



**ATTIRER DE NOUVEAUX UTILISATEURS
DU PAE GRÂCE AUX SERVICES
DE COUNSELING PAR CLAVARDAGE**

SOMMAIRE

Comme les gens sont de plus en plus à l'aise avec la technologie et demandent d'accéder à des services au moment et selon le mode qui leur convient, de nombreux services, y compris les services cliniques, sont maintenant offerts en ligne. Alors que les gens s'adaptent à un monde en évolution constante, ils s'attendent à ce que leurs fournisseurs de services soient à la fine pointe de la technologie.

Le présent rapport examine les résultats de Premier contact, un mode de counseling par clavardage dans un environnement sécurisé et synchrone, qui fournit aux clients un soutien clinique immédiat dans le cadre du PAE. Le service Premier contact offre des consultations cliniques centrées sur la résolution du problème qui aident le client à gérer des préoccupations immédiates grâce à l'encadrement d'un conseiller clinique formé à ce mode de counseling.

Les membres de notre équipe ont recueilli des données provenant d'un échantillon de 407 sessions de clavardage qui ont eu lieu du 5 décembre 2011 au 31 janvier 2012, et le degré de satisfaction des clients a été évalué à l'aide d'un questionnaire de suivi provenant de 95 sessions de clavardage choisies au hasard. Les résultats ont été comparés aux données des autres services de soutien offerts en 2011 dans le cadre du PAE Shepell-fgi.

Nos constatations montrent que :

- 94 % des utilisateurs de Premier contact ont déclaré qu'ils se sentent à l'aise d'utiliser le clavardage comme mode de counseling clinique.
- 84 % des utilisateurs ont indiqué qu'ils ont obtenu des renseignements pertinents qui les ont aidés à résoudre leurs problèmes.
- 90 % des utilisateurs ont déclaré que le conseiller avait compris leurs problèmes et leurs préoccupations, et 81 % ont convenu qu'il les avait aidés à examiner les options et les solutions pouvant résoudre leurs problèmes.
- Le taux global de satisfaction des clients est de l'ordre de 87 %.
- 87 % des clients ont mentionné qu'ils recommanderaient le service Premier contact à d'autres personnes. Ce service nous permet de rejoindre de nouveaux clients qui n'auraient pas demandé de soutien autrement. 65 % des utilisateurs de Premier contact étaient de nouveaux clients et de nouveaux utilisateurs des services de PAE.
- Le sexe et l'âge ne semblent pas être des obstacles à l'accès à Premier contact; cependant, la tendance indique que les jeunes adultes préfèrent Premier contact aux autres modes de service du PAE.

Quelles sont les personnes qui utilisent le clavardage?

- Les femmes (65 %) sont plus nombreuses que les hommes (35 %) à utiliser le clavardage, une constante dans tous les modes de counseling.
- La majorité des utilisateurs sont âgés de moins de 39 ans; ils se situent dans le groupe des 30 à 39 ans (41 %) et des 19 à 29 ans (16 %). Le groupe des 40 à 49 ans montre une forte utilisation (33 %) tandis que celle des personnes âgées de 50 ans et plus se situe à 10 %. (Remarque : les utilisateurs de Premier contact doivent être âgés de 18 ans au moins.)

Des éléments importants à prendre en compte au moment de l'achat d'un service de PAE

- Le fournisseur de PAE offre-t-il une forme de communication clinique par écrit?

La thérapie par l'écriture possède des vertus qui ont fait leurs preuves depuis longtemps (Heyman et Speyer, 2010). Dans le cadre d'une prestation en ligne, cette méthode permet aux participants d'aller plus rapidement au cœur du problème, et les clients se sentent plus à l'aise de divulguer des renseignements personnels et de s'analyser que dans une interaction en personne ou téléphonique (Yaphe, J. et Speyer, C., 2010). Ceux qui utilisent la communication écrite pour parler de leurs problèmes ont le temps d'y réfléchir et la protection de leurs renseignements personnels est renforcée, car personne ne les entendra ou ne les verra obtenir du soutien.

- Le fournisseur de PAE offre-t-il d'autres formes de communication numérique pour répondre aux besoins de ses utilisateurs?

Les gens s'attendent à obtenir rapidement une réponse par Internet, courriel, messagerie texte et messagerie instantanée, ce qui ouvre la voie à de nouvelles formes de prestation de service comme Premier contact.

- Le fournisseur de PAE a-t-il développé les compétences de ses conseillers pour répondre aux exigences du soutien clinique dans un environnement en ligne?

Les conseillers doivent recevoir une formation dans le domaine de l'écriture ainsi que sur la nétiquette, le style de communication des hommes, des femmes et des groupes culturels, l'interprétation du ton, de l'état d'esprit et des constructions mentales, et l'envoi aux clients de messages appropriés sur le plan clinique (Mitchell et Murphy, 1998).

- Le fournisseur de PAE se conforme-t-il aux pratiques exemplaires en matière de prestation de service?

Il doit se conformer aux pratiques cliniques exemplaires et aux meilleurs protocoles afin de gérer les clients du service de clavardage qui présentent un risque élevé et utiliser une plateforme conviviale et sécuritaire afin d'assurer les plus hautes normes de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Il est important de s'assurer que le fournisseur de PAE satisfait ces critères importants et qu'il est en mesure de fournir le soutien dont vous avez besoin et auquel vos employés s'attendent.

INTRODUCTION

La technologie joue un rôle essentiel dans la façon dont les gens gèrent leur vie. Auparavant, le magasinage, les services bancaires et la réservation d'un voyage exigeaient qu'une personne se rende à un endroit précis, souvent à un moment prédéterminé, et qu'elle interagisse avec quelqu'un d'autre. De nos jours, les gens s'attendent à pouvoir effectuer toutes ces activités en ligne, à toute heure du jour ou de la nuit.

Les gens qui comprennent mieux la technologie et qui l'utilisent ont créé une demande pour d'autres moyens d'accéder à du soutien en santé mentale. Les services de counseling ont récemment fait leur entrée dans l'espace numérique. Bien que certaines études fassent référence à la cyberthérapie, à la télépsychiatrie, à la télésanté, et ainsi de suite » (Krause et Stricker, 2010), nous utiliserons aux fins du présent rapport le terme « counseling en ligne » qui se définit comme étant « toute consultation et tout service clinique effectués selon un mode de prestation qui utilise l'Internet (messagerie texte, courriel, clavardage et vidéoconférence). En tant qu'alternative au counseling en personne, le counseling en ligne intéresse particulièrement les gens qui refusent d'obtenir des services de santé mentale en raison de la stigmatisation ou de leurs préoccupations à l'égard de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels, ainsi que ceux qui peuvent difficilement consulter en raison de problèmes de mobilité ou de transport, qui ont de la difficulté à communiquer verbalement ou qui sont aux prises avec des phobies sociales.

Étant donné que les gens désiraient avoir la possibilité de choisir et de gérer eux-mêmes le mode utilisé pour obtenir du soutien, la demande de services de counseling en ligne a augmenté à un rythme fulgurant. Les gens s'adaptent à un monde en évolution constante et ils s'attendent à ce que leurs fournisseurs de services en fassent autant.

LE SOUTIEN CLINIQUE OFFERT PAR CLAVARDAGE OU MESSAGERIE TEXTE

Comment les fournisseurs de PAE peuvent-ils répondre à la demande accrue de leurs clients pour un soutien en ligne? Dans le cadre de notre étude intitulée *First Chat: Examining clinical support through text-based, synchronous communication*, nous avons exploré les résultats du counseling offert en mode textuel synchrone.

Le service Premier contact repousse les limites des services en ligne un peu plus loin en offrant des services individuels de counseling en temps réel par clavardage. Les gens utilisent la messagerie texte ou le clavardage pour correspondre en tout temps avec un conseiller compétent dans ce domaine, qui leur apporte un soutien clinique personnel et immédiat et les aide à résoudre des problèmes touchant le travail, la santé ou la vie.

Premier contact offre aux utilisateurs :

- une évaluation clinique de leur problème (y compris une évaluation des risques);
- une expérience clinique stimulante et positive qui mise sur les forces de la personne et une intervention centrée sur la prévention des problèmes et la recherche d'une solution; et
- une exploration des options et des recommandations qui permettent d'aller de l'avant (y compris le counseling de courte durée et l'orientation vers les services travail-vie personnelle).

Cette forme de communication clinique est une option idéale pour les personnes qui :

- préfèrent la communication en temps réel;
- ont plus de facilité à s'exprimer par écrit;
- utilisent un ordinateur ou une tablette (avec une connexion à Internet haute vitesse); et
- sont à l'aise avec la technologie.

LA MÉTHODOLOGIE RETENUE

Les membres de notre équipe ont recueilli et analysé des données provenant d'un échantillon de 407 sessions de clavardage qui ont eu lieu du 5 décembre 2011 au 31 janvier 2012. L'étude a établi ce qui suit :

- les résultats selon l'âge et le sexe de l'utilisateur;
- le pourcentage des interventions cliniques par clavardage par rapport à l'orientation vers d'autres services et le soutien administratif;
- l'efficacité de Premier contact selon les commentaires du questionnaire de suivi; et
- le nombre de nouveaux clients qui accédaient à des services de PAE pour la première fois par l'entremise de Premier contact.

Ces résultats ont ensuite été comparés avec les données d'utilisation de tous les autres services de soutien offerts en 2011 dans le cadre du PAE Shepell-fgi.

Le degré de satisfaction des clients a aussi été évalué à l'aide d'un questionnaire de suivi provenant de 95 sessions de clavardage choisies au hasard.

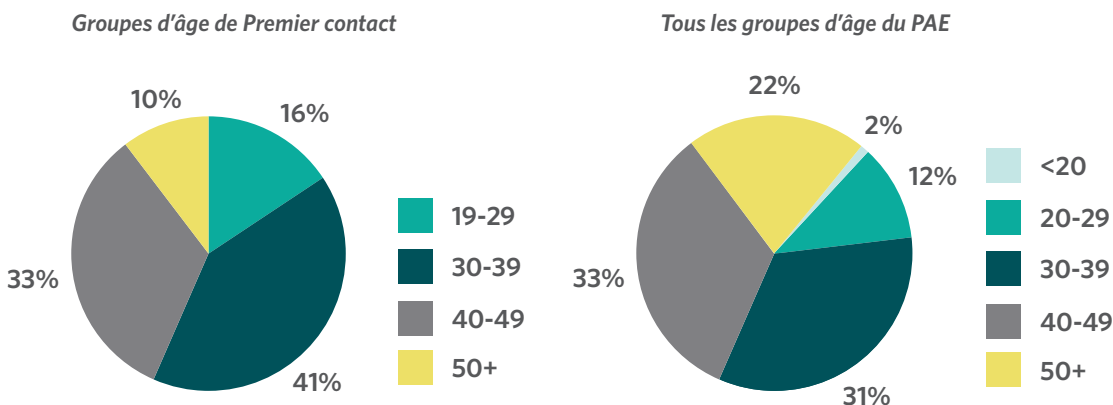
LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Les données démographiques des utilisateurs

Pour utiliser le Premier contact, une personne doit avoir 18 ans au moins.

Bien que des gens de tous âges aient utilisé Premier contact, le groupe des 30 à 39 ans a constitué le plus grand pourcentage d'utilisateurs (41 %).

En fait, le nombre d'utilisateurs de moins de 39 ans représentait 57 % de tous les utilisateurs, un nombre significatif par rapport au taux de 45 % enregistré pour ce même groupe d'âge dans les autres modes de services du PAE. Les résultats ont été comparés avec les données d'utilisation de tous les autres services de soutien offerts en 2011 dans le cadre du PAE Shepell-fgi.



Les hommes représentent seulement 35 % des utilisateurs et les femmes 65 %, ce qui correspond à la répartition de 33 % d'utilisateurs et 66 % d'utilisatrices dans tous les autres modes de prestation de services de PAE.

La clientèle

Les résultats montrent que la communication par messages texte représente un nouveau mode d'accès attrayant dans le domaine des services de soutien clinique aux particuliers; 65 % des utilisateurs de Premier contact étaient de nouveaux clients qui n'avaient jamais accédé à un service de PAE.

Le type de consultation

Le service Premier contact a pour objectif d'offrir des consultations aux clients ayant besoin d'un soutien clinique, c'est-à-dire que le client peut clavarder avec un conseiller et obtenir une aide immédiate qui lui permettra de résoudre un problème. Quarante-cinq pour cent (45 %) des consultations à Premier contact ont traité ces types de demandes. Il est intéressant de noter que 55 % des clients ont utilisé le counseling par clavardage pour obtenir des services d'accueil non cliniques (par exemple, pour obtenir un rendez-vous en personne auprès d'un conseiller ou un autre service, pour vérifier l'heure d'un rendez-vous, etc.). Ces demandes ont été entièrement traitées par clavardage.

De plus, le pourcentage de consultations cliniques a été plus élevé par Premier contact que par téléphone (peut-être en raison d'une protection supérieure des renseignements personnels, du mode de communication et des facteurs sociaux mentionnés précédemment).

Le degré de satisfaction

Les résultats des questionnaires de suivi ont été très positifs : 94 % des utilisateurs de Premier contact ont déclaré qu'ils se sentent à l'aise d'utiliser le clavardage comme mode de counseling clinique et 84 % des utilisateurs ont indiqué qu'ils ont obtenu des renseignements pertinents qui les ont aidés à résoudre leur problème. Dans l'ensemble, les utilisateurs estimaient que le service Premier contact avait répondu à leurs besoins et 87 % recommanderaient le service à d'autres personnes.

Les participants ont fourni les commentaires suivants :

« Dans nos environnements de bureau où les postes de travail n'offrent aucune intimité, le clavardage par Internet est un excellent moyen de parler de certaines choses et d'obtenir de l'information sans que l'étage au complet soit au courant. »

« C'est un très bon moyen de communication, notamment pour ceux dont l'anglais est la langue seconde, qui sont timides ou nerveux, et qui se sentent plus à l'aise de s'exprimer par clavardage. Merci! »

LES RECOMMANDATIONS

Les organisations qui prévoient faire l'achat d'un PAE devraient privilégier les fournisseurs qui satisfont les exigences des employés en matière de soutien clinique en ligne.

Assurez-vous que le fournisseur retenu offre une forme de communication clinique par écrit.

La thérapie par l'écriture possède des vertus qui ont fait leurs preuves depuis longtemps (Heyman et Speyer, 2010). L'écriture offre à une personne un moyen physique d'exprimer ses pensées et ses sentiments les plus intimes et de participer activement à son processus thérapeutique autrement que dans une rencontre en personne (Suler, 2010). Des recherches suggèrent que les mots écrits permettent de mieux exprimer des émotions, surtout si le clinicien est versé dans l'art de la communication créative écrite (Suler, 2010). Un avantage supplémentaire de la communication écrite est l'effet de désinhibition que ressentent les gens en raison de l'anonymat du counseling en ligne (Suler, 2010). Généralement, les clients sont plus à l'aise de se révéler en exprimant leurs pensées, car ils craignent moins d'être jugés (Yaphe, J. et Speyer, C., 2010). Cette franchise permet également au client d'aller au cœur du problème plus rapidement et avec moins d'hésitation. Le client et le conseiller ont le temps de réfléchir, de traiter leurs réactions en privé et de penser à leurs réponses.

Vérifiez s'il offre d'autres moyens numériques de satisfaire les besoins et les préférences des utilisateurs.

La recherche de plus en plus marquée de la gratification instantanée offerte par Internet, les courriels, la messagerie texte et la messagerie instantanée, a donné à l'écriture une nouvelle vie en tant que forme primaire de communication, ce qui a ouvert la voie à Premier contact. Même si le service Premier contact n'éclipsera jamais le cybercounseling qui peut offrir de counseling de courte ou de longue durée selon les besoins du client, il représente un moyen précieux et immédiat de consulter un conseiller professionnel.

Assurez-vous qu'il a formé ses conseillers pour la prestation de service en ligne.

Les conseillers en ligne possèdent des compétences différentes de celles qu'exige le counseling traditionnel. En plus d'établir la confiance et le respect mutuel entre eux et le client, les cliniciens en ligne doivent être en mesure d'utiliser les mots écrits et la nétiquette (façon de s'exprimer en sténographie et d'utiliser des symboles pour montrer ses émotions) pour communiquer la chaleur, l'ouverture, l'authenticité et pour livrer un message approprié sur le plan clinique (Mitchell et Murphy, 1998). En outre, ils doivent savoir interpréter correctement le ton du client, son état d'esprit et ses constructions mentales, et de réagir en conséquence. Afin d'assurer que l'ensemble de leurs compétences correspond à leur rôle, les conseillers doivent suivre une formation sur des thèmes tels que la nétiquette, le ton, ainsi que les styles de communication utilisés par les hommes, les femmes et les différents groupes culturels dans un contexte de clavardage.

Insistez pour qu'ils se conforment aux pratiques exemplaires en matière de PAE.

La réussite de Premier contact repose sur trois éléments : des pratiques cliniques exemplaires, la convivialité du service – qui permet au client d'utiliser le service facilement, sans l'obligation de télécharger des logiciels, et la sécurité de la plateforme offerte qui assure la protection des renseignements personnels. Les pratiques exemplaires de Premier contact comprennent la mise en place de protocoles et de procédures très claires afin d'encadrer les situations présentant un risque élevé, d'établir un flux de conversation permettant de vérifier les paramètres des services qui s'offrent aux clients et de transférer ceux-ci en douceur vers d'autres services, s'il y a lieu. (Les clients en situation de crise qui accèdent au service Premier contact sont dirigés vers le centre d'accès aux services où ils parleront au téléphone avec un conseiller qui évaluera la situation et fournira un soutien approprié. Ces situations à risque élevé comprennent les pensées suicidaires ou meurtrières, des facultés affaiblies, de la violence à la maison ou ailleurs.)

Conclusion

Grâce à Premier contact, Shepell.fgi est à la fine pointe de la technologie dans le domaine du PAE. Notre analyse des données montre que l'utilisation du programme par les hommes et les femmes correspond à celle des autres modes de counseling et de soutien. L'âge n'est pas un obstacle pour accéder à Premier contact, même si la tendance montre qu'il attire une plus jeune clientèle que les autres services du PAE. L'étude indique également que grâce au service Premier contact, nous rejoignons de nouveaux clients qui n'auraient pas demandé du soutien autrement, qu'un pourcentage élevé de clients de Premier contact (45 %) utilise le service pour clavarder immédiatement avec un conseiller, et que les autres 55 % utilisent le clavardage pour communiquer avec le service d'accueil où ils peuvent, entre autres, obtenir un rendez-vous en personne ou accéder à d'autres services du PAE.

Les résultats du questionnaire sur la satisfaction à l'égard du clavardage ont été très positifs avec un taux de satisfaction de clientèle s'élevant à 87 %, ce qui montre que les consultations à Premier contact représentent pour les utilisateurs un moyen positif et efficace d'obtenir un soutien qui correspond à leurs besoins.

En raison de la présence croissante de la technologie dans nos vies et de la satisfaction des clients qui ont utilisé Premier contact, nous prévoyons que ce service continuera de croître en popularité et permettra d'aider une clientèle que nous ne pouvions rejoindre auparavant, plus précisément les personnes qui refusent ou ne peuvent utiliser d'autres moyens de communication pour obtenir du soutien en santé mentale.

RÉFÉRENCES

Heyman, C., et Speyer, C. (2010). The writing cure: Therapeutic effectiveness via the Internet. *TILT Magazine: Therapeutic Innovations in Light of Technology*, 1(1), 9-11.

Kraus, Ron, Stricker, George et Speyer, Cedric (2010). *Online Counselling: A Handbook for Mental Health Professionals*, 2nd edition.

Mitchell, D. et Murphy, L. (1998). "Confronting the Challenges of Therapy Online: A Pilot Project". Proceedings of the Seventh National and Fifth International Conference on Information Technology and Community Health; Victoria, Canada. Document publié en ligne à l'adresse http://www.therapyonline.ca/files/Confronting_the_challenges.pdf et consulté le 14 avril 2000.

Suler, J.R. (2010). The psychology of text relationships. In *Online Counseling: A Manual for Mental Health Professionals* (R. Kraus, J. Zack et G. Striker, Eds).

Yaphe, J. et Speyer, C. (2010). Text-based Online Counseling: Email. *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*; 2nd edition; Chapter 8.