

Services et soutiens virtuels pour l'usage de substances et les troubles concomitants – plateformes adaptées et sécurité

Messages clés

- La pandémie de COVID-19 a entraîné une brusque transition vers la prestation de services et soutiens virtuels (SSV) pour l'usage de substances, le trouble lié à l'usage de substances et les troubles concomitants.
- Les personnes n'ayant pas recours aux SSV pour l'usage de substances, le trouble lié à l'usage de substances et les troubles concomitants sont plus susceptibles de se préoccuper de la protection et de la sécurité des données. Les préoccupations relatives à la vie privée et à l'accès à des endroits calmes ou privés pour assister aux rendez-vous avec des professionnels de la santé varient selon le genre et l'âge.
- Les gouvernements doivent examiner comment fournir des endroits privés et sûrs où accéder aux SSV, renseigner le public sur la sécurité des données et concevoir des normes relatives à la vie privée et à la sécurité.
- Les intervenants pourraient rassurer les clients concernant la protection de leur vie privée lorsqu'ils reçoivent des services virtuels et veiller à ce que les interactions soient positives et sûres.

Les fournisseurs de services et soutiens pour l'usage de substances, le trouble lié à l'usage de substances et les troubles concomitants ont dû passer brusquement à la prestation virtuelle pour se conformer aux exigences de distanciation physique s'inscrivant dans la réponse à la pandémie de COVID-19. Le CCDUS a étudié les expériences et les perceptions des soins virtuels des personnes qui consomment ou qui ont un trouble lié à l'usage de substances ou des troubles concomitants pendant la pandémie. Son étude a aussi porté sur les personnes n'ayant pas eu recours à ces services. La présente est l'un de quatre rapports synthèses des conclusions de l'étude.

Publié en juin 2021, le [Modèle d'équité pour les soins virtuels](#) du Regroupement ontarien pour les soins virtuels en santé mentale et en usage de substances considère Plateformes adaptées et sécurité comme l'une des quatre conditions clés d'une prestation efficace de services et soutiens virtuels (SSV). Parmi les plateformes et facteurs de

Que sont les services et soutiens virtuels?

Dans cette étude, « services et soutiens virtuels » désigne toute forme de sensibilisation, de soins de santé ou de traitement (prise en charge d'un trouble, counseling, entraide entre pairs, programme de traitement ou services de réduction des méfaits) fournie à l'aide de la technologie, comme le téléphone, la vidéoconférence ou des applications.

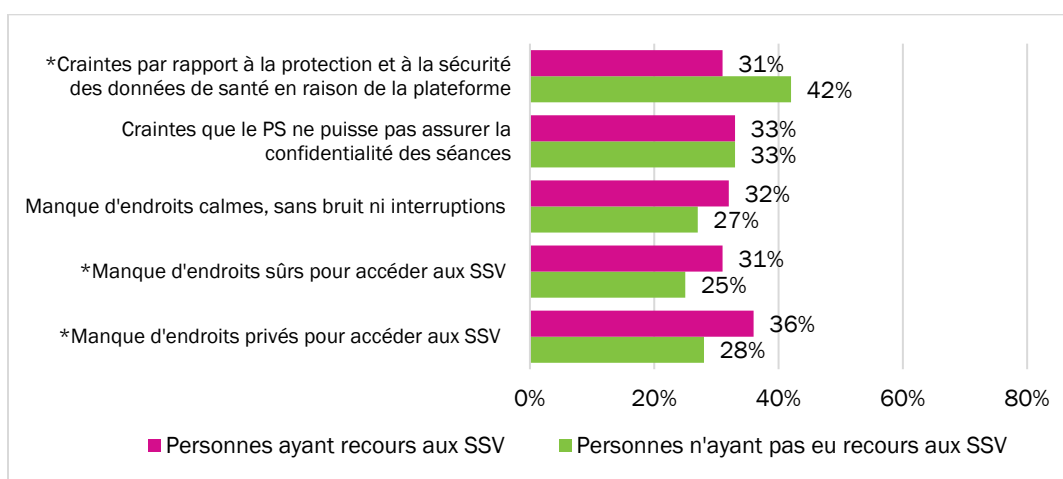


sécurité mentionnés, notons le renforcement de la confiance et de la sécurité, la conformité aux règles sur l'accessibilité et le soutien technique.

Grands constats

Notre étude a montré que les préoccupations relatives à la sécurité et à la vie privée sont plus importantes chez les personnes n'ayant pas eu recours aux SSV pour l'usage de substances, le trouble lié à l'usage de substances et les troubles concomitants, que chez celles qui y ont recours pour ces troubles.

Figure 1. Pourcentage des répondants en accord avec ces énoncés sur les SSV



PS = professionnel de la santé

* indique une différence significative entre les groupes à $p < 0,05$.

Dans l'ensemble, moins de la moitié des répondants des deux groupes se sentaient préoccupés par la confidentialité et la sécurité de leurs données ou informations de santé en raison de la plateforme utilisée. Seul un tiers des répondants se disaient préoccupés par la capacité du professionnel de la santé à assurer la confidentialité des séances.

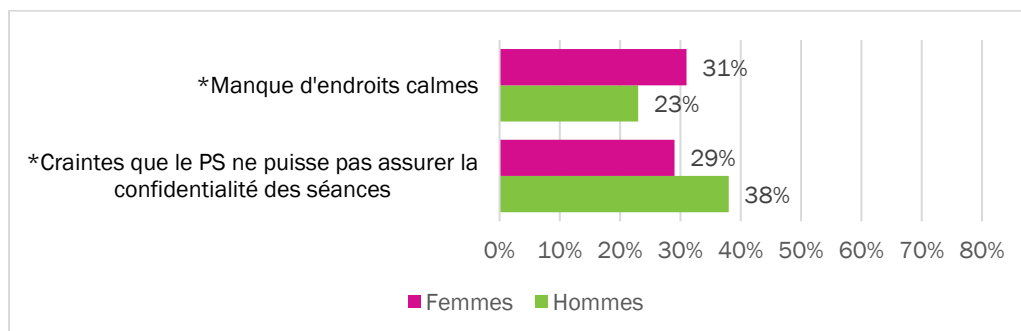
Moins d'un tiers des répondants des deux groupes ont dit que le manque d'accès à un endroit calme, sans bruit ni interruptions, est un obstacle aux SSV. Une proportion similaire de répondants ont indiqué qu'ils ne disposent pas d'un endroit sûr pour recevoir les SSV ou d'un endroit privé où discuter avec un professionnel de la santé ou accéder aux services et soutiens. À noter toutefois que les personnes ayant eu recours aux SSV sont plus susceptibles de mentionner ces obstacles.

Sous-populations

Chez les personnes n'ayant pas eu recours aux SSV, les personnes qui s'identifient comme femmes sont plus susceptibles que celles qui s'identifient comme hommes de dire que le manque d'accès à un endroit calme, sans bruit ni interruptions, est un obstacle aux SSV. Les hommes sont plus susceptibles que les femmes de dire que les professionnels de la santé ne peuvent pas assurer la confidentialité des séances.



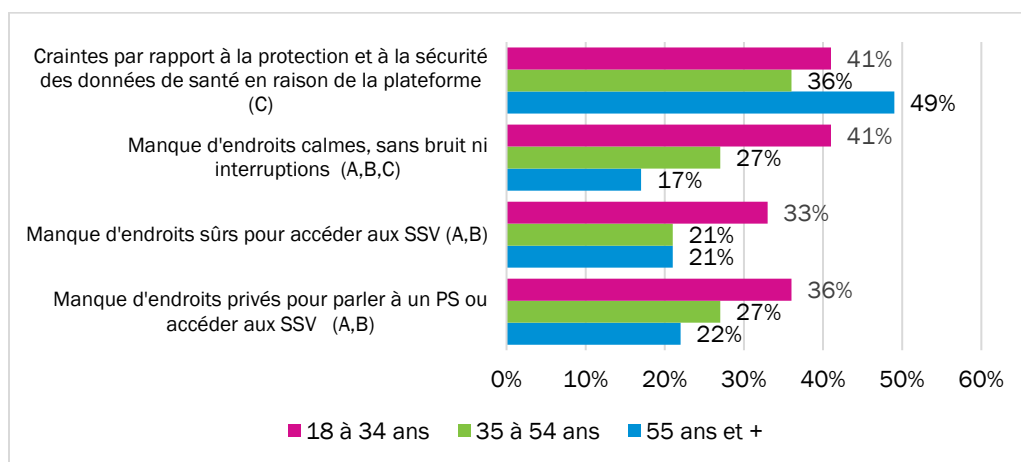
Figure 2. Obstacles mentionnés par les répondants n'ayant pas eu recours aux SSV, selon le genre



PS = professionnel de la santé

* indique une différence significative entre les groupes à $p < 0,05$.

Figure 3. Obstacles mentionnés par les répondants n'ayant pas eu recours aux SSV, selon le groupe d'âge



PS = professionnel de la santé

A indique une différence significative entre les 18 à 34 ans et les 35 à 54 ans à $p < 0,05$.

B indique une différence significative entre les 18 à 34 ans et les 55 ans et plus à $p < 0,05$.

C indique une différence significative entre les 35 et 54 ans et les 55 ans et plus à $p < 0,05$.

Les préoccupations relatives à la sécurité et à la confidentialité semblent différer selon l'âge. Ainsi, chez les personnes n'ayant pas eu recours aux SSV :

- Les 18 à 34 ans sont plus susceptibles que les 55 ans et plus d'être à l'aise avec l'accès aux dossiers médicaux en ligne, l'utilisation des SSV pour le counseling ou la thérapie, ou la participation à une réunion d'entraide entre pairs comme les Alcooliques Anonymes.
- Les 55 ans et plus sont plus susceptibles que les 35 à 54 ans de dire que les préoccupations relatives à la confidentialité et à la sécurité des données de santé en raison de la plateforme utilisée sont un obstacle.
- Les adultes des groupes progressivement plus âgés sont moins susceptibles de dire que le manque d'endroits calmes est un obstacle aux SSV.
- Les 18 à 34 ans sont plus enclins que les autres groupes d'âge à dire que le manque d'endroits sûrs ou privés pour parler avec un professionnel de la santé ou accéder aux SSV est un obstacle.

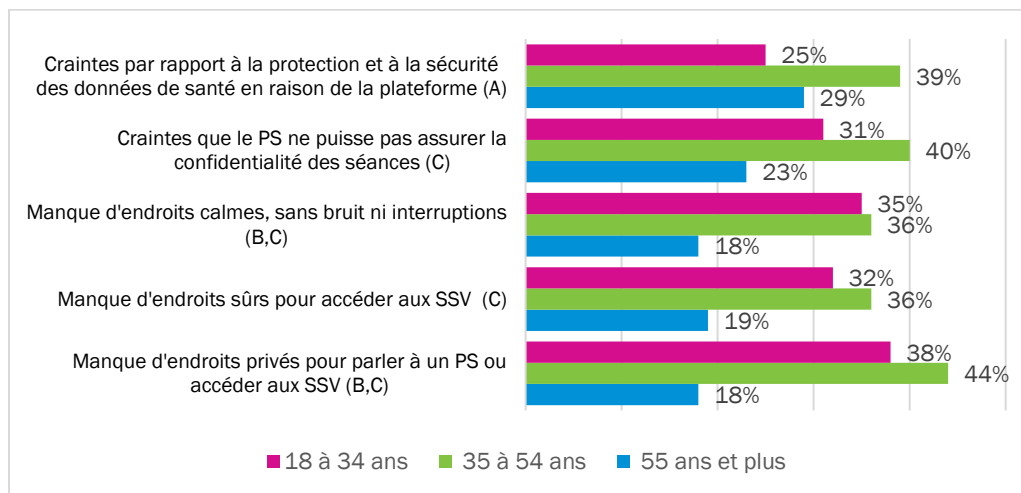


Chez les personnes ayant recours aux SSV :

- Les 35 à 54 ans sont les plus enclins à dire que les préoccupations relatives à la confidentialité et à la sécurité des données de santé en raison de la plateforme utilisée sont un obstacle et que la confidentialité des séances les préoccupe.
- Les 55 ans et plus sont moins susceptibles que ceux des autres groupes d'âge de dire que le manque d'accès à un endroit calme et privé ou à un endroit sûr nuit à l'utilisation des SSV.

Les intervenants ont aussi mentionné que les populations prioritaires et les personnes à risque élevé d'itinérance, de pauvreté et d'usage problématique de substances sont moins susceptibles d'avoir un endroit privé et sûr et d'avoir des préoccupations en lien avec la sécurité. Les intervenants ont ajouté que la bureaucratie associée aux questions de confidentialité et de données alourdissait leur travail.

Figure 4. Pourcentage des répondants ayant recours aux SSV en accord avec ces énoncés, selon le groupe d'âge



PS = professionnel de la santé

A indique une différence significative entre les 18 à 34 ans et les 35 à 54 ans à $p < 0,05$.

B indique une différence significative entre les 18 à 34 ans et les 55 ans et plus à $p < 0,05$.

C indique une différence significative entre les 35 à 54 ans et les 55 ans et plus à $p < 0,05$.

Appels à l'action

Les conclusions de notre étude contribueront au développement de futurs SSV qui répondront à une hausse potentielle de la demande et amélioreront l'expérience des clients et des intervenants.

Mesures que les gouvernements devraient envisager :

- Étudier comment fournir des endroits calmes, sûrs et privés pour accéder aux services virtuels; il pourrait s'agir de salles dans des bibliothèques ou des centres communautaires.
- Renseigner le public sur la sécurité des données et la protection de la vie privée lors du recours aux SSV.
- Concevoir des normes relatives à la sécurité des données et à la protection de la vie privée, et les diffuser à grande échelle.



Mesures que les intervenants devraient envisager :

- Répondre directement aux préoccupations des clients relativement à la protection de la vie privée et les rassurer en leur donnant de l'information et en adoptant une approche centrée sur la personne.
- Modérer les forums en ligne, ainsi que les sites de réunion et de réseautage social, afin d'assurer une expérience positive, de contrer la désinformation et de protéger les utilisateurs contre les commentaires nuisibles.

En savoir plus

Consultez le rapport [Expériences et perceptions de la clientèle et des intervenants à l'égard des services et soutiens virtuels en matière d'usage de substances ou de troubles concomitants pendant la pandémie de COVID-19](#) pour de l'information sur l'étude, sa méthodologie, ses résultats et une bibliographie. Les trois autres synthèses du rapport abordent ces thèmes : [Expérience générale](#), [Établir et renforcer des liens virtuels](#) et [Connectivité et matériel](#).

Ressources

Collège des médecins et chirurgiens de l'Alberta

- [Advice to the Profession: Virtual Care](#) (Privacy and Confidentiality, p.8)

Collège des pharmaciens de l'Alberta

- [Providing virtual care to patients](#) (annexe 2 : Safeguards to protect security and data integrity, p. 7)

La méthodologie, en bref

L'étude a pris la forme d'un sondage en ligne, mené entre février et avril 2021, et d'entrevues qualitatives avec des intervenants.

Des données ont été recueillies auprès de 1 066 répondants au sondage, dont 326 qui ont eu recours aux SSV pendant la pandémie (108 pour l'usage de substances ou le trouble lié à l'usage de substances et 218 pour des troubles concomitants) et 708 n'ayant jamais eu recours aux SSV pour ces troubles. Un nombre similaire d'hommes et de femmes a répondu au sondage.

Quatorze intervenants ont été interviewés pour parler de leur expérience de la prestation de SSV.

