



Cet essai contrôlé randomisé a étudié l'efficacité de la combinaison d'un accompagnement en matière de santé et d'un programme de gestion en cybersanté pour les patients souffrant de maladies chroniques comme l'ostéoporose, les maladies respiratoires chroniques et l'arthrite.

## 8. L'efficacité de l'accompagnement en matière de santé et d'un programme de gestion en cybersanté

L'étude visait à déterminer comment l'accompagnement en matière de santé et un programme d'autogestion fondé sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) amélioreraient les stratégies d'autogestion, les comportements en matière de santé et le bien-être général. Les résultats ont montré que la combinaison de l'accompagnement en matière de santé et des TIC permettait d'obtenir des résultats nettement meilleurs sur le plan de l'autogestion et de l'amélioration des comportements sains comparativement aux TIC seules ou aux soins habituels.

L'inclusion de cette étude, bien qu'elle provienne du secteur des soins de santé, donne des renseignements précieux sur les stratégies d'autogestion. L'article se penche sur l'impact de l'accompagnement en matière de santé combiné à des programmes de gestion électronique sur l'autogestion des maladies chroniques. Il souligne l'importance des stratégies d'autogestion, qui sont cruciales pour une amélioration durable — un principe qui s'aligne sur de nombreuses philosophies d'accompagnement financier étayées par la littérature.

### 1. Les raisons de la baisse du taux de rétention :

- **Obstacles technologiques** : Les participants qui n'étaient pas à l'aise ou qui n'étaient pas familiers avec l'utilisation des téléphones intelligents ou du programme électronique ont eu des difficultés à rester engagés.
- **Des attentes élevées en matière de résultats immédiats** : Certains participants se sont découragés lorsqu'ils ont constaté que leur état de santé ne s'améliorait pas immédiatement, ce qui les a amenés à se désengager.
- **Temps consacré à l'accompagnement** : Les séances d'accompagnement nécessitaient un investissement en temps important (20 séances sur 12 semaines), ce que certains participants ont trouvé difficile à maintenir.

## 2. Les éléments favorisant la rétention :

- **Accompagnement personnalisé** : Les participants qui ont reçu un accompagnement personnalisé correspondant à leurs objectifs de santé individuels étaient plus susceptibles de rester engagés.
- **Combinaison de la technologie et de l'interaction humaine** : L'approche en duo combinant la gestion électronique et l'accompagnement en matière de santé a permis aux participants de suivre leurs progrès numériquement tout en recevant un soutien humain, ce qui a amélioré le taux de rétention.
- **Progrès échelonnés et établissement d'objectifs** : Les participants qui ont établi de petits objectifs de santé réalisables avec leur accompagnateur ont constaté des améliorations graduelles, ce qui les a motivés à rester dans le programme.

## 3. Les stratégies et les recommandations de pratiques exemplaires :

### Les stratégies qui ont réussi :

- **Combiner l'accompagnement et les TIC** : La combinaison de l'accompagnement humain et d'une plateforme numérique d'autogestion a amélioré significativement les comportements d'autogestion et l'activité physique, ce qui indique que l'interaction humaine est essentielle pour améliorer l'utilisation de la technologie.
- **Points de contact fréquents** : Les séances d'accompagnement ont eu lieu à intervalles fréquents, avec des vérifications périodiques pour suivre les progrès, ce qui a aidé les participants à se sentir responsables et motivés.
- **Utilisation d'outils d'auto-évaluation** : Le programme comprenait des outils permettant aux participants d'évaluer leurs progrès sur une base régulière, ce qui les a aidés à rester informés de l'amélioration de leur santé et les a encouragés à continuer à participer au programme.

### Les stratégies qui ont échoué :

- **Approche axée uniquement sur les TIC** : Le groupe qui n'a utilisé que la plateforme de TIC sans être accompagné par une personne a connu des améliorations moins significatives en matière de gestion de la santé et de l'activité physique, ce qui démontre les limites de la technologie lorsqu'elle est utilisée sans soutien personnel.
- **L'intensité élevée du programme d'accompagnement** : L'intensité et la fréquence des séances d'accompagnement (20 séances en 12 semaines) ont pu être accablantes pour certains participants, ce qui a contribué au taux d'abandon.

## Hiérarchisation des résultats :

Les éléments les plus pertinents en matière de rétention dans le cadre de l'accompagnement financier, en particulier pour les Canadiennes et les Canadiens ayant un faible revenu, sont les suivants :

- 1. L'interaction humaine combinée à la technologie :** La combinaison d'outils numériques et d'un accompagnement personnel améliore considérablement la rétention et les résultats. Cette approche hybride peut être appliquée dans le cadre de l'accompagnement financier, où la technologie permet de suivre les objectifs financiers, mais où les accompagnateurs humains fournissent un soutien émotionnel et stratégique.
- 2. Vérifications périodiques et suivi des progrès :** Des suivis et des vérifications périodiques aident les participants à s'engager et à se responsabiliser. Dans le cadre de l'accompagnement financier, cela peut se traduire par des bilans périodiques des progrès financiers et la modification des objectifs.
- 3. Accompagnement personnalisé :** Adapter l'accompagnement aux besoins et aux objectifs de la personne permet d'améliorer l'engagement et les résultats. Dans un contexte financier, cela pourrait signifier personnaliser l'accompagnement en fonction de défis ou d'aspirations financières précises.

## Contexte des pratiques exemplaires :

- **La technologie à elle seule ne suffit pas :** Cette étude montre que si les programmes axés sur les TIC fournissent des outils précieux, ils ne sont pas aussi efficaces sans interaction humaine. Dans le cadre de l'accompagnement financier, la technologie, comme les applications de budgétisation ou les plateformes d'établissement d'objectifs, devrait être combinée à un accompagnement personnel de la part des accompagnateurs afin d'améliorer le taux de rétention.
- **Gérer les attentes :** Tout comme pour la gestion de la santé, l'accompagnement financier demande de gérer les attentes des participants en ce qui concerne les progrès. L'établissement d'objectifs financiers réalistes et échelonnés permet d'éviter le découragement et le désengagement lorsque les résultats immédiats ne sont pas visibles.