

La télépratique chez les professionnels des services complémentaires

De nouvelles possibilités pour intervenir grâce au numérique

Julia Gaudreault-Perron, chargée de projet
Solange Racine, directrice de l'École en réseau
21 mai 2015, Lévis

Plan de l'atelier

- > Le CEFRIO
- > Définir l'intervention en réseau
- > L'École en réseau : un contexte fertile pour expérimenter l'intervention en réseau
- > Retombées et enjeux

Le CEFRIO

Le CEFRIO

Une expertise unique en matière d'appropriation et d'utilisation du numérique

Notre mission

« Contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique, comme levier de l'innovation sociale et organisationnelle »

Ce qui nous distingue

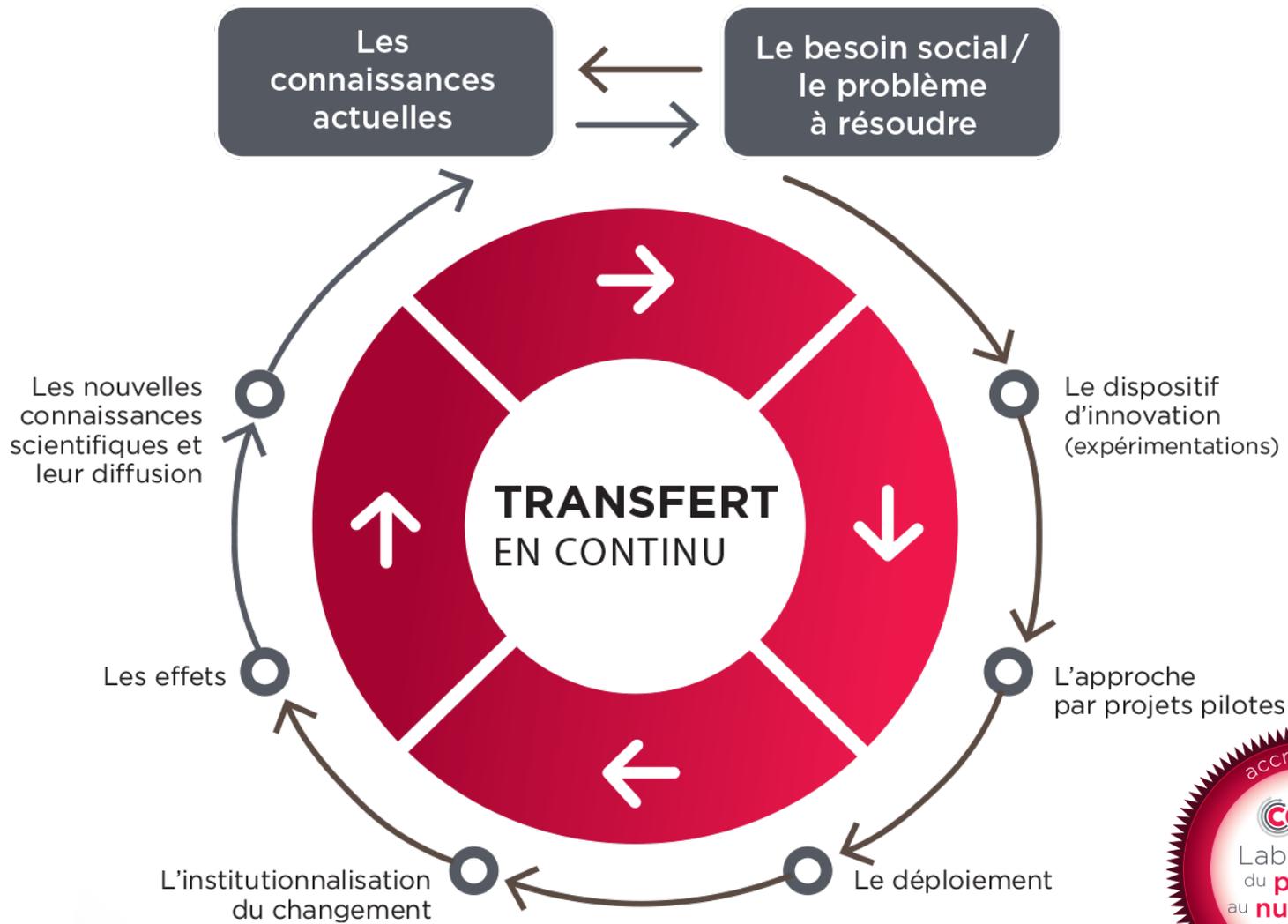
Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des TIC

150 membres universitaires, gouvernementaux et du privé dans tous les secteurs d'activités

Deux lignes d'affaires : projets pilotes et enquêtes

Collaboration de quelque 80 chercheurs universitaires dans les projets

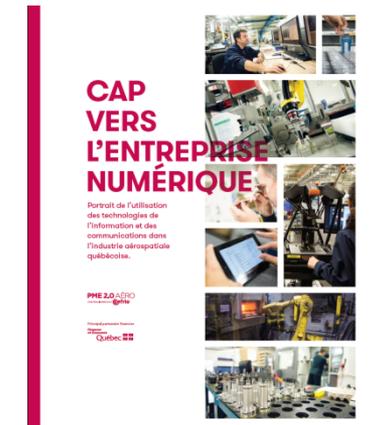
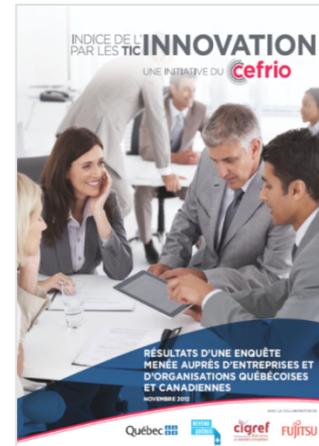
Modèle d'innovation du CEFRIO



Projets de recherche-expérimentation

L'an dernier, **34** projets mettant à contribution **157** partenaires de projet et **41** chercheurs associés dont :

- École en réseau
- PME 2.0
- Indice de l'innovation par les TIC
- Communautés de pratique
- Unité mobile de formation
- Transfert des compétences
- **ma première ligne numérique en santé**



Le Québec numérique en 2015

- ≈ **80 %** des Québécois sont internautes, presque toujours à haute vitesse
- Jusqu'à **74 ans**, la majorité des adultes en sont des utilisateurs actifs
- **20,5 heures** d'utilisation active moyenne par semaine (dont 7 h **sur mobile**)
- **Multiplication** des écrans et appareils : **44 %** des adultes possèdent un téléphone intelligent, **26 %** une tablette
- L'usage des médias sociaux **s'intensifie** et se dissémine dans la population (85 % des internautes)
- Internet pour **se divertir, échanger, s'informer, réaliser des transactions**

Définir l'intervention en réseau

Mise en contexte

- > Internet au Québec = 84,1 % utilisateurs réguliers
- > Transformation des pratiques à l'ère du numérique
- > Génération C et la suivante
- > Pénurie de ressources spécialisées en milieu scolaire et manque de temps

L'intervention en réseau comme nouvelle possibilité

Accompagner et intervenir en réseau suppose qu'un professionnel ou une professionnelle (psychologue, c. o., orthophoniste, cp, orthopédagogue, AVSEC, etc.) utilise Internet et des technologies reliées, dans sa pratique d'intervention auprès d'un adulte ou d'un jeune.

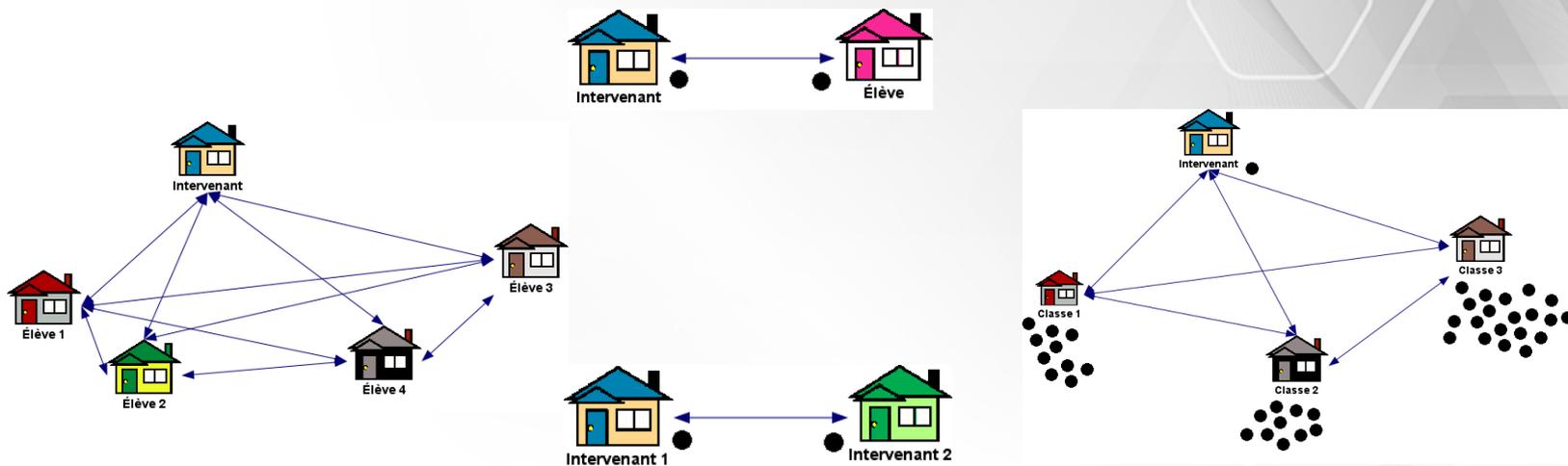
Privilégier un modèle hybride...

...qui combine la présence en personne et la présence en réseau

L'intervention en réseau ne vise pas à remplacer la présence des intervenants dans les milieux, mais à offrir plus de possibilités dans l'organisation de leur travail, compte tenu des besoins identifiés.

Une variété de configurations

Il n'existe pas un modèle unique d'intervention en réseau mais plutôt une variété de configurations selon les besoins, le contexte et le rôle professionnel.



Trois conceptualisations de Suler (2008)

Approche 1

Interventions
préexistantes offertes par
ordinateur

Approche 2

Exploration de nouvelles
pratiques spécifiques à un
moyen de communication

Approche 3

Combinaison et
adaptations des modes de
communications en
réseau pour répondre aux
besoins spécifiques

Gains potentiels

- > Réduction des transferts de patients
- > Réduction des déplacements des professionnels et des patients
- > Réponse aux besoins des populations sous-desservies
- > Renforcement des connaissances des professionnels et des patients et réduction de l'isolement en région rurale

Lehoux, Battista, & Lance (2000)

**Un contexte fertile pour l'
émergence de pratiques
professionnelles en réseau**

École éloignée en réseau (ÉÉR)

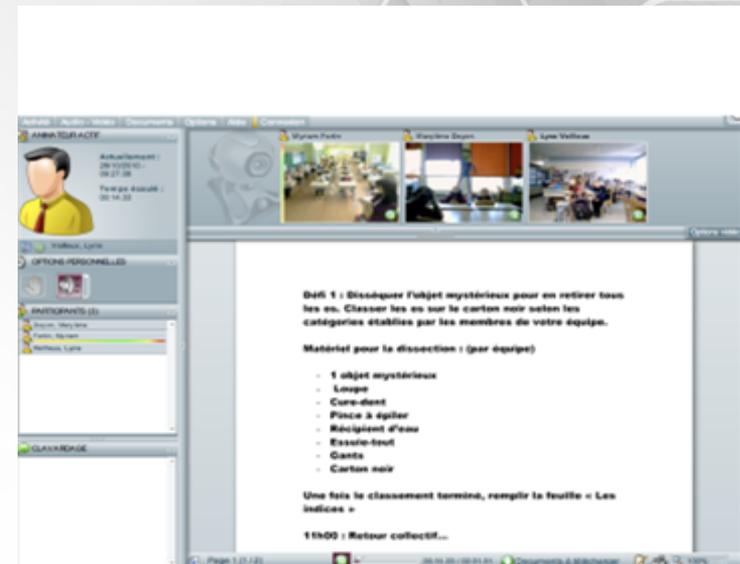
- > 2002 : Améliorer vitalité des petites écoles en région grâce au réseau ;
- > Contexte : éloignement et baisses démographiques :
 - Peu d'élèves donc peu d'interaction ;
 - Classes multiâges/multiprogrammes ;
 - Isolement professionnel ;
 - Peu d'ouverture sur le monde pour les élèves.
- > Phase V : vers l'institutionnalisation du modèle.

Les outils technologiques utilisés



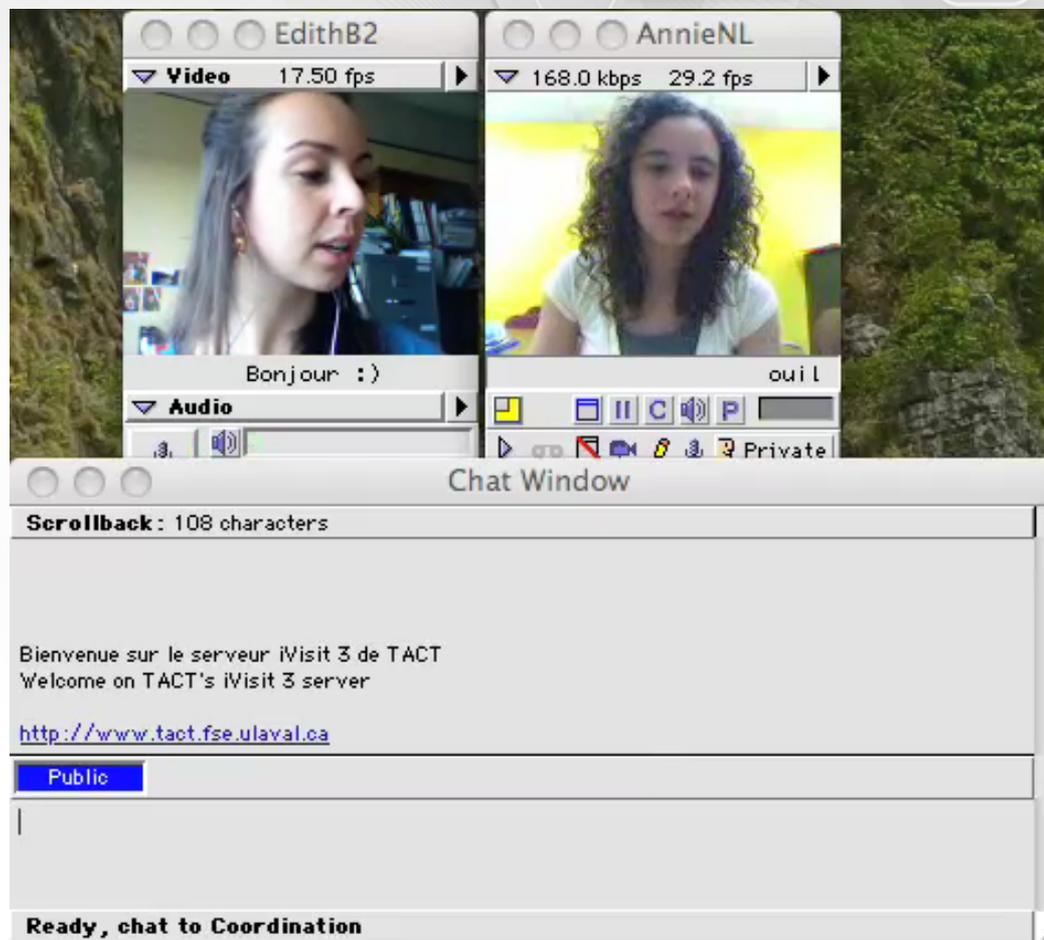
Plateforme de visioconférence :
Via (<http://via.eer.qc.ca>)

Plateforme d'écriture collaborative : Knowledge Forum
(<http://kf.eer.qc.ca>)



Des professionnels près de la classe

- > Conseillers pédagogiques
- > Orthopédagogues



Professionnels en réseau

- > Quelques orthophonistes, conseillers d'orientations, psychoéducateurs et autres professionnels expérimentent la mise en réseau entre eux pour se concerter puis, auprès des élèves pour intervenir, individuellement ou en petits groupes.



Retombées et enjeux

Bénéfices perçus de l'intervention en réseau auprès des élèves

- > Pour les intervenants :
 - Plus de temps d'intervention ;
 - Moins de temps et de frais de déplacements ;
 - Possibilité d'intervenir en petits groupes ;
 - Renouvellement de la pratique;
 - Facilitation de la concertation et de la collaboration.

- > Pour les élèves :
 - Accessibilité des services ;
 - Maintien de suivis ;
 - Diminution de la stigmatisation à aller consulter (voire privilège) ;
 - Augmentation de la motivation à consulter ;
 - Rencontre d'autres élèves vivant des difficultés similaires.

Les questions soulevées

- > Le lien à distance...?
- > La confidentialité sur Internet... ?
- > L'éthique professionnelle... ?

Le lien à distance

« J'ai d'abord cette distance qui me questionne: comment on intervient quand on est habitué d'intervenir avec tout notre corps, avec nos gestes, bien plus qu'une réaction au visage ? Ce qui me rassure c'est que les enfants, nos jeunes en général, ont probablement beaucoup moins d'appréhensions à ce niveau... Il y a une distance que moi j'imagine qui n'est pas si importante pour eux. »

Le lien à distance

- > Distance réelle, proximité virtuelle
- > Vidéoconférence vs clavardage, courriel ou téléphone
- > Façons de faire pour favoriser le lien en vidéoconférence
- > Maintien du lien entre des acteurs par la fréquence des contacts
- > Adulte à distance qui s'intéresse à l'élève
- > Modèle hybride

La confidentialité

- > Pourquoi une plateforme plus qu'une autre ?
- > Enregistrement
- > Mesures à prendre
- > Les TIC comme moyen de favoriser la confidentialité

Enjeux éthiques

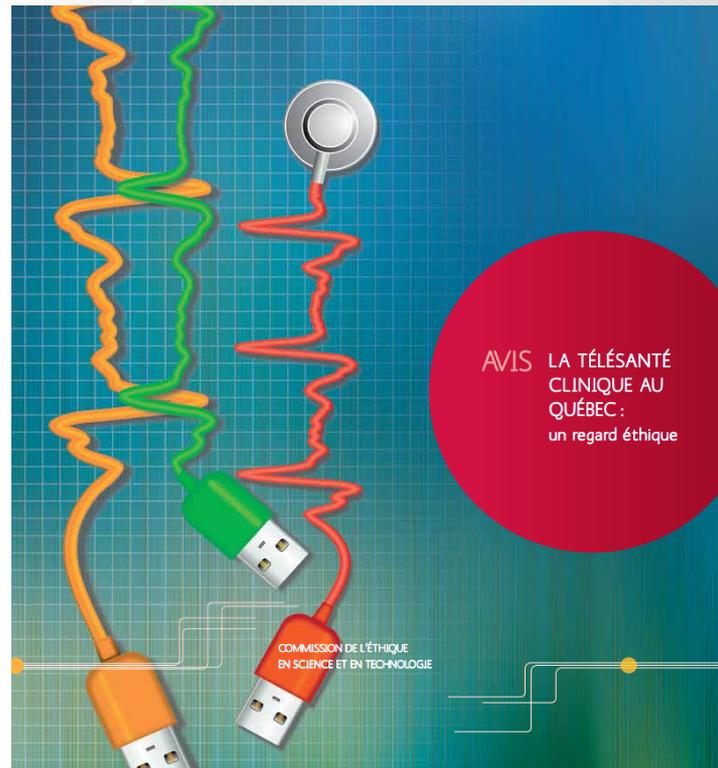
- > Normes qui font leur apparition :
 - Lignes directrices de la Société canadienne de psychologie
 - Fiche-conseil de l'Ordre des psychologues du Québec
 - Pistes de réflexion de l'Ordre des c.o. :
 - Impact des TIC sur la qualité de la relation
 - Consentement libre et éclairé (parler des TI)
 - Connaissances et habiletés en TI

“Ce mode de communication ne vient en aucun cas amoindrir vos obligations envers vos clients”



Enjeux éthiques (suite)

Avis sur la télésanté clinique au Québec :



Enjeux en interaction

Sécurité de l'élève



Disponibilité de l'intervention

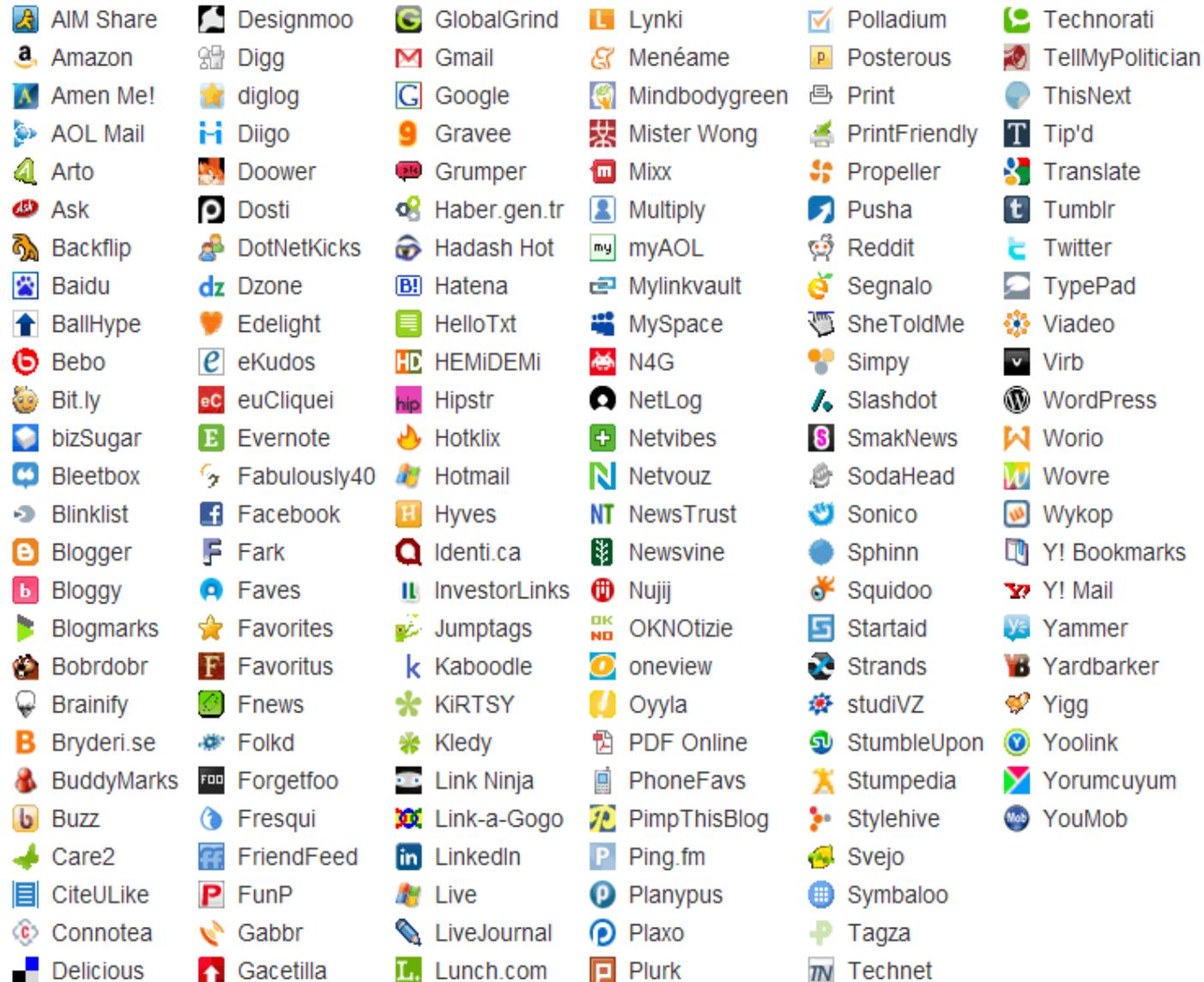
Confidentialité de l'intervention

Quelles possibilités pour les professionnels sur les médias sociaux ?

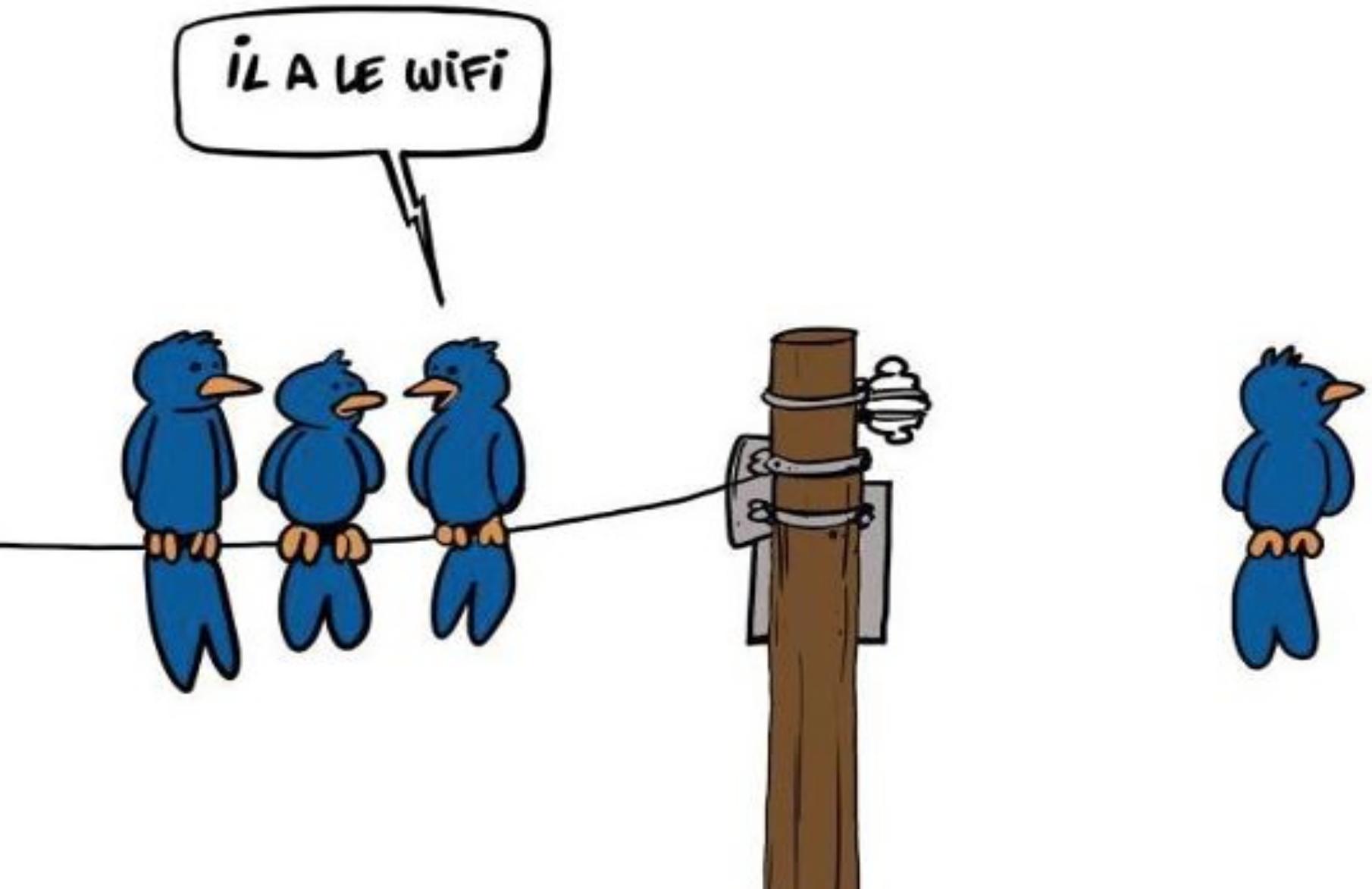
- > Espace où se trouve la génération C
- > « Veille » sur Facebook pour élève au sujet duquel on a des craintes
- > Être « ami » avec ses clients ?
- > Identité numérique
- > Une page pour donner des infos

Le rôle de l'internaute dans l'univers du web 2.0

- > Il cherche
- > Il partage
- > Il diffuse
- > Il commente
- > Il réagit
- > Il questionne
- > Il contrôle
- > ...



Mobilité: un autre univers de possibles



Pour tout renseignement supplémentaire, communiquez avec nous :

info@cefrio.qc.ca
www.cefrio.qc.ca

BUREAU DE QUÉBEC (siège social)
888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6
Tél. : 418-523-3746

BUREAU DE MONTRÉAL
550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 1770, Tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9
Tél. : 514-840-1245

Merci !

Principal partenaire financier :

*Enseignement supérieur,
Recherche, Science
et Technologie*

Québec 

**cefrio**
L'EXPÉRIENCE DU NUMÉRIQUE