

Par courriel

Le 8 février 2023

M. Éric Girard
Ministre des Finances
consultations@finances.gouv.qc.ca

Objet : L'urgence d'innover en santé mentale pour en finir avec les listes d'attentes

Monsieur le ministre,

La santé mentale est un enjeu qui dépasse la capacité actuelle du système public, et il est important de prendre une approche novatrice pour éliminer les délais d'attente.

En date du 14 janvier 2023, 20 615 patients inscrits au Guichet d'accès en santé mentale (GASM) étaient en attente de recevoir un service¹, dont environ 50 % attendent un soin de première ligne et 50 % attendent pour un soin de deuxième ligne.

Malgré des efforts et des investissements importants contenus dans le Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 que nous saluons, trop de patients demeurent en attente de soins.

En santé mentale, mentionnons que tous les établissements du réseau de la santé procèdent au triage des besoins des patients selon des paramètres différents et de manière décentralisée, ce qui n'est pas nécessairement optimal. De plus, une fois que les patients sont inscrits au GASM, les délais peuvent être longs. Dans les faits, les délais moyens varient de 66 jours en première ligne à 180 jours en deuxième ligne.

Une étude de la firme Deloitte² évalue les coûts associés aux problèmes de santé mentale à 2500 milliards de dollars d'ici 2041² pour l'économie canadienne. Il est donc critique de développer rapidement de nouvelles approches qui permettront d'aider plus de personnes à un coût moindre.

Nous croyons également qu'il est important de rappeler que la santé mentale doit être considérée comme une partie de la solution à la pénurie de main-d'œuvre. Chaque absence au travail liée à des enjeux de santé mentale vient alourdir la charge pour les employeurs et les collègues qui doivent s'ajuster en conséquence.

L'amélioration en amont de l'offre de services en santé mentale permettra une prise en charge avant que la situation ne nécessite de s'absenter de son travail et, pour ceux qui doivent déjà s'absenter, un retour plus rapide dans leurs fonctions.

¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux, Tableau de bord – Performance du réseau de la santé et des services sociaux,
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaOTFmZjc4NzAtMTBkMS00OTE5LWE4YjQtZTIzOTc5NDZjNmZlIiwidCI6IjA2ZTFmZTI4LTVmOGItNDA3NS1iZjZjLWFiMjRiZTFhNzk5MiJ9>

² Deloitte, Les programmes de santé mentale en milieu de travail : une valeur ajoutée pour les employés et les employeurs – Plan directeur pour les programmes de santé mentale en milieu de travail, p. 7.,
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/about-deloitte/ca-fr-about-blueprint-for-workplace-mental-health-final-aoda.pdf>

TELUS Santé et l'organisme Relief sont fiers de s'associer pour proposer au gouvernement du Québec une nouvelle solution pour résorber les listes d'attente en santé mentale, et ce, de manière intégrée et complémentaire au réseau public de santé. Nous croyons que notre proposition conjointe pourrait alléger le GASM et fournir plus rapidement des services aux patients qui attendent trop longtemps pour un premier service.

La solution « un village » est unique, évolutive et permettra de regrouper les services d'aide médicale, de psychothérapie et d'accompagnement en autogestion, à l'intérieur d'un même service accessible à toutes les personnes ayant été évaluées dans le guichet d'accès en santé mentale du réseau public.

Cette solution propose aux personnes qui vivent avec une problématique de santé mentale un accompagnement en étapes et en fonction de leurs besoins dès que ceux-ci se présentent, autant en 1^{ère} qu'en 2^{ème} ligne, au lieu de les faire attendre trop longtemps après une ressource spécifique qui ne répondra pas à leurs besoins, risquant ainsi d'aggraver le problème.

En utilisant un outil de triage et la surveillance intelligente basée sur un outil développé d'intelligence artificielle, ainsi que nos technologies les plus récentes en validation de diagnostic incluant les recommandations de traitements pharmacologiques et thérapeutiques, et la thérapie numérique guidée par des cliniciens, les nouvelles technologies seront au cœur de l'approche proposée. Nous croyons qu'il y a un retard important à adresser les changements sociétaux affectant la santé mentale des Québécois, et que l'innovation doit être au centre des solutions apportées.

Notre solution de triage identifie, en plus de prioriser la sévérité et l'intensité des besoins cliniques et psychosociaux de tous les patients, et ce, à partir des textes (courriels) ou des extraits sonores (messages vocaux) soumis par les patients lors d'une demande de service. Cet outil novateur permet de dépister la totalité des patients instantanément avec une grande efficacité. L'analyse effectuée lors du triage permet à notre équipe clinique d'intervenir de façon plus efficace avec des données probantes.

La technologie peut répondre à tous les besoins humains. C'est pourquoi notre programme mettra les personnes au cœur de la solution, en misant notamment sur l'accompagnement individualisé et les ateliers d'autogestion en santé mentale validés scientifiquement de Relief, afin d'équiper les personnes de connaissances leur permettant eux-mêmes de reprendre du pouvoir sur leur santé, et se sentir partie prenante de leur rétablissement.

Pour y arriver, nous estimons que l'implantation de notre solution nécessitera des investissements de 25 M\$ la première année, et de 15 M\$ par année subséquente, soit une échelle de prix entre 800 \$ et 2 400 \$ par patient suivi pendant 12 mois. Nous pouvons donc prendre en charge la vaste majorité des personnes de 14 ans et plus inscrites sur le GASM.

Ensemble, le triage, les outils d'intelligence artificielle, l'accompagnement individualisé et les ateliers d'autogestion ainsi que nos équipes cliniques seraient ainsi en mesure d'offrir rapidement des services à environ de 17 000 patients pour la première année et 12 000 patients pour les années subséquentes. Avec des investissements supplémentaires, nous serions également en mesure de prendre en charge davantage de patients, car nous en avons les capacités.

Nous sommes ouverts à ce que le gouvernement considère un avis d'intention en vue de se procurer les services de notre solution.

En complément de ce mémoire, nous vous partageons une présentation plus détaillée de notre solution. Nos équipes seraient heureuses de vous présenter tous les détails de cette proposition que nous allons également présenter très prochainement aux équipes de la santé mentale du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie.

En vous remerciant de votre collaboration.



Roe Ben-Eli

Directeur des programmes stratégiques de santé virtuel
TELUS Santé



Jean-Rémy Provost

Directeur général
Relief

À propos

Relief est le plus important organisme en santé mentale au Québec pour les soins aux jeunes et adultes vivant avec l'anxiété, la dépression et la bipolarité. Près de 400 000 interventions ont été complétées en 32 ans, et l'organisme est le pionnier de l'approche du soutien à l'autogestion en santé mentale.

Telus Santé est le chef de file au Québec en gestion et intervention en santé mentale, avec plus de 1 700 conseillers ayant permis de faire plus de 77 000 interventions uniquement en 2022. L'approche basée sur des soins par des professionnels certifiés et inscrits à un ordre professionnel. Des soins prodigués par des humains, appuyés par l'innovation et l'intelligence artificielle, tout en respectant les plus hauts standards en confidentialité de données, permettent à l'entreprise de se distinguer.

CC :

Vickie Fortin, directrice de cabinet du ministre des Finances

Vickie.fortin@finances.gouv.qc.ca

Louis-Alexis Pelletier-Dubé, conseiller politique du ministre des Finances

Louis-alexis.pelletier-dube@finances.gouv.qc.ca



Solution «Un Village»

Collectif unique pour un bien-être commun

Février 2023



Présentateurs



Roe Ben Eli

Directeur programmes stratégiques



 **TELUS** Santé

Jean-Rémy Provost

Directeur général



rolief

Nathalie Brault

Directrice de comptes,
Secteur public



 **TELUS** Santé

Martin Enault

Président,
Conseil d'administration



rolief

Présentation | Sujets proposés



Ensemble,
agissons afin de créer
un futur meilleur, en santé mentale

rolief

 TELUS™ Santé



Parcours de Béatrice



Enjeux actuels



Ensemble



Solutions



Discussion

Rencontrer Béatrice : Un trajet unique et personnalisé



À propos de Béatrice :

- Femme de 38 ans
- Administratrice petite entreprise
- 2 enfants âgés de 4 et 9 ans
- Vit avec son partenaire à Granby

Depuis cet automne :

- Symptômes d'anxiété avec une perte de concentration et des troubles du sommeil

Trajet :

- Béatrice a été référée au GASMA suite à une consultation avec l'infirmière praticienne spécialisée (IPS) de la clinique à proximité de sa résidence.



Enjeux actuels

Plus de 20 000 patients*

- Liste d'attente au guichet d'accès en santé mentale

*Accès aux données - Publication du tableau de bord des grandes priorités du ministère de la Santé et des Services sociaux



3 à 6 mois

Attente moyenne pour un rdv



Ressources - Professionnels

- Pénurie actuelle et future de main-d'oeuvre professionnelle

Charge de travail

- Au coeur de l'enjeu de rétention et de recrutement de professionnels



Échéanciers

- Pression d'agir rapidement



Des enjeux réels pris en charge immédiatement, à l'aide d'approches efficaces et innovantes

Relief c'est...



Un pionnier et un leader depuis 32 ans du soutien à l'autogestion en santé mentale.

C'est **381 452 interventions** depuis la création de Relief et **19 452 interventions** en 2021-2022



Un réseau de 96 organisations dans 69 villes, par l'intermédiaire de 109 points de service répartis dans 16 régions du Québec.

Une approche solidement **validée et mesurée** par la recherche et les données probantes. Relief a fondé en 2021 **une chaire de recherche** en partenariat avec l'Université Laval et Beneva.



rolief

le chemin de
la santé mentale

Découvrez-en davantage sur [relief](#)

Ce qui nous distingue

Services d'intervention sous l'angle de la participation active de la personne dans son rétablissement

TELUS Santé c'est...



Chef de file au Québec

en gestion et interventions en santé mentale



1 700 conseillers en réseau clinique partout au Québec

77 810 consultations au Québec en 2022



Professionnels certifiés

Composé de professionnels de la santé inscrits à un ordre professionnel



Protocoles de confidentialité des données

ayant les plus hauts standards de sécurité



Ensemble, nous proposons...

Une approche collaborative à l'arrimage des parties prenantes

Les assises aux succès de l'approche collaborative

Partenariat inclusif



Instaurer un partenariat assurant l'accès, le suivi et les bons traitements de soins des personnes inscrites sur la liste d'attente de service en santé mentale

Modèle normalisé, holistique et solide



Arrimer les services partout au Québec – un modèle par étapes, multidisciplinaire, des méthodes innovantes reconnues, sécuritaires, appuyées de données soutenues par une équipe de recherche

Élargissement des trajectoires de soins



Assurer des trajectoires de soins à l'échelle nationale en collaboration avec les partenaires existants et futurs du réseau public et communautaire

Soutien aux omnipraticiens et leurs patients



Soutenir les omnipraticiens avec un programme compréhensif et efficace avec des données actualisées et précises

Objectifs de cette solution unique

Accès rapide en un seul et même endroit pour : de l'aide médicale, psychothérapeutique et de l'accompagnement en autogestion

accueillir

Accueillir rapidement les personnes qui demande de l'aide selon leur modalité préférée avec des outils innovateurs pour augmenter l'efficacité des intervenants humains



identifier

Identifier les besoins des citoyens référés (santé mentale, psychosociale, et/ou autres) et ensuite débiter les traitement appropriés à leur situation particulière



offrir

Offrir les bons soins et les bons services aux personnes sur la liste d'attente en santé mentale

Offrir des soins par étape incluant le diagnostic des cas plus lourds et complexes



assurer

Assurer la transition de la liste d'attente en aire de services en offrant un parcours de soins avec un suivi régulier par une équipe d'intervenants professionnels et dédiés.



promouvoir

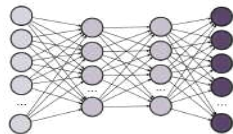
Promouvoir la continuité et l'innovation des soins en partenariat avec le réseau de la santé et MSSS



Solutions innovatrices

Triage intelligent

[lien aux diapos à ce propos](#)



Un outil actif et prouvé, utilisant des composantes de traitement de langage naturel pour évaluer les besoins de l'individu pour ensuite diriger le niveau de sévérité de symptômes, l'intensité de soins et la probabilité de désengagement.

Relief - Autogestion



Une véritable innovation sociale avec un concept unique de soutien à l'autogestion. Relief est un centre d'expertise et de soutien en santé mentale, qui compte un réseau de partenaires à travers le Québec et le Canada.

RAPIDS



Le programme RAPIDS met à contribution une technologie exclusive ainsi que les données scientifiques et cliniques les plus récentes dans le but de **valider les diagnostics** et d'optimiser le choix des traitements auprès des prestataires de services en santé mentale.

TNS - Thérapie Numérique Spécialisée



Une thérapie cognitive comportementale digitale **modulée par une thérapeute** est un outil pratique et confidentiel fondé sur des résultats éprouvés cliniquement et permettant une progression au rythme du patient.

Surveillance intelligente



Fonctions de dépistage de patients qui ont une probabilité élevée d'abandon de la plateforme ou une escalade de besoins identifiés. Actions des intervenants pour communiquer, engager ou rediriger le patient vers la bonne ressource.

Béatrice - son trajet :

Un modèle de soutien unique et personnalisé



Plan de soins et de services

1^{ère} ligne:

- Accompagnement individualisé et de groupe en soutien à l'autogestion
- Ateliers et outils d'autogestion
- Assistance et orientation vers des ressources psychosociales
- Suivi de 12 mois selon le protocole

2^{ème} ligne:

- Diagnostic - Évaluation du bien-être et validation RAPIDS
- Trouble de consommation identifié. Orientation vers des ressources communautaires.
- Implémentation de traitement. Collaboration avec des médecins de famille ou le service MesSoins de TELUS Santé
- Suivi de 12 mois selon le protocole

Synthèse du volet recherche

En partenariat avec la Chaire de recherche Relief en santé mentale, autogestion et travail, de l'Université LAVAL



Objectif général:

Gestion, arrimage et déploiement d'une solution de soins par étapes aux patients présentement inscrits sur la liste d'attente :

- en utilisant des outils intelligents et une équipe multidisciplinaire
- en s'appuyant sur les données de la recherche

Objectifs spécifiques

1

Effectuer un triage intelligent et évaluer les besoins psychosociaux de 85% des patients présentement sur la liste d'attente du GASMA, dans les 3 mois suivant le déploiement de la solution

2

Identifier, prioriser, et débiter des soins ciblant les besoins particuliers de chaque patient éligible à une combinaison des solutions présentées.

3

Décrire le portrait des patients ainsi que les diverses trajectoires de services dans le programme, en fonction de leurs besoins, leurs caractéristiques cliniques et sociodémographiques

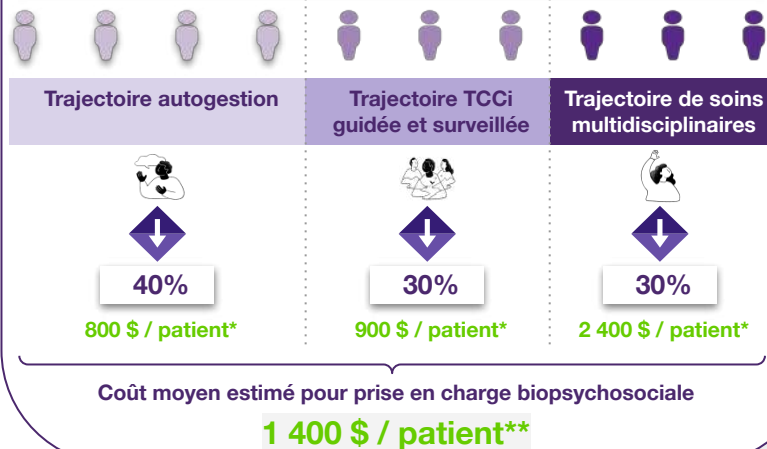
4

Examiner les facteurs d'implantation favorables au succès du programme ainsi que d'éventuels défis dont il faut tenir compte

5

Collecter des données pertinentes pour démontrer l'efficacité de la solution en utilisant les résultats de la surveillance intelligente et les échelles soumises

Coût moyen estimé par patient sur la liste d'attente selon le modèle de trajectoire parcourue



Trajectoire autogestion | 800 \$ / patient*

- triage intelligent
- évaluation des besoins psychosociaux
- arrimage et atelier d'auto gestion avec surveillance
- surveillance et un suivi pendant 12 mois



Trajectoire TCCi guidée et surveillée | 900 \$ / patient*

- triage intelligent
- évaluation des besoins psychosociaux
- arrimage et 10 semaines de modules thérapeutiques TCCi
- surveillance et un suivi pendant 12 mois



Trajectoire de soins multidisciplinaires | 2 400 \$ / patient*

- triage intelligent
- évaluation bien-être par un membre de l'équipe de psychologues
- outils RAPIDS, soins de 1ère ligne et 2ème ligne
- arrimage et 10 semaines de psychothérapie
- surveillance et un suivi pendant 12 mois

* Taux estimé par patient sur la liste d'attente

** Coût moyen projeté selon le taux et la répartition estimés par trajectoire des patients de la liste d'attente