

L'intervention à distance ou à l'aide des technologies : la préparation

L'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) peut être d'une grande aide lorsqu'elle se fait au bénéfice de la personne¹ qui recourt aux services du psychoéducateur. Elle peut permettre un accès à des services à distance lorsque ceux-ci sont peu ou non disponibles dans la région où vit la personne. Elle peut également permettre de soutenir le client entre les rencontres ou dans son autonomie à l'aide d'applications mobiles.

L'utilisation des technologies s'avère être un moyen de mise en interaction (relation), et en tant que tel, elle fait partie de l'ensemble des composantes dont le psychoéducateur tient compte dans sa préparation. Par ailleurs, une bonne préparation permet que cette utilisation soit réussie, au bénéfice de la personne auprès de laquelle le psychoéducateur intervient, le client.

S'assurer de la pertinence

Bien que certaines technologies nous apparaissent utiles pour offrir des services à distance, plusieurs éléments pourraient présenter une contrainte importante à cette utilisation, voire constituer une contre-indication à celle-ci :

Ce qu'il faut savoir

- Le client n'a pas accès à la technologie choisie, en raison de l'impossibilité pour lui d'utiliser un ordinateur, une tablette ou autre, en raison de la désuétude de son système informatique ou de son incompatibilité avec l'application choisie, ou encore en raison de l'impossibilité physique pour le client d'utiliser la technologie, etc.;
- Le client possède une capacité intellectuelle ne lui permettant pas de comprendre minimalement les opérations à réaliser;
- Les habiletés techniques du client ne lui permettent pas d'effectuer les opérations techniques requises;
- La capacité limitée du client à comprendre les risques et les limites de l'utilisation des TIC proposée;
- Les valeurs et normes culturelles du client ou de son entourage pour lesquelles cette utilisation ne convient pas;
- La présence de limitations au plan de la santé physique et mentale qui pourraient nuire à l'intervention à l'aide des TIC ou présenter un risque potentiel pour le client dans ce type de prestation de service;
- La présence d'éléments contextuels qui limitent ou proscrivent l'utilisation des TIC;
- Les aspects cliniques qui pourraient faire obstacle à l'utilisation des TIC ou encore qui justifient de ne pas y recourir;
- L'absence de consentement libre et éclairé.

Ce feuillet illustre les sections suivantes des lignes directrices sur l'utilisation des TIC (à paraître):

- S'assurer de la pertinence (section 5.1.1)
- Mettre en place les conditions qui favoriseront l'atteinte des objectifs (section 5.1.2)
- Prévoir et gérer les risques (section 5.1.3)
- Assurer la sécurité et l'accessibilité des données (section 5.1.4)

¹Les interventions d'un psychoéducateur peuvent s'adresser à une personne ou un groupe de personnes, que ce soit en présentiel ou à distance. Afin d'alléger le texte, le terme *personne* est utilisé au singulier mais réfère également au groupe de personnes.

S'assurer de la pertinence (suite)

- Évaluer si l'utilisation des TIC est adaptée pour répondre aux besoins du client;
- Évaluer si l'utilisation des TIC est adaptée au type de service que je veux offrir;
- «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.» (CIQ, 2016, p. 9);
- S'assurer du consentement libre et éclairé à l'utilisation des TIC.

Mettre en place les conditions qui favoriseront l'atteinte des objectifs

Ce qu'il faut savoir

- Même lorsqu'un outil technologique convient au client, la nature de cet outil peut ne pas être appropriée aux objectifs visés par l'intervention du psychoéducateur auprès de ce client.
- Les différentes technologies peuvent demander de posséder certaines connaissances et compétences, de même que l'évolution rapide de celles-ci nécessitent souvent une mise à niveau des connaissances et compétences requises.
- Le client à qui le psychoéducateur offre des services à l'aide des TIC peut requérir du soutien de sa part dans l'utilisation de la technologie choisie.
- Choisir une technologie qui permette d'atteindre les objectifs visés par l'intervention psychoéducative.
- Posséder des connaissances et des compétences nécessaires à l'utilisation de l'outil choisi. S'assurer de pouvoir recourir à du soutien technologique le cas échéant.
- S'assurer de la compétence du client à utiliser la technologie choisie et la soutenir le cas échéant

Mes obligations

Prévoir et gérer les risques

C'est une vérité de Lapalisse : la technologie a ses limites! De plus, elle peut flancher et cela est vrai même en cours d'intervention. Aussi, plusieurs éléments peuvent être affectés et doivent être pris en compte: la fiabilité des données, la fiabilité de l'outil, l'interopérabilité, l'urgence clinique ou psychosociale et la confidentialité des séances à distance.

Ce qu'il faut savoir

- **La fiabilité des données** : Selon la technologie utilisée, les informations qu'elle nous permet d'obtenir peuvent parfois présenter un écart plus ou moins significatif avec la réalité dont elle est sensée nous renvoyer l'image. Ainsi, par exemple, la qualité du son lors d'une séance en visioconférence peut nous faire croire que le client hésite dans ses réponses alors qu'il n'en est rien. Par ailleurs, l'apparition sur le marché de multiples applications n'est en rien garante de la qualité des données qu'elles prétendent recueillir.
- **La fiabilité de l'outil** : Oui, la technologie peut être très utile lorsqu'elle fonctionne! Certains outils technologiques sont reconnus fiables alors que pour d'autres, aucune donnée n'est disponible. Par ailleurs, même lorsqu'ils sont reconnus fiables, une panne peut survenir. Et il faut se rappeler qu'un outil s'appuie souvent sur un ensemble technologique qui, lui, peut rencontrer des difficultés : bug de système, panne électrique et de batterie, problème de connexion internet, etc.
- **L'interopérabilité** : Certaines applications sont connectées à distance à un système qui reçoit les données qu'elles lui font parvenir. Il est parfois possible que cet échange d'information ne soit pas possible ou encore que l'interprétation effectuée par le système des données reçues soit erronée. Par exemple, lorsqu'une application de géolocalisation est utilisée par une personne en perte d'autonomie, le système auquel cette application est reliée doit pouvoir en recevoir le signal et l'interpréter adéquatement, à défaut de quoi, l'utilisation de l'application pourrait créer une situation de fausse sécurité où on laisserait la personne se déplacer plus librement en croyant pouvoir la repérer rapidement alors que ce ne serait pas le cas.

Prévoir et gérer les risques (suite)

- Tenir compte de la validité et de la fiabilité des données produites par les technologies choisies avant de les utiliser dans son évaluation, ou en cours d'intervention.
- Choisir des outils reconnus pour leur fiabilité.
- Prévoir les pannes qui pourraient éventuellement survenir lors de séances à distance et planifier la stratégie à mettre en place. Cette stratégie aura été discutée avec la personne à qui sont rendus les services au préalable et aura été convenue avec elle.
- Prévoir une alternative satisfaisante pour pallier au défaut de l'outil technologique utilisé en contexte d'intervention technoclinique². Ainsi, lorsqu'une technologie est utilisée entre les rencontres avec le client, le psychoéducateur s'assure d'une stratégie avec ce dernier, et avec son entourage selon le contexte, pour éviter qu'une panne de l'outil puisse lui créer un préjudice.
- Veiller, dans les contextes où cela s'applique, à ce que le logiciel ou l'application utilisé soit compatible avec les systèmes utilisés.

Mes obligations

L'urgence clinique ou psychosociale :

Ce qu'il faut savoir

- L'intervention à distance permet beaucoup de choses, mais elle a également ses limites. Ainsi, s'il survient une urgence clinique ou psychosociale, les moyens d'intervention que le psychoéducateur met en œuvre lorsqu'il est en présentiel peuvent se révéler inutilisables à distance. Par exemple, lors d'une crise suicidaire, ou encore d'une décompensation psychotique, ou une altercation qui dégénère entre un parent et un enfant.

«Les professionnels ayant recours à l'utilisation des TIC doivent préalablement établir un plan afin de pallier aux situations d'urgences, qu'elles soient d'ordre technique ou clinique, afin de s'assurer de la sécurité physique et psychologique de la personne requérant ses soins/services par cette modalité.» (CIQ, 2016, p.12).

Le psychoéducateur doit donc :

- Connaître les ressources disponibles dans la région où se trouve la personne afin de pouvoir l'y référer si nécessaire en cours de séance à distance;
- Connaître les ressources auxquelles faire appel dans l'environnement de la personne en cas d'urgence clinique ou psychosociale en cours de séance à distance;
- Fournir à cette personne des indications claires et précises afin qu'elle recoure à des services de crise lorsque nécessaire en dehors des séances;
- Fournir également l'information sur les ressources et services existants dans sa région et convenir avec elle qu'elle aura à y recourir entre les séances ou en période d'absence si sa situation le nécessite;
- Soutenir la personne auprès de laquelle il intervient si celle-ci présente une urgence clinique ou psychosociale, même si celle-ci se trouve à distance de lui.

Mes obligations

² « L'intervention technoclinique se définit comme une modalité d'intervention utilisant les technologies numériques dans une visée d'adaptation et de réadaptation auprès de personnes présentant des déficiences ou des incapacités. » Elle est complémentaire aux autres formes d'interventions utilisées auprès de la clientèle visée. (Lussier-Desrochers (2017)

Prévoir et gérer les risques (suite)

La confidentialité des séances à distance:

Ce qu'il faut savoir

Plusieurs éléments sont à considérer lorsqu'il est question de la confidentialité des séances à distance : l'environnement du psychoéducateur, l'environnement de la personne, l'accessibilité par un tiers aux échanges et la confidentialité des données informatisées.

- Un tiers pourrait se trouver dans l'environnement du psychoéducateur et entendre ou voir l'échange au cours de la séance;
- Un tiers pourrait se trouver dans l'environnement où se trouve son client et pourrait entendre ou voir l'échange au cours de la séance;
- Il pourrait être nécessaire que quelqu'un accompagne le client durant les séances à distance;
- Les plateformes permettant d'effectuer des séances à distance peuvent avoir différentes configurations concernant la sécurité des informations;
- Selon que les plateformes sont canadiennes ou non, l'accès aux informations personnelles peut différer. Ceci est également vrai lorsque les données transigent à l'extérieur du Canada.
- Certaines plateformes, pour ne pas dire toutes les plateformes, permettent aux participants d'enregistrer les séances, mais la plupart permettent aussi de contrôler cette fonction.

Comme il doit s'assurer de fermer la porte de son bureau lorsqu'il intervient en présence auprès de la personne, le psychoéducateur doit vérifier que l'échange à distance avec elle reste confidentiel. Il va:

- S'assurer que l'échange qui se fait par l'Internet n'est pas audible par un tiers, qu'il soit dans l'environnement du psychoéducateur ou celui de la personne auprès de laquelle il intervient;
- Si la personne doit être accompagnée par un tiers, prévoir des mesures pour assurer la confidentialité de l'échange à distance : que le tiers reste à l'extérieur de la pièce, faire signer un serment de discrétion, etc.;
- Voir à ce que l'application utilisée soit sécurisée et les données protégées, qu'elles soient enregistrées sur un ordinateur personnel, sur une plateforme propre à un organisme, ou encore hébergées sur une plateforme tiers;
- S'assurer que les applications ou les plateformes qui seront utilisées hébergent ou font transiter les données au Québec ou au Canada, uniquement;
- Privilégier l'utilisation de plateformes permettant au psychoéducateur de contrôler les fonctions disponibles à ses interlocuteurs;
- En prévision d'une séance avec un groupe à distance, choisir une plateforme qui permet d'obtenir une liste visible des participants et des mesures efficaces d'identification de ces derniers;
- Discuter avec la ou les personnes de l'utilisation ou non de la fonction «enregistrer» lors d'une séance à distance.

Mes obligations

Assurer la sécurité et l'accessibilité des données

Ce qu'il faut savoir

- Les différentes plateformes d'échange disponibles peuvent comporter des caractéristiques diverses en ce qui concerne la sécurité des données et la protection contre l'intrusion d'un tiers durant les séances. Leur fonctionnalité et leur réglage peuvent également varier.
- Les données échangées ou recueillies par l'utilisation des TIC font partie des informations versées au dossier professionnel et la personne recevant les services pourra en demander l'accès.
- Si elles ne sont pas désactivées, certaines applications du support informatique du psychoéducateur peuvent révéler des informations sur ses autres clients ou même sur sa vie privée, pendant une séance à distance. Par exemple, une notification d'arrivée de courriel ou encore un rappel de rendez-vous peuvent apparaître à l'écran. S'il partage son écran, ces notifications et rappels, de même que les documents n'ayant pas été fermés, peuvent être vus par son client, selon la plateforme utilisée. La présence d'icônes, de raccourcis vers des documents ou encore de messages instantanés pourrait également engendrer une situation de bris de confidentialité pour les autres clients ou correspondants du professionnel. Il est également important de se rappeler que la fonction de capture d'écran peut être utilisée à tout moment par le client.

- S'assurer que les informations recueillies et échangées lors de l'utilisation de technologies en cours de prestation de service sont inaccessibles à toute personne non autorisée.
- S'assurer que ces données ne pourront être altérées.
- Verser au dossier les informations échangées ou colligées par l'utilisation des TIC et s'assurer de leur accessibilité aux personnes autorisées.
- Prendre des mesures préventives afin que des informations accessibles sur son ordinateur ne soient pas divulguées par inadvertance à son ou ses interlocuteurs :
 - Si la plateforme permet un partage du bureau, nettoyer son bureau et désactiver les fonctions de notifications instantanées avant de commencer sa séance à distance

Mes obligations

Pour aller plus loin

Consultez les lignes directrices sur l'utilisation des TIC qui seront bientôt disponibles.

Restez à l'affût du site Web de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

www.ordrepsed.qc.ca