

***Cadre conceptuel destiné à guider la mise en application
des meilleures pratiques actuelles et imminentes en
matière de services et de soutien à l'intention des
vétérans et de leur famille***

Document technique

Sommaire

Le Phoenix Australia – Centre for Posttraumatic Mental Health (« Phoenix Australia ») et l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille (« Institut Atlas ») joignent leurs efforts à titre d'organismes intermédiaires dans le domaine de la santé mentale auprès des vétérans et des militaires, étant unis à la fois par un objectif commun (celui de servir ceux et celles qui ont eux-mêmes servi leur pays) et par une vision commune (soit d'optimiser le bien-être des anciens membres comme des membres actuels de la Défense) en misant sur le meilleur système de services et de mesures de soutien possible.

Le Cadre conceptuel destiné à guider la mise en application des meilleures pratiques actuelles et imminentes en matière de services et de soutien à l'intention des vétérans et de leur famille vise à :

1. Formuler une approche conceptuelle claire en vue d'améliorer la qualité de vie des vétérans et de leur famille;
2. Fournir une conception globale et une « charpente » autour desquelles articuler un système efficace de services et de mesures de soutien qui répond mieux aux besoins des vétérans et de leur famille;
3. Procurer une structure permettant d'étudier les initiatives actuelles et envisagées en matière de développement de services et de mesures de soutien;
4. Aider à localiser les différents systèmes quant aux meilleures pratiques actuelles et imminentes en matière de services et de soutien;
5. Définir les meilleures approche et voie à suivre pour y parvenir, en tenant compte des disparités des divers systèmes quant à leur point de départ;
6. Offrir un guide plus général sur l'élaboration de systèmes susceptibles de mieux soutenir l'innovation future en matière de services et de mesures de soutien.

Le *Cadre conceptuel* se veut un instrument utile au plus vaste public possible, à savoir l'ensemble des intervenants ayant la capacité d'influencer les résultats obtenus au bénéfice des vétérans et de leur famille, notamment : les bailleurs de fonds; les assureurs; les décideurs; les gestionnaires de systèmes; les autorités de réglementation; les organismes intermédiaires; les fournisseurs de services; les organismes de soutien; les praticiens; et les vétérans sur le plan individuel, leur famille et leur communauté.

En tant qu'organismes, le Phoenix Australia et l'Institut Atlas sont avant tout guidés par l'expérience dont témoignent les vétérans et leur famille. La présentation du *Cadre conceptuel* commence à la section 3, avec un aperçu des besoins des vétérans et de leur famille en matière de bien-être et de soins en santé mentale, ce qui servira de contexte à l'analyse des meilleures pratiques en usage dans le système de services et de mesures de soutien actuel.

Étant donné que le service militaire comporte une exposition inévitable à des événements fort stressants et potentiellement traumatisants, il constitue un facteur de risque unique pour le bien-être mental. Par ailleurs, la capacité de déterminer la nature exacte de l'expérience individuelle des militaires – combinée aux facteurs antérieurs au service militaire, au contexte familial et à une multitude de facteurs sociodémographiques – est susceptible de nous aider à favoriser le bien-être de chaque vétéran en tant qu'individu. Les problèmes de santé mentale sont très répandus chez vétérans et touchent près de 25 % d'entre eux. L'étiologie des problèmes de santé mentale chez les vétérans est multifactorielle et la nature des problèmes de santé mentale est complexe, la comorbidité étant la norme. Ainsi, notre compréhension de la santé mentale des vétérans doit être contextualisée dans un paradigme de bien-être plus large, en mettant l'accent sur la prévention et

l'intervention rapide, ainsi que sur le traitement. Elle doit également s'inscrire dans une perspective longitudinale et tenir compte du cycle de vie du vétéran; la transition de la vie militaire à la vie civile constitue une période particulièrement vulnérable à l'émergence de problèmes de santé mentale. Le bien-être familial est essentiel au bien-être du vétéran. Il importe donc de tenir compte des besoins de la famille, quels qu'en soient les membres qui la composent aux yeux de l'individu à un moment déterminé, afin de brosser un portrait adéquat des besoins du vétéran.

Dans l'optique de mieux comprendre les besoins des vétérans et de leur famille en matière de soins en santé mentale, la section 4 fait l'examen du système actuel dans lequel s'inscrivent les services et les mesures de soutien, fait valoir le bien-fondé sur le plan socioéconomique d'investir en vue d'améliorer le système actuel et avance l'idée d'optimiser les services et les mesures de soutien à l'intention des vétérans et de leur famille. Ces derniers doivent actuellement composer avec un ensemble complexe et disparate de services et de mesures de soutien. Le système offre certes des services de haute qualité, mais, dans l'ensemble, les soins de santé actuels ne répondent pas de manière adéquate à leurs besoins, et ce, dans pratiquement tous les domaines. Parmi les principaux défis qui ne sont généralement pas abordés, et qui demeurent donc des obstacles à l'amélioration de la qualité de vie des vétérans et de leur famille, figurent la volonté de nombreux vétérans de gérer la situation par eux-mêmes, la réticence à obtenir des soins en raison de la stigmatisation dont ils font l'objet, les barrières à l'accès, les lacunes en ce qui concerne la capacité des services offerts, l'offre de traitements non fondés sur des données probantes, une réaction insuffisante aux traitements fondés sur des données probantes et le manque d'implication des familles et des pairs.

Le poids d'un système sous-optimal de services et de mesures de soutien est porté non seulement par les vétérans et leur famille, qui sont désavantagés sur les plans sanitaire et socioéconomique, mais aussi par l'ensemble de la société, qui doit à son tour composer avec des coûts substantiels directs associés aux soins de santé, combinés aux coûts indirects entraînés par une perte de productivité. Un système de soins efficaces et efficaces pour le traitement du trouble de stress post-traumatique à l'intention des vétérans est par ailleurs susceptible de réduire la violence conjugale, l'éclatement de la famille, le taux de suicide, le chômage, l'itinérance et le nombre d'années de vie touchées par l'incapacité (moins d'années de vie en bonne santé perdues), ainsi que de favoriser des économies à plus long terme sur les coûts en matière de soins de santé et de soutien psychosocial.

Nous proposons un système de services et de mesures de soutien fondé sur les sept principes suivants : 1) le respect et la dignité, 2) l'engagement et la participation, 3) un accès équitable, 4) une diversité de mesures de soutien, 5) des soins et des traitements de haute qualité, 6) des résultats globaux et 7) une responsabilité économique. Nous avons sciemment choisi la terminologie d'un système, car bien qu'il n'existe aucune entité unique qui coordonne l'ensemble des mesures de soutien et des services offerts, du point de vue des utilisateurs, ceux-ci se regroupent et forment un système. Or, les vétérans et leur famille se retrouvent au cœur d'un tel système, les services et les mesures de soutien leur étant accessibles et acceptables, en plus de tenir compte de la diversité au sein de la population. Les principales caractéristiques de ce système comprennent des connaissances universelles en matière de santé mentale; la participation de pairs et d'intervenants revendiquant l'importance de l'expérience vécue; un modèle de soins échelonné et adapté comportant un processus d'évaluation initiale ainsi qu'un service de coordination des soins et d'orientation dans la structure de services; et l'utilisation de données afin de contrôler la qualité des soins et de favoriser l'amélioration continue.

Puisqu'aucun organisme ne peut à lui seul mettre en œuvre un tel système intégré, le succès du système dépendra de la participation active d'un large éventail d'intervenants ayant la capacité d'influencer son fonctionnement, et donc les résultats obtenus au bénéfice des vétérans et de leur famille. Ces intervenants sont notamment les vétérans eux-mêmes et leur famille, ainsi que les pairs aidants, les professionnels de la santé mentale, les fournisseurs de services en matière de bien-être

dans un contexte plus large et les facilitateurs, comme les organismes de financement, les autorités de réglementation et les décideurs.

Les interventions et les traitements fondés sur les meilleures pratiques actuelles et imminentes sous-tendent tous les éléments du système. Les meilleures pratiques actuelles sont celles qui reposent sur des données probantes solides, tandis que les meilleures pratiques imminentes font référence aux processus nécessaires en vue de continuellement améliorer les meilleures pratiques en usage et de faciliter la détermination et la mise en application des meilleures pratiques à venir. La section 5 présente un modèle de soins échelonné et adapté servant de cadre organisationnel afin de décrire les interventions de l'heure en matière de meilleures pratiques actuelles et imminentes, et de présenter les preuves de leur efficacité ainsi que les lacunes à combler en ce qui a trait à la base de données probantes. Le modèle de soins échelonné et adapté proposé repousse les limites des modèles actuels pour créer un système de services dynamique qui optimise les résultats à l'échelle de la population, tout en mettant simultanément l'accent sur la portée, l'utilisation, l'engagement et les résultats. En tenant compte non seulement des interventions nécessaires à chacun des niveaux de soins, mais aussi des mécanismes qui permettent d'intégrer le système, de s'y retrouver et de coordonner les divers soins dans l'ensemble du système, celui-ci offre la possibilité de fournir des soins personnalisés offrant une certaine flexibilité afin de répondre aux besoins en constante évolution des vétérans et de leur famille. La conception du système repose sur une approche globale du bien-être sans mettre l'accent sur la pathologie elle-même, prévoit des services à la fois pour les vétérans et leur famille, permet aux utilisateurs d'intégrer le système directement au niveau approprié en fonction de leurs besoins du moment, propose diverses ressources (rencontres en personne ou ressources numériques), et s'engage à fournir des soins basés sur des mesures.

Le modèle comprend six niveaux : la santé publique, le soutien informel de la communauté, les mesures de soutien et les services communautaires formels (y compris les soins primaires), les mesures de soutien et les services de santé mentale formels en lien avec le trouble de stress posttraumatique, les services de santé mentale spécialisés en trouble de stress post-traumatique ainsi que les services de santé mentale intensifs consacrés au traitement du trouble de stress posttraumatique. La section 5 décrit les caractéristiques de chacun des niveaux, notamment les populations ciblées, les interventions fondées sur les meilleures pratiques actuelles et imminentes, ainsi que les données probantes sur lesquelles reposent ces interventions. On y présente également des études de cas afin d'illustrer les besoins des vétérans et de leur famille aux divers niveaux. Les particularités des soins de courte durée et des soins en cas de crise, soins accessibles à tous les niveaux, y sont aussi décrites. En outre, les études de cas détaillées mettent en relief l'utilisation optimale du modèle de soins échelonné et adapté relativement à l'intégration dans le système, à la possibilité de s'y retrouver et à la coordination des soins.

Une mise en application efficace du modèle de soins échelonné et adapté proposé est assurément essentielle à l'obtention de meilleurs résultats au bénéfice des vétérans et de leur famille. Nous nous appuyons sur la documentation portant sur la mobilisation et la mise en pratique des connaissances, un sujet qui sera traité à la section 6. La mobilisation et la mise en pratique des connaissances font partie d'un cycle itératif dans lequel non seulement les nouvelles connaissances viennent enrichir la pratique, mais la pratique elle-même éclaire aussi à son tour les connaissances qui en résultent et l'application la plus efficace à adopter. Plus précisément, alors que la mobilisation des connaissances porte sur la manière d'accéder aux données de recherche et de les utiliser efficacement, la mise en pratique met l'accent sur les moyens de transformer les systèmes de services et les pratiques courantes afin d'accroître l'accès aux pratiques fondées sur des données probantes.

Cette section met l'accent sur le rôle des organismes intermédiaires, principalement lorsque l'on recourt à la science de la mobilisation et de la mise en pratique des connaissances en vue de

relever deux grands défis : combler le fossé entre les connaissances et la pratique, et apporter des changements aux systèmes complexes. La mise en application efficace de meilleures pratiques comporte des défis, notamment pour les praticiens, les fournisseurs (les organismes) et les systèmes, ainsi que pour les vétérans eux-mêmes et leur famille. Les six composantes de base pour une mobilisation et une mise en pratique des connaissances efficaces sont les suivantes : 1) encourager le leadership, 2) maximiser la collaboration, 3) renforcer la capacité et les aptitudes, 4) lutter contre les inégalités, 5) faire preuve de flexibilité et 6) assurer la viabilité. La section 6 décrit ces composantes de base plus en détail et présente des études de cas permettant d'illustrer leur application dans différents contextes afin d'améliorer les résultats obtenus au bénéfice des utilisateurs des services.

En résumé, le *Cadre conceptuel* intègre à la fois la compréhension des divers besoins des vétérans et de leur famille, et la connaissance des meilleures pratiques en matière de soins de santé mentale, afin d'élaborer un modèle de soins échelonné et adapté, conçu pour optimiser les résultats en matière de bien-être. La mise en application du modèle se base sur les principes d'adoption des meilleures pratiques en matière de mobilisation et de mise en pratique des connaissances. Nous espérons que le Cadre conceptuel sera utile à tous les intervenants qui ont à cœur de favoriser le bien-être des vétérans et de leur famille. Il présente le bien-fondé d'une telle approche et offre des conseils sur la conception et la prestation de services, en plus de reconnaître le rôle des différents acteurs impliqués dans l'ensemble du système de services et de mesures de soutien, et d'améliorer la coordination des soins, les vétérans et leur famille demeurant au centre de nos préoccupations.

Il ne fait aucun doute que le modèle et les conseils fournis quant à sa mise en application sont ambitieux, mais ils demeurent à notre portée. Grâce aux efforts et à l'engagement conjoint des nombreux intervenants énumérés précédemment, l'optimisation du système de services et de mesures de soutien à l'intention des vétérans et de leur famille demeure réalisable. Y parvenir ne serait que juste reconnaissance envers les vétérans et leur famille pour les sacrifices consentis et les services rendus à leur pays, pour notre bien à toutes et à tous.