

# COVID-19

## Prestation des interventions de santé mentale et de soutien psychosocial à distance

La pandémie mondiale de COVID-19 nous a forcés à explorer des options pour fournir des interventions de santé mentale et de soutien psychosocial à distance (numériques ou en ligne), en raison des mesures de santé publique nécessaires pour maintenir la distanciation physique. Dans ce contexte, et si les services de santé mentale nécessitent des professionnels spécialisés ou d'autres prestataires de soins de santé formés en santé mentale, les agents communautaires peuvent fournir des interventions psychosociales telles que les premiers secours psychologiques et le soutien mutuel.

### Principales caractéristiques

---

- Les services de télésanté mentale peuvent être efficaces. Ils constituent une solution de rechange viable aux soins en personne pour une variété de troubles de santé mentale. Cependant, **les interventions doivent être adaptées à chaque contexte, et la formation, le soutien ainsi que la supervision sont essentiels.**
- La télésanté mentale et les modalités de santé mentale et de soutien psychosocial à distance peuvent inclure : les appels téléphoniques, les vidéoconférences, les SMS ou les courriels.
- Il est essentiel d'**adapter la technologie aux utilisateurs** (par ex., les utilisateurs ont-ils des appareils pour passer des appels vidéo ?, le téléphone est-il le meilleur outil?)
- Pour fournir un soutien à distance, les pratiques de santé mentale et de soutien psychosocial existantes devront être organisées et abordées différemment. **La prestation de services à distance peut ne pas être indiquée pour tous les utilisateurs du service** : il est possible que certaines personnes puissent avoir des difficultés à accéder aux services (par ex., les personnes handicapées ayant besoin de mesures d'adaptation spécifiques) ou que d'autres ne puissent pas avoir de conversations privées en raison de conditions de logement surpeuplées.
- Les lois et considérations relatives à la confidentialité des données peuvent varier selon l'endroit et doivent être respectées.
- La télésanté mentale doit **être intégrée à l'ensemble du système de prestation des soins de santé** afin d'assurer la continuité des services et des dossiers médicaux complets.

Les interventions de télésanté mentale et de santé mentale et soutien psychosocial à distance peuvent inclure :

---

- les interventions psychologiques (par ex., individuelles ou de groupe),
- la gestion des risques et le soutien pour les utilisateurs ayant de graves problèmes de santé mentale,
- des consultations et la prescription de médicaments (conformément aux réglementations nationales) ainsi que le soutien à l'observance du traitement et à la prise des médicaments,

# COVID-19

- d'autres moyens de soutien à distance (par ex., des services d'assistance téléphonique).

## Observations générales

---

- Il peut y avoir des limites concernant le diagnostic, l'observance et l'accès, de sorte que la **formation et la supervision continues du personnel soignant qui dispense les services sont nécessaires et les rendent plus efficaces.**
- Pour fournir les services de santé mentale et de soutien psychosocial à distance, il est nécessaire d'utiliser des interventions fondées sur des données factuelles, telles que la thérapie cognitivo-comportementale et l'activation comportementale.
- Les interventions de santé mentale et soutien psychosocial à distance peuvent être utilisées :
  - en plus du traitement conventionnel,
  - en association avec un traitement face à face ou à distance,
  - entièrement en ligne ou à distance.
- Les interventions de santé mentale et soutien psychosocial à distance sont généralement bien acceptées et réalisables, même par ceux ayant des connaissances limitées en matière d'utilisation de la technologie, et l'observance du traitement est généralement bonne.
- Il est souhaitable d'envisager la création d'équipes multisectorielles au premier niveau de soins pour aider à l'identification, au traitement et au suivi des cas, ainsi que pour les interventions psychosociales et cliniques.
- Les services à distance avec des enfants nécessitent des compétences particulières, c'est pourquoi une formation et une supervision spécifiques du personnel doivent être assurées.
- L'administration des médicaments est possible, avec une surveillance à distance étroite, et doit être conforme à la réglementation du pays.

## Considérations spécifiques avant la mise en place de services de santé mentale et soutien psychosocial à distance :

---

- Il faut s'assurer que le personnel et les utilisateurs disposent de l'équipement nécessaire (par ex., téléphone ou téléphone intelligent).
- Les prestataires de services doivent disposer d'un numéro de téléphone professionnel pour communiquer avec les utilisateurs des services, et ne pas utiliser leur numéro personnel.
- Il faut utiliser des plates-formes qui garantissent la confidentialité aux deux extrémités, comme celles avec chiffrement de bout en bout.
- Il faut adhérer aux principes de protection des données et de confidentialité, tels :
  - Les données sécurisées des utilisateurs de services sont sauvegardées dans un dossier protégé par mot de passe sur un ordinateur.
  - Les documents sensibles sont sauvegardés avec un mot de passe de protection supplémentaire.

# COVID-19

- L'usage de notes ou de dossiers cliniques manuscrits n'est pas recommandé. Le cas échéant, ils doivent être conservés dans un endroit sécurisé avec un cadenas sécurisé et un accès limité pour assurer la confidentialité et la protection de l'information.
- Le personnel de la clinique ou du bureau doit avoir accès aux documents, et une personne pour chaque utilisateur de service désignée comme « administrateur ».
- Il faut fournir des instructions claires sur la disponibilité des services de santé mentale et soutien psychosocial à distance aux utilisateurs (par ex., fréquence des sessions, disponibilité du personnel en ligne, actions dans les situations d'urgence, actions lorsque le personnel n'est pas disponible, réponses aux attentes des utilisateurs du service, questions concernant la poursuite des services à distance uniquement ou en combinaison avec une interventions en personne).
- Il faut guider le personnel et les utilisateurs sur la façon d'assurer la confidentialité si les services sont fournis à domicile (par ex., envisager une pièce privée au domicile).
- Il faut élaborer des modes opératoires normalisés et fournir des instructions claires à l'intention du personnel et des utilisateurs sur la façon d'agir dans des situations précises (par ex., risque pour soi-même ou risque pour autrui).
- Des réunions de supervision (multisectorielles) pour répondre aux questions du personnel doivent être organisées régulièrement pour l'aider à faire face à cette nouvelle modalité.
- Des plans d'urgence doivent être élaborés en cas d'interruption de service en raison de problèmes liés à la technologie.
- Il faut mettre en place un système de suivi qui comprend l'enregistrement systématique des données de chaque intervention (données personnelles, motif de la consultation, séances de suivi, etc.), ainsi que des informations sur les opinions des utilisateurs et des prestataires, les raisons de l'abandon, etc.

Les ressources suivantes peuvent être consultées pour plus d'informations

---

- COVID-19: Teleconsulta durante una pandemia, OPS/OMS:  
<https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf?ua=1>
- Cours d'auto-apprentissage EQUIP de l'OMS [*disponibles en anglais seulement*] :  
<https://whoequipremote.org/>
- Conversaciones de eSalud, OPS/OMS (Pag. 99 – Telemedicina, Gestión y Evolución de Redes)  
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/28391>
- Framework for the Implementation of a Telemedicine Service, OPS/OMS :  
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/28414>

# COVID-19

- Defining evaluation indicators for telemedicine as a tool for reducing health inequities: Study and results of a community of practice, OPS/OMS : <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28562>
- Considérations opérationnelles pour les programmes multisectoriels de santé mentale et de soutien psychosocial pendant la pandémie de COVID-19 : <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/operational>
- Page de OPS/OMS sur la santé mentale et la COVID-19: <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19> [disponibles en anglais et espagnol]
- COVID-19: Intervenciones Recomendadas en Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) durante la Pandemia: <https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-intervenciones-recomendadas-salud-mental-apoyo-psicosocial-smaps-durante> [disponibles en anglais, espagnol et portugais]

OPS/NMH/MH/COVID-19/20-0032

© Organisation panaméricaine de la Santé, 2022. Certains droits réservés. La présente publication est disponible sous la licence [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).