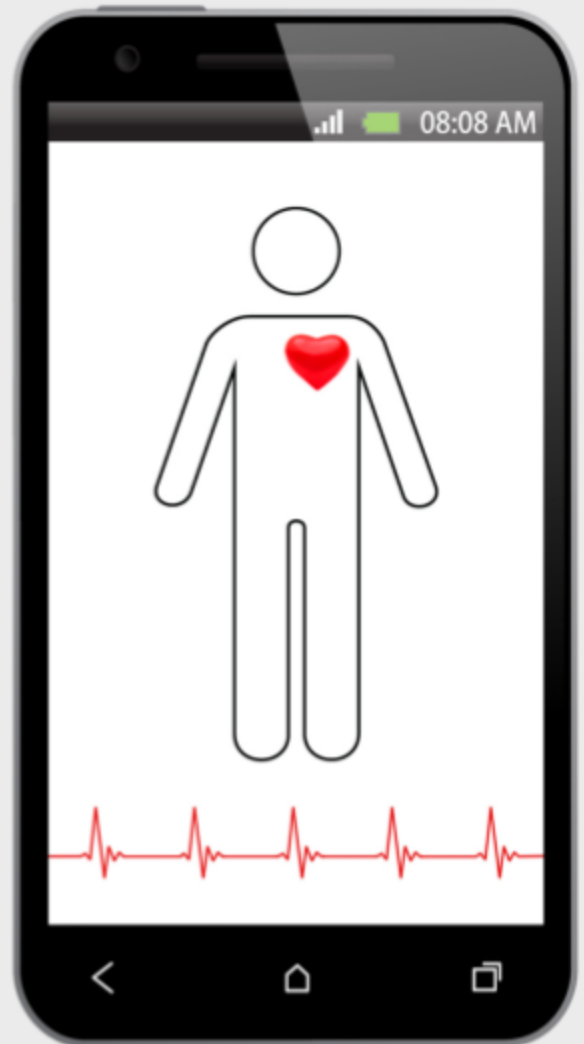


# PERCÉES DU NUMÉRIQUE DANS LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN SANTÉ ET RELATIONS HUMAINES



# Percées du numérique dans la pratique professionnelle en santé et relations humaines

**Novembre 2016**

## Équipe du projet

**Josée Beaudoin**, vice-présidente, Innovation et Transfert, CEFRIO

**Claire Bourget**, directrice principale, Recherche marketing, CEFRIO

**Julia Gaudreault-Perron**, chargée de projet, CEFRIO

**Katherine Vachon**, chargée de projet, CEFRIO

**Jean-François Thuot**, directeur général, Conseil interprofessionnel du Québec

**Caroline Roy**, directrice adjointe, Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

## Équipe de coordination de l'édition

**Guillaume Ducharme**, vice-président, Communications et affaires corporatives, CEFRIO

**Annie Lavoie**, conseillère en communications, CEFRIO

Le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) regroupe les 46 ordres professionnels qui comptent 385 000 membres. Le Conseil est la voix collective des ordres sur des dossiers d'intérêt commun. Il agit également à titre d'organisme-conseil auprès de l'autorité publique en vertu du Code des professions. Comme regroupement des ordres professionnels, le Conseil est voué à l'amélioration du système professionnel, selon les valeurs qui rassemblent les ordres et en fonction de l'intérêt public.

Le CEFRIO est un organisme de recherche et d'innovation qui accompagne les organisations dans la transformation de leurs processus et pratiques par l'appropriation et l'utilisation du numérique. Membre de QuébecInnove, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin de contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de près de 200 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation.

Le Conseil et le CEFRIO ont collaboré à l'été 2016 dans le but de mener la première mesure québécoise des usages du numérique par les professionnels de la santé et des relations humaines.

*© CEFRIO et Conseil interprofessionnel du Québec 2016. Tous droits réservés. L'information contenue dans ce document ne peut être utilisée ou reproduite par une tierce partie, à moins d'une autorisation écrite du CEFRIO ou du Conseil interprofessionnel du Québec.*

# Table des matières

<b>Sommaire</b>	<b>3</b>
<b>Mise en contexte</b>	<b>4</b>
<b>1. Équipements numériques utilisés dans la pratique professionnelle</b>	<b>6</b>
<b>2. Émergence des usages du numérique dans la pratique professionnelle</b>	<b>8</b>
2.1. Communication avec les patients et les clients par le numérique	9
2.2. Intervention à distance par le numérique	13
2.3. Médias sociaux	16
<b>3. Un sentiment de compétence à construire</b>	<b>18</b>
3.1. Besoin d'être informés et d'avoir des balises en matière d'usage du numérique	19
<b>4. Conclusion</b>	<b>21</b>

# Sommaire

Le Conseil interprofessionnel du Québec et le CEFRIO ont mené à l'été 2016 une enquête sur les usages du numérique par les membres de douze ordres professionnels des domaines de la santé et des relations humaines. Les résultats ont permis de dresser un portrait de leur utilisation de différents appareils (ordinateurs, tablettes numériques, téléphones intelligents) dans leur pratique, de leur évaluation de leurs compétences à utiliser ces outils et des usages qu'ils en font pour rejoindre leur clientèle ou leurs collègues.

Les résultats révèlent un sentiment de compétence modeste et des usages du numérique encore timides, alors que la tenue de dossier électronique et quelques communications avec les patients/clients et les collègues commencent à tirer profit du numérique. Afin de développer leur capacité à utiliser le numérique comme levier dans leur pratique professionnelle, les membres des ordres manifestent leur désir d'obtenir davantage de balises et de soutien de la part de l'ordre qui les supervise.

## Mise en contexte

Actuellement, 90 % des foyers québécois sont branchés à Internet<sup>1</sup> et plus d'un Québécois sur deux possède un téléphone intelligent (58 %) ou une tablette numérique (51 %). Dans les écoles, les apprentissages se font de plus en plus avec l'appui du numérique, alors que dans le monde commercial, la vente en ligne est devenue un incontournable; plus largement, même les relations entre citoyens et gouvernement évoluent avec le potentiel qu'offrent les technologies pour des consultations publiques en ligne ou encore des services automatisés sur les portails gouvernementaux.

En santé, l'arrivée du Dossier Santé Québec et les avancées de la télémédecine (ou télésanté) suggèrent également une percée du numérique chez les professionnels de ce domaine. Un article de La Presse<sup>2</sup> indiquait récemment que le Ministère de la Santé et des Services sociaux observe une hausse de 248 % de la téléconsultation au Québec au cours des quatre dernières années. Curieux d'en savoir plus sur la présence et l'utilisation du numérique par les professionnels de la santé et des relations humaines, le Conseil interprofessionnel du Québec, qui regroupe les 46 ordres professionnels, a demandé au CEFRIO de mener une enquête sur le sujet.

En 2015, le Conseil interprofessionnel a mis en place un groupe de travail sur la télépratique regroupant les représentants d'une vingtaine d'ordres professionnels de divers secteurs, dont la santé et les relations humaines. Outre une fonction de vigie, le groupe est un lieu de discussion et de partage d'expériences sur la télépratique, tant en regard de son impact sur l'exercice d'une profession que sur les modalités d'encadrement de cet exercice par un ordre professionnel. Des thèmes aussi variés que la tenue de dossier électronique, la cybersécurité et la télésanté sont abordés et font l'objet de veille, d'analyses et de recommandations.

Le CEFRIO, pour sa part, accompagne depuis quelques années des professionnels des services complémentaires de commissions scolaires québécoises dans l'utilisation du numérique. Des conseillers d'orientation, psychoéducateurs, orthophonistes et autres professionnels utilisent le numérique comme moyen de rejoindre davantage leur clientèle scolaire ainsi que les enseignants auprès desquels ils jouent un rôle-conseil. La télépratique soulevant plusieurs questions d'ordres juridique, organisationnel et professionnel, le CEFRIO a réuni certains ordres professionnels afin de poursuivre la réflexion tout en continuant de soutenir la pratique sur le terrain.

La collaboration entre le Conseil interprofessionnel du Québec et le CEFRIO autour des questions du numérique en intervention a donc donné lieu à l'été 2016 à la première mesure québécoise de l'usage du numérique chez les membres des ordres professionnels de la santé et des relations humaines. Afin de dresser le portrait des équipements qu'ils

---

<sup>1</sup> Netendances 2016 : Portrait numérique des foyers québécois : <http://cefr.io/v7n1>

<sup>2</sup> <http://www.lapresse.ca/vivre/sante/201611/22/01-5043995-telesante-une-approche-pancanadienne.php>

utilisent et des usages qu'ils font du numérique, une enquête a été menée auprès des membres de 12 ordres professionnels des domaines de la santé et des relations humaines :

- Conseillers et conseillères d'orientation
- Diététistes
- Ergothérapeutes
- Infirmières et infirmiers
- Inhalothérapeutes
- Orthophonistes et audiologistes
- Pharmaciens
- Physiothérapeutes et T. R. P.
- Psychoéducateur et psychoéducatrices
- Psychologues
- Technologistes médicaux
- Travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux

### Note méthodologique

L'enquête a été menée à l'aide d'un questionnaire web, transmis par les ordres professionnels directement à leurs membres. Les réponses ont été recueillies du 22 juin au 13 août 2016.

Au total, 3 784 professionnels répartis dans 12 ordres ont participé à l'enquête. Les répondants sont majoritairement des femmes (87 %) et oeuvrent principalement dans le secteur public (68,2 %), alors que 16,5 % travaillent principalement dans le secteur privé et 1,5 % dans le milieu communautaire. D'autres travaillent dans plus d'un secteur (13,8 %). Ils sont très peu nombreux (18,7 %) à avoir complète autorité en matière de numérique et à prendre part à l'ensemble des décisions à ce sujet.

Les résultats ont été redressés en fonction du nombre de membres actifs au sein de chaque ordre, et du nombre de participants à l'enquête.

La durée moyenne pour répondre au questionnaire a été de 27 minutes.

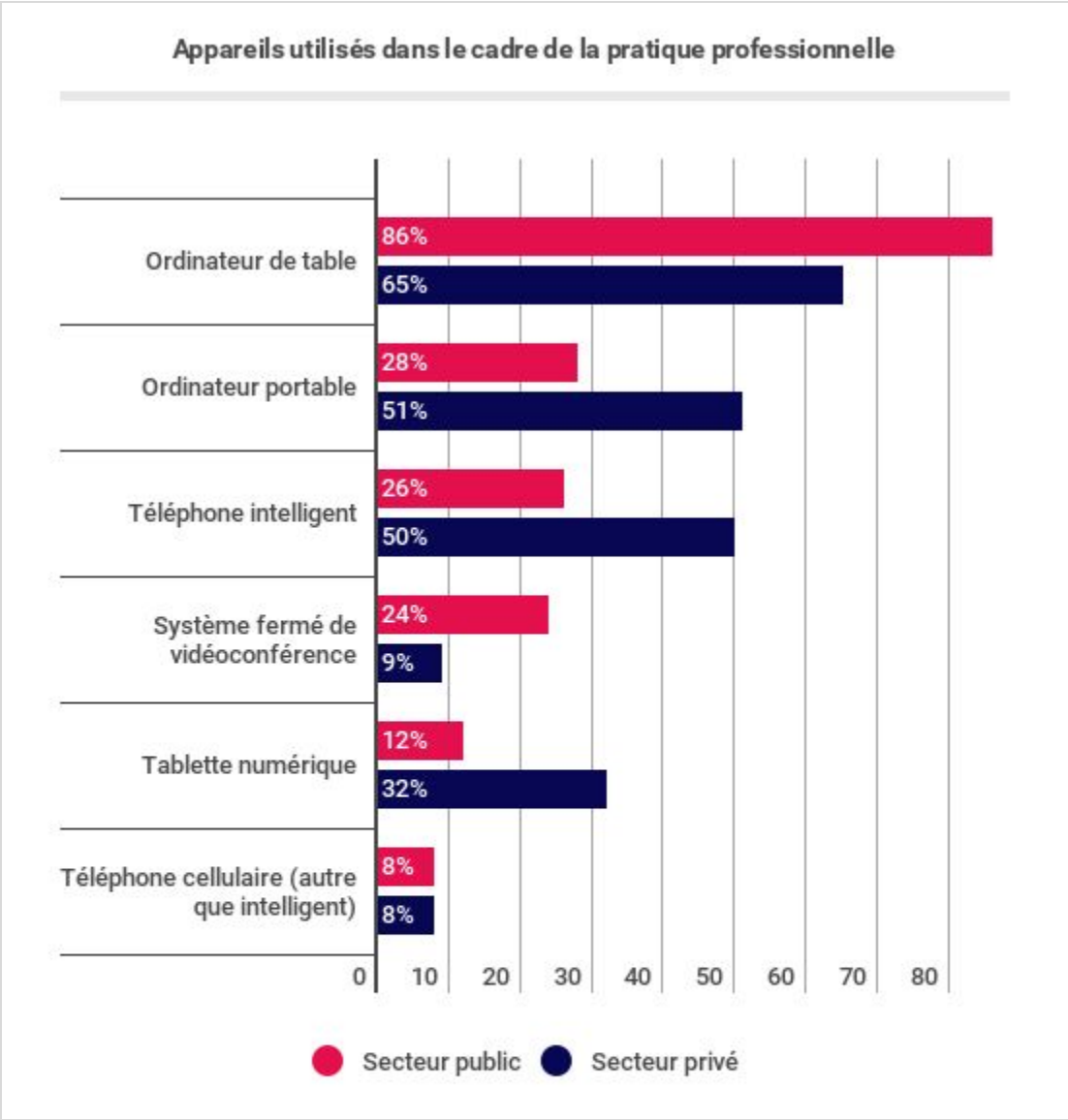
Le présent rapport-synthèse présente les faits saillants des résultats de l'enquête menée par le CEFRIO et le Conseil. Certains choix ont été faits dans la présentation des données afin de mettre celles-ci en perspective et tirer les grands constats présentés ici. Des encadrés ponctuent le rapport de pratiques innovantes qui démontrent le potentiel du numérique pour faire évoluer les pratiques, tout en soulevant certaines réflexions chez les professionnels et les ordres qui les supervisent.

# 1. Équipements numériques utilisés dans la pratique professionnelle

L'ensemble des répondants à l'enquête (100 %) disent utiliser dans leur pratique au moins l'un des trois appareils principaux : ordinateur, téléphone intelligent ou tablette numérique. Sans surprise, c'est dans le secteur privé, qui offre plus de latitude, que l'on compte davantage de professionnels qui utilisent un ordinateur portable (51 % comparativement à 28 % dans le secteur public) ou un téléphone intelligent (50 % comparativement à 26 % dans le secteur public). Des variations sont observées entre les professions, et cela suit le type de pratique. Par exemple, les pharmaciens sont plus nombreux que les autres à utiliser l'ordinateur, ce qui n'est pas étranger à l'importance d'accéder à des bases de données dans leur travail quotidien auprès des clients.

L'utilisation d'appareils mobiles comme le téléphone intelligent ou la tablette numérique est plus populaire chez les professionnels qui disent avoir complète autorité en matière d'usage du numérique, signe que les contraintes organisationnelles (politiques, règlements, accès limité au réseau, etc.) peuvent limiter l'intégration d'outils soutenant l'innovation en intervention.

L'ordinateur de table demeure très populaire chez l'ensemble des professionnels (81 %), particulièrement chez ceux des domaines de la santé (pharmaciens, 93 %; technologistes médicaux, 93 %; infirmiers 85 %) et du secteur public (86 % comparativement à 65 % au privé).



Compte tenu de la popularité croissante de ces appareils et de la tendance à apporter son propre appareil afin de s'en servir au travail (*Bring you own device, BYOD*), nous avons voulu savoir quelle proportion de professionnels utilisent des équipements numériques leur appartenant personnellement dans le cadre de leur pratique. Au total, 48 % des répondants disent utiliser leur propre ordinateur, téléphone intelligent ou tablette numérique, une proportion qui passe à 68 % lorsque l'on considère uniquement le secteur privé. Toutefois, peu de balises semblent encadrer ces usages : seuls 56 % de ces professionnels reconnaissent l'existence de telles balises.



## 2. Émergence des usages du numérique dans la pratique professionnelle

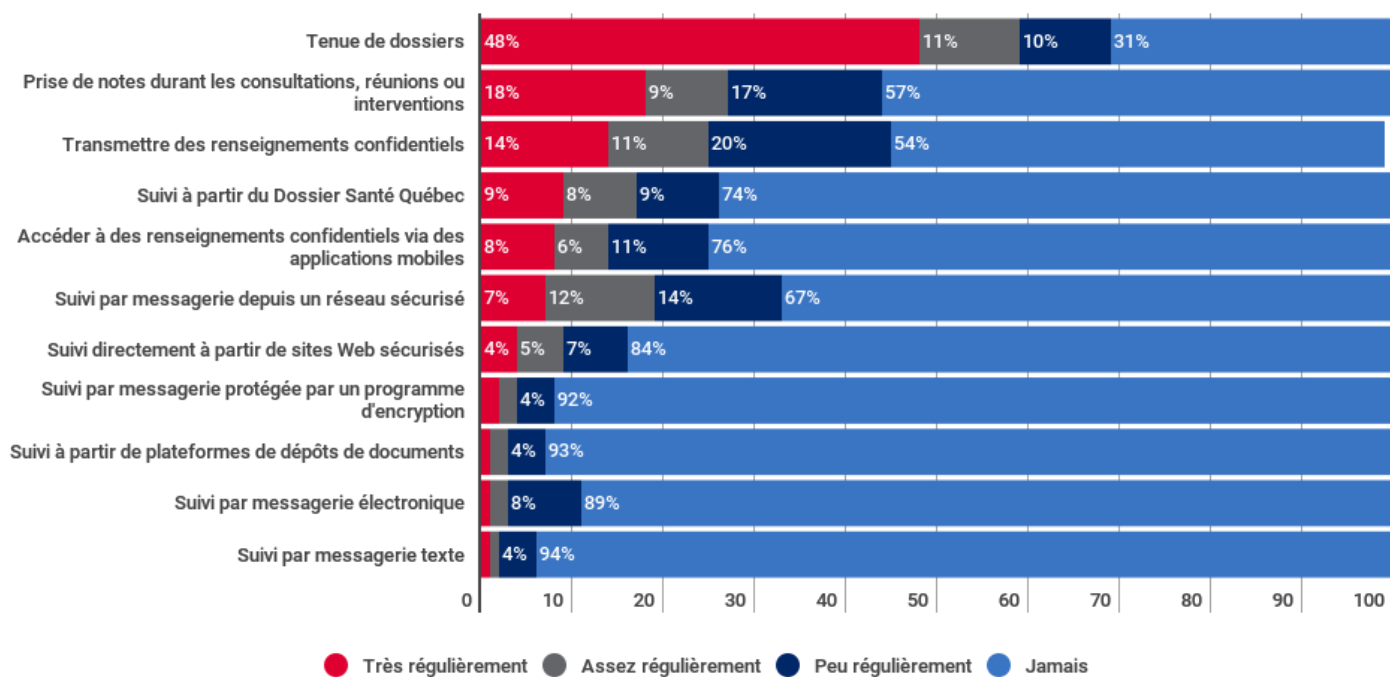
Si les professionnels possèdent tous des équipements leur permettant d'utiliser le numérique dans leur pratique, les usages, eux, se font plus hétérogènes et la télépratique demeure l'affaire d'une poignée d'initiés qui expérimentent de nouvelles façons de faire.

### Définition de la télépratique

La télépratique est l'exercice d'une profession réglementée à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle comprend la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance et la téléassistance. Les activités qui y sont liées sont l'information auprès du public par les TIC, la supervision à distance, les services professionnels à distance et la transmission de données confidentielles au format numérique.

C'est principalement pour la tenue de dossiers (59 %) que le numérique est utilisé régulièrement par les professionnels, qui l'utilisent aussi pour la prise de notes (27 %) et la transmission de renseignements confidentiels (26 %). Toutefois, lorsqu'il s'agit d'autres pratiques, comme le suivi auprès des patients/clients par le numérique ou l'utilisation d'applications mobiles, les usages se font encore discrets, rejoignant moins d'un professionnel sur cinq.

### Usage du numérique pour effectuer le suivi des patients et pour réaliser des activités professionnelles



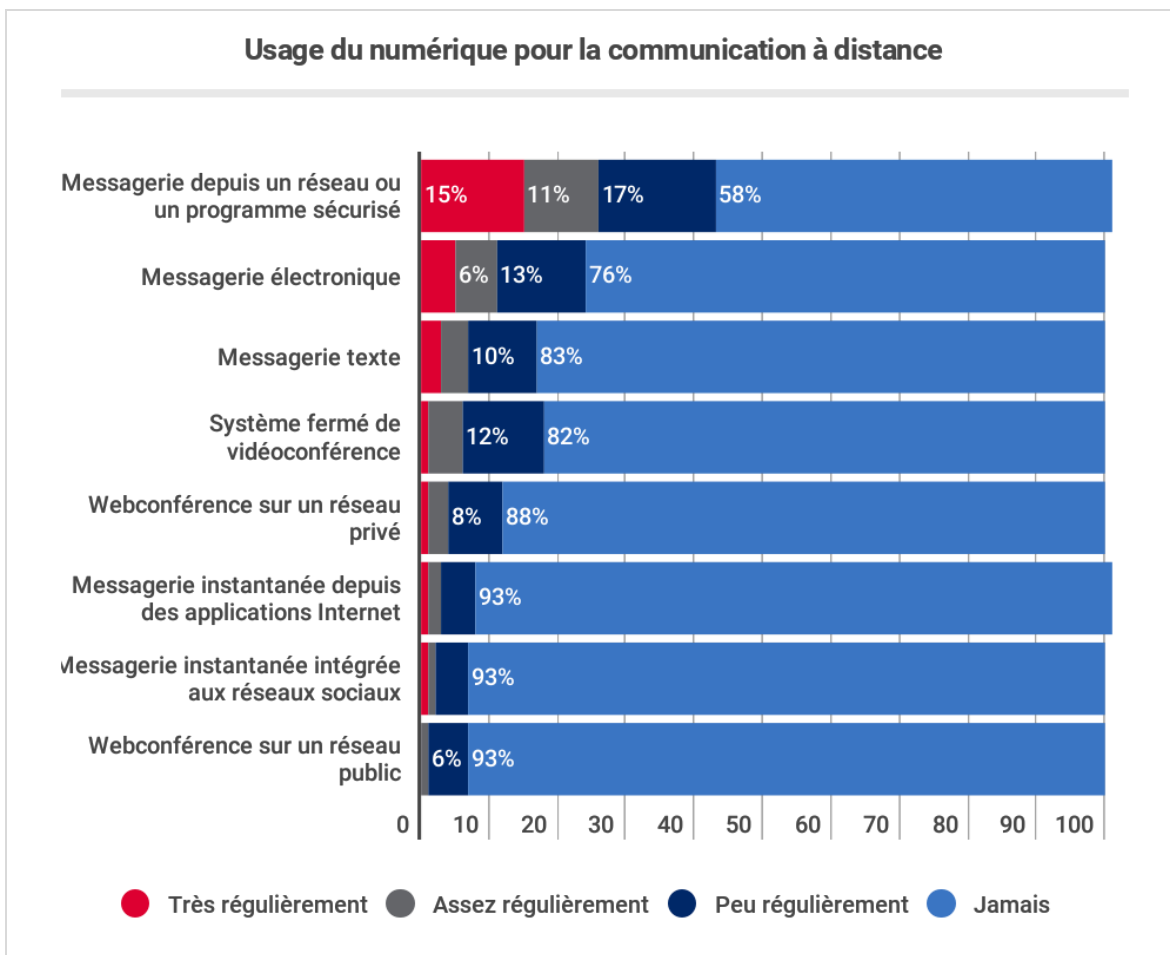
Comparativement aux professionnels en relations humaines, les professionnels de la santé (pharmaciens, orthophonistes, audiologistes et ergothérapeutes) utilisent davantage le numérique en support à la tenue de leurs dossiers. De même, dans les professions liées à la santé, l’usage du Dossier Santé Québec (DSQ) se démarque chez les pharmaciens (71 %) alors qu’il est très peu utilisé par les autres professionnels, exception faite des infirmières (19 %). Rappelons que les processus établis ne permettent pas pour l’instant aux professionnels autres que les médecins, pharmaciens et infirmières d’accéder et de contribuer au DSQ.

Enfin, soulignons que les jeunes professionnels se démarquent par leur utilisation de supports numériques pour transmettre des renseignements confidentiels (31 % des moins de 5 ans d’expérience, comparativement à 26 % de l’ensemble des professionnels), ce qui n’a rien d’étonnant considérant le contexte de partage rapide d’information dans lequel ils ont l’habitude d’évoluer.

## 2.1. Communication avec les patients et les clients par le numérique

Le numérique demeure très peu présent dans les communications avec les patients et clients des professionnels de la santé et des relations humaines. Lorsqu’ils communiquent avec leurs patients/clients à l’aide du numérique, les professionnels le font surtout par messagerie sécurisée (portail ou programme sécurisé), bien que cette pratique demeure

timide (26 %). Une grande variabilité est toutefois observée ici selon la profession, suggérant que certains types de pratique, comme celles des orthophonistes et audiologistes (52 %), des psychoéducateurs (47 %), des travailleurs sociaux (43 %), des ergothérapeutes (41 %) ou des conseillers d'orientation (40 %) s'y prêtent davantage que d'autres.



Quelques pratiques intéressantes semblent émerger du côté de l'utilisation de la messagerie texte (7 %), notamment chez les psychologues (19 %) alors que les autres modes de communication par le numérique, dont la messagerie instantanée et la vidéoconférence, sont utilisés par moins de 6 % des répondants. Le fait d'avoir autorité décisionnelle complète en matière de numérique, c'est-à-dire de pouvoir prendre soi-même les décisions qui s'y rapportent, et de travailler dans le secteur privé sont ici liés à une plus grande utilisation de ces outils, ce qui appuie l'hypothèse selon laquelle les contraintes des institutions publiques (accès aux équipements, configuration du réseau, politiques, etc.) ne sont pas étrangères au retard observé dans l'usage du numérique dans ces milieux.

Le milieu communautaire, pour sa part, semble être un terrain plus favorable pour voir naître des pratiques mettant à contribution des outils gratuits et publics comme Skype,

Facetime ou Messenger (8 % comparativement à 1 % chez l'ensemble des professionnels), la messagerie instantanée (9 % comparativement à 2 %) ou la messagerie électronique de type Gmail, Yahoo ou Hotmail (25 % comparativement à 11 %), ce qui témoigne de la créativité du milieu pour rejoindre sa clientèle tout en n'engageant pas de sommes importantes en matière d'infrastructure.

### **Pratique innovante : l'utilisation des textos en intervention**

En mars 2013, l'organisme Tel-jeunes se tournait vers un nouveau mode d'intervention par texto pour rejoindre sa clientèle des jeunes de 12 à 18 ans. Alors que ceux-ci pouvaient déjà faire part de leurs problèmes par téléphone, courriel, clavardage ou via un forum d'entraide, ce projet a permis de rejoindre des jeunes ne communiquant pas avec le service autrement, et de répondre à leurs demandes qui touchaient principalement les thématiques de relations amoureuses, santé psychologique et sexualité. L'expérience a fait l'objet d'une documentation sur le plan de la recherche<sup>3</sup>. Parmi les observations réalisées, on note les points suivants :

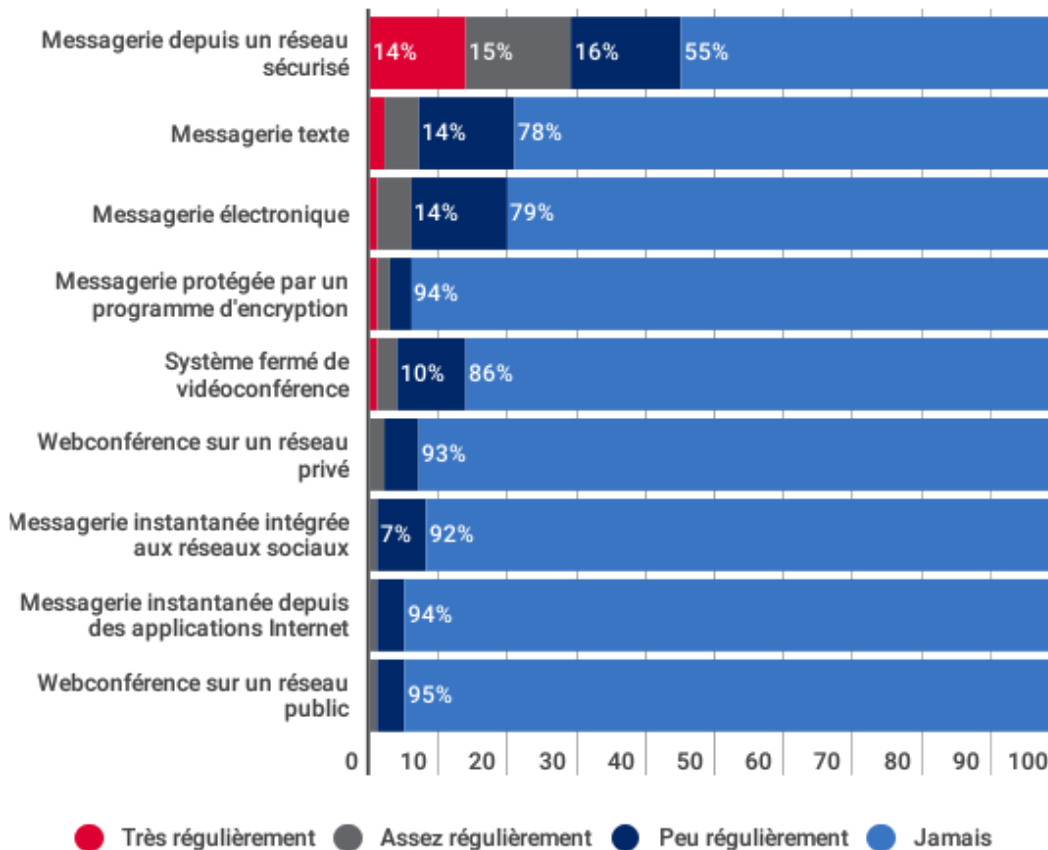
- le besoin des jeunes d'être rassurés sur le fait que le service par texto est bien géré par un humain et non un robot;
- le délai de réponse fait l'objet d'une attente d'une certaine instantanéité, compte tenu des usages habituels des jeunes avec ce mode de communication;
- du côté des intervenants, une certaine ambivalence : ils jugent l'outil efficace mais trouvent difficile d'intervenir sur des problèmes complexes à l'aide de ce mode de communication.

Les résultats de la recherche ont permis de conclure que le service de texto répond à un besoin de communication des jeunes, qui utilisent ce moyen dans leur vie quotidienne. Le service a permis de rejoindre une nouvelle clientèle, les intervenants le jugent « adapté, très efficace et satisfaisant pour répondre aux questions courtes des jeunes ».

S'il est peu utilisé pour communiquer avec les patients et clients, le numérique n'a pas non plus fait d'entrée marquée dans les communications entre professionnels pour solliciter un avis à distance. Ici aussi, c'est la messagerie sécurisée qui demeure la plus populaire (28 %), alors que tous les autres modes de communication à distance par le numérique demeurent utilisés par moins de 10 % des répondants.

<sup>3</sup> Thoër, C., Boisvert-Beauregard, S., Plamondon, M.-C., et Vigneault, C. (2015) *Le texto, une nouvelle plateforme d'intervention pour Tel-jeunes : Usages et expériences des jeunes et des intervenants*. ComSanté.[En ligne] : <http://comsante.uqam.ca/wp-content/uploads/2015/06/rapport-tel-jeunes.pdf>

### Usage du numérique pour solliciter à distance l'avis d'autres professionnels



### Pratique innovante : téléconsultation en cardiologie et en ophtalmologie

À l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ), un projet de téléconsultation avec patient est en place en échocardiographie. Ce projet permet la transmission d'images d'échocardiographie à distance sous supervision d'un cardiologue alors que les technologues du centre affilié réalisent les échocardiographies. Une entente de service doit être signée entre les centres affiliés pour rendre le tout possible, dans un contexte d'absence du cardiologue à l'hôpital où a lieu l'échocardiographie.

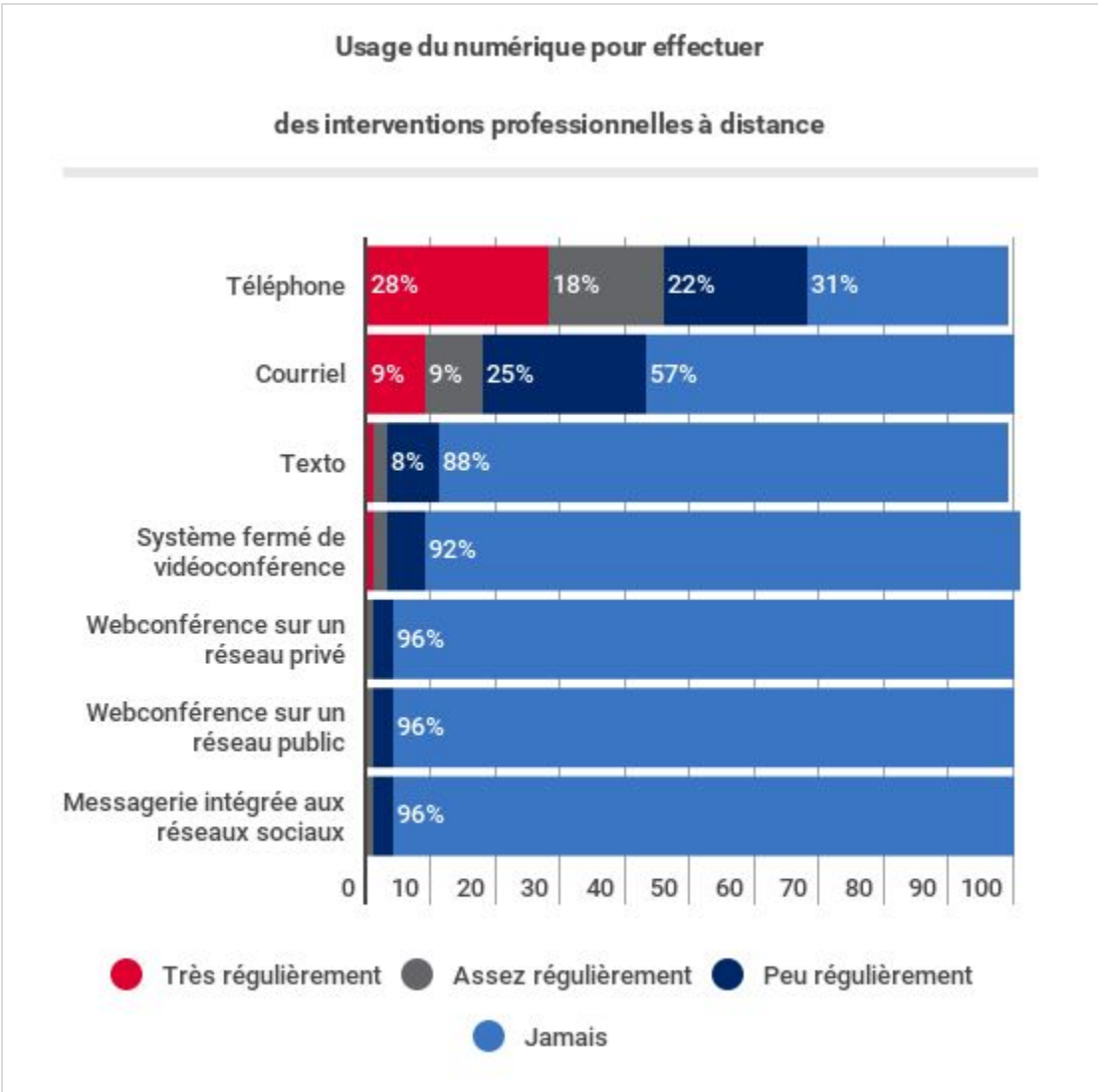
Toujours à l'IUCPQ, de la téléconsultation a lieu entre infirmières, chirurgiens cardiaques et professionnels des centres affiliés, en présence d'une clientèle opérée à l'institut. Cela permet aux centres possédant une caméra dermatologique

(présentement à Sept-Îles, Gaspé et Chandler) d'être soutenus à distance dans l'évaluation et le traitement postopératoire des plaies de chirurgie cardiaque.

Au RUISS McGill, le dépistage de la rétinopathie diabétique peut se faire à distance. Ce dépistage s'effectue par prises d'images de la rétine avec une caméra de fond d'œil par un personnel formé à cet effet en CSSS. Ces images sont ensuite transmises électroniquement sur une plateforme sécurisée qui permet à des spécialistes d'en faire l'interprétation et de poser un diagnostic à distance. En présence de rétinopathie, les spécialistes recommandent le suivi approprié du patient, selon les meilleures pratiques de la Société canadienne d'ophtalmologie. Le modèle implanté assure ainsi le continuum de soins pour une prise en charge adéquate, en temps opportun, suite au dépistage.

## 2.2. Intervention à distance par le numérique

Si le téléphone demeure bien présent pour effectuer des interventions à distance (47 %), le courriel (18 %) se taille une place parmi les moyens de communication utilisés, tandis que les usages d'autres technologies comme la webconférence ou la vidéoconférence en circuit fermé demeurent marginaux (moins de 10 % des répondants).



Contrairement à ce que pourrait laisser croire l'idée reçue selon laquelle les jeunes professionnels sont davantage branchés ou plus « techno », ce sont les professionnels ayant plus de 25 ans de pratique qui se démarquent par leur utilisation du courriel en intervention (22 % contre 5 % chez les moins de 5 ans de pratique). De plus, les professionnels qui utilisent davantage le courriel pour intervenir sont ceux qui prennent eux-même les décisions qui se rapportent au numérique (28%) et qui oeuvrent dans le milieu communautaire (30 %).

## **Pratique innovante : intervenir à distance sur un territoire élargi**

Depuis plus de 15 ans, l'initiative École en réseau permet aux élèves et enseignants de classes de petites écoles distantes de communiquer entre eux par le numérique afin de réaliser des apprentissages en collaboration. Deux plateformes, une pour l'écrit et une pour la communication orale, sont principalement utilisées.

Dans un contexte où plusieurs professionnels des services complémentaires (psychologues, psychoéducateurs, conseillers d'orientation, orthophonistes et autres) doivent couvrir nombre d'écoles, ces outils sont aussi devenus un levier pour ces intervenants. De manière volontaire, quelques-uns ont commencé à utiliser la webconférence pour intervenir à distance auprès d'élèves, individuellement ou en petits groupes dispersés partageant une même problématique, ou encore pour rejoindre les enseignants auprès desquels ils jouent un rôle-conseil. La plupart commencent par se familiariser avec les outils technologiques en utilisant le numérique pour tenir à distance des rencontres entre professionnels, suivre des formations ou participer à des rencontres multidisciplinaires, comme les planifications d'intervention.

Sans remplacer toute présence en personne dans les écoles, le numérique apparaît ici comme un moyen supplémentaire pour rejoindre la clientèle, en combinant différentes modalités de communication.

Une typologie préliminaire des pratiques possibles à l'aide du numérique chez les professionnels des services éducatifs complémentaires a été élaborée :

### **A- Amélioration des services offerts à l'élève**

#### **1. Intervention planifiée à distance**

De manière planifiée, un intervenant effectue un suivi d'élèves à distance à l'aide des outils du réseau, notamment la vidéoconférence. Il peut s'agir d'une intervention de groupe, ou encore d'un plan d'intervention impliquant les parents, l'enseignant et différents intervenants.

#### **2. Intervention spontanée à distance**

En cas de besoin spontané, un intervenant utilise le réseau pour intervenir auprès d'un élève, voire d'un groupe d'élèves.

#### **3. Rencontres entre élèves ayant des difficultés similaires**

Des élèves présentant des difficultés semblables mais qui fréquentent des écoles différentes sont réunis grâce aux outils du réseau pour échanger sur des thèmes reliés à leurs difficultés, ou encore pour travailler celles-ci dans le cadre d'une intervention de groupe.



#### 4. Animation à distance

Un intervenant s'adresse à un groupe d'élèves ou à une classe pour transmettre de l'information, animer une activité ou pour donner une formation. Cela se fait en collaboration avec l'enseignant, dans le cadre d'un projet ou d'une activité de prévention/promotion spécifique.

### B- Facilitation de la concertation entre professionnels

#### 5. Coordination à distance entre professionnels

Deux ou plusieurs professionnels utilisent le réseau afin de se coordonner, planifier des activités, discuter de suivis d'élèves, prévoir des formations, etc.

#### 6. Formation, mentorat et supervision à distance

Des professionnels utilisent le réseau pour prendre part à des rencontres de formation au sujet d'outils d'intervention, d'approches ou sur différentes thématiques. Le réseau peut aussi être utilisé à des fins de partage d'expérience entre collègues, voire dans un but de développement professionnel.

### C- Augmentation du rôle-conseil joué auprès du personnel de l'école

#### 7. Coordination à distance avec les enseignants

Des professionnels utilisent le réseau pour rejoindre le personnel enseignant des écoles à des fins de coordination ou en préparation à des rencontres en personne.

#### 8. Rôle-conseil planifié à distance

Un professionnel se sert des outils du réseau pour offrir du soutien à un enseignant, en lien avec un ou des élève-s et ce, lors de rencontres prévues à l'agenda.

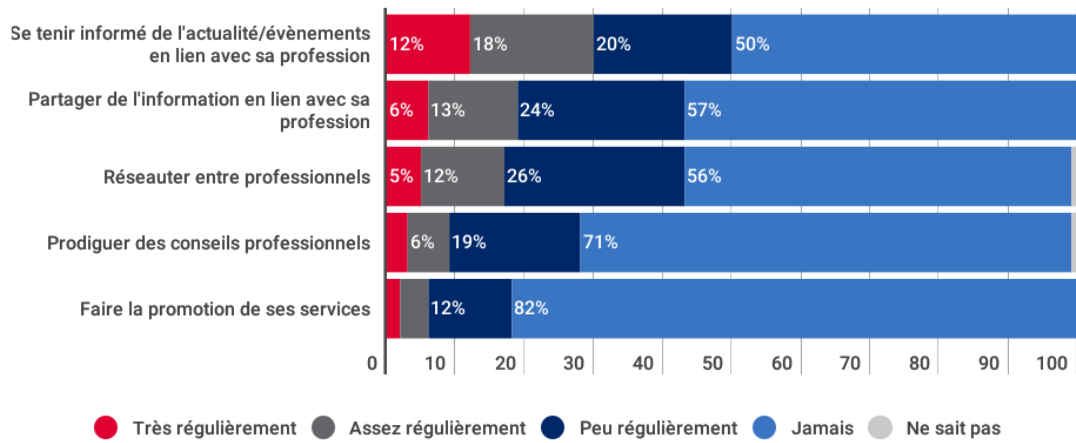
#### 9. Rôle-conseil spontané à distance

Un professionnel se rend disponible par le biais des outils du réseau pour offrir du soutien aux enseignants en lien avec un ou des élève-s et ce, de manière spontanée. Il peut, par exemple, offrir des plages de disponibilité en réseau lors de son travail de bureau.

## 2.3. Médias sociaux

Adoptés par 73 % de la population générale, les médias sociaux sont utilisés par 61 % des professionnels ayant répondu à l'enquête, fait étonnant considérant toutes les implications déontologiques que leur utilisation soulève lorsqu'il s'agit d'intervenir par leur intermédiaire. Toutefois, lorsque l'on regarde les usages qui en sont faits, il s'agit principalement de consulter/partager de l'information et de réseauter. Une très faible proportion de professionnels utilisent les médias sociaux dans le but d'offrir des conseils ou de mener des activités de prévention/promotion (voir graphique page suivante). Comme dans la population générale, les trois médias sociaux les plus utilisés sont Facebook, YouTube et Twitter.

### Utilisation des réseaux sociaux pour réaliser des activités professionnelles



### Pratique innovante : médias sociaux en intervention

En 2013, le Projet intervention prostitution Québec (PIPQ) amorçait un projet pilote de trois ans visant à explorer l'utilisation des TIC dans le cadre de sa pratique, en découvrir les limites et les enjeux. En effet, face à l'arrivée massive des médias sociaux, les travailleurs de rue constataient qu'un nouvel espace de travail s'imposait de plus en plus dans leur pratique quotidienne. À l'aide de pages professionnelles, les travailleuses de rue utilisent Facebook comme moyen de rejoindre une clientèle plus à risque, pour faire de la prévention ou pour réaliser des suivis avec des jeunes avec qui elles sont déjà en lien. La flexibilité dont bénéficient ces intervenants dont la pratique n'est pas réglementée laisse ici place à un exemple inspirant, qui soulève toutefois des questions d'importance en matière de respect des normes professionnelles.

### 3. Un sentiment de compétence à construire


En plus de la compétence à utiliser Internet en général, l'enquête a permis de mesurer le sentiment de compétence des professionnels par rapport à cinq habiletés spécifiques avec les TIC, sur une échelle de 0 à 10.

Le tableau ci-dessous détaille les scores moyens des répondants pour chacune des compétences, ainsi que les écarts-types<sup>4</sup>. Les professionnels se sentent compétents pour ce qui est d'utiliser Internet en général, de trouver ce qu'ils recherchent sur Internet ou de compléter des transactions en ligne, des gestes qui sont fréquemment posés dans la vie personnelle en général. Le sentiment de compétence diminue toutefois lorsqu'il s'agit de communiquer sur Internet ou de protéger ses renseignements personnels ou ses appareils.

On remarque qu'à l'exception de la compétence plus générale à utiliser Internet et de la compétence spécifique de recherche d'information sur Internet, les scores varient passablement par rapport aux moyennes. La compétence communicationnelle par les outils de webconférence apparaît particulièrement variable, suggérant une grande diversité d'usages et une variabilité dans les compétences à utiliser ce genre d'outils dans la pratique. Notons que pour l'ensemble des compétences, l'étendue des résultats va de 0 à 10, indiquant là aussi une hétérogénéité parmi les professionnels.

Compétence autoévaluée	Score moyen	Écart-type
Utiliser Internet de façon générale	8,04	1,71
Communiquer sur Internet au moyen d'outils de webconférence (Skype, FaceTime et autres)	5,44	3,03
Effectuer des transactions sur Internet (paiement en ligne)	7,98	2,38
Trouver ce que vous cherchez sur Internet	8,41	1,62
Protéger vos renseignements personnels sur Internet	6,34	2,52
Protéger vos appareils contre les virus	6,07	2,68

<sup>4</sup> L'écart-type est une mesure statistique de la dispersion des données, c'est-à-dire de leur variabilité autour de la moyenne. Plus il est élevé, plus les données sont dispersées.



Les jeunes professionnels (moins de 5 ans de pratique) tendent à évaluer leurs habiletés numériques personnelles comme étant plus élevées et ce, sur l'ensemble des cinq compétences évaluées. Sur la mesure d'autoévaluation de leur compétence à utiliser Internet de manière générale, ce résultat est particulièrement vrai chez les professionnels qui ont peu d'expérience (moins de 5 ans de pratique), mais aussi chez ceux ayant entre 5 à 25 ans d'expérience.

Le sentiment de compétence des professionnels demeure donc à construire, puisqu'on ne peut s'attendre à des usages répandus si les professionnels ne sentent pas qu'ils ont la compétence pour le faire, l'innovation comportant toujours une dimension de prise de risque. À travers son expérience auprès de professionnels intéressés par la télépratique, le CEFRIO a pu observer que les besoins d'accompagnement sont très liés au développement de ce sentiment de bien comprendre comment faire usage des outils numériques dans la pratique, et non strictement liés au volet technique de la chose. De plus, l'intégration du numérique dans la pratique met à contribution des compétences qui dépassent la seule dimension technique, pour appeler également aux dimensions cognitives et collaboratives. Ensemble, ces trois dimensions forment ce que l'on désigne par l'expression « compétences numériques »<sup>5</sup>. Il importera donc de développer les capacités d'usage des professionnels sur ces trois plans et non de se limiter au volet technique.

### **3.1. Besoin d'être informés et d'avoir des balises en matière d'usage du numérique**

Une bonne proportion des répondants (68 %) se disent suffisamment informés en ce qui concerne les moyens d'assurer l'accès sécurisé aux appareils numériques qu'ils utilisent. Toutefois, 58 % reconnaissent ne pas l'être suffisamment au sujet des moyens à mettre en place pour assurer la confidentialité de l'information ou des renseignements échangés avec leurs patients, par exemple lorsqu'ils utilisent une connexion sans-fil publique ou des logiciels publics sur Internet comme Skype.

Au niveau des informations plus pointues au sujet de l'infrastructure technologique, les professionnels demeurent peu informés. En effet, la majorité des professionnels ne savent pas où se trouvent les serveurs qui hébergent leurs données, ce qui limite les engagements qu'ils peuvent prendre en matière de confidentialité, les normes de sécurité pouvant varier d'un pays à un autre.

De plus, le besoin d'obtenir des balises claires de la part de leur ordre professionnel apparaît comme le moyen prioritaire à mettre en place pour aider les professionnels à développer leurs usages du numérique. Cela est cohérent avec ce que nous observons dans la pratique : nombre de professionnels ont amorcé leur réflexion en matière d'usages

---

<sup>5</sup> CEFRIO (2016, juin). *Compétences numériques : Des compétences nécessaires pour soutenir le passage au numérique des PME*. [En ligne] :

[http://www.cefr.io/qc.ca/media/uploader/Cefrio\\_comp\\_num-FINAL-simplepage6.pdf](http://www.cefr.io/qc.ca/media/uploader/Cefrio_comp_num-FINAL-simplepage6.pdf)

du numérique mais souhaitent d'abord obtenir l'aval de leur ordre avant d'expérimenter concrètement des interventions à distance par le numérique. Certains ordres professionnels ont par ailleurs formulé des recommandations et rendus disponibles à leurs membres certains éclairages au sujet de l'usage du numérique dans la pratique. Le tableau suivant recense ces documents.


<b>Documents utiles produits par des ordres professionnels</b>
<p>Collège des médecins du Québec. (2015). <i>Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication</i>.  <a href="http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf?t=1480522182619">http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf?t=1480522182619</a></p>
<p>Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF). (2014). <i>Médiation à distance. Manuel de pratique de la médiation familiale à distance</i>.  <a href="http://coamf.org/librairie/pdf/guide-mediationdistance2014-web.pdf">http://coamf.org/librairie/pdf/guide-mediationdistance2014-web.pdf</a></p>
<p>Desjardins, Pierre. (2009). La télépsychologie. <i>Psychologie Québec / Pratique professionnelle</i>, 26(2).  <a href="https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/La+t%C3%A9l%C3%A9psychologie/4360a3de-3b8c-4387-bbbc-3931582c80f6">https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/La+t%C3%A9l%C3%A9psychologie/4360a3de-3b8c-4387-bbbc-3931582c80f6</a></p>
<p>Ordre de conseillers et conseillères d'orientation du Québec et l'Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec. (2010). Le cybercounseling : quand le face à face prend ses distances. <i>En pratique</i>, (13), 5-21. <a href="http://orientation.qc.ca/files/13-en-pratique-septembre-2010.pdf">http://orientation.qc.ca/files/13-en-pratique-septembre-2010.pdf</a></p>
<p>Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. (2015). <i>Défis et enjeux de la télépratique: aspects expérientiels, intervention en ligne et aspects déontologiques</i>. Formation en ligne.</p>
<p>Ordre des pharmaciens du Québec. (2014). Document d'orientation - Les logiciels de gestion au service du pharmacien dans la prise en charge des patients.  <a href="http://www.opq.org/doc/media/2000_38_fr-ca_0_phq_brochure_final.pdf">http://www.opq.org/doc/media/2000_38_fr-ca_0_phq_brochure_final.pdf</a></p>
<p>Ordre des pharmaciens du Québec. (2011). <i>La robotisation et les technologies de l'information et de la communication en pharmacie</i>.  <a href="http://www.opq.org/doc/media/805_38_fr-ca_0_ld_robotisation techno_info_comm.pdf">http://www.opq.org/doc/media/805_38_fr-ca_0_ld_robotisation techno_info_comm.pdf</a></p>
<p>Ordre des psychologues du Québec. (2013). <i>Guide de pratique concernant l'exercice de la télépsychologie</i>.  <a href="https://www.ordrepsy.qc.ca/c/document_library/get_file?uuid=f4ad7c1b-e06f-4fab-a773-97c6bde9c7ab&amp;groupId=26707">https://www.ordrepsy.qc.ca/c/document_library/get_file?uuid=f4ad7c1b-e06f-4fab-a773-97c6bde9c7ab&amp;groupId=26707</a></p>
<p>Ordre des psychologues du Québec. (2007). L'intervention psychologique à distance. <i>Fiche déontologique</i>, 7(6).  <a href="https://www.ordrepsy.qc.ca/c/document_library/get_file?uuid=e7de521a-09db-43b3-afd8-2df61a4702c2&amp;groupId=26707">https://www.ordrepsy.qc.ca/c/document_library/get_file?uuid=e7de521a-09db-43b3-afd8-2df61a4702c2&amp;groupId=26707</a></p>
<p>Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec et al. (2016). Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux.  <a href="http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Communications/normes-telepratiques-otstcfq.pdf">http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Communications/normes-telepratiques-otstcfq.pdf</a></p>

## 4. Conclusion

Les résultats de l'enquête menée par le CEFRIO et le Conseil interprofessionnel du Québec montrent que s'il y a bel et bien une percée du numérique dans les pratiques professionnelles de membres des ordres consultés, cette percée demeure timide. À partir de ce constat général, retenons trois principaux éléments :

- 1) Le secteur privé se démarque par des avancées que le secteur public peine à mettre en place. Au niveau de l'équipement, on note chez les professionnels de ce secteur une plus grande utilisation d'ordinateurs portables, de téléphones intelligents ou de leurs appareils personnels, et sur le plan des pratiques, une plus grande utilisation du numérique dans les communications avec leurs patients ou clients.
- 2) Le sentiment de compétence des professionnels de la santé et des relations humaines demeure modeste en ce qui concerne leur utilisation du numérique et ce, dans l'ensemble des milieux de pratiques. Même si la recherche d'information et la compétence à utiliser Internet de manière générale semblent davantage maîtrisées, l'autoévaluation des compétences liées à la communication, aux transactions et à la protection des renseignements et des appareils sur Internet est moins élevée. Rappelons que l'usage des technologies dans la pratique professionnelle fait appel à des compétences numériques qui renvoient non seulement aux habiletés techniques ici évaluées, mais aussi aux dimensions collaboratives et cognitives.
- 3) Afin de développer leurs compétences, d'innover et de tirer profit du numérique dans leur pratique, les professionnels s'entendent pour dire qu'ils ont besoin de balises, de formation et de soutien de la part de leurs ordres professionnels. Comme mentionné précédemment, les capacités à développer dépassent le volet technique et doivent atteindre ce que l'on appelle les compétences numériques intégrées, incluant les compétences collaboratives et cognitives. C'est-à-dire qu'il faut donner les moyens aux professionnels de développer les connaissances, habiletés et attitudes nécessaires pour savoir repérer stratégiquement, adopter et utiliser les TIC dans le cadre de leur pratique.

Un virage numérique se trace donc à l'horizon pour les membres des ordres professionnels, bien qu'un écart demeure par rapport aux usages personnels. Pour l'heure, la tenue de dossier, la prise de notes et la transmission de renseignements sont les principales occasions de mettre à contribution le numérique. Quelques communications avec les clients, patients et collègues commencent à être faites par voie numérique. Mais dans un Québec qui évolue vers une société dite numérique, comme le vise la récente



Stratégie numérique du Québec<sup>6</sup>, l'ensemble des professionnels, tant dans le secteur public que privé, devra entreprendre ce virage et transformer les façons de faire en ayant pour objectif l'amélioration continue des services offerts aux diverses clientèles qu'ils servent. Déjà, certaines pratiques innovantes permettent d'en voir les possibilités actuelles, alors que les technologies les plus avancées laissent entrevoir des usages encore insoupçonnés.

### **Pratique innovante du futur : réalité virtuelle**

Au Laboratoire de Cyberpsychologie<sup>7</sup> de l'Université du Québec en Outaouais, le chercheur Stéphane Bouchard et son équipe disposent d'une voûte immersive à six faces entièrement dédiée à la psychologie clinique. Dans ce cube géant, le client se voit plongé dans un univers virtuel, grâce à des projections sur les six faces. Troubles anxieux, syndrome de stress post-traumatique, dépendances et autres font l'objet de traitements alors que le client se trouve dans des environnements virtuels spécifiques (ex. guerre, casino, cabine d'avion, etc.) en présence de son psychologue alors que ces lieux ne seraient pas accessibles en contexte de thérapie traditionnelle.

---

<sup>6</sup> [https://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/ameliorer/strategie-numerique/?no\\_cache=1](https://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/ameliorer/strategie-numerique/?no_cache=1)

<sup>7</sup> [http://w3.uqo.ca/cyberpsy/fr/index\\_fr.htm](http://w3.uqo.ca/cyberpsy/fr/index_fr.htm)

## Percées du numérique dans la pratique professionnelle en santé et relations humaines

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISBN : 978-2-923852-69-0

### Québec - Siège social

888, rue Saint-Jean  
Bureau 575  
Québec, (Québec) G1R 5H6  
Canada

Téléphone : 418 523-3746  
[www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca)  
[info@cefrio.qc.ca](mailto:info@cefrio.qc.ca)

### Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest  
Bureau 1770, Tour Ouest,  
Montréal (Québec) H3A 1B9  
Canada

Téléphone : 514 840-1245

### Réalisation



### Principal partenaire financier du CEFRIQ

