



# La santé mentale à l'ère numérique

# La santé mentale à l'ère numérique

## Appliquer une approche psychosociale basée sur les droits de l'homme comme boussole

### Contenu

Résumé .....	2
<b>A propos de ce rapport</b> .....	2
<b>1. La numérisation : opportunités et risques pour la santé mentale</b> .....	3
1.1 Vivre dans un monde numérique .....	3
1.2. Travailler dans un monde numérique.....	8
1.3 Les soins de santé mentale dans un monde numérique .....	10
<b>2. Répartition inégale des risques et des opportunités</b> .....	15
2.1 La montée de nouvelles inégalités : la fracture numérique .....	16
2.2 Le renforcement des inégalités existantes .....	17
<b>3. La vision de Santé Mentale Europe : une approche psychosociale fondée sur les droits de l'homme comme principe directeur</b> .....	17
<b>4. Traduire la vision en action</b> .....	18
4.1 Principales évolutions des politiques de l'UE.....	18
4.2 Recommandations .....	22
<b>5. Conclusions</b> .....	26
Bibliographie .....	28

## Résumé

La technologie numérique occupe une place de plus en plus importante dans nos vies personnelles et professionnelles, ainsi que dans nos systèmes de soins de santé. Les développements et les technologies tels que les médias sociaux, les dossiers médicaux électroniques, les applications, l'intelligence artificielle (IA), la télésanté et les jeux apportent tous des nouvelles opportunités et des nouveaux risques pour le bien-être mental et le domaine des soins de santé mentale. L'impact de ces risques et opportunités ne sera probablement pas réparti de manière égale dans la population. Des réglementations et politiques locales, nationales et européennes sont nécessaires pour minimiser les impacts négatifs et stimuler les opportunités positives de manière égale et inclusive.

Chez Santé Mentale Europe (SME), nous avons étudié les principaux risques et opportunités liés à la vie et au travail dans un monde numérique, ainsi qu'à la fourniture numérique des soins de santé mentale. Cette évaluation n'est pas réalisée dans le but de décider si nous devons compter ou non sur la numérisation, mais plutôt pour être conscients des risques, afin de pouvoir les minimiser. Il sera clair que la technologie numérique en soi n'est ni bonne ni mauvaise. Faire pencher la balance du côté des opportunités dépendra de la manière dont les technologies sont mises en œuvre, gérées et réglementées.

SME a développé une vision sur la façon dont les pays européens peuvent optimiser la santé mentale à l'ère numérique : en appliquant le cadre des droits de l'homme comme boussole. Nous indiquons quelles valeurs nous aimerions voir reflétées dans le monde numérique et ce qui est nécessaire pour les atteindre.

Le rapport s'adresse au grand public, aux personnes souffrant de handicaps psychosociaux, aux décideurs politiques, aux prestataires de services, aux entreprises et à toute autre partie intéressée par la manière d'optimiser la santé mentale à l'ère numérique.

La valorisation et l'engagement significatif des différentes parties prenantes - y compris les personnes ayant une expérience vécue - dans les débats et les décisions sur la numérisation et la santé mentale sont fondamentaux pour garantir des politiques et des innovations équilibrées et pour éviter d'exacerber les inégalités de santé dans la société.

## A propos de ce rapport

Ce rapport fournit une évaluation de l'impact de la présence et du rôle de plus en plus importants des technologies numériques dans nos vies sur notre santé mentale. Il examine comment la numérisation modifie nos vies personnelles et professionnelles, ainsi que la manière dont nous recevons des soins de santé mentale.

Le premier chapitre porte sur les opportunités et les risques de la numérisation pour la santé mentale. Il est divisé en trois sous-chapitres.

Le sous-chapitre "Vivre dans un monde numérique" donne un aperçu des opportunités et des risques liés aux médias sociaux, aux jeux/jeux en ligne et au métavers.

Le deuxième sous-chapitre étudie l'impact de la numérisation sur le monde du travail, en se référant principalement au travail à distance, au travail sur les plateformes numériques et à la gestion des travailleurs de l'IA.

Le troisième sous-chapitre se concentre sur l'application des technologies numériques dans le domaine des soins de santé mentale, présentant les opportunités et les risques de la télésanté, des applications numériques de santé mentale, du partage des données entre les personnes et les professionnels de santé, ainsi que de l'utilisation de la réalité virtuelle dans les établissements de soins de santé mentale.

Le deuxième chapitre se concentre sur une question centrale de la numérisation : la répartition inégale des risques et des opportunités au sein de la population. Il faut trouver un juste équilibre pour minimiser les risques et maximiser les opportunités.

S'appuyant sur l'évaluation fournie dans les premiers chapitres, le rapport présente la vision de Santé Mentale Europe selon laquelle les avancées numériques renforcent - plutôt qu'elles ne menacent - les droits de l'homme (Chapitre 3).

Le chapitre 4 présente les développements politiques pertinents au niveau de l'Union Européenne (UE), afin de déterminer si notre vision est déjà traduite en politique et ce qui est nécessaire pour y parvenir. Des recommandations spécifiques pour chacun des trois domaines principaux sont fournies, ventilées par catégorie de parties prenantes. Dans les conclusions, nous soulignons les principes fondamentaux qui les unifient toutes.

Ce rapport est basé sur une recherche documentaire, suivie d'une consultation avec les membres de SME et les acteurs clés dans le domaine de la numérisation. Il doit être considéré comme la première étape d'un engagement croissant : les connaissances recueillies ici serviront de preuves pour informer nos futurs efforts de plaidoyer.

## **1. La numérisation : opportunités et risques pour la santé mentale**

### **1.1 Vivre dans un monde numérique**

Dans ce sous-chapitre, nous donnons un aperçu des opportunités et des risques liés aux médias sociaux, aux jeux/jeux en ligne et au métavers.

#### **Médias sociaux**

##### Opportunités

Les médias sociaux sont un aspect en pleine expansion de la vie quotidienne au 21e siècle. Beaucoup d'entre nous dépendent des plateformes de médias sociaux telles que WhatsApp/Signal/Télégramme, Facebook/Instagram/Tik Tok et LinkedIn pour communiquer avec nos amis et notre famille, trouver des emplois et trouver des informations et des divertissements. Pour beaucoup de gens, les médias sociaux sont la première information consommée au réveil et la dernière avant de s'endormir.

Se sentir connecté aux personnes qui nous entourent est un besoin humain universel. (1) Les médias sociaux répondent à ce besoin en permettant aux gens de se connecter et de rester en contact avec leur famille et leurs amis dans le monde entier, de trouver de nouveaux amis et de nouvelles communautés, et de créer des réseaux avec d'autres personnes partageant les mêmes intérêts ou ambitions. Cette possibilité de trouver et d'entretenir des liens sociaux - particulièrement pertinente pour les personnes vivant dans une région isolée, ayant une mobilité physique limitée ou faisant partie d'un groupe marginalisé - agit comme un facteur de protection pour une bonne santé mentale. (1)

Les médias sociaux peuvent également s'avérer très efficaces pour promouvoir des causes louables et sensibiliser à des questions importantes, car le contenu numérique peut être vu par beaucoup plus de personnes et dans un délai beaucoup plus court que les médias traditionnels. Le succès des campagnes de sensibilisation à la santé mentale (comme la [Semaine européenne de la santé mentale](#), menée par SME) et la popularité des influenceurs et des célébrités qui défendent la santé mentale confirment ce potentiel.

En outre, les médias sociaux peuvent être un outil efficace pour rechercher ou offrir des informations et un soutien concernant les problèmes de santé mentale. Les communautés de médias sociaux consacrées à la santé mentale présentent des aspects de soutien par les pairs, permettant aux personnes ayant une expérience vécue de s'exprimer et de s'entraider. Il peut s'agir d'une expérience valorisante et d'une étape utile dans le processus de rétablissement. (2)

### Risques

Malgré les avantages et les possibilités qu'offrent les médias sociaux, les études montrent également un lien entre une utilisation intensive des médias sociaux et un risque accru de dépression, d'anxiété, de solitude, d'automutilation et même de pensées suicidaires<sup>1</sup>. Les médias sociaux peuvent être à l'origine de troubles de la santé mentale par de multiples voies.

Tout d'abord, les médias sociaux ne peuvent pas remplacer le lien humain dans le monde réel. Ironiquement, pour une technologie conçue pour rapprocher les gens, le fait de passer trop de temps à utiliser les médias sociaux peut en fait accroître le sentiment de solitude et d'isolement, en réduisant les contacts sociaux physiques. (3)

Deuxièmement, les médias sociaux peuvent ouvrir la voie à la comparaison sociale et déclencher la peur de manquer quelque chose (FOMO). (4) Cela peut avoir un impact négatif sur la santé mentale, en affectant négativement l'image corporelle, en provoquant une augmentation de l'anxiété ou une diminution de l'estime de soi, et cela peut alimenter une utilisation encore plus importante des médias sociaux. En outre, le fait de partager des selfies et ses pensées les plus intimes sur les médias sociaux peut rendre les gens vulnérables au cyberharcèlement et aux abus.

La cyberintimidation est un problème très répandu, qui touche un grand nombre d'adolescents (59%), ainsi que des adultes. (5) Les méthodes utilisées pour la cyberintimidation peuvent aller de l'envoi de messages de menace ou de raillerie par courriel, texte, médias sociaux ou messages instantanés au sexting, à la publication de pornographie de vengeance ou au vol de l'identité en ligne d'une personne pour la blesser et l'humilier. En rendant la communication facile, rapide et parfois anonyme, les plateformes de médias sociaux peuvent être des hotspots pour la diffusion de rumeurs blessantes, de mensonges et d'abus qui peuvent laisser des cicatrices émotionnelles durables.

---

<sup>1</sup> Les études les plus solides suggèrent qu'une utilisation modérée des technologies numériques tend à être bénéfique pour le bien-être mental des enfants et des jeunes, tandis que l'absence d'utilisation ou une utilisation trop importante peut avoir un léger impact négatif (UNICEF, 2017).

L'enquête PISA de l'OCDE indique que les utilisateurs extrêmes d'internet (plus de 6 heures par jour) étaient les plus susceptibles d'avoir une satisfaction de vie et un bien-être plus faibles. Les utilisateurs modérés d'internet (1 à 2 heures par jour) avaient la satisfaction de vie la plus élevée, même par rapport à ceux qui utilisaient internet une heure ou moins d'un jour par semaine (OCDE, 2017). De même, l'Organisation Mondiale de la Santé a constaté que les adolescents qui déclarent des niveaux très faibles ou très élevés d'utilisation d'internet rapportent les scores de satisfaction de vie les plus faibles (Organisation Mondiale de la Santé, 2016). Une petite association entre l'utilisation des médias sociaux et la dépression a été trouvée (McCrae, Gettings et Purssell, 2017), avec un lien similaire trouvé entre les symptômes d'anxiété et une utilisation quotidienne élevée des médias sociaux (Vannucci, Flannery et Ohannessian, 2017). Les multiples études utilisées pour détecter ces corrélations varient largement en termes de méthodes, de taille d'échantillon et de résultats, et la direction de l'association reste floue - à savoir, si les médias sociaux contribuent à l'élévation des symptômes ou si les médias sociaux sont davantage utilisés par les personnes souffrant d'anxiété et de dépression.

Un autre risque est lié au fait d'être "toujours connecté" : nous recevons constamment des messages et des notifications. Cela fait du bien, mais cela peut aussi être épuisant et rendre difficile la concentration. Le succès des plateformes de médias sociaux se mesure au temps que les utilisateurs y passent. Des inquiétudes ont été soulevées quant au fait que ces plateformes ont été délibérément conçues pour favoriser la dépendance. En utilisant les connaissances de la psychologie comportementale, des neurosciences et de l'intelligence artificielle, les fonctionnalités des plateformes persuaderaient les gens d'utiliser les médias sociaux de plus en plus et de ne jamais les éteindre. (6)

De plus, les discussions de groupe sont souvent devenues la plate-forme de communication préférée. Par conséquent, les personnes qui n'ont pas de smartphone passent à côté de beaucoup d'opportunités et de dynamiques de groupe.

En outre, bien que les plates-formes sociales aient une fonction très positive en rassemblant les personnes qui se sentent en marge du monde physique dans lequel elles vivent, et en leur offrant une communauté chaleureuse et ouverte, elles peuvent également fonctionner comme une bulle. Ils rassemblent des personnes aux vues similaires de telle sorte qu'elles renforcent leurs pensées et peut-être même leurs comportements inacceptables. Ces "chambres d'écho" - environnement dans lequel une personne ne rencontre que des informations ou des opinions (parfois même des fausses nouvelles) qui reflètent et renforcent les siennes - peuvent éloigner encore plus les gens des communautés physiques dont ils font partie, et donc les rendre plus solitaires.

Conformément à ce risque, les sources d'information sur les médias sociaux ne sont pas examinées, et ne sont donc pas nécessairement fiables. Les gens peuvent obtenir des informations erronées ou se donner un diagnostic sur la base de ce qu'ils ont lu, alors qu'en fait le parcours de santé mentale de chaque personne est différent et unique. Un examen des informations disponibles en ligne sur la santé

**Dilemme : Jusqu'où pouvons-nous aller pour garantir un espace sûr en ligne et à qui incombe cette responsabilité ?**

Une jeune fille du Royaume-Uni - âgée de 14 ans - s'est suicidée après avoir lu une quantité excessive de contenu sur le suicide et la dépression sur des sites tels qu'Instagram et Pinterest - dont une partie était algorithmiquement curée pour elle, sur la base des plateformes qui suivaient ses habitudes de visionnage. Le coroner a conclu que les "effets négatifs des contenus en ligne" étaient un facteur de sa mort, ajoutant que ces contenus "n'auraient pas dû être accessibles à un enfant". [Le rapport du coroner sur le suicide d'une écolière britannique appelle à une réglementation des médias sociaux | TechCrunch.](#)

Cette étude de cas semble impliquer que les entreprises de médias sociaux ont la responsabilité de garantir un espace sûr en ligne (au moins pour les mineurs). Jusqu'où cette façon de raisonner peut-elle aller ? Par exemple, Facebook a étendu son logiciel de reconnaissance des schémas pour détecter les utilisateurs exprimant des intentions suicidaires. En 2018, Facebook a déclaré avoir effectué plus de 1000 "contrôles de bien-être" impliquant l'envoi de premiers intervenants. Dans de nombreuses circonstances, les premiers intervenants envoyés au domicile des personnes sont des policiers et, dans certains cas, cela a entraîné une intervention psychiatrique involontaire et, dans d'autres, une violence de la police envers la personne en détresse (avec un préjugé contre les personnes de couleur, les autochtones).

Par conséquent, si les contrôles de bien-être de Facebook/Meta peuvent sembler être une contribution positive à la santé publique de la part de Facebook, il est de plus en plus clair que les contrôles de bien-être de la police peuvent faire plus de mal que de bien. (Joshua Skorburg et Phoebe Friesen, extrait de [L'avenir numérique à l'esprit : Réflexion sur les expériences technologiques en santé mentale et soutien en cas de crise](#)).

Le dilemme suivant existe : comment s'assurer que les actions visant à prévenir les dommages ne se traduisent pas par des violations des droits de l'homme ? Qui doit rendre des comptes ? Comment équilibrer des droits contradictoires (tels que la liberté d'expression, la vie privée et le droit à la sécurité) ?

mentale montre que les informations en ligne véhiculent principalement des solutions et des réflexions biomédicales, entraînant une surmédicalisation des problèmes de santé mentale. En outre, certaines informations sur les médias sociaux peuvent même promouvoir l'automutilation et la suicidalité (en particulier chez les jeunes). (7)

## Jeux et paris en ligne

### Opportunités

Au cours des cinquante dernières années, les jeux vidéo sont devenus une grande industrie mondiale, (8) avec près de 50 % des Européens jouant à des jeux vidéo.<sup>2</sup> Les jeunes adolescents sont ceux qui jouent le plus (84 % des jeunes de 11 à 14 ans jouent), mais de nombreuses personnes plus âgées jouent également. (9)

Jouer à des jeux vidéo peut présenter différents avantages pour la santé mentale. (10) Ils peuvent entraîner les gens à être et à se sentir plus rapides et plus vifs, et leur procurer des moments de réussite, ce qui peut être un moyen efficace d'améliorer leur humeur ou de ne plus penser aux choses qui les inquiètent. Ils permettent également aux gens de vivre dans un autre monde pendant un certain temps, où ils peuvent expérimenter différentes parties d'eux-mêmes et éprouver de nouveaux sentiments. Enfin, les jeux en ligne peuvent donner l'occasion de créer des liens et des communautés avec des personnes du monde entier et de vivre des aventures ensemble. Cela peut être particulièrement bénéfique pour ceux qui rencontrent des difficultés à entrer en contact avec des personnes de leur école, de leur communauté ou de leur travail et qui se sentent seuls à cause de cela.

### Risques

Le risque le plus connu des jeux est la dépendance. Les jeux font appel à des systèmes de récompense et d'apprentissage, (11) ce qui peut inciter les gens à jouer de plus en plus pour recevoir la récompense et la victoire qu'ils attendent. Les jeux en ligne auxquels on joue avec d'autres personnes peuvent être particulièrement addictifs. L'excès de jeu est associé à la dépression, à l'anxiété et à la dépendance aux substances. Les facteurs sous-jacents sont le manque de sommeil, l'hyperexcitation, le "syndrome de l'imposteur", le manque d'activité physique, l'absence de lien "réel" avec le monde extérieur et les habitudes de dépendance. Cependant, il est bon de noter que seul un petit pourcentage de joueurs est considéré comme dépendant, (12) et que la majorité des personnes sont capables de limiter leur comportement de jeu et d'avoir une vie intéressante en dehors du jeu.

La cyberintimidation - généralement liée aux médias sociaux - peut également se produire dans les jeux en ligne. Le harcèlement dans les jeux en ligne peut aller au-delà des simples mots blessants. Il peut également s'agir d'une activité connue sous le nom de "swatting", une farce dangereuse au cours de laquelle les auteurs localisent l'adresse du domicile de la victime et déposent une fausse plainte auprès de la police locale de la victime, qui "envoie alors l'équipe du SWAT" en guise de réponse. (5)

Outre les jeux de hasard, les jeux d'argent en ligne ont également connu une forte augmentation au cours des dernières années. (13) Par rapport aux jeux hors ligne, les jeux en ligne montrent une forte participation des adolescents (14) (même lorsque cela est illégal).<sup>3</sup> Les jeux d'argent en ligne sont liés

---

<sup>2</sup> 50% des Européens en Allemagne, en France, en Italie, en Espagne et au Royaume-Uni âgés de 6 à 64 ans : ISFE, Key Facts 2020 ; <https://www.isfe.eu/wp-content/uploads/2020/08/ISFE-final-1.pdf>

<sup>3</sup> L'âge minimum pour jouer partout où les jeux d'argent sont légaux en Europe est de 18 ans. Il existe toutefois quelques exceptions. Par exemple, en Allemagne, en Irlande et en Belgique, vous devez avoir 21 ans pour jouer. La Grèce est une autre exception : vous devez avoir au moins 23 ans pour jouer. Au Portugal, l'âge minimum est encore plus élevé, puisqu'il



à des comportements de recherche de récompense similaires à ceux des jeux de hasard et peuvent également créer une dépendance. (15) Ils peuvent entraîner des problèmes d'argent et de toxicomanie et sont fortement liés à des problèmes de santé mentale. Les jeux d'argent en ligne peuvent être problématiques, car ils semblent entraîner une plus grande dépendance que les jeux hors ligne (16) et parce que les groupes vulnérables, tels que les adolescents et les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, peuvent être activement ciblés ou éprouver des difficultés particulières à résister aux publicités sur les jeux d'argent ou à réduire leurs activités de jeu. (17) (18) (19)

## Le métavers

### Opportunités

Le métavers peut être considéré comme la continuation et la réunion de différents développements technologiques et peut être décrit comme un "univers virtuel". Grâce à la réalité virtuelle et augmentée, le métavers permet aux gens de se rencontrer dans des mondes en ligne - comme le font les jeux - mais de manière plus immersive et réaliste et avec une identité numérique unifiée. Le métavers est axé sur le social : il relie les plateformes/médias sociaux, les communautés de joueurs et les entreprises du "monde réel" dans un seul et même monde. Des entreprises du monde réel se préparent déjà à s'installer dans le métavers. Par exemple, Microsoft développe des lieux de travail peuplés d'avatars numériques, et les marques de mode comme Nike et Gucci conçoivent des vêtements et des accessoires pour avatars. (20)

Le métavers ne fait que commencer à se développer et pourrait même ne pas se développer de la manière dont les gens l'envisagent actuellement, de sorte que les opportunités et les risques pour la santé mentale que nous décrivons ici sont principalement basés sur des prédictions. L'une des opportunités possibles est que le métavers globalise le monde encore plus et rende les connexions en ligne encore plus accessibles, réelles et significatives. En outre, la promesse du métavers est de fournir un monde où les utilisateurs ont leur mot à dire et où les décisions sont prises démocratiquement, créant ainsi un endroit qui pourrait se sentir plus sûr, plus juste et plus amical que le "monde réel" et l'internet actuel.

### Risques

Le métavers peut également présenter des risques pour la santé mentale. En raison de l'impression de réalité que donne ce monde en ligne, les gens pourraient être moins motivés pour nouer des contacts dans leur propre communauté physique, au travail ou à l'école, ce qui les rendrait plus seuls lorsqu'ils réaliseront que la réalité virtuelle ne peut pas remplacer complètement la réalité physique. En outre, un monde numérique où les utilisateurs sont des participants et où les frontières entre les jeux, les médias sociaux et le travail deviennent plus floues pourrait également entraîner un nouvel effacement des frontières entre le travail et la vie privée, ce qui peut conduire à la fatigue et à l'épuisement.

---

faut avoir 25 ans. Aux États-Unis, les joueurs doivent avoir 21 ans pour jouer de l'argent réel, à l'exception de l'Alaska, de l'Idaho, du Minnesota et du Wyoming, où vous pouvez jouer de l'argent réel si vous avez plus de 18 ans. Cela montre cependant que chaque État a ses propres lois sur les jeux d'argent, certains n'autorisant que certains jeux et paris. Cela s'applique également aux jeux d'argent en ligne. Source : [Âge légal pour jouer dans le monde entier | Gamblers Daily Digest](#)



## 1.2. Travailler dans un monde numérique

Dans ce sous-chapitre, nous étudions l'impact de la numérisation sur le monde du travail, en nous référant principalement au travail à distance, au travail sur plateforme numérique et à la gestion des travailleurs par l'intelligence artificielle (IA).

Le travail à distance est la pratique consistant à travailler à distance en utilisant les technologies de l'information. Il joue un rôle important et croissant sur le lieu de travail et a un impact significatif sur la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs.

Le travail sur plateforme numérique est tout travail rémunéré fourni par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne, sur celle-ci ou par son intermédiaire. Les plateformes en ligne sont un marché en ligne fonctionnant sur des technologies numériques qui facilitent la mise en relation de la demande et de l'offre de travail. Les services de livraison de nourriture et les services de transport de passagers en sont des exemples.

La gestion des travailleurs par l'IA fait référence à un système qui recueille des données, souvent en temps réel, sur l'espace de travail, les travailleurs et le travail qu'ils effectuent, qui sont ensuite introduites dans un système basé sur l'IA qui prend des décisions automatisées ou semi-automatisées ou fournit des informations aux décideurs (par exemple, les responsables des ressources humaines, les employeurs et parfois les travailleurs), sur des questions liées à la gestion des travailleurs. Ces décisions peuvent consister à évaluer les performances des travailleurs, à surveiller leurs activités et à formuler des recommandations sur la manière de prévenir les risques pour la santé.<sup>4</sup>

### Travail à distance

#### Opportunités

Lorsqu'il est organisé et exécuté correctement, le télétravail peut être bénéfique pour la santé mentale et le bien-être social. Il peut améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, réduire le temps passé à se rendre sur le lieu de travail et offrir des possibilités d'organisation flexible du travail. (21) Il peut également accroître l'efficacité/la productivité. (22)

#### Risques

D'autre part, il a été prouvé que le télétravail a un impact majeur sur l'organisation du travail. L'accroissement de la flexibilité peut aboutir à une disponibilité permanente des travailleurs, ce qui a souvent eu pour conséquence de brouiller les frontières entre vie professionnelle et vie privée et de contribuer aux problèmes de santé mentale des travailleurs tels que l'épuisement professionnel, le stress lié à la technologie (technostress), la surcharge psychologique et la fatigue. Les difficultés liées à la communication peuvent rendre difficile pour les travailleurs la compréhension de la tâche à accomplir, ce qui entraîne du stress. Certains travailleurs peuvent ressentir les effets de l'isolement social ou professionnel, en raison de la diminution de la communication avec leurs collègues et leur direction. Les employés travaillant à domicile ont tendance à travailler plus longtemps que lorsqu'ils travaillent dans les locaux de l'employeur, en partie parce que le temps de trajet vers le lieu de travail est remplacé par des activités professionnelles, mais aussi en raison des changements dans les routines de travail et de l'effacement des frontières entre le travail rémunéré et la vie personnelle.

---

<sup>4</sup> Par exemple, l'IA peut être utilisée pour identifier avec précision, et en temps réel, le stress chez les travailleurs par le biais de leur écriture et de leur discours. L'utilisation de technologies portables (wearables) supervisés par l'IA permet de repérer les signes de stress.

(21) En outre, dans un contexte de télétravail, les managers peuvent mettre plus de temps à repérer des situations potentiellement problématiques ou une détérioration du bien-être d'un employé.<sup>5</sup>

## Travail sur les plateformes numériques

### Opportunités

La littérature et les preuves sur les opportunités que le travail de plateforme apporte à la santé sont assez rares. En général, il est clair que l'économie de plateforme a conduit à la création d'emplois et de revenus pour les travailleurs qui rencontrent généralement des problèmes pour entrer sur le marché du travail. Il s'agit par exemple de nouveaux arrivants qui ne parlent pas la langue locale mais qui pourraient facilement accepter un travail de plateforme qui ne nécessite pas de connaissance de la langue locale, comme la livraison de colis. La recherche a également mis en évidence les opportunités que le travail sur plateforme numérique présente pour les personnes handicapées, car il leur permet (dans une certaine mesure) de contrôler de manière indépendante leur emploi du temps et de créer des systèmes de travail individualisés accessibles aux personnes handicapées. (23) En outre, le travail sur plateforme numérique offre une certaine flexibilité quant au moment, à la manière et au lieu de travail, ce qui peut représenter une opportunité de travail pour les personnes ayant des responsabilités familiales. En même temps, de nombreux emplois proposés dans l'économie de plateforme étaient souvent exercés dans une large mesure dans l'économie grise (par exemple, les travaux domestiques et les travaux de bricolage). En ce sens, le travail sur plateforme peut présenter une excellente voie dans la lutte contre le travail non déclaré, ce qui peut offrir des possibilités d'amélioration de la sécurité et de la santé au travail et des conditions de travail, car il permet aux autorités compétentes d'atteindre ces travailleurs qui étaient auparavant invisibles. (23)

### Risques

D'autre part, les conditions d'emploi précaires, notamment les faibles revenus, les horaires de travail irréguliers, le manque d'autonomie et de contrôle, l'insécurité de l'emploi, les lieux de travail non conventionnels et l'absence de représentation collective - connotations typiques du travail sur les plateformes numériques - peuvent avoir un impact négatif sur la santé physique et psychologique et le bien-être des travailleurs des plateformes. (23)

La plupart des travailleurs des plateformes sont stressés, en raison des conditions dans lesquelles ils travaillent (disponibilité à court terme, absence de contrôle du travail, isolement professionnel, confusion entre vie professionnelle et vie privée, revenus précaires ou absence de voix collective) et de la manière dont les tâches sont attribuées, contrôlées et évaluées (gestion algorithmique et surveillance numérique). Les travailleurs des plateformes dépendent souvent du fait de jouir d'une bonne réputation et des critiques positives pour se voir attribuer du travail. Le fait de devoir maintenir une bonne évaluation à tout moment et en temps réel - ainsi que de faire face aux conséquences d'une mauvaise évaluation - peut être très stressant pour les travailleurs des plateformes.

De la même manière, les plateformes s'appuient sur une série de coups de pouce et d'incitations ("gamification") qui visent à encourager les travailleurs des plateformes à être disponibles pour le travail pendant de plus longues périodes (comme Uber qui encourage les travailleurs à rester en ligne plutôt qu'à se déconnecter) ou à travailler plus rapidement (comme les travailleurs qui sont payés en

---

<sup>5</sup> Les managers doivent définir des attentes claires en matière de sécurité et de santé au travail (SST) pour les télétravailleurs et surveiller la SST dans les équipes virtuelles. Les managers doivent s'engager dans des communications régulières axées sur la SST, par exemple en consacrant un temps spécifique aux discussions sur la sécurité et le bien-être dans les réunions virtuelles. <https://osha.europa.eu/en/publications/telework-and-health-risks-context-covid-19-pandemic-evidence-field-and-policy-implications>

fonction du nombre de livraisons effectuées plutôt que du nombre d'heures travaillées), ce qui peut entraîner un impact négatif sur la santé mentale.

## L'intelligence artificielle au service de la gestion des travailleurs

### Opportunités

Les possibilités et les avantages pour les travailleurs (et leur santé mentale) ne sont pas clairs, alors que les risques possibles sont évidents.<sup>6</sup>

### Risques

L'IA et les technologies numériques utilisées pour gérer les travailleurs (par exemple en mesurant la durée de leurs pauses toilettes, en informant les travailleurs lorsque leurs pauses sont jugées trop longues par l'algorithme) peuvent conduire à une surveillance et un suivi disproportionnés et illégaux des travailleurs, portant atteinte à leur dignité et à leur vie privée. Lorsque les travailleurs savent qu'ils sont constamment surveillés et que leurs performances sont évaluées, ils peuvent refuser de prendre des pauses lorsque cela est nécessaire et ils peuvent également négliger les interactions sociales avec d'autres pairs, ce qui peut les faire se sentir seuls et isolés. En outre, certains systèmes créent une vue d'ensemble complète des performances d'une personne, visible par ses pairs. Si l'on ajoute à cela la réduction des interactions avec les pairs, cela peut créer un environnement dangereux et compétitif, au lieu d'un environnement communautaire et de responsabilité partagée. Ce type de climat et de pression peut conduire à l'anxiété, au stress, à une faible estime de soi et à l'intimidation et au mobbing sur le lieu de travail. (24)

Les outils d'IA utilisés pour surveiller la santé des travailleurs peuvent porter atteinte à la liberté et à l'autonomie des personnes. Le développement rapide de technologies telles que les "technologies portables (wearables)" et les technologies biométriques, de plus en plus sophistiquées et abordables, permettra aux employeurs de surveiller leurs travailleurs de manière de plus en plus intrusive. La "tendance croissante" à identifier les émotions et d'autres états tels que l'épuisement et les niveaux de concentration sur la base d'apparences extérieures suscite des inquiétudes. Cette tendance à signaler les problèmes de santé mentale, exclusivement sur la base de facteurs biométriques, sans tenir compte du contexte plus large et des spécificités des expériences individuelles, constitue une évolution préoccupante.

## 1.3 Les soins de santé mentale dans un monde numérique

### **Opportunités**

Les technologies numériques sont de plus en plus utilisées pour aider les gens à atteindre une meilleure santé mentale et deviennent lentement une partie standard des soins de santé mentale

---

<sup>6</sup> Si la gestion des travailleurs par l'IA est mise en œuvre de manière transparente, sûre et éthique, elle pourrait avoir une fonction de soutien pour la direction et les représentants des travailleurs afin d'optimiser l'organisation du travail tout en fournissant des informations utiles pour identifier les problèmes de sécurité et de santé au travail (SST), y compris les risques psychosociaux, et les domaines dans lesquels des interventions en matière de SST sont nécessaires, en réduisant l'exposition à divers facteurs de risque, notamment le harcèlement et la violence, et en fournissant des alertes précoces sur les situations dangereuses, le stress, les problèmes de santé et la fatigue en rapport avec les tâches et les activités effectuées par les travailleurs. Les systèmes d'AIWM peuvent également fournir des conseils personnalisés en temps réel qui influenceraient le comportement des travailleurs afin d'améliorer leur sécurité et leur santé. L'AIWM pourrait donc soutenir une prévention fondée sur des preuves et une évaluation avancée des risques sur le lieu de travail, ainsi que des inspections de la SST plus efficaces, fondées sur les risques et ciblées. <https://osha.europa.eu/en/publications/artificial-intelligence-worker-management-overview>

dans le monde entier. Cette tendance s'est amplifiée pendant la pandémie de COVID-19, alors que les utilisateurs et les prestataires de services cherchaient des moyens de fournir et d'accéder aux soins de santé mentale dans un contexte de restrictions sociales.<sup>7</sup>

Les preuves de l'intérêt des approches numériques pour la santé mentale sont convaincantes, les approches d'auto-assistance et la télémédecine en particulier présentant des avantages importants, y compris dans les pays à revenu intermédiaire. (25)

Comme les risques de la numérisation des soins de santé mentale sont partagés entre les technologies, nous avons organisé ce sous-chapitre un peu différemment des deux premiers. Nous commencerons par les opportunités par technologie et terminerons par les risques généraux.

### **Télésanté (thérapie à distance)**

La thérapie à distance, par exemple par le biais de plates-formes vidéo sécurisées, peut offrir une solution durable au problème chronique de l'accès limité aux soins de santé mentale. Elle peut aider les services à surmonter les obstacles géographiques et à utiliser plus efficacement la main-d'œuvre disponible grâce à des consultations à distance, à la délégation de tâches et à l'autogestion soutenue.

En outre, la télésanté peut faciliter la tâche des personnes qui rencontrent des difficultés à se rendre physiquement à une thérapie, par exemple en raison du temps ou du coût des déplacements, de la stigmatisation perçue ou de problèmes de santé (mentale), tels que l'anxiété sociale ou la fatigue chronique. En outre, il peut être plus facile d'impliquer les membres de la famille, qui peuvent vivre loin les uns des autres, dans la thérapie ou de permettre la continuité des soins lorsqu'une personne est malade ou hospitalisée. Un autre avantage de la thérapie à domicile est que les problèmes de santé mentale peuvent être traités en temps réel, dans les lieux et les moments où ils se produisent naturellement. Par exemple, la vidéo thérapie peut donner de bons résultats dans certains cas de comportements compulsifs dans l'environnement domestique. En outre, le fait de voir une personne dans son environnement familial peut donner au thérapeute beaucoup plus d'informations sur la façon dont elle se porte, ce qui peut améliorer sa capacité à l'aider. Enfin, la vidéo thérapie permet d'avoir des contacts plus souples, par exemple trois séances de 15 minutes au lieu d'une séance de 45 minutes par semaine, ce qui peut être plus efficace pour certains problèmes et s'intégrer plus facilement dans la vie d'une personne.

### **Applications numériques pour la santé mentale**

Les applications numériques peuvent être utilisées pour soutenir une thérapie (avec des devoirs ou de la psychoéducation) lorsqu'elles sont associées à une thérapie en face à face ou délivrées avec le soutien d'un coach/thérapeute, ou peuvent être utilisées seules pour fournir un soutien préventif plus général à un public plus large. L'un des principaux avantages des applications numériques de

---

<sup>7</sup> L'impact le plus notable de la pandémie sur les services de santé mentale a été l'extension rapide de la prestation de services de santé mentale virtuels (c'est-à-dire fournis par téléphone et par vidéoconférence). Les études portant sur ce passage aux rendez-vous virtuels en santé mentale indiquent que le passage aux rendez-vous virtuels a souvent pris quelques semaines. Les services de santé mentale virtuels ont attiré un grand pourcentage d'utilisateurs pour lesquels c'était la première fois qu'ils utilisaient des services de santé virtuels, même dans des établissements de soins de santé où des services virtuels étaient déjà proposés. Des nombreux individus et prestataires de soins de santé ont rapidement adopté les interventions numériques en santé mentale (INDM) pour fournir des services de santé mentale tout en maintenant des protocoles de distanciation physique pendant la pandémie de COVID-19. Les politiques organisationnelles et les lois des États ont évolué pour tenir compte de la nécessité de fournir des services de santé à distance, notamment en permettant aux cliniciens de fournir des services à distance depuis leur domicile ([OMS, Un aperçu et des recommandations pour des services numériques de santé mentale plus accessibles](#)).

santé mentale est l'accessibilité accrue aux soins.<sup>8</sup> Le caractère abordable des applications numériques de santé mentale par rapport aux consultations en face à face facilite l'accès aux informations et au soutien en matière de santé mentale pour un public large et diversifié, ce qui lui donne le potentiel de prévenir les problèmes de santé mentale. Par exemple, les applications de santé mentale auto-guidées peuvent être utilisées par les employeurs pour promouvoir la bonne santé mentale de leurs employés, par une école pour ses élèves ou par les assurances maladie pour leurs clients. Elles peuvent être utilisées de manière anonyme, ce qui peut aider les personnes gênées par la stigmatisation ou les obstacles à rechercher de l'aide, des informations ou un soutien. En outre, l'augmentation du nombre de personnes travaillant sur leur santé mentale grâce à ces applications pourrait également réduire la stigmatisation liée aux problèmes de santé mentale.

Enfin, étant donné le grand nombre de personnes touchées par les applications de santé mentale (ainsi que par les chatbots et les médias sociaux), les données recueillies peuvent permettre de mieux comprendre les troubles de la santé mentale, ce qui pourrait améliorer les interventions (préventives) dans ce domaine.

### **Communication et partage des données facilités par des applications/chats/plateformes entre professionnels de la santé.**

Avec l'évolution vers des soins de proximité, les soins en réseau et la communication entre professionnels deviennent de plus en plus importants. Ces dernières années ont vu le développement de nombreux nouveaux outils numériques permettant de communiquer et de partager des informations en toute sécurité entre différents professionnels de la santé et du bien-être et/ou des soutiens informels dans une communauté, avec et autour d'une personne. Si elles sont bien mises en œuvre, ces technologies faciliteront une meilleure intégration des soins.

### **Communication facile et partage des données via des applications/chats entre les personnes et les professionnels/services de santé.**

Ces dernières années ont vu le développement d'applications/plateformes numériques permettant aux gens d'accéder à leurs données de santé personnelles et de communiquer facilement avec les prestataires de soins de santé. La possibilité d'accéder à ses propres données de santé, de décider qui d'autre y a accès, d'apporter des améliorations et des ajouts aux informations, et de prendre l'initiative de demander de l'aide, permet aux gens de jouer un rôle plus actif dans leur propre traitement. En particulier dans le domaine de la santé mentale, le fait de se sentir autonome et de jouer un rôle actif dans le choix de ses propres aides constitue souvent une étape importante du rétablissement personnel. Les outils numériques peuvent jouer un rôle dans la facilitation de ce processus.

### **Soins personnalisés**

Le partage accru des informations, la capacité des outils/applications à connaître les préférences de leurs utilisateurs et les interfaces personnelles permettent de développer des algorithmes qui apprennent à fournir les soins les mieux adaptés. Par exemple, tout comme Netflix et Spotify peuvent prédire la musique et les films que vous aimez, une application de santé mentale peut apprendre que les personnes qui aiment utiliser la méditation guidée peuvent également bénéficier d'une psychoéducation sur la façon de se détendre. En interaction avec la personne et les personnes qui s'occupent de sa santé mentale, les suggestions des algorithmes numériques peuvent être utilisées pour explorer de nouvelles solutions ou déterminer les interventions les plus susceptibles de l'aider.

### **La réalité virtuelle et le métavers**

La réalité virtuelle peut rapidement amener les gens dans un environnement différent. Cela peut être un outil utile en thérapie, par exemple en aidant à exposer les gens à des

---

<sup>8</sup> Il existe plus de 380 000 applications de santé disponibles sur les systèmes d'exploitation Apple et Android, et environ 20 000 d'entre elles traitent de la santé mentale, selon l'[Alliance européenne pour la santé connectée](#).

situations/objets/animaux qu'ils craignent, d'une manière sûre et temporaire. Elle peut également être utilisée à l'inverse : pour se détendre, en offrant une échappatoire temporaire à un environnement stressant au travail, à l'école ou à la maison.

Le métavers peut être considéré comme une combinaison de réalité virtuelle et de télésanté : voir son thérapeute, ses supporteurs ou même d'autres utilisateurs de services dans une réalité virtuelle (souvent sous forme d'avatar) peut sembler assez proche de les voir dans la vie réelle. Cependant, la réalité virtuelle offre les avantages suivants : l'environnement peut être contrôlé (par exemple, pour réduire les stimuli) ; les utilisateurs de services et les professionnels n'ont pas besoin de se déplacer pour se rencontrer.

### **Gaming**

Les outils numériques gamifiés gagnent rapidement en popularité dans le domaine de la santé mentale. L'ajout de l'élément "jeu" - par exemple via une application - peut contribuer à accroître l'engagement des usagers et à améliorer l'adhésion à des comportements sains. Pour de nombreuses personnes, il est plus facile de prendre de nouvelles habitudes et de faire des choix mentalement plus sains lorsque cela est rendu amusant ou lorsqu'il y a un élément de compétition. Au cours de la dernière décennie, la gamification a été appliquée à l'humeur, à l'anxiété, au tabagisme et à l'abus de substances, au sommeil, au bien-être et aux problèmes graves de santé mentale. Bien qu'elle soit considérée par beaucoup comme un nouveau domaine prometteur, la technologie est encore très jeune et beaucoup de travail est nécessaire pour déterminer les éléments les plus efficaces et les plus accessibles de la gamification<sup>9</sup>.

## **Risques**

### **Difficultés à déterminer quand les soins en personne ou les soins numériques sont nécessaires, et à prouver la valeur des soins en personne par rapport aux soins numériques (souvent moins chers).**

Un risque uniformément reconnu est que la numérisation de l'aide à la santé mentale puisse réduire le lien humain et la compassion qui sont indispensables pour fournir et vivre les soins, le soutien et la guérison. Les soins ne sont pas seulement l'exécution de tâches, ils sont aussi des émotions. C'est un élément fondamental des relations humaines, et c'est une interaction sociale très complexe. (26) Bien que les appels vidéo et le métavers puissent remplacer une partie des interactions interpersonnelles, de nombreuses personnes ont encore le sentiment que c'est différent d'un contact en face à face. Il est difficile et personnel d'évaluer si le contact en face à face ou le contact virtuel convient mieux, compte tenu des circonstances telles que les préférences personnelles, les besoins en matière de santé mentale, le financement disponible, l'accessibilité géographique, l'accessibilité de la technologie<sup>10</sup>, l'accès à un espace sûr pour les appels vidéo<sup>11</sup>, etc.

La numérisation de la relation de soins peut également entraîner un manque d'engagement. Les relations sur les plateformes numériques conduisent à un relâchement des liens avec les sites et les individus. Ce constat - vrai pour les médias sociaux - semble également valable pour les plateformes numériques de prestation de services de santé mentale. La relation entre le prestataire et l'utilisateur sur de nombreuses plateformes numériques est souvent inexistante ou limitée, ce qui reflète les relations numériques au sens large (l'interruption prématurée d'une thérapie avec un conseiller en

---

<sup>9</sup> Y compris des recherches axées sur la réduction des risques et la formation des professionnels de la santé mentale et des utilisateurs de services à l'exploitation optimale de la gamification.

<sup>10</sup> Par exemple, certaines plateformes de télésanté ne sont pas suffisamment accessibles aux personnes souffrant de déficiences visuelles ou auditives.

<sup>11</sup> Certaines personnes ne disposent pas d'un espace sûr et privé à la maison ou au travail où elles peuvent faire des vidéoconférences ou travailler sur leur santé mentale de manière numérique.

ligne sur un portail numérique de santé mentale reflète la facilité avec laquelle on peut " désamorcer " une connaissance sur Facebook ou bloquer quelqu'un sur Instagram ou Twitter). (27) Un modèle de prestation plus traditionnel pourrait encourager l'engagement des utilisateurs de services par le biais d'une responsabilisation de soutien.

### **Contrôle de qualité limité des nouveaux services numériques et des nouveaux acteurs**

Une préoccupation importante concernant de nombreuses technologies numériques dans le domaine des soins de santé mentale a été le manque de preuves concernant leur efficacité et leur efficacité. Sur plus de 1000 applications disponibles publiquement et axées sur le bien-être et la gestion du stress en 2020, seules 2% avaient des recherches à l'appui. (28) Même lorsqu'elles étaient présentes, la qualité des preuves était médiocre. Cette situation est en partie liée à des facteurs tels que l'évolution rapide des technologies, la lenteur de la production de données probantes et la difficulté de tester les technologies numériques de santé mentale selon des méthodes de recherche rigoureuses (par exemple, au moyen d'essais contrôlés randomisés). (29)

Si les informations que les gens reçoivent ne sont pas fiables et scientifiquement vérifiées, elles peuvent manquer de validité et ainsi altérer à la fois les résultats en matière de santé et la confiance des usagers dans les services de santé mentale.

Certains cas spécifiques illustrent clairement ces problématiques, comme celui d'un chatbot de conseil aux enfants - promu par le système national de santé britannique - qui n'a pas su détecter les abus sexuels (et a laissé le modérateur humain intervenir). (26) Cette situation suscite des inquiétudes quant à la sécurité des technologies numériques et à la possibilité de leur faire confiance. Ils ouvrent également la discussion sur la question de savoir qui doit être responsable lorsque les choses tournent mal.

### **Risque de fuites de données ou autres violations de la vie privée des personnes**

Les risques les plus fréquemment mentionnés des technologies numériques de santé mentale abordés dans la littérature concernent la vie privée, la confidentialité et la sécurité des données et des informations de l'utilisateur. Des atteintes à la vie privée ont déjà été observées dans plusieurs outils numériques de santé mentale, tels que les applications de santé mobile, les technologies portables (wearables) et les neuro-technologies grand public.

Il est essentiel de veiller à ce que les données numériques collectées à des fins de santé mentale ne soient pas réaffectées et utilisées à des fins de surveillance ou vendues à des fins lucratives ou commerciales, car tout manque de confiance ou de transparence dans un tel système érodera l'utilisation significative. (30)

Un examen canadien des applications mobiles de santé mentale les plus populaires sur le magasin d'applications Apple et le magasin Google Play a révélé que la majorité des applications disponibles sur le marché n'incluent pas de politique de confidentialité ou de conditions d'accord, que le niveau de lecture des politiques écrites existantes est souvent inaccessible à la population générale et que de nombreuses politiques de confidentialité existantes indiquent que les informations des utilisateurs peuvent être partagées avec des tiers.<sup>12</sup> Ces faiblesses en matière de protection de la vie privée incluent l'accès illicite de tiers à des informations confidentielles relatives aux patients, la cybercriminalité et la fuite accidentelle de données. Les faiblesses en matière de sécurité des données

---

<sup>12</sup> Des recherches ont été effectuées dans les magasins d'applications pour smartphones les plus populaires à l'aide de combinaisons des mots-clés "tracer" et "humeur" et de leurs synonymes. Les 100 premières applications de chaque recherche ont été évaluées en fonction des critères d'inclusion et d'exclusion. Robillard, J. M. et al. Disponibilité, lisibilité et contenu des politiques de confidentialité et des conditions des accords des applications de santé mentale. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6430038/>



et de respect de la vie privée sont susceptibles d'avoir un effet boule de neige négatif sur la confiance des utilisateurs des services et sur la relation médecin-utilisateur. Ces risques liés au partage des données sont une considération importante étant donné l'intersection des intérêts commerciaux et de santé publique dans l'espace numérique.<sup>13</sup> Il existe donc des préoccupations éthiques évidentes. (31)

De même, les données qui font l'objet d'une fuite peuvent être utilisées pour discriminer des personnes, par exemple dans le cadre d'une assurance, d'un emploi, d'un logement ou d'une évaluation de crédit.

L'augmentation du partage d'informations entre les professionnels et les services de santé amplifie également le risque de fuite de données. Même si les systèmes sont sûrs, une mauvaise utilisation du système ou des erreurs humaines dans le respect des protocoles peuvent toujours entraîner des fuites de données. Plus les données sont partagées à l'échelle mondiale, plus le risque de dérapage est élevé. En outre, les gens peuvent commettre des erreurs avec leurs propres données de santé.

L'absence de prise en compte des questions relatives à la vie privée pourrait influencer la volonté des individus de révéler leur détresse. Si les données ne sont pas suffisamment sécurisées et risquent donc d'être violées, la méfiance des utilisateurs de services devrait avoir de multiples conséquences négatives. (32) Tout d'abord, la confiance des utilisateurs de services envers leur prestataire de soins peut être perdue. Ensuite, la perspective de violations de la vie privée et de vulnérabilités en matière de sécurité devrait réduire l'acceptation des technologies numériques en matière de santé mentale.

**Renforcer la vision individualiste de la santé mentale et rendre invisibles les déterminants sociaux.** Une autre préoccupation est la tendance de nombreuses approches technologiques, comme par exemple les soins personnalisés, à être orientées vers la détection et le diagnostic, en se concentrant sur l'individu, qui est identifié comme nécessitant l'intervention d'un expert.

Ce cadrage dominant minimise l'importance du réseau et des relations sociales dans les problèmes de santé mentale et les processus de rétablissement, ce qui a pour effet de rendre invisibles les déterminants sociaux de la santé mentale et l'importance des communautés. (26)

### **Une dépendance excessive à l'égard de la technologie et des attentes irréalistes**

Au niveau macro, une surestimation de la preuve des avancées technologiques peut modifier l'orientation du financement et détourner les ressources de là où elles sont le plus nécessaires. Cela augmente la possibilité que la technologie monopolise des ressources limitées. (26)

En outre, les attentes irréalistes concernant la disponibilité des prestataires de soins à toute heure du jour et de la nuit par le biais de courriers électroniques ou de messages textuels pourraient représenter une charge supplémentaire pour les professionnels de la santé.

## **2. Répartition inégale des risques et des opportunités**

Comme nous l'avons vu dans les pages précédentes, la numérisation présente à la fois des risques et des opportunités pour la santé mentale. L'objectif des décideurs politiques, des innovateurs, des citoyens et des institutions publiques du monde entier dans les années à venir est de trouver un

---

<sup>13</sup> Dans une étude transversale portant sur 36 apps les mieux notées pour la dépression et le sevrage tabagique (Huckvale et al., 2019), 80 % des apps ont transmis des données d'utilisateur à Facebook et Google, mais seulement 40 % de ces apps l'ont divulgué dans une politique de confidentialité. C'est d'autant plus inquiétant que de nombreux utilisateurs ne lisent pas les politiques de confidentialité des apps.

moyen de profiter au maximum des avantages et des opportunités, et de réduire le nombre de dommages et de risques. Cependant, il est tout aussi important de s'assurer que ces opportunités sont réparties de manière égale et équitable au sein de la population, et que la numérisation n'accroît pas les inégalités existantes et n'en crée pas de nouvelles. Dans les deux sections suivantes, nous nous concentrerons spécifiquement sur ces deux risques.

## 2.1 La montée de nouvelles inégalités : la fracture numérique

La fracture numérique décrit le phénomène selon lequel la technologie n'est pas également accessible à tous les groupes sociaux. Une première "fracture numérique" fondamentale concerne les questions d'accès (présence d'une connexion à l'internet, disponibilité d'un ordinateur ou d'un smartphone) et d'accessibilité financière (l'accès à l'internet peut être d'un coût prohibitif pour certains groupes de population). L'égalité d'accès n'implique toutefois pas l'égalité des chances : une connexion à large bande et l'accès à un matériel informatique ne vous mènent pas loin si vous ne disposez pas également d'un contenu de qualité et de la culture numérique nécessaire pour transformer cette connexion en un portail de possibilités. (33)

Les disparités en matière d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et de maîtrise de ces technologies, notamment entre les enfants favorisés et défavorisés sur le plan socio-économique et entre les habitants des zones rurales et urbaines, font depuis longtemps l'objet de politiques publiques. L'expression "fracture numérique" a été inventée pour souligner le fait que ces disparités peuvent menacer la cohésion sociale et nationale, car elles empêchent la pleine participation au travail et réduisent l'efficacité politique des groupes de population qui sont laissés derrière du côté analogique de la fracture. (34)

C'est bien plus qu'un problème de technologie. C'est un problème de déterminants sociaux de la santé mentale. Lorsqu'une fracture numérique empêche d'obtenir une éducation de qualité, il s'agit également d'une fracture du savoir.<sup>14</sup> Lorsqu'elle empêche de consulter son médecin, il s'agit d'une fracture de la santé et du bien-être. Lorsqu'elle empêche d'acquérir des compétences et de concourir pour un emploi, il s'agit d'une fracture des opportunités. (33) Lorsqu'il empêche de se protéger contre l'hameçonnage, l'usurpation d'identité, les abus et le marketing, il s'agit d'une fracture en matière de sécurité. Par conséquent, la répartition inégale des ressources matérielles, culturelles et cognitives permettant d'exploiter ces opportunités peut perpétuer, voire exacerber, les différences de statut existantes.

Les lacunes en matière d'accès et de compétences numériques ne sont pas simplement situationnelles mais systémiques par nature. Il faut les combler avant de pouvoir tirer pleinement parti de la numérisation. (35)

Des stratégies d'inclusion numérique - telles que la subvention de l'achat d'équipements, l'aide à la facturation de l'internet et l'éducation pour améliorer la culture numérique - peuvent être nécessaires pour éviter que les gens ne soient exclus des services sociaux et de santé numérisés, mais aussi de la société en général. Toutefois, la prise en compte de l'équité numérique peut également signifier qu'il faut veiller à ce que les personnes puissent accéder à des ressources entièrement "non numériques" pour ceux qui ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas, utiliser des approches technologiques numériques pour les soins et le soutien. (26)

---

<sup>14</sup> Un tiers des enfants en âge d'être scolarisés dans le monde (soit 463 millions d'élèves) n'ont pas pu accéder à l'enseignement à distance pendant la pandémie. [UNICEF](#).

Il est également essentiel de fournir un soutien supplémentaire et adapté aux groupes de population qui sont particulièrement vulnérables aux risques de la numérisation (par exemple, les enfants et les jeunes) ou à ceux qui risquent davantage d'être exclus du numérique ou trompés par le marketing, le phishing, etc. Des enquêtes menées dans des pays à haut revenu suggèrent que les personnes souffrant de problèmes de santé mentale - y compris les personnes résidant dans des établissements de soins de longue durée - sont confrontées à un risque accru d'exclusion numérique, en raison de leur privation matérielle et de la diminution des possibilités d'utiliser les technologies de l'information ou l'internet ou de s'y former. (25)

## 2.2 Le renforcement des inégalités existantes

Le potentiel de biais ou de discrimination algorithmique est bien documenté : certaines technologies numériques de santé mentale sont alimentées par des modèles d'apprentissage automatique, qui peuvent perpétuer les biais existants et présenter des risques de discrimination algorithmique. Le débat public dans ce domaine s'est souvent concentré sur le genre, la race et les inégalités socio-économiques. Des études récentes (26) font également référence à l'IA et aux technologies algorithmiques qui perpétuent la discrimination existante en matière de santé mentale et de handicap.

Une réponse aux systèmes algorithmiques biaisés a été de se concentrer sur la création d'ensembles de données non biaisés. Les ensembles de données pourraient être plus diversifiés, afin de saisir les diverses expériences humaines. Cela permettrait d'éviter les conséquences négatives pour les personnes qui, en raison des diverses complexités humaines et circonstancielles de leur vie, sont considérées comme des "aberrations statistiques" pour lesquelles les systèmes de décision algorithmiques sont mal équipés. (26) Une autre solution consiste à entraîner les algorithmes sur des sous-groupes plus petits de sous-populations ou de communautés spécifiques. Afin de créer des ensembles de données représentatifs, les personnes issues de communautés marginalisées (par exemple, les minorités raciales ou les personnes souffrant de handicaps psychosociaux) doivent être impliquées dans la conception et le développement des technologies numériques, sans quoi elles ne pourront pas en bénéficier.<sup>15</sup>

## 3. La vision de Santé Mentale Europe : une approche psychosociale basée sur les droits de l'homme comme principe directeur

La numérisation est là pour rester et présente de nombreux avantages pour la santé mentale. Cependant, elle comporte également des risques importants, notamment le renforcement des inégalités existantes et la création de nouvelles inégalités.

Il est donc essentiel que les pays et l'UE adoptent des politiques et des réglementations qui renforcent l'"égalité des chances" qu'apporte la numérisation et réduisent les risques, en particulier pour les groupes qui ont déjà moins de chances dans la vie.

Une stratégie possible pour aider à contrer le risque des technologies numériques consiste à mettre l'accent non plus sur la technologie elle-même, mais sur la question de savoir qui bénéficie de la

---

<sup>15</sup> Il est particulièrement important d'en tenir compte lorsqu'on s'efforce d'obtenir un accès plus équitable aux interventions numériques en matière de santé mentale, car les personnes de race blanche, et en particulier les femmes adultes de race blanche d'âge jeune ou moyen, sont généralement surreprésentées dans les essais de recherche. <https://www.nature.com/articles/s44159-021-00003-1.pdf?proof=tr+>

promotion de ces technologies, et - ce qui est peut-être plus important - qui n'en bénéficie pas ou dont la situation est moins bonne à cause d'elles. (26)

La numérisation ne doit pas être considérée comme une fin en soi, mais plutôt comme un moyen de parvenir à une fin. Un moyen d'améliorer la santé mentale de la société, d'accroître l'autonomie et la maîtrise de notre propre santé mentale et de mieux adapter les soins de santé mentale. Les nouvelles technologies doivent s'inscrire dans un cadre plus large, tel que "l'amélioration du bien-être humain et l'autonomisation des citoyens", au-delà de la technologie simplement rentable, légale et sûre. Ceci est particulièrement important, compte tenu des intérêts commerciaux en jeu.

Nous pensons que cela peut être accompli en adoptant un modèle psychosocial de compréhension de la santé mentale et en suivant une approche des droits de l'homme basée sur les valeurs comme ligne directrice centrale. Nous devons chercher des moyens pour que les technologies promeuvent et protègent les droits de l'homme (tels que le droit à la santé, le droit à la vie privée, l'interdiction de la discrimination) et nous devons avoir une vue d'ensemble, en abordant les déterminants socio-économiques et environnementaux de la santé mentale. La cocréation est essentielle : une recherche qui implique activement les utilisateurs dans le développement, la conception et la mise en œuvre de la technologie - ainsi que dans sa gouvernance - contribuera à garantir que la technologie est habilitante plutôt qu'invalidante.

« Les droits humains par conception »<sup>16</sup> est une nouvelle approche de la conception qui garantit l'intégration des droits de l'homme dans tous les éléments du développement de la technologie et de l'IA. Les droits de l'homme dès la conception pourraient être poursuivis par les gouvernements et les acteurs de la société civile, y compris les développeurs de technologies et les entreprises. (26)

"Il existe de graves conséquences négatives potentielles si les principes éthiques et les obligations en matière de droits de l'homme ne sont pas privilégiés par ceux qui financent, conçoivent, réglementent ou utilisent les technologies d'IA pour la santé". Organisation mondiale de la santé

## 4. Traduire la vision en action

Comment pouvons-nous traduire cette vision en réalité ? Nous aborderons cette question pour chacun des trois domaines. Mais d'abord, nous donnerons un aperçu des principaux développements politiques qui ont déjà lieu au niveau de l'UE.

### 4.1 Principales évolutions des politiques de l'UE

L'une des grandes priorités de la Commission européenne 2019-2024, énoncée dans les orientations politiques de la présidente de la Commission, Ursula von der Leyen, est "Une Europe adaptée à l'ère numérique". De cette priorité globale découlent plusieurs domaines d'action. Le 19 février 2020, la

---

<sup>16</sup> L'Oxford Handbook on AI Ethics identifie quatre piliers pour les droits de l'homme par la conception : 1. Conception et délibération - les systèmes devraient être conçus de manière compatible avec les droits de l'homme, et devraient inclure des consultations publiques pour identifier correctement tout risque pour les droits de l'homme et les stratégies d'atténuation 2. Appréciation, test et évaluation - les technologies doivent être appréciées, testées et évaluées, de manière continue, au regard des principes et obligations en matière de droits de l'homme 3. Surveillance indépendante, enquêtes et sanctions - il doit exister des organismes de surveillance réglementaire solides, capables de mener des enquêtes et d'imposer des sanctions en cas de violations potentielles ou réelles des droits de l'homme résultant des technologies. 4. Traçabilité, évidence et preuve - les systèmes doivent être conçus pour garantir l'auditabilité par des organismes de surveillance indépendants, par exemple en préparant, en conservant et en stockant en toute sécurité la documentation relative à la conception, les rapports d'essai et d'évaluation.

Commission a publié différents documents pour faire avancer sa stratégie en matière de numérisation. La [communication "Donner forme à l'avenir numérique de l'Europe"](#) définit des actions prioritaires sous trois rubriques : 1) une technologie au service des citoyens ; 2) une économie équitable et compétitive ; 3) une société ouverte, démocratique et durable. L'intelligence artificielle figure dans la première rubrique, la stratégie de l'UE en matière de données dans la deuxième, et une proposition sur les dossiers médicaux électroniques dans la troisième. Le même jour, la CE a également publié une [communication intitulée "Stratégie européenne en matière de données"](#) et un [livre blanc intitulé "Intelligence artificielle - une approche européenne de l'excellence et de la confiance"](#).

En décembre 2020, la Commission européenne a proposé deux initiatives législatives pour mettre à niveau les règles régissant les services numériques dans l'UE : la [loi sur les services numériques](#) (DSA) et la [loi sur les marchés numériques](#) (DMA), qui sont entrées en vigueur respectivement le 16 et le 1<sup>er</sup> novembre 2022.

Ensemble, ils forment un ensemble unique de nouvelles règles qui seront applicables dans toute l'UE afin de créer un espace numérique plus sûr et plus ouvert.

La DSA et la DMA ont deux objectifs principaux :

1. créer un espace numérique plus sûr dans lequel les droits fondamentaux de tous les utilisateurs de services numériques sont protégés ;
2. établir des conditions de concurrence équitables pour favoriser l'innovation, la croissance et la compétitivité, tant sur le marché unique européen qu'au niveau mondial.

SME - en tant que membre d'une coalition dirigée par [5Rights Foundation](#), une organisation qui promeut les droits des enfants dans un monde numérique - a plaidé pour que ces développements politiques prennent en compte les besoins spécifiques des enfants. Nos efforts ont porté leurs fruits : la loi sur les services numériques demande aux grandes entreprises technologiques d'évaluer et d'atténuer les risques pour la santé et le bien-être des enfants. Toutes les plateformes doivent assurer la sécurité des mineurs, ne pas les cibler avec des publicités et être plus transparentes. Il s'agit d'une étape importante vers un monde numérique plus sûr pour les enfants.

Un autre développement clé est la [loi sur l'intelligence artificielle](#) (AIA), une proposition de loi européenne sur l'intelligence artificielle (IA). Il s'agit de la première loi sur l'IA adoptée par un organisme de réglementation majeur. La loi classe les applications de l'IA en trois catégories de risque. Premièrement, les applications et les systèmes qui créent un risque inacceptable (tels que les notations sociales gérés par le gouvernement) sont interdits. Ensuite, les applications à haut risque (comme un outil de numérisation de CV qui classe les candidats à l'emploi) sont soumises à des exigences légales spécifiques. Enfin, les applications qui ne sont pas explicitement interdites ou répertoriées comme étant à haut risque ne sont généralement pas réglementées.

La [proposition de la Commission européenne de mettre en place un espace européen des données de santé](#) (EHDS) constitue un autre développement important au niveau de l'UE.

L'Espace Européen des Données de Santé vise à :

- Responsabiliser les personnes en ce qui concerne l'accès et le contrôle de leurs données de santé personnelles.
- Faciliter l'utilisation et l'échange de données sur la santé à l'échelle de l'UE pour la recherche, l'innovation, l'élaboration des politiques et les activités réglementaires, afin d'améliorer la qualité des soins de santé, des politiques et des innovations.

- Favoriser un véritable marché unique pour les systèmes de dossiers médicaux électroniques, les dispositifs médicaux pertinents - y compris les applications de bien-être - et les systèmes d'IA à haut risque.

Pour atteindre ces objectifs, l'Espace Européen des Données de Santé fournit des infrastructures, des règles, des normes et des pratiques communes ainsi qu'un cadre de gouvernance, stimulant et préservant l'utilisation primaire (au niveau du cas) et secondaire (au niveau de la population) des données de santé.

Il est important de noter que le EHDS concerne l'*échange de données*, et non le *stockage de données*. Il n'y aura pas de système européen qui stocke toutes les données de santé de l'Europe. Au contraire, le EHDS fournit une infrastructure permettant d'échanger des données en toute sécurité entre les parties prenantes. Les données primaires ne sont échangées que si les utilisateurs des services et les professionnels de la santé sont d'accord avec la demande. Les données secondaires ne sont échangées que sous une forme pseudonymisée, cryptée et hautement sécurisée.

Plus de détails sont disponibles dans l'encadré ci-dessous.

### **Focus sur l'espace européen des données de santé**

Que va changer l'Espace Européen des Données de Santé dans le domaine de la santé mentale ?

- Pour les utilisateurs de services, le EHDS prévoit le droit d'accéder électroniquement à vos données de santé personnelles et de les contrôler. Vous pouvez voir ce qui est enregistré par un prestataire de services et qui a accès à ces informations. Vous pouvez également suggérer des corrections dans le dossier, refuser à certaines personnes ou à certains professionnels de la santé l'accès à vos données, ou demander l'échange d'informations particulières avec d'autres prestataires de santé européens.
- Pour les professionnels de la santé mentale et les prestataires de services, l'EDHS demande des changements au niveau de l'infrastructure (être capable de relier les dossiers médicaux électroniques aux applications de données de santé personnelles et aux systèmes nationaux d'échange de données) et une préparation et des connaissances techniques des professionnels afin d'augmenter réellement l'accès et le contrôle des personnes sur leurs propres données de santé. Un partage accru des données minimisera probablement la double administration, mais demandera également que les services et les professionnels soient disponibles pour répondre aux demandes de données.
- Pour les entreprises qui fournissent des systèmes de dossiers médicaux électroniques et des applications de bien-être, l'EDHS renforce le contrôle de qualité de l'UE sous la forme d'une certification (pour les dossiers médicaux électroniques) et d'un étiquetage volontaire (pour les applications de bien-être).
- Pour les entreprises, les chercheurs et les décideurs qui utilisent des données de santé, le EHDS donne le droit de demander des données de santé secondaires à toutes les sources de données disponibles (par exemple les fournisseurs de services, les apps de bien-être et les registres de santé) en Europe. Un organisme national d'accès aux données de santé examine la demande et accorde l'autorisation d'échange.
- Pour les pays, cela signifie la mise en place d'infrastructures qui relient les systèmes nationaux d'échange de données aux plateformes HealthData@EU et MyHealth@EU, ainsi que de structures de gouvernance pour examiner les demandes de données, faciliter un échange sûr et améliorer la qualité des données. Il est également demandé de participer aux structures de gouvernance européennes afin de garantir que le EHDS soit juste, équitable, sûr et efficace.

Chez Santé Mentale Europe, nous sommes satisfaits des objectifs de l'Espace Européen des Données de Santé et de l'accent mis sur le renforcement de l'agence et de la propriété des utilisateurs de services sur leurs propres données de santé. Nous espérons que le partage accru des données améliorera la qualité des services et réduira la charge administrative des professionnels et des prestataires de services. Nous sommes d'accord avec les certificats de qualité proposés par la EHDS pour les dossiers médicaux électroniques et nous recommandons de commencer par un étiquetage au moins volontaire pour les applications de bien-être, qui doit être fortement encouragé par l'UE et les États membres<sup>17</sup>.

Nous voyons également certains points qui nécessitent une attention particulière dans le développement futur de l'EHDS :

- **La santé mentale en ligne de mire.** L'EHDS étant une initiative à l'échelle de la santé et les soins de santé mentale ne constituant qu'une petite partie du secteur de la santé, nous voyons le risque que la santé mentale soit négligée. Les soins de santé mentale nécessitent des catégories, des processus et des outils différents de ceux des soins de santé physique. Par exemple, les informations relatives à la santé mentale sont particulièrement sensibles à la stigmatisation et à la discrimination, et nécessitent des informations plus descriptives pour saisir pleinement la situation et la détresse d'une personne. Il est donc important que la santé mentale reçoive l'attention et la position spéciale qu'elle mérite dans la conception et la mise en œuvre futures de l'EHDS.
- **Approche psychosociale.** La santé mentale est influencée par de nombreux facteurs et nécessite donc une approche large et un ensemble diversifié d'interventions. Pour cela, la connexion entre les soins de santé mentale et les domaines sociaux et de l'emploi est d'une grande importance. Étant donné que le EHDS se concentre uniquement sur les soins de santé, il existe un risque que sa conception crée de nouvelles barrières entre les soins de santé mentale et les services d'aide sociale, par exemple pour le partage des connaissances et la collaboration. Par conséquent, en mettant l'accent sur la santé mentale, il convient également de souligner l'importance d'une approche psychosociale de la santé mentale.
- **Pas de numérisation sans participation, à chaque étape.** L'EHDS est un grand projet, tant à l'échelle nationale qu'européenne. Alors que la proposition de la CE décrit que les représentants des usagers et des patients seront invités à assister et à contribuer aux réunions et aux décisions, par exemple du conseil d'administration de l'EHDS, nous pensons que la participation des usagers des services de santé mentale est cruciale à chaque étape - avec une attention particulière à l'implication des groupes défavorisés. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrions concevoir un système qui responsabilise réellement les gens, donne la priorité à leurs besoins et limite les risques potentiels à un niveau acceptable pour tous les utilisateurs du service.

En ce qui concerne l'évolution des politiques dans le domaine de l'emploi, le 5 juillet 2022, le Parlement européen a adopté une [résolution](#) sur la santé mentale dans le monde numérique du travail. Cette résolution demande à l'UE et aux États membres de réglementer le travail numérique afin de protéger la santé mentale, en coopération avec les employeurs et les représentants des

---

<sup>17</sup> Santé Mentale Europe estime que les mécanismes obligatoires administrés par les organismes gouvernementaux ont la préférence sur les mécanismes volontaires. Pour renforcer la puissance d'innovation et l'attrait du marché européen, ce qui, en fin de compte, influe sur l'influence de l'UE et des pays européens sur la disponibilité d'applications sûres et efficaces pour la santé mentale, nous nous attachons à encourager fortement, dans un premier temps, l'application de l'étiquetage volontaire dans tous les pays de l'UE.



travailleurs, en mettant en œuvre une stratégie européenne en matière de santé mentale ainsi que des plans d'action nationaux.

En 2021, le PE a demandé le [droit de se déconnecter du travail](#) en dehors des heures de travail sans conséquences négatives. Plus récemment, le 10 mars 2022, le Parlement a adopté la [résolution sur un nouveau cadre stratégique de l'UE pour la santé et la sécurité au travail après 2020](#). Dans cette résolution, le PE constate que la [directive-cadre 89/391/CEE concernant des mesures visant à améliorer la sécurité et la santé au travail](#) pourrait ne pas s'avérer suffisamment efficace pour le monde du travail du 21e siècle. La directive introduit des mesures visant à encourager l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail. Cependant, elle n'inclut pas explicitement les termes "risque psychosocial" ou "stress lié au travail", ce qui entraîne un manque de clarté et des erreurs d'interprétation lors de la mise en œuvre de la directive dans les différents États membres de l'UE. L'absence de normes et de principes communs contraignants en matière de risques psychosociaux dans l'UE entraîne *de facto* une protection juridique inégale des travailleurs. Le PE invite la Commission à proposer, en consultation avec les partenaires sociaux, une directive sur les risques psychosociaux et le bien-être au travail visant à prévenir efficacement les risques psychosociaux sur le lieu de travail.

En ce qui concerne les travailleurs des plateformes, le PE se félicite de [la proposition de directive de la Commission sur l'amélioration des conditions de travail dans le travail sur les plateformes](#), qui a été publiée par la CE en décembre 2021, dans le but d'améliorer les conditions de travail des travailleurs des plateformes. Un élément clé est un changement dans leur classification d'emploi. Au lieu de laisser les plateformes désigner les travailleurs qui les utilisent comme des "entrepreneurs indépendants" - un statut qui les prive des droits et avantages sociaux liés à l'emploi traditionnel - ils seront présumés être des employés réguliers, sauf si eux-mêmes ou la plateforme apportent la preuve du contraire.

## 4.2 Recommandations

Nous avons élaboré une série de recommandations clés par domaine (Vivre, Travailler et Soins de Santé Mentale). Les recommandations portent sur les thèmes "Sécurité et qualité", "Équité" et "Dépasser la technologie : encadrer la santé mentale dans une vision plus large", car nous considérons qu'il s'agit des trois priorités que les politiques et réglementations européennes et nationales doivent cibler.

Certaines des recommandations portent spécifiquement sur les enfants. Nous appliquons cette focalisation, car les enfants et les adolescents ne se trouvent pas seulement à un stade crucial de leur développement en matière de santé mentale, mais sont aussi particulièrement sensibles à certains des risques et opportunités mis en évidence au chapitre 1. Enfin, les enfants sont protégés de manière spécifique par la [Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant](#). Par exemple, par le droit de jouer.

### Vivre dans un monde numérique

#### Sécurité et qualité

- ✓ Les gouvernements doivent donner la priorité à l'élaboration de normes solides pour la conception et le développement de la technologie numérique, et réglementer pour exiger que la **sécurité, les droits et la vie privée, notamment des enfants et des jeunes**, soient respectés **dès la conception et par défaut**.

- ✓ Les entreprises technologiques doivent concevoir des services numériques qui tiennent compte des vulnérabilités, des besoins et des droits des enfants et des jeunes par défaut. Il est essentiel que ce principe de prise en compte avancée s'applique à tous les services numériques auxquels les enfants et les jeunes sont susceptibles d'accéder en réalité, et pas seulement aux services qui leur sont spécifiquement destinés.
- ✓ Les gouvernements devraient veiller à une **application stricte des dispositions du GDPR** et d'ePrivacy, notamment en ce qui concerne l'utilisation des données personnelles sensibles. Cela inclut l'interdiction de la publicité ciblée basée sur le suivi involontaire, le profilage personnel et les données inférées.<sup>18</sup>
- ✓ Les entreprises de médias sociaux - en l'absence de législation et de réglementation - devraient adopter une approche proactive de l'**autorégulation** afin de rendre leurs plateformes plus sûres pour leurs jeunes utilisateurs et pour d'autres groupes potentiellement vulnérables, tels que les personnes souffrant de handicaps psychosociaux.
- ✓ Les entreprises technologiques doivent mettre en place des méthodes cohérentes et accessibles permettant aux utilisateurs de **signaler les contenus illicites** (y compris les discours de haine, les brimades et le harcèlement).<sup>19</sup>
- ✓ Les très grandes plateformes en ligne (VLOP) doivent être attentives au bien-être mental des jeunes et des autres groupes vulnérables et leur donner les moyens de décider de la manière dont ils souhaitent interagir avec les applications et les sites web, par exemple par le biais de systèmes d'incitation qui signalent une certaine quantité d'utilisation quotidienne. Il convient d'organiser un débat public sur la mesure dans laquelle les entreprises de médias sociaux peuvent utiliser des **fonctionnalités délibérément conçues pour promouvoir le renforcement du comportement et la dépendance**, en particulier sur les plateformes utilisées principalement par les jeunes.
- ✓ Les plateformes en ligne doivent **comporter des avertissements pour les contenus sensibles** (par exemple, l'automutilation ou les troubles alimentaires).

## Actions

- ✓ Les gouvernements à tous les niveaux doivent investir dans l'infrastructure numérique et dans des solutions TIC abordables, afin de garantir que **tout le monde puisse accéder aux technologies numériques**. Des actions adaptées aux groupes défavorisés doivent être mises en place pour s'assurer que personne n'est laissé pour compte.
- ✓ Les gouvernements nationaux et locaux doivent coupler les efforts susmentionnés à des **investissements dans la culture numérique**, en veillant à ce que les programmes des écoles,

---

<sup>18</sup> Les pratiques actuelles de publicité comportementale reposent sur des données déduites pour créer des profils d'utilisateurs. Ces profils, complétés par des informations sur les interactions avec des amis ou des utilisateurs similaires, déterminent les publicités qui sont recommandées.

<sup>19</sup> En ce qui concerne la modération des contenus sur les sites web et les plateformes de médias sociaux, les jeunes estiment que les infractions aux normes communautaires ne sont pas traitées assez rapidement ou prises assez au sérieux. Alors que les messages en ligne contenant des contenus illégaux (incitation à commettre un crime, à la violence ou à l'exploitation sexuelle) sont soumis à des règles plus claires pour être détectés et supprimés rapidement, les contenus "répréhensibles" continuent de circuler largement sur les plateformes de médias sociaux. C'est notamment le cas des discours de haine, des brimades et du harcèlement. Source : [Mettre la numérisation au service des jeunes](#), Forum européen de la jeunesse, août 2022.

des universités et des instituts de formation de toute l'Europe incluent des aptitudes et des compétences numériques dès le plus jeune âge. Ces mesures doivent aller de pair avec des initiatives visant à accroître la culture numérique des parents et des personnes âgées, qui n'ont pas reçu cette formation à l'école et n'ont pas la possibilité de suivre un enseignement formel pour rattraper les évolutions. La culture numérique devrait inclure une sensibilisation à l'utilisation appropriée du numérique et aux risques, afin de rester en sécurité en ligne.

- ✓ Les gouvernements devraient élaborer des réglementations qui **empêchent les algorithmes d'IA/les technologies de marketing de cibler activement les enfants ou les groupes vulnérables**, tels que les personnes souffrant de handicaps psychosociaux.
- ✓ En particulier lorsqu'il s'agit de nouvelles avancées telles que le métavers ou une IA de plus en plus puissante, les **jeunes devraient être consultés de manière significative** et approfondie afin de s'assurer que les nouvelles technologies contribuent à améliorer leur vie plutôt que d'aggraver les préoccupations liées à la surveillance et à la dépendance. (36)

#### Aller au-delà de la technologie : encadrer la santé mentale dans un contexte plus large

- ✓ Les décideurs politiques devraient veiller à ce que les initiatives visent à **prendre en compte les facteurs sociaux, environnementaux et économiques qui sous-tendent le bien-être des familles et nourrissent des communautés résilientes**. Cette approche plus large est essentielle pour que les enfants et les jeunes puissent relever les défis auxquels ils seront confrontés dans leur vie, y compris, mais pas seulement, ceux liés à la numérisation.
- ✓ Les gouvernements, à tous les niveaux, doivent veiller à ce que l'**esprit critique** soit intégré dans tous les programmes d'enseignement. Cela permettra aux utilisateurs de reconnaître et de rejeter les fausses informations.

#### Travailler dans un monde numérique

##### Sécurité et qualité

- ✓ Les employeurs doivent fournir des **règles claires et transparentes sur les modalités de télétravail** afin de garantir le respect des heures de travail et d'éviter l'isolement social et professionnel ainsi que la confusion du temps de travail avec d'autres temps passés à la maison ; un passage total ou partiel au télétravail doit être le résultat d'un accord entre l'employeur et les représentants des employés.

##### Actions

- ✓ la Commission européenne, ses États membres et les pays tiers devraient fournir des investissements ciblés pour **garantir que tous les travailleurs ont un accès suffisant aux services numériques**, en particulier pour les groupes les plus exclus du numérique (comme les travailleurs âgés ou les personnes handicapées). L'amélioration de l'accessibilité comprend l'accès à l'apprentissage tout au long de la vie et à la formation professionnelle adaptée aux besoins individuels pour accroître les **compétences numériques**.

#### Au-delà de la technologie : la santé mentale dans un contexte plus large

- ✓ Le cadre réglementaire actuel au niveau de l'UE doit être renforcé pour mieux prévenir et traiter les risques psychosociaux liés au travail. L'adoption d'un nouvel instrument

contraignant au niveau de l'UE - une directive européenne traitant spécifiquement des risques psychologiques liés au travail - est essentielle. Elle entraînerait des changements législatifs dans les États membres où ils sont le plus nécessaires et garantirait progressivement un niveau minimal de protection égal pour les travailleurs dans toute l'UE.

- ✓ Étant donné que les risques psychosociaux liés au travail constituent un défi collectif et non une question individuelle basée sur la résilience des travailleurs, une directive européenne traitant spécifiquement des risques psychosociaux liés au travail devrait se concentrer fortement sur les **mesures préventives au travail** (par exemple, en mettant en place des mécanismes pour prévenir les expériences d'anxiété, de dépression et d'épuisement professionnel), en adoptant une **approche de réglementation collective plutôt qu'individuelle**.

## Les soins de santé mentale dans le monde numérique

### Sécurité et qualité

- ✓ Les prestataires de services et les décideurs politiques devraient renforcer la protection des données générées par les utilisateurs de services et **protéger la vie privée de ces derniers**, par le biais de solutions techniques (par exemple, la cryptographie) et d'interventions normatives.
- ✓ Les gouvernements devraient investir dans des **recherches solides fondées sur des données probantes** concernant les technologies numériques de santé mentale et ne devraient financer que celles qui respectent des preuves strictes de sécurité et d'efficacité.
- ✓ **Les personnes ayant une expérience vécue devraient être impliquées** dans le développement et les évaluations d'impact/risque des futures technologies numériques.
- ✓ **Des normes de qualité** doivent être élaborées pour les applications numériques de santé mentale, les bots de chat et les services de conseil, ainsi que pour les algorithmes d'IA qui signalent qui pourrait avoir besoin de quel soutien. L'UE et les gouvernements nationaux devraient stimuler le développement de ces normes et réglementer leur mise en œuvre.

### Actions

- ✓ Les personnes issues de communautés marginalisées (par exemple, les minorités raciales ou les personnes souffrant de handicaps psychosociaux) doivent être impliquées dans la conception, le développement et les tests des technologies numériques. Cela permettra de "former" les algorithmes sur lesquels reposent de nombreux outils numériques de santé, de sorte que les groupes d'utilisateurs sensibles (en fonction de l'âge, du sexe, de l'origine ethnique, etc.) ne soient plus considérés comme statistiquement aberrants. En garantissant que les outils numériques de santé mentale sont efficaces pour les utilisateurs appartenant à des groupes minoritaires, la co-conception répond à des considérations liées à la fois à l'efficacité et à l'équité.
- ✓ Les gouvernements, les universités et les fondations doivent consacrer **davantage de fonds** à la recherche sur l'IA en Europe, afin de garantir que les processus d'apprentissage automatique sont exempts de tout préjugé.
- ✓ Les gouvernements doivent **renforcer la culture numérique**, tant chez les utilisateurs que chez les prestataires. Il est essentiel d'enseigner aux professionnels de la santé et aux spécialistes du soutien par les pairs comment utiliser les technologies numériques et mobiles pour

dispenser des soins. La formation des nouveaux prestataires ne représente toutefois que la moitié du chemin. Pour des raisons d'équité, il faut également veiller à ce que tous les utilisateurs, en particulier ceux qui sont le plus exposés à l'exclusion, aient une culture numérique.

- ✓ Afin d'accroître l'accessibilité des services numériques de santé mentale, notamment dans les zones rurales et parmi les segments socio-économiques défavorisés, les gouvernements devraient étudier les interventions susceptibles de **réduire les coûts** des services numériques de santé mentale suffisamment validés pour les utilisateurs individuels. Il existe un certain nombre de stratégies pour atteindre cet objectif, comme la promotion de l'adoption de matériel et de logiciels libres ainsi que l'adoption de plans de remboursement des coûts par les prestataires de soins de santé.

### **Aller au-delà de la technologie : encadrer la santé mentale dans un contexte plus large**

- ✓ Les gouvernements doivent permettre que la décision entre les soins numériques et les rencontres en face à face soit **fondée sur la valeur et non sur les coûts**. Cela signifie que les gouvernements, en plus de garantir l'accessibilité des soins numériques en santé mentale, devraient également continuer à assurer la possibilité de soins et de soutien en personne. La décision concernant les soins les plus efficaces doit être prise par l'utilisateur du service, avec le soutien des professionnels de la santé, et non par les prestataires de services ou les assurances maladie.
- ✓ Les gouvernements devraient **résister à la tentation du "techno-solutionnisme"**, c'est-à-dire à la croyance (erronée) que tout problème social a une solution technologique et que des solutions technologiques simples sont possibles pour des problèmes sociaux en réalité très complexes. (26). La santé mentale n'est pas un problème individuel, qui peut être résolu par une solution technologique simple. Elle est sociétale, car elle est déterminée par des facteurs socio-économiques, relationnels et environnementaux, qui doivent être pris en compte par les décideurs politiques.

## **5. Conclusions**

Il devrait être clair maintenant que pour que les technologies numériques renforcent les possibilités de bonne santé mentale au sein de la population, les gouvernements doivent investir dans la **sécurité** et la **qualité** et assurer la **responsabilité** lorsque celles-ci ne sont pas fournies. La responsabilité ne doit pas être attribuée à la technologie elle-même, mais plutôt à ceux qui la conçoivent, la développent et la déploient. L'attribution appropriée de la responsabilité et de la réparation est non seulement vitale pour les individus, mais aussi pour la confiance du public dans les solutions technologiques. (26)

En outre, il convient de tenir compte de la justice et de l'**équité**. Éviter l'exacerbation des inégalités socio-économiques par le biais des outils numériques est une exigence primordiale pour un déploiement éthiquement aligné de ces technologies. La participation active des personnes les plus touchées par les technologies algorithmiques et fondées sur les données ne doit pas être considérée comme une simple étape obligatoire de "l'engagement des parties prenantes", mais plutôt comme une nécessité éthique. De cette façon, les technologies numériques seront appliquées non seulement parce qu'elles sont réalisables, mais aussi parce qu'elles répondent à un besoin réel. (26)

Le présent rapport n'a pas la prétention de fournir une réponse à toutes les questions possibles en rapport avec la numérisation et la santé mentale. La complexité des enjeux, le fait qu'il existe différents acteurs aux intérêts divergents, la différence de vitesse entre les avancées technologiques et les processus législatifs font qu'il est impossible d'aborder toutes les nuances dans un bref document. Pourtant, notre analyse a clairement montré où nous voulons aller : **vers des technologies numériques qui renforcent les droits de l'homme et permettent aux gens de s'épanouir**. En ce sens, les technologies numériques ne sont qu'un outil au service d'un objectif plus vaste. Comment pouvons-nous nous en assurer ? En écoutant la voix de tous les acteurs intéressés. En utilisant le cadre des droits de l'homme, le modèle psychosocial et l'approche de la cocréation comme boussole pour résoudre tout dilemme actuel ou futur.

**Une société "où la voix de chacun n'est pas analysée mais entendue, dans un contexte collectif et démocratique". Dan McQuillan**

## Bibliographie

1. *The Connection Prescription: Using the Power of Social Interactions and the Deep Desire for Connectedness to Empower Health and Wellness.* **Martino J, Pegg J, Frates EP.** <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6125010/>, 2015, Am J Lifestyle Med.
2. **Doda, Irene.** Come parliamo di salute mentale sui social. [En ligne] <https://www.siamomine.com/salute-mentale-sui-social/>.
3. **Berger, Michele W.** Social media use increases depression and loneliness. [En ligne] 2018. <https://penntoday.upenn.edu/news/social-media-use-increases-depression-and-loneliness>.
4. *Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out.* **Andrew K. Przybylski, Kou Murayama, Cody R. DeHaan, Valerie Gladwell.** <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563213000800>, 2013, Computers in Human Behavior.
5. **Cook, Sam.** Cyberbullying facts and statistics for 2018 – 2022. [En ligne] <https://www.comparitech.com/internet-providers/cyberbullying-statistics/>.
6. **Basen, Ira.** You can't stop checking your phone because Silicon Valley designed it that way. [En ligne] 2019. <https://www.cbc.ca/radio/sunday/the-sunday-edition-september-16-2018-1.4822353/you-can-t-stop-checking-your-phone-because-silicon-valley-designed-it-that-way-1.4822360?x-eu-country=true>.
7. *Understanding the Youth Mental Health Crisis: An Interview with Elia Abi-Jaoude.* **Spencer, Miranda.** <https://www.madinamerica.com/2022/01/understanding-youth-mental-health-crisis/>, 2022, Mad in America .
8. **Wallach, Omri.** 50 Years of Gaming History, by Revenue Stream (1970-2020). [En ligne] 2020. <https://www.visualcapitalist.com/50-years-gaming-history-revenue-stream/>.
9. **ISFE, Europe's Video games Industry.** Key facts 2020. [En ligne] <https://www.isfe.eu/wp-content/uploads/2020/08/ISFE-final-1.pdf>.
10. **Clement, J.** Share of gamers in select European countries who believe playing video games has positive mental health effects as of September 2020. [En ligne] 2021. <https://www.statista.com/statistics/1222708/gaming-mental-health-attitudes-lockdown-covid-europe/>.
11. *Game Reward Systems: Gaming Experiences and Social Meanings.* **Wang, Hao & Sun, Chuen-Tsai.** [https://www.researchgate.net/publication/268351726\\_Game\\_Reward\\_Systems\\_Gaming\\_Experiences\\_and\\_Social\\_Meanings](https://www.researchgate.net/publication/268351726_Game_Reward_Systems_Gaming_Experiences_and_Social_Meanings), 2012.
12. *Global prevalence of gaming disorder: A systematic review and meta-analysis .* **Stevens MW, Dorstyn D, Delfabbro PH, King DL.** <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33028074/>, 2021, Aust N Z J Psychiatry.
13. **Online Gambling Market - Global Industry Size, Share, Trends and Forecast 2022 - 2030.** [En ligne] 2022. <https://www.acumenresearchandconsulting.com/online-gambling-market>.



14. *Gambling among adolescents: an emerging public health problem*. Armitage, Richard. [https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667\(21\)00026-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667(21)00026-8/fulltext), 2021, The Lancet Public Health.
15. Magee, Barry. Significant Differences Exist In Problem Gambling Monitoring In Europe – New Study. [En ligne] 2022. <https://www.egba.eu/news-post/significant-differences-exist-in-problem-gambling-monitoring-in-europe-new-study/#:~:text=The%20study%20found%20that%20levels,meaningful%20comparisons%20between%20countries%20difficult>.
16. *Online Gambling's Associations With Gambling Disorder and Related Problems in a Representative Sample of Young Swiss Men*. Simon Marmet<sup>1</sup>, Joseph Studer, Matthias Wicki, Yasser Khazaal and Gerhard Gmel. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2021.703118/full>, 2021, Front. Psychiatry.
17. Lees, Merlyn Holkar and Chris. A safer bet? Online gambling and mental health. [En ligne] 2020. [https://www.moneyandmentalhealth.org/wp-content/uploads/2020/07/A\\_Safer\\_Bet.pdf.pdf](https://www.moneyandmentalhealth.org/wp-content/uploads/2020/07/A_Safer_Bet.pdf.pdf).
18. *Identity, Advertising, and Algorithmic Targeting: Or How (Not) to Target Your "Ideal User."*. Kant, T. <https://mit-serc.pubpub.org/pub/identity-advertising-and-algorithmic-targeting/release/2>, 2021, MIT Case Studies in Social and Ethical Responsibilities of Computing.
19. *Impact of Gambling Advertisements and Marketing on Children and Adolescents: Policy Recommendations to Minimise Harm*. Gainsbury, Sally & Derevensky, Jeffrey & Sklar, Alyssa. [https://www.researchgate.net/publication/46302105\\_Impact\\_of\\_Gambling\\_Advertisements\\_and\\_Marketing\\_on\\_Children\\_and\\_Adolescents\\_Policy\\_Recommendations\\_to\\_Minimise\\_Harm](https://www.researchgate.net/publication/46302105_Impact_of_Gambling_Advertisements_and_Marketing_on_Children_and_Adolescents_Policy_Recommendations_to_Minimise_Harm), 2008, Journal of Gambling issues.
20. Stackpole, Thomas. Exploring the Metaverse. [En ligne] 2022. <https://hbr.org/2022/07/exploring-the-metaverse>.
21. Organization, World Health. Healthy and safe telework: Technical brief. [En ligne] 2022. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240040977>.
22. Centre, European Commission Joint Research. Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were,. [En ligne] 2020. [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2021-06/jrc120945\\_policy\\_brief\\_-\\_covid\\_and\\_telework\\_final.pdf](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2021-06/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf).
23. Karolien Lenaerts, Willem Waeyaert, Dirk Gillis, Ine Smits, Harald Hauben - European Agency for Safety and Health at Work. Digital platform work and occupational . [En ligne] 2022. <https://osha.europa.eu/en/publications/digital-platform-work-and-occupational-safety-and-health-overview-regulation-policies-practices-and-research>.
24. Aleksandr Christenko, Vaida Jankauskaitė, Agnė Paliokaitė, Egidius Leon van den Broek, Karin Reinhold, Marina Jarvis - EU-OSHA. Artificial intelligence for worker management: an overview. [En ligne] 2022. <https://osha.europa.eu/en/publications/artificial-intelligence-worker-management-overview>.
25. Organization, World Health. *World mental health report: Transforming mental health for all*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240049338> : s.n., 2022.

26. Jonah Bossewitch, Lydia X. Z. Brown, Piers Gooding, Leah Harris, James Horton, Simon Katterl, Keris Myrick, Kelechi Ubozoh and Alberto Vasquez. *Digital Futures in Mind: Reflecting on Technological Experiments in Mental Health & Crisis Support*. <https://automatingmentalhealth.cc/media/pages/digital-futures-in-mind-report/ba660f37e9-1662080126/digital-futures-in-mind-report-aug-2022-final.pdf> : s.n., 2022.
27. *From Digital Mental Health Interventions to Digital "Addiction": Where the Two Fields Converge*. Aboujaoude E, Gega L. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32038336/>, 2020, Front Psychiatry.
28. *Android and iPhone Mobile Apps for Psychosocial Wellness and Stress Management: Systematic Search in App Stores and Literature Review*. Lau N, O'Daffer A, Colt S, Yi-Frazier JP, Palermo TM, McCauley E, Rosenberg AR. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32357125/>, 2020, JMIR Mhealth Uhealth.
29. *The future of digital mental health in the post-pandemic world: Evidence-based, blended, responsive and implementable*. Alvarez-Jimenez, Aswin Ratheesh and Mario. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00048674211070984>, 2022, Australian & New Zealand Journal of Psychiatry.
30. *Digital Mental Health and COVID-19: Using Technology Today to Accelerate the Curve on Access and Quality Tomorrow*. Torous J, Jän Myrick K, Rauseo-Ricupero N, Firth J. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7101061/>, 2020, JMIR Ment Health.
31. *An overview of and recommendations for more accessible digital mental health services*. Lattie, E.G., Stiles-Shields, C. & Graham, A.K. <https://www.nature.com/articles/s44159-021-00003-1>, 2022, Nat Rev Psychol.
32. *Digital Mental Health for Young People: A Scoping Review of Ethical Promises and Challenges*. Blanche Wies, Constantin Landers and Marcello Ienca. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fdgth.2021.697072/full>, 2021, Front. Digit. Health.
33. Lores, Enrique. Achieving digital equity means tackling 'tech poverty'. [En ligne] 2021. <https://www.weforum.org/agenda/2021/06/digital-equity-tackling-tech-poverty/>.
34. OECD. Inequalities in Digital Proficiency: Bridging the Divide. *Students, Computers and Learning*. s.l. : <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264239555-8-en.pdf?expires=1671601326&id=id&accname=guest&checksum=310EA0D286221B1C3B1CF5E0593CF80E>, 2015.
35. Soon, Dr. Digital inequality a risk to digital literacy Addressing the digital divide. [En ligne] 2020. <https://ipur.nus.edu.sg/insights-commentarie/digital-inequality-a-risk-to-digital-literacy/>.
36. Forum, European Youth. *Making digitalisation work for young people* . <https://www.youthforum.org/files/220823-PP-digitalisation.pdf> : s.n., 2022.



[www.mhe-sme.org](http://www.mhe-sme.org)

**Mental Health Europe (MHE)** is the largest independent network organisation representing people with mental health problems, their supporters, care professionals, service providers and human rights experts in the field of mental health across Europe. Its vision is to strive for a Europe where everyone's mental health and wellbeing flourishes across their life course. Together with members and partners, MHE leads in advancing a human rights, community-based, recovery-oriented, and psychosocial approach to mental health and wellbeing for all.



**Financé par  
l'Union  
européenne**

Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que les auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou du programme CERV de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables.