



Interventions psychosociales à distance

Avantages, inconvénients et bonnes pratiques pour la clientèle masculine

Les mesures sanitaires de confinement liées à la COVID-19 ont eu d'importants effets sur l'**accessibilité des services psychosociaux de première ligne** et ont amplifié l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) pour **offrir des services à distance** (téléphone, visioconférence, clavardage). Ce type d'offre de services répond-il bien aux besoins de la population masculine? Quelles sont les bonnes pratiques? Le Pôle d'expertise et de recherche en santé et bien-être des hommes (PERSBEH) propose des pistes d'action.

Principaux constats

Les dispensateurs de services (gestionnaires et intervenants) et les utilisateurs de services ont des perceptions très similaires concernant leur :

- Préférence pour un mode d'intervention en **présentiel**;
- Attitude largement **favorable** face à l'intervention psychosociale à distance;
- Identification des principaux avantages et inconvénients de ce mode d'intervention.

L'intervention psychosociale à distance s'est montrée indispensable pour **maintenir l'accès aux services** de première ligne en contexte de pandémie, période d'autant plus délétère sur la santé mentale des hommes.

La possibilité d'intervenir à distance améliore l'accès aux services psychosociaux en **diminuant les barrières** à la demande d'aide.

Avantages perçus de l'intervention psychosociale à distance

- **Accessibilité aux services** (p. ex. situations où le déplacement représente une barrière, conciliation avec le travail, la famille ou autres obligations personnelles)
- **Environnement sécurisant** (p. ex. plus grand sentiment d'anonymat et de contrôle sur l'intervention)
- **Gains en efficience** (réduire le temps et le nombre de déplacements)
- **Assiduité augmentée** aux rencontres
- **Interruptions moins fréquentes** des suivis
- **Complémentarité** avec les méthodes d'interventions traditionnelles

- **Absence de contact direct** (p. ex. plus difficile de créer un lien de confiance, accès limité au langage non verbal)
- **Fracture numérique** (p. ex. inégalités liées à l'accès et à l'utilisation des TIC)
- **Enjeux de confidentialité** (p. ex. si d'autres personnes entendent les conversations, utilisation de plateformes non sécurisées)
- **Enjeux de communication** (p. ex. limite dans la capacité de transmettre et de percevoir les émotions, communication moins fluide)
- **Difficultés techniques** possibles

Désavantages perçus de l'intervention psychosociale à distance



D'où viennent ces résultats?

45

Gestionnaires et intervenants en services psychosociaux de première ligne

52

Hommes utilisateurs de services psychosociaux à distance en première ligne

Âge moyen 44,5 ans (22-74)
50 % célibataires
87 % hétérosexuels

Rencontrés entre 2021 et 2022 dans la province de Québec, Canada

Recommandations et bonnes pratiques

- Offrir le **choix du mode d'intervention** aux utilisateurs (présentiel, à distance ou en mode hybride).
- Prêter de l'**équipement numérique** (tablette, ordinateur, etc.) aux utilisateurs qui n'y ont pas accès et offrir de la **documentation simple** et accessible sur le fonctionnement des logiciels.
- Adapter les documents à l'intention des utilisateurs pour **tenir compte des particularités** de l'intervention à distance (formulaire de consentement, contrat d'engagement, etc.) et y inclure les avantages et les inconvénients de ce mode d'intervention.
- Accompagner les utilisateurs **lors de la première rencontre** pour faciliter l'utilisation des TIC.
- Vérifier que l'utilisateur est dans un **endroit calme et approprié** pour discuter en toute confidentialité.
- Prévoir une solution en cas de **difficulté technique** (p. ex. avoir le numéro de téléphone ou suggérer le clavardage dans le cas d'une difficulté avec la visioconférence).
- Diminuer la taille des **groupes** virtuels (max. 6 à 8 participants).
- Militer en faveur de l'élargissement de la couverture **Internet** en région.
- Développer et offrir des **formations professionnelles** (collégiales, universitaires ou continues) sur les bonnes pratiques en intervention à distance pour les intervenants.



Pour plus d'informations

Lire le rapport complet [ici](#)

Contactez David Guilmette,
professionnel de recherche
david.guilmette.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca



Rapport synthèse réalisé par
Joanie Bédard, M. Sc.