

GUIDE PRATIQUE DE L'INTERVENTION À DISTANCE

AVANT l'intervention

- Déterminez quel type de technologie est le plus approprié au type d'intervention que vous prévoyez faire pour soutenir le client. Assurez-vous de savoir quelle est la préférence du client avant de fixer votre choix.
 - Plusieurs options sont offertes pour la pratique à distance qui respecte l'éthique et la vie privée, vous référer aux ressources de l'organisation. Sur le réseau Share Point.
- Savez-vous utiliser avec compétence une technologie de communication choisie?
- Avez-vous les connaissances, la capacité et la confiance requises pour l'utiliser, pour soutenir vos clients dans l'utilisation de la technologie et pour fournir des services professionnels et éthiques? Assurez-vous que tous les participants à l'intervention (incluant vous-même) sont dans un environnement physique propice pour une rencontre de nature confidentielle (à l'abri d'yeux et d'oreilles indiscrettes).
- Avez-vous cherché à consulter d'autres intervenants, à consulter les ressources disponibles pour développer la compétence ou à vous faire superviser pour l'utilisation de votre technologie dans votre pratique?
 - Dans le doute, vous pouvez vous exercer avec une collègue avant une intervention.
- Êtes-vous capable d'être pleinement présent auprès de vos clients quand vous traitez avec eux au moyen d'une technologie de communication?
 - Des clients peuvent ne pas bien connaître certaines technologies et peuvent se sentir plus à l'aise dans une rencontre en personne.
- Assurez-vous que le client a accès à la technologie nécessaire pour participer à la rencontre activement.
- Prenez un moment pour relaxer et vous assurer que vous êtes pleinement présent avant chaque appel ou conférence.
 - Faites le vide dans votre tête, prenez des respirations profondes et vous serez alors prêt pour être un bon coach au téléphone.
- Si vous utilisez un cellulaire, assurez-vous ne de pas conduire en même temps.
- Assurez-vous ne pas être interrompu ou distrait durant votre conversation.
 - Ceci est d'autant plus important si vous travaillez de la maison et que d'autres membres de votre maisonnée sont présents!
 - Assurez-vous que la pièce d'où vous initiez le contact à distance permet assez d'intimité pour ne pas être entendu ailleurs dans votre domicile.
- Assurez-vous d'être dans un endroit silencieux afin d'être très attentif à la conversation téléphonique et en mesure d'intervenir de façon appropriée.
- Poser des questions ouvertes.
- Le moyen change, mais pas la pratique...

- Ceci veut dire qu'on demande un consentement au service, de la rétroaction de l'intervention avec les outils appropriés, selon le poste, et prévoit un plan pour la gestion de crise en cas d'urgence.

DURANT l'appel ou la conférence virtuelle

- Lorsque possible, il est suggéré d'utiliser les technologies de vidéoconférence afin de créer des rencontres virtuelles (face à face) pour voir le non verbal des clients, pour les entrevues avec enfants, etc.
 - Si pas possible pour le client, soyez très attentif aux silences durant la conversation.
 - Donner des temps de réflexion.
- Faites un plan si jamais la ligne coupe (qui rappelle, moyens utilisés, etc.).
- Demandez au client d'aller dans un endroit sécuritaire pour parler et participer librement à l'entretien.
 - Pour les vidéoconférences, demandez à ce que le client vous fasse voir l'environnement autour de lui pour vous assurer des circonstances minimalement appropriées pour la confidentialité (nous avons la responsabilité d'informer le client des risques à la confidentialité, ne pas prendre pour acquis que le client est au courant des risques sans qu'on ne les lui explique).
 - Assurez-vous que le client n'est pas au volant d'une voiture.
 - Lorsqu'un client est dans un milieu à risque, déterminez avec le client s'il est sage de procéder ou de remettre à un autre moment. Si vous procédez, faites un plan dès le départ.
 - Exemple: si une personne s'approche de lui, il doit dire le mot de sécurité convenu pour vous indiquer qu'il coupera la ligne.
 - Expliquer les limites de l'intervention à distance et quoi faire si une urgence survient durant l'appel.
- Demandez à vos clients d'écrire des choses durant votre session.
 - Les points notés par le client et vous peuvent faire partie de la conclusion de la conversation (plan d'action cette semaine, etc.).
 - Ces points peuvent aussi être repris lors de la prochaine conférence à distance.
- Assurez-vous **de noter** vos interventions **durant** et **après** la session pour ne pas perdre les éléments discutés et le plan établi.
- Ne regardez pas votre ordinateur ou cellulaire personnel durant la conversation.
 - Vous pourriez être tenté de regarder vos courriels ou autres informations empêchant une participation active à l'intervention.
 - Fermer votre courriel et tout autre logiciel avec des notifications et aussi mettre votre cellulaire en mode silence.

Considérations éthiques

- ✓ Le professionnalisme est de mise à distance à même titre qu'en personne.
- ✓ Soyez attentif à ce qui se passe autour du client pour saisir si le temps est propice pour cet entretien.

- ✓ Si vous avez une préoccupation à la suite de ou pendant la rencontre:
 - faites un plan de sécurité,
 - planifier un suivi,
 - assurez-vous que la personne a des ressources avant de raccrocher;
 - aviser votre superviseur du plan et du changement.
- ✓ Soyez conscient des croyances, cultures et pratiques des personnes pour adapter votre moyen d'intervenir à distance.
- ✓ Si vous intervenez avec une caméra, il est conseillé de vous placer au centre de la caméra, pas trop proche ni trop loin.
 - Soyez conscient de ce qui est vu de la part du client (derrière vous).
 - L'endroit devrait être approprié et non une distraction.

Assurez-vous, lors d'intervention à distance, que vous maintenez la confidentialité (salle fermée, moins de bruit possible, etc.)

Ce que la recherche dit à ce sujet

L'intervention à distance peut améliorer l'alliance thérapeutique pour le participant puisqu'il (elle) se permet plus de commentaires et peut être plus verbal puisque le facteur humain n'est pas présent (au téléphone).

- Peut améliorer la participation active du client si on l'engage à faire quelque chose durant la rencontre (ex.: prendre en note des idées);
- Demande plus d'écoute active pour l'intervenant, car les signes non verbaux sont absents.

La désinhibition en ligne

Il fut démontré que les personnes qui sont en ligne peuvent dire ou faire des choses qu'ils ne feraient pas en personne.

- Il est possible que le client, pour la première fois, exprime ou partage plus d'information qu'à l'habitude.
- Ceci peut engendrer un sentiment de honte ou de vulnérabilité et pourrait mener le client à se désengager.
- Si vous sentez que la personne va trop loin dans ses propos, adressez le sujet situation rapidement.

Pour maintenir l'attention du client, vous pouvez dire leur nom plus souvent au téléphone que vous ne le feriez en personne.

Références:

University of Victoria, center for Child and Youth services, OTSTTSO (Ordre des travailleurs sociaux et techniciens en travail social de l'Ontario), CMHO (Children's mental Health Ontario), Centre de l'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents, Trousse d'outils pour l'adoption d'outils de [cybersanté](#) mentale