nous assurer de la qualité, de l'applicabilité et de l'accessibilité des outils que l'on propose à nos usagers, notamment en vulgarisant l'information scientifique pour les outils et en les adaptant au niveau de littéracie. Est-ce que des professionnels seront impliqués afin de s'assurer que les programmes de santé numérique soient accessibles?

De plus, le fait d'avoir des formations et du soutien clinique afin de bien pouvoir gérer les nouvelles technologies dans le milieu clinique serait bienvenu: cela contribuerait à la qualité des soins offerts aux usagers et assurerait le maintien des compétences des différents intervenants.

En conclusion, le projet santé mentale numérique nous apparaît important et sera, on l'espère, un complément aux soins actuellement offerts à la population de l'Est. Il importe de rappeler que les soins et services doivent être donnés par le bon intervenant, au bon moment, en numérique ou en présentiel. Le CM trouve pertinent de maintenir une vigilance par rapport au développement des pratiques dans le numérique, surtout en considérant l'ensemble des technologies actuellement disponibles, celles qui sont en progression (entre autres l'intelligence artificielle) et l'utilisation que les usagers en font déjà. Le CM vous assure de son entière collaboration dans l'élaboration de ce projet d'envergure et il nous tarde d'entendre l'avancée de celui-ci.

Veillez agréer, Madame, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Le comité exécutif du Conseil Multidisciplinaire