

Télépratique auprès des étudiants

Présentation offerte aux équipes des services aux
étudiants du réseau de l'Université du Québec

25 avril et 1^{er} mai 2019



PRÉSENTATRICES

Lise Lachance

Professeure-chercheure
Département d'éducation et
pédagogie
Université du Québec à Montréal
lachance.lise@uqam.ca

Lucie Boisvert

Conseillère au soutien aux
étudiants en situation de handicap
Université TÉLUQ
Lucie.Boisvert@teluq.ca



PLAN DE LA PRÉSENTATION

- ▬ Quelques définitions
- ▬ Avantages et inconvénients liés à la télépratique
- ▬ Balises professionnelles
- ▬ Quelques grands enjeux et défis
- ▬ Évaluation de pertinence, modalités d'intervention et efficacité
- ▬ Conclusion

1

A word cloud containing various terms related to digital health and telemedicine. The most prominent words are 'distance', 'web', 'intervention', and 'technology'. Other visible terms include 'cyberpsychologie', 'computer', 'cybercounseling', 'interventions', 'télésanté', 'internet', 'email', 'pratique', 'santé', 'web', 'online', 'assisted', 'counseling', 'chat', 'courriel', 'consultation', 'télépratique', 'mediated', 'cybertherapy', 'telehealth', and 'télépsychologie'.

QUELQUES DÉFINITIONS

Télépratique, télésanté,
télépsychologie

TÉLÉPRATIQUE

(Conseil interprofessionnel du Québec, 2016)

“ La télépratique est *l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication*. Elle comprend la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance, la téléassistance, la téléimagerie, mais aussi des activités de formation et de supervision. La notion de télépratique inclut la télésanté.

“ Échange à distance de données en matière de santé et de services sociaux, réalisé à l'aide des technologies de l'information et de la communication, que ce soit à des fins d'information, de traitement, de recherche, de gestion ou de formation

Terme général qui regroupe un ensemble d'applications, dont la télémédecine, la télépsychiatrie, la télépsychologie, etc.



TÉLÉPSYCHOLOGIE

Prestation de services psychologiques à l'aide de TIC, lesquelles comprennent, sans s'y limiter :

- Téléphone
- Applications mobiles
- Vidéoconférences interactives
- Courriels
- Clavardage
- Textos
- Internet (sites Web d'entraide, blogues et médias sociaux)

- ▬ L'information transmise peut être **écrite** ou comprendre des **images**, des **sons** ou d'autres données.
- ▬ Les communications peuvent être **synchrones**, avec plusieurs parties qui communiquent en temps réel ou **asynchrones**.
- ▬ Les technologies peuvent s'**ajouter** aux services classiques de personne à personne ou être utilisées **seules**.

Partage de pratique

Témoignage de Lucie sur son
expérience avec les TIC

2

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

TÉLÉPRATIQUE



POINT DE VUE DES CLIENTS

Avantages

- ▬ Bassin étendu de spécialistes
- ▬ Accessibilité et commodité
- ▬ Disponibilités des services (zones rurales, régions éloignées, situation de crise)
- ▬ Incitatif à la demande d'aide, anonymat
- ▬ Disposition favorable au dévoilement
- ▬ Normalisation liée à la consultation

Inconvénients

- ▬ Sécurité et confidentialité
- ▬ Sources d'interférence ou d'interruption
- ▬ Disponibilité, qualité et maîtrise des outils technologiques
- ▬ Restriction en fonction de certaines problématiques traitées



POINT DE VUE DES PROFESSIONNELS

Avantages

- ▬ Offre de services spécialisés
- ▬ Dispensation de services de façon plus sécuritaire
- ▬ Cumul de responsabilités variées (ex., clinique, supervision, formation, recherche)
- ▬ Génération d'un revenu à faible coût dans des moments libres
- ▬ Conciliation travail-vie privée

Inconvénients


- ▬ Sécurité et confidentialité
- ▬ Compétences additionnelles requises
- ▬ Outils mal adaptés en regard des codes de déontologie, pannes
- ▬ Identité du client
- ▬ Perte des indices non verbaux, crainte d'être mal compris
- ▬ Gestion des situations de crise
- ▬ Porosité des frontières travail-vie privée

3

BALISES PROFESSIONNELLES

TÉLÉPRATIQUE

BALISES PROFESSIONNELLES À L'ÉGARD DE LA TÉLÉPRATIQUE

Lois et règlements 	Le professionnel qui exerce au moyen de la télépratique doit, en plus des lois et règlements régissant l'usage des TIC, respecter les lois et règlements régissant sa pratique professionnelle.
Standards ou normes de pratique	Le professionnel qui exerce au moyen de la télépratique doit référer aux mêmes standards ou normes de pratiques que l'intervention en présentiel.
Responsabilités et devoirs déontologiques	Le professionnel qui utilise la télépratique demeure pleinement responsable des actes qu'il pose et engage sa responsabilité professionnelle. Il doit remplir les mêmes devoirs et obligations déontologiques qu'en présentiel.
Pertinence de recourir à la télépratique	Le professionnel doit utiliser son jugement professionnel lorsqu'il est question d'utiliser la télépratique, à savoir si ce moyen est approprié ou non pour le client/patient.
Consentement	Le professionnel doit obtenir, en tout temps, un consentement libre et éclairé tant pour les soins/services dispensés que pour l'utilisation de la télépratique.
Confidentialité de la séance	Le professionnel doit s'assurer de la confidentialité de toute séance servant à une prestation de service à distance.
Protocole d'urgence	Les professionnels ayant recours à la télépratique doivent préalablement établir un plan afin de traiter les situations d'urgence, qu'elles soient d'ordre technique ou clinique, afin de s'assurer de la sécurité physique et psychologique de la personne requérant des soins/services par cette modalité.
Fiabilité des appareils de mesure ou autres applications mobiles	Le professionnel doit s'assurer que l'appareil de mesure ou l'application mobile qui est utilisé lors d'un service à distance est fiable. Les résultats obtenus et l'interprétation doivent être valides et identiques à ceux obtenus en présentiel.
Interopérabilité	Le professionnel doit, dans les contextes où cela s'applique, veiller à ce que l'application ou le logiciel utilisé soit interopérable avec les systèmes utilisés.



LOIS ENCADRANT LA TÉLÉPRATIQUE

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) vs HIPAA (É-U)

Confidentialité des renseignements

Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12); Code des professions (chapitre C-26); Code civil du Québec (art. 37); Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2, art. 19); Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1, art. 13); Code de déontologie (selon les professions)

Sécurité des renseignements de santé

Loi sur les services de santé et services sociaux (art. 108.1); Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (art.10); Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (art. 63.1)

Loi sur la communication effectuée

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (chapitre C-1.1)

Loi sur la protection de l'information

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (art. 70.1); Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (art.17)



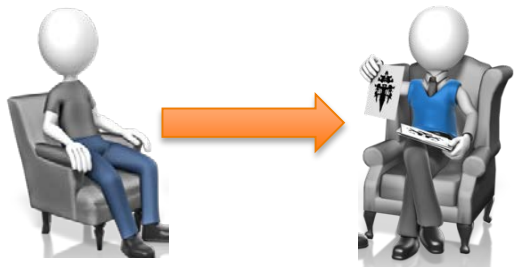
CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL

On parle de contexte interjuridictionnel lorsqu'une situation de télépratique concerne deux ou plusieurs juridictions.
(p. ex., service rendu par un professionnel au Québec à un client dans une autre province du Canada ou ailleurs dans le monde)

1- PRIMAUTÉ DE L'ENDROIT OÙ SE TROUVE LE PROFESSIONNEL

Le client/patient se déplace virtuellement vers le professionnel.

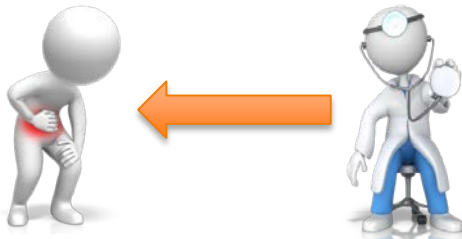
- Le professionnel doit être membre de l'ordre ayant compétence sur le territoire où il exerce (pose des actes).



2-PRIMAUTÉ DE L'ENDROIT OÙ SE TROUVE LE CLIENT/PATIENT

Le professionnel se déplace virtuellement vers le client/patient.

- Le professionnel doit être membre de l'ordre ayant compétence sur le territoire où réside le client/patient.



3-MOBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE Accord de libre-échange canadien (1er juillet 2017)

(www.workersmobility.ca)

- Selon cet accord, le professionnel sera accrédité à exercer une profession ou un métier réglementé n'importe où au Canada, là où la possibilité d'exercer cette profession existe.
- ePassport (États-Unis)



4

QUELQUES GRANDS ENJEUX ET DÉFIS

TÉLÉPRATIQUE



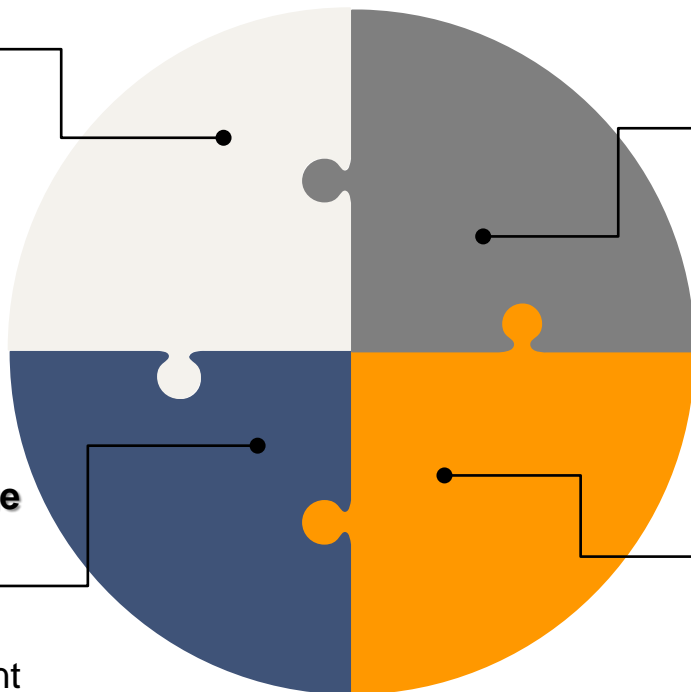
QUELQUES GRANDS ENJEUX ET DÉFIS

Demandes des clients

Tendance lourde
Crainte de l'inconnu
Évaluation de pertinence
Efficacité

Évolution technologique

Mise à jour constante
Temps requis
Coûts liés à l'achat et à l'entretien de l'équipement



Littératie numérique

Connaissances et formation

Protection et sécurité

Responsabilités
Domaine d'expertise
Fiabilité des systèmes
Manque de balises claires
Lois canadiennes et autres (contexte interjuridictionnel)



CHOIX D'OUTILS TECHNOLOGIQUES



Confidentialité/Sécurité

- Localisation du serveur, certificat de sécurité
- Chiffrement
- Type de branchement (sans PIN)
- Solution Web, sans traçabilité
- Gestion de l'agenda (option d'exportation)



Expérience des clients

- Langue d'utilisation
- Facilité d'utilisation et sans frais
- Compatibilité, interopérabilité
- Qualité vidéo
- Qualification des professionnels



Normes de pratique

- Affichage du permis
- Consentement, code de déontologie
- Procédure en cas d'interruption de signal (localisation)
- Notes inaltérables
- Paiement en ligne sans intermédiaire (bureau virtuel)

Partage de pratique

Balises professionnelles, défis et expérience liée aux outils utilisés

5

PERTINENCE, MODALITÉS D'INTERVENTION ET EFFICACITÉ

TÉLÉPRATIQUE



ÉVALUATION DE PERTINENCE

Facteurs à considérer

- Problématique du client (nature et sévérité du problème)
- Discussion avec le client en fonction de l'expertise (objectifs et attentes)
- Mesures d'urgence
- Culture du client
- Capacité technique, équipement et environnement propice (moyens alternatifs en cas de panne)
- Décision du lieu du premier rendez-vous (ouverture du dossier)
- Moyens d'assurer la continuité et disponibilité (à discuter)

Critères de pertinence

(Tarp et al., 1997)

- Choix plutôt qu'une obligation
- Client et intervenant ne perçoivent pas de différence avec le face à face
- Favorise le sentiment de sécurité chez le client
- Flexibilité d'horaire
- Encourage la persévérance dans le traitement
- Utilisation en alternance avec des interventions en face à face



MODALITÉS D'INTERVENTION

SYNCHRONE (en temps réel)

AVANTAGES

- Possibilité de prendre rendez-vous
- Sentiment de présence créé par l'échange en temps réel
- Interactions plus spontanées; dévoilement moins censuré par le client
- Effort d'être avec la personne pour un rendez-vous peut être interprété comme un signe d'engagement
- Signaux psychologiques significatifs disponibles (p. ex., pauses dans la conversation, arrivée en retard, absence)

INCONVÉNIENTS

- Inconvénients liés à la prise de rendez-vous (p. ex., fuseaux horaires)
- Perte du temps de réflexion entre les échanges pour formuler sa réponse
- Association de la thérapie au rendez-vous; perte de l'impression d'un processus quotidien et continu par le client

ASYNCHRONE (avec un délai)

AVANTAGES

- Aucune contrainte liée à la prise de rendez-vous
- Réponse à un moment opportun, lorsque les personnes sont prêtes et disposées
- Espace de réflexion qui permet au client et au professionnel de réfléchir et de rédiger une réponse (impulsivité, soi observateur, réactions de contre-transfert, etc.)

INCONVÉNIENTS

- Difficulté à évaluer le temps passé en ligne aux fins de facturation; pas encore de normes disponibles
- Réduction du sentiment de présence
- Perte de la spontanéité en contexte d'interaction et d'informations révélatrices sur un client
- Possibilité d'une perte du sens de l'engagement dans l'ici et maintenant
- Perte de certains signaux psychologiques significatifs disponibles (p. ex., pauses dans la conversation, absences) bien que le rythme et la longueur des réponses dans une communication asynchrone en fournissent d'autres



MODALITÉS D'INTERVENTION

INVISIBILITÉ (OU NON)

AVANTAGES

Être un client invisible peut réduire ou éliminer la stigmatisation liée à la consultation. Certains clients invisibles peuvent bénéficier de manière significative d'une expérience d'apprentissage par procuration, c'est-à-dire en consultant le matériel disponible sur l'expérience d'autres personnes.

Certains clients sont plus à l'aise et expressifs lorsqu'ils croient qu'un thérapeute humain n'est pas présent.

L'invisibilité du thérapeute peut être utile dans la formation des professionnels en relation d'aide.

INCONVÉNIENTS

L'invisibilité du thérapeute ou du client pose des problèmes éthiques, notamment à l'égard de la confidentialité.

L'idée d'être complètement « invisible » peut donner un faux sentiment de sécurité au client ou au thérapeute.

L'engagement du client ou du thérapeute envers la thérapie peut être considérablement réduit en l'absence de l'autre (en contexte asynchrone).



RECOMMANDATIONS

- Porter attention à la communication en raison des sources de distraction
- Être à l'affût de signaux de malaise et d'indisposition en regard de la télépratique (p. ex., difficulté à exprimer quelque chose, besoin constant de se faire rassurer par l'intervenant sur sa présence, regard fuyant, attention portée à son image plutôt qu'à sa présence)
- Porter une attention à la sécurité et à la confidentialité des informations
- Se réserver du temps supplémentaire pour protéger celui dédié à l'intervention
- Évaluer régulièrement les modalités d'intervention en ligne avec le client

POUR VIVRE UNE EXPÉRIENCE POSITIVE DE TÉLÉPRATIQUE

Étape 1

- Mettre l'accent sur le processus d'intervention et utiliser la technologie en soutien, si pertinente

Étape 2

- Choisir les technologies en fonction des objectifs à atteindre

Étape 3

- Se familiariser avec les technologies retenues et les expérimenter avec des collègues

Étape 4

- Préparer un plan B (en cas de problèmes techniques)



EFFICACITÉ

QUELQUES CONSTATS SCIENTIFIQUES

- La télépratique est plus efficace que l'absence de traitement et généralement aussi efficace que les interventions en personne lorsqu'elle est réalisée ou guidée par un professionnel.
- Lorsque le client/patient choisit de recevoir des services en ligne :
 - ✓ l'alliance thérapeutique est plus forte;
 - ✓ les résultats sont équivalents ou supérieurs à une intervention en personne;
 - ✓ le contexte est moins stigmatisant pour le client/patient.
- La grande majorité des études sur la télépratique visait des personnes ayant un trouble de léger à modéré.
- Les résultats des différentes études sont favorables face à la télépratique, mais les limites méthodologiques et l'hétérogénéité des échantillons compromettent la capacité à tirer de solides conclusions.
- Une des principales difficultés de recueillir des données probantes sur un sujet en constante évolution, comme la télépratique, vient du fait que la technologie risque d'avoir évolué, voire même d'être devenue désuète, au moment de l'analyse des publications.
- Que ce soit pour un traitement en individuel, en groupe ou encore pour l'exercice de la supervision, la plupart des recherches insistent sur l'importance de maîtriser son domaine d'expertise avant de tenter une expérience en ligne.

Partage de pratique

Expérience ayant mené à la télépratique, ajustement requis et perception d'efficacité



CONCLUSION

Nouvelle modalité d'intervention

pouvant compléter les pratiques usuelles ou en remplacer certaines

Pratique incontournable

à baliser, à optimiser et à déployer

Porosité des frontières travail-vie privée

à apprivoiser et à gérer efficacement

QUESTIONS ET ÉCHANGE

