



**FONDATION DES
GARDIENS VIRTUELS**

Consultation: Élaboration d'une Stratégie nationale de prévention en santé 2025

Le numérique en renfort du physique

Présentation de la **Stratégie numérique de prévention en santé** de la Fondation des Gardiens virtuels (FGV).

v.1.1 - avril 2025

Patrick Pigeon, Directeur général, FGV

Vincent Paquin, Psychiatre et chercheur, Université McGill

Jean-Christophe Filosa, Directeur Réseau des Gardiens, FGV

François Savard, Président, FGV, et Praticien-chercheur

Stratégie numérique de prévention en santé

La stratégie nationale de prévention en santé doit intervenir dans l'espace numérique. Les médias numériques sont omniprésents dans le quotidien de la population et sont utilisés par tous les groupes d'âge. En adoptant la directive « **Le numérique en renfort du physique** », notre approche se concentrera sur le potentiel transformateur et complémentaire des technologies numériques dans les interventions préventives.

Les objectifs de la stratégie

- **Faciliter l'accès au réseau des organismes et services communautaires.**
- **Optimiser les ressources en places.**
- **Répondre aux besoins changeants de notre monde actuel.**

Les trois piliers de la stratégie numérique

- **Rationaliser, centraliser et augmenter l'accessibilité** aux services existants.
- Mettre en place le **Filet social numérique** en améliorant l'accès aux lignes d'écoute et de crise et aux travailleurs de rue numériques ainsi qu'en favorisant l'implication des organismes et des communautés.
- Optimiser le **partage des connaissances** entre les organismes communautaires et les professionnels de la santé et des services sociaux.

Les avantages du numérique

- Faible coût des projets comparativement à des projets physiques.
- Élimine les frontières et les distances.
- Rejoint un plus large public directement dans leur quotidien.
 - Permet de rejoindre des publics difficiles d'accès.
- Favorise l'anonymat, ce qui ouvre la porte pour des personnes le requérant.

Rationaliser, centraliser et augmenter l'accessibilité

Il est essentiel d'optimiser les ressources déjà en place afin d'assurer une utilisation efficace et durable des moyens disponibles. Cela inclut notamment une meilleure interconnexion des services, une coordination accrue entre les organismes, et harmoniser les outils technologiques et humains pour améliorer les réponses aux besoins de la population.

- **Exemple de simplification du réseau global et des accès pour le public** : En plaçant le service 211 au cœur du réseau, on simplifie significativement l'accès aux ressources pour le public. Les utilisateurs peuvent identifier plus aisément l'organisme le mieux adapté à leurs besoins spécifiques grâce à un guichet unique centralisé. La communication globale est simplifiée.
- **Réseau des lignes d'écoutes optimisées** : Nous proposons de favoriser l'expansion des lignes d'écoute spécialisées et limiter le nombre de lignes généralistes. Cette approche permettra de mieux répondre aux besoins de populations particulières (p. ex., anglophones, jeunes LGBTQ+) qui ne sont pas optimalement desservies par les ressources généralistes.

Le Filet social numérique

Le Filet social numérique constitue une approche innovante visant à renforcer l'accessibilité et l'efficacité du soutien social et communautaire au Québec, particulièrement dans le contexte de santé mentale et de prévention. Nous proposons d'augmenter l'offre de travailleurs de rue numérique qui offriront des interventions psychosociales préventives dans les espaces numériques publics (médias sociaux, groupes de discussions ...). En simplifiant et en centralisant les accès au réseau des services communautaire et en assurant une présence en ligne il sera possible de rejoindre et desservir un vaste bassin d'individus.

- **Point d'accès centralisé (ex : service 211)**
 - Lignes d'écoute et de crise
 - Services en ligne
 - Services physique
- **Présence en ligne - Travailleur.e.s de rue numériques**
- **Implications des organismes et des communautés**

La présence en ligne et les Travailleur.e.s de rue numériques (TRN)

La présence en ligne est essentielle pour une stratégie de prévention efficace. Elle permet d'aller au devant des problèmes et d'atténuer leur développement.

Le programme des TRN fut lancé en avril 2023 par la Fondation des Gardiens virtuels. Il s'agit d'intervenants ayant pour fonction d'écouter et de référer les personnes en situation de besoin directement dans les espaces numériques. C'est un programme clef du Filet social numérique. Les TRN agissent de façon proactive en rejoignant les jeunes directement dans leurs espaces numériques habituels tels que les réseaux sociaux, les plateformes de jeux vidéo et les forums de discussion. Cette stratégie "d'aller vers" permet d'établir un premier contact significatif et de créer un lien de confiance fondamental à toute intervention préventive. Cette approche prévient efficacement l'escalade des difficultés en détectant tôt les signaux d'alerte et en intervenant de manière ciblée pour éviter que les problématiques initiales ne s'aggravent ou ne se complexifient, notamment en matière de santé mentale, d'intimidation, de harcèlement ou d'idéations suicidaires.

Prévention proactive auprès des jeunes hommes (14-28 ans).

Plus de 60% des interventions faites par les TRN touchent des jeunes hommes. Les jeunes hommes sont sous-représentés dans les services de soutien traditionnels, bien qu'ils soient disproportionnellement touchés par des enjeux graves comme le suicide, l'isolement, l'intimidation, la détresse psychologique et la violence. Cette population est moins portée à demander de l'aide, souvent à cause de normes de genre, de tabous sur la vulnérabilité ou d'un manque d'accessibilité culturelle des ressources actuelles.

Les TRN en 2024

- **Plus de 2000 interventions.**
- **Plus de 3500 heures de présence en ligne.**
- **Avec une dizaine seulement d'intervenant.e.s à temps partiel.**

Mise à niveau et partage des connaissances

Un soutien concret doit être apporté aux organismes communautaires pour mettre à niveau leurs infrastructures technologiques. Cela inclut des formations adaptées, du soutien technique, ainsi qu'un financement ciblé pour l'acquisition et l'implantation d'outils technologiques modernes et efficaces.

Un effort concret doit être déployé afin d'identifier et de transmettre les bonnes pratiques déjà en utilisation ou en développement.

Exemple d'implication communautaire : Réseau de sentinelles numériques

Tout comme les sentinelles en prévention du suicide ou d'autres projets similaires, le Réseau de sentinelles numériques auraient comme mission de former et déployer un réseau de "Gardiens virtuels" outillés pour observer et contribuer à agir en cas de problématiques dans l'univers numérique.

Exemple d'implication communautaire : TACJC

La Table d'actions collaboratives jeunesse connectée est un regroupement d'organismes et de professionnels travaillant conjointement avec les jeunes pour faire avancer le domaine de la santé et de la prévention. Nous proposons des rencontres trimestrielles de la TACJC pour guider la mise en place et l'expansion du Filet social numérique.

Inclusion et diversité

La Stratégie de prévention en santé doit répondre globalement aux besoins diversifiés de la population tout en développant des approches spécifiques pour rejoindre efficacement des groupes particuliers souvent sous-représentés ou vulnérables.

Volet linguistique : jeunes d'expression anglaise.

Afin de garantir un accès équitable aux services préventifs, il est essentiel d'inclure un volet linguistique ciblant spécifiquement les jeunes d'expression anglaise. Ces derniers rencontrent fréquemment des obstacles dans l'accès aux ressources de prévention et de soutien psychosocial, principalement en raison des barrières linguistiques ou du manque de ressources adaptées culturellement et linguistiquement. L'expansion du service des TRN au programme **Digital Outreach Workers (DOW)** est un exemple pertinent dans le contexte.

Conclusion

En mettant en place le Filet social numérique, le Québec se dotera d'une stratégie robuste de prévention en santé mentale et sociale.

Patrick Pigeon
Directeur général, Fondation des Gardiens virtuels
dg@gardiensvirtuels.quebec