



Santé Mentale et Soutien Psychosocial (SMSPS) digital: Défis et Meilleurs Pratiques

Cette brochure est un résumé du rapport "Digital Mental Health and Psychosocial Support - Challenges and Best Practices" préparé en mars 2022 pour la FICR et la Croix-Rouge suisse par les auteurs du LSE Department of International Development. Elle a pour but de recenser les interventions numériques de SMSPS qui existent au sein et en dehors du Mouvement et d'identifier les défis et les solutions dans la mise en œuvre de la SMSPS digitale.

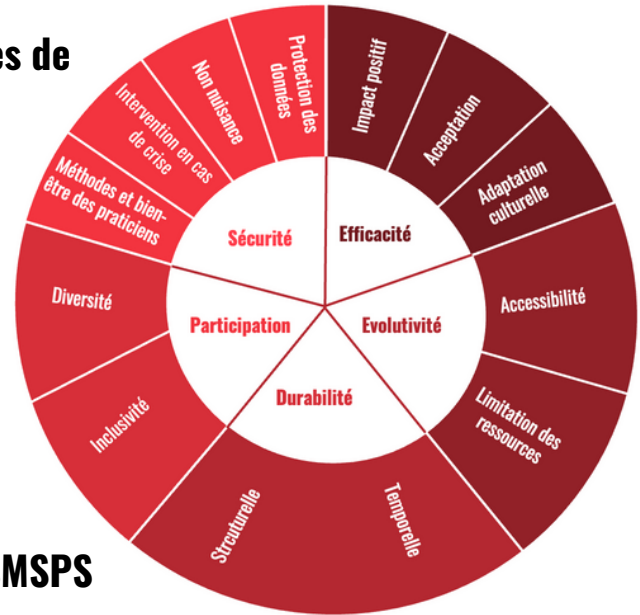
Auteurs: Camille Neidhardt, Soledad Palacios Mateo, Fabian Schmidt-Gödelitz, Loretta Tsang.
Les opinions exprimées sont uniquement celles des auteurs.

Cadre analytique pour les interventions numériques de SMSPS

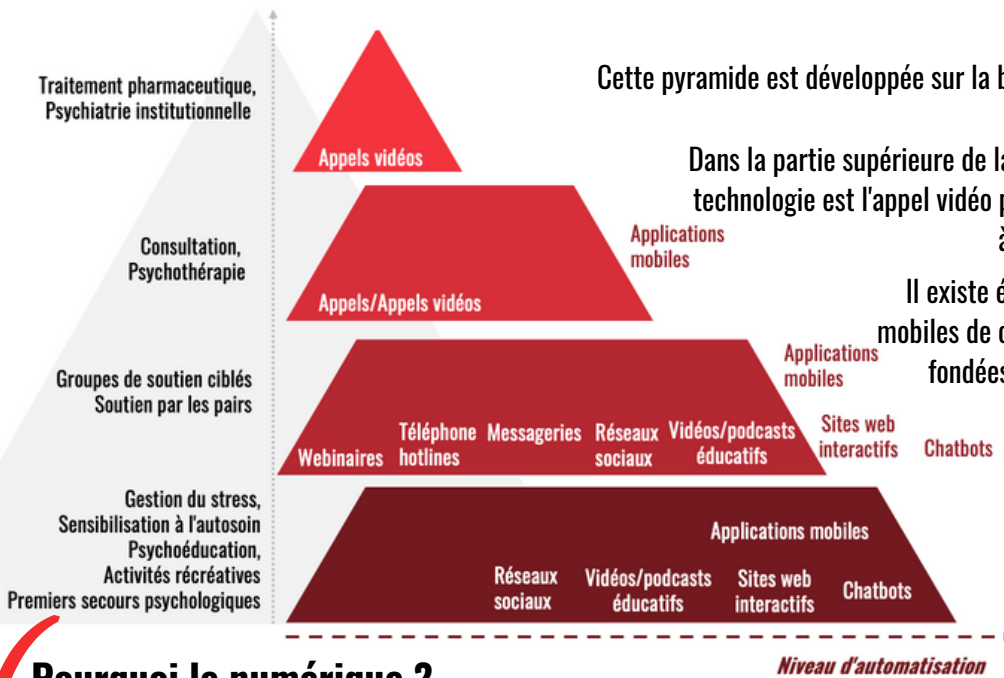
Ce cadre analytique original a été conçu pour évaluer les pratiques et orienter les recommandations correspondantes. Cinq dimensions clés ont été établies :

Sécurité, efficacité, évolutivité, durabilité et participation.

Chaque dimension se compose de plusieurs facettes qui mettent en évidence les déterminants clés du succès des interventions numériques. (Production des auteurs).



Paysage actuel des interventions numériques de SMSPS



Cette pyramide est développée sur la base de l'approche à 4 niveaux du Mouvement pour la SMSPS.

Dans la partie supérieure de la pyramide, l'utilisation la plus courante de la technologie est l'appel vidéo pour effectuer des consultations personnelles à distance et des traitements psychiatriques.

Il existe également un nombre croissant d'applications mobiles de conseil psychologique utilisant des approches fondées sur la TCC, qui bénéficient d'une solide base factuelle.

En général, les technologies numériques sont actuellement plus souvent utilisées pour le soutien psychosocial guidé ou non guidé, sous des formes plus diverses et avec des niveaux d'automatisation plus élevés.

Pourquoi le numérique ?



SÉCURITÉ

- surmonter les barrières de la stigmatisation grâce à l'anonymat



EFFICACITÉ

- preuves scientifiques pour certains types d'intervention
- acceptabilité prouvée



EVOLUTIVITÉ

- atteindre les personnes des zones éloignées/ inaccessibles
- minimiser des coûts par l'automatisation
- flexibilité accrue



DURABILITÉ

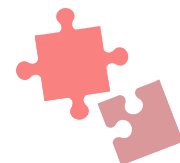
- prévention
- intégration dans le système de santé
- renforcement des capacités



PARTICIPATION

- potentiel pour démocratiser l'action humanitaire

Défis et solutions : un aperçu des résultats de 32 entretiens*.



SÉCURITÉ

Protection des données

Défi 1 : Anonymat, vulnérabilité et stockage des données

Solutions:

- l'accessibilité des données dès la conception
- le cryptage des données de bout en bout

Défi 2 : Commercialisation des données

Solutions:

- utiliser un accord de partenariat juridiquement innovant garantissant la copropriété des données personnelles recueillies

Principe de non nuisance

Défi 1 : dommages involontaires des interventions

Solutions:

- utiliser des interventions fondées sur des faits probants
- utiliser les interventions existantes ayant fait l'objet d'un essai RCT pour en développer de nouvelles
- inclure une évaluation obligatoire dans les nouvelles interventions

Défi 2 : Diffusion d'une intervention numérique non fondée sur des données probantes

Solutions:

- établir une "liste blanche" d'interventions rigoureusement évaluées et
- une liste noire

Intervention en cas de crise

Défi : Limites en cas de crise aiguë

Solutions:

- utiliser avec précaution les interventions numériques
- discuter à l'avance des réactions aux crises avec l'utilisateur du service et lui offrir accès à des répertoires numériques actualisés d'orientation vers les services d'urgence
- faire figurer un bouton d'urgence accessible
- établir des procédures d'exploitation standard

Méthodes et bien-être des praticiens

Défi 1 : Mauvais diagnostic et erreur médicale

Solutions:

- allumer la caméra durant les consultations
- rendre nécessaire une formation professionnelle pour rendre les praticiens sensibles aux particularités de la thérapie à distance
- les modèles hybrides semblent les plus adéquats

Défi 2 : Entrave à la vie privée

Solutions:

- les praticiens ne doivent pas utiliser leurs appareils personnels : les organisations doivent les fournir et définir des politiques claires en matière d'horaires de travail
- accroître le soutien par les pairs pour les praticiens

EFFICACITÉ

Impact positif

Défi 1 : Manque de preuves exhaustives

Solutions:

- mettre en œuvre des interventions déjà évaluées
- donner priorité aux approches thérapeutiques efficaces, par ex. les interventions basées sur la TCC

Défi 2 : Scepticisme

Solutions:

- les praticiens devraient pouvoir choisir avec souplesse la manière dont ils souhaitent apporter leur aide

Acceptation

Défi : Manque d'engagement

Solutions:

- inclure des notifications rappelant aux utilisateurs d'utiliser régulièrement l'application/le site web
- concevoir des interventions aussi concises que la base thérapeutique le permet, et gérer les attentes à l'avance
- renforcer une promotion adéquate et ciblée

Adaptation culturelle

Défi 1 : Adapter les codes

Solutions:

- encourager les codes d'accès ouvert
- fournir une assistance technique aux Sociétés nationales (SN)
- adapter l'interface d'une intervention numérique (symboles, figures, etc.), et non la substance thérapeutique. Lorsque des adaptations plus profondes sont nécessaires pour l'adaptation, l'intervention doit être réévaluée pour garantir la sécurité

Défi 2: Modulation

Solutions:

- définir clairement le groupe cible
- impliquer les utilisateurs potentiels des services dans toutes les phases de l'intervention, ainsi que les locuteurs natifs et le personnel ayant une connaissance approfondie du contexte
- inclure des ajustements simples tels que le nom de l'intervention qui peut avoir un effet important
- faciliter les adaptations contextuelles grâce à une conception définie de la technologie numérique, par exemple un avatar
- tenir compte de l'adaptation au contexte lors du choix de la technologie numérique

*20 entretiens provenaient du Mouvement, et 12 de l'extérieur du Mouvement. Les personnes interrogées sont des universitaires, des praticiens et du personnel du secteur privé. Les entretiens reflètent la SMSPS numérique dans 24 pays, répartis sur 6 continents.

EVOLUTIVITÉ



Accessibilité

Défi 1 : Obstacles structurels

Solutions:

- concevoir des interventions pour l'utilisation hors ligne
- offrir un accès aux appareils et à un internet stable dans les écoles, centres communautaires ou institutions religieuses

Défi 2 : Barrières sociales, politiques et bureaucratiques

(a) Barrières sociales

Solutions:

- établir des partenariats avec des écoles, des centres communautaires ou des institutions confessionnelles afin de créer des espaces sûrs pour l'accès aux services de la SMSPS
- s'engager auprès des acteurs de la communauté pour réduire la stigmatisation à long terme

(b) Barrières politiques

Solutions:

- se concentrer sur la défense de la santé mentale, aux côtés des partenaires du gouvernement et de la société civile, afin de modifier et de créer une politique et une législation appropriées en matière de santé mentale, fondées sur les droits

(c) Barrières bureaucratiques

Solutions:

- favoriser les interventions en bas de la pyramide qui nécessitent moins de compétences médicales

Défi 3 : Obstacles individuels

Solutions:

- vaincre l'illettrisme en donnant la priorité aux contenus audio et vidéo
- concevoir des interfaces utilisateur simples et intuitives pour remédier à l'illettrisme numérique

Limitation des ressources

Défi : Manque de financement, d'expertise et de temps

Solutions:

(a) Adapter des applications centralisées

Utiliser les plateformes existantes

- 'Step-by-Step' application mobile, WHO
- 'Universal App Program', GDPC

(b) Créer un partenariat

- FICR, autres SN ; partenariats publics ; secteur privé

(c) Utiliser des interventions à faible technicité

- lignes d'assistance téléphonique et applications de messagerie
- appels vidéo
- médias sociaux

DURABILITÉ



Défi : Une intégration limitée

Solutions:

(a) Régions dont les infrastructures informatiques et de SMSPS sont moins développées

- tirer parti de la SMSPS numérique pour mieux faire connaître la SMSPS, la populariser et la déstigmatiser, par exemple en partageant des informations sur les sites de médias sociaux

(b) Régions disposant d'infrastructures informatiques et de SMSPS plus développées

- inclure des informations sur les soins de santé locaux et établir un système d'aiguillage
- développer des SMSPS numériques fondées sur des données probantes pour les dispositifs médicaux
- établir des liens avec le système de santé national et les organismes gouvernementaux et professionnels existants
- intégrer les interventions numériques de la SMSPS dans les stratégies et structures nationales de manière holistique afin de créer une synergie avec le système et les interventions de santé au sens large

PARTICIPATION



Défi 1 : Fidéliser les utilisateurs

Solutions:

(a) Approche participative et centrée sur l'homme dans les protocoles

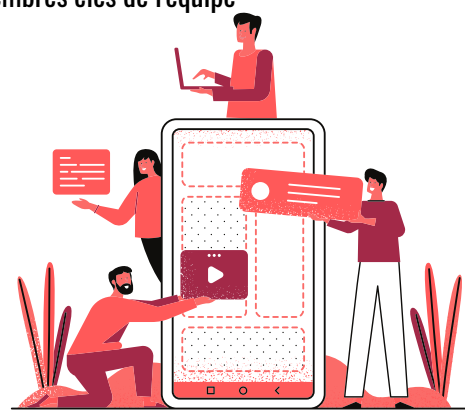
- privilégier une approche participative et centrée sur l'être humain dans le protocole de développement des outils numériques, depuis la consultation, la planification, la mise en œuvre et enfin le suivi et l'évaluation

(b) Engagement habile du groupe cible

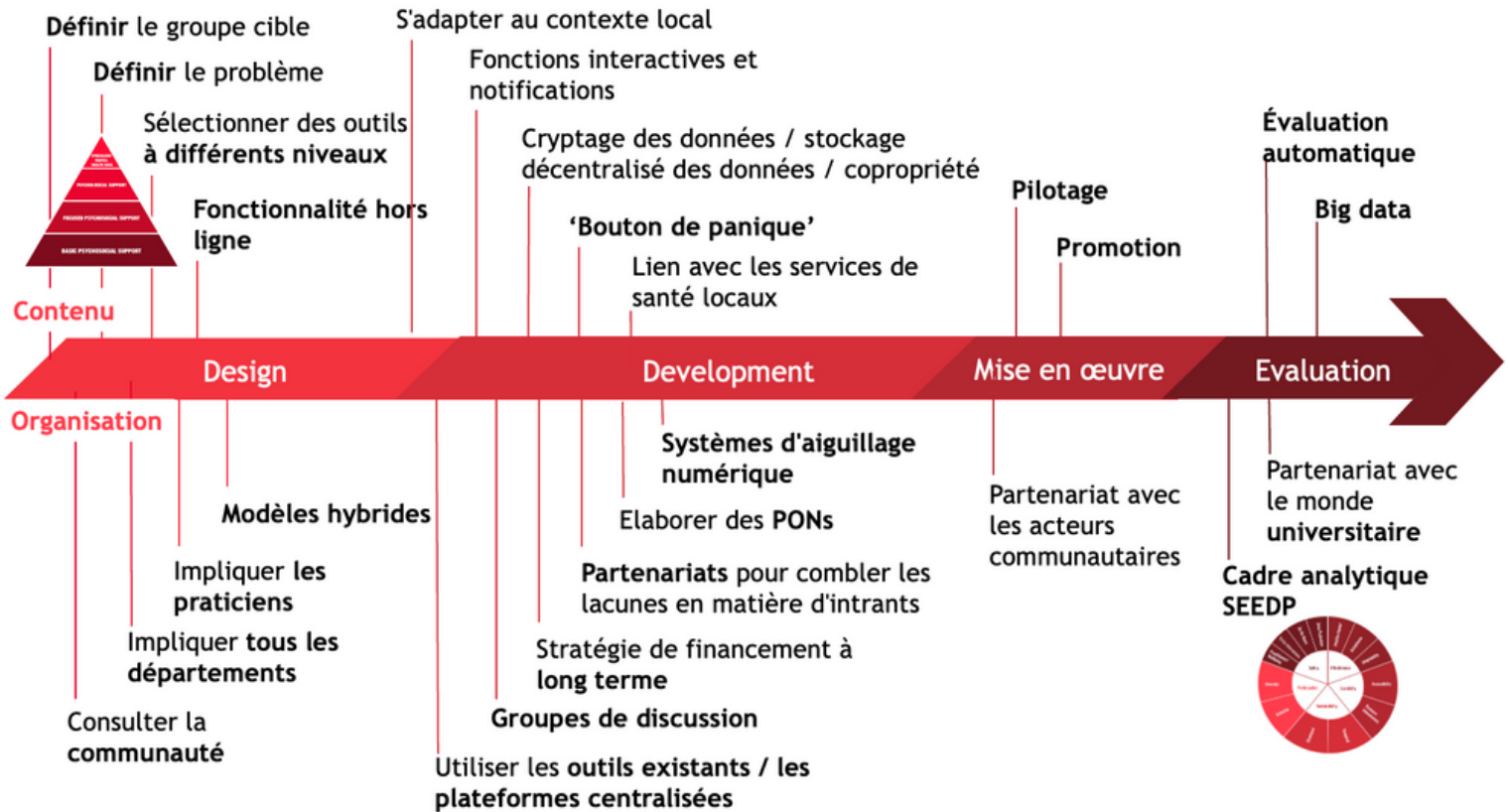
- organiser plusieurs groupes de discussion pour obtenir un retour d'information sur le contenu et la traduction

(c) Représentation dans l'équipe de développement

- inclure des membres des groupes d'utilisateurs comme membres clés de l'équipe



Meilleure pratique : Processus de développement des outils numériques



Recommandations

Collecter et exploiter les données

Automatiser le suivi et l'évaluation (par exemple, le suivi de l'humeur et du progrès des utilisateurs)



Exploiter les données pour l'évaluation des besoins, la planification et l'amélioration des services

Privilégier les modèles hybrides

Faire preuve d'un optimisme réaliste mais aussi évaluer de manière critique si le choix du numérique est adapté



Favoriser les modèles de prestation hybrides qui combinent le module numérique et le module conventionnel de la SMSPS

Adapter les outils numériques disponibles

Adapter les modèles de source ouverte aux contextes régionaux



Développer, utiliser et régulièrement mettre à jour une "liste blanche" et une "liste noire" d'interventions numériques

S'engager dans des partenariats

Gouvernement
Universités
Entreprises privées
Organisations Philanthropiques
Acteurs communautaires locaux



Maintenir les partenariats dans le strict respect des lignes directrices et les principes du Mouvement

Créer des synergies avec les structures locales

Plaidoyer pour la déstigmatisation et le renforcement de la législation



Accroître la formation et le soutien pour améliorer les capacités locales

Créer du lien avec des systèmes de santé nationaux