

# Guide sur l'élaboration de programmes virtuels

## Sécurité et évaluation

**birch**

Trousses d'interventions, de ressources et carrefour culturel



# Sécurité et évaluation

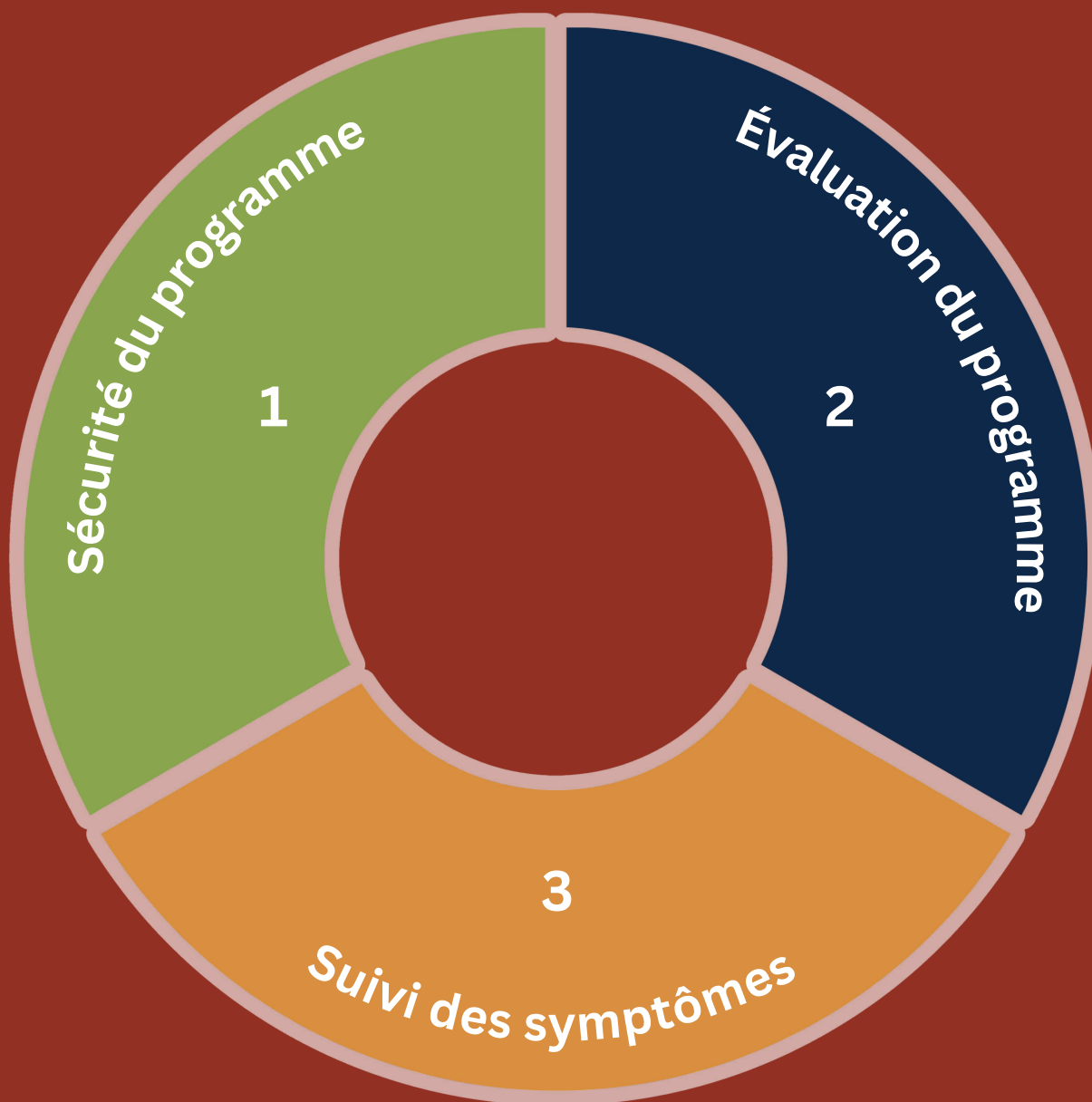
La présente section examine les considérations relatives à la sécurité et à l'évaluation lors de la mise en œuvre de services de soins virtuels.

Pour garantir la sécurité d'un programme virtuel, il est nécessaire de définir les moyens de protection, notamment la sécurité technologique, la protection de la vie privée des patients, la confidentialité et les moyens de partager les informations tout en les protégeant. Il existe parfois des considérations supplémentaires à prendre en compte lorsque les services sont transposés dans un environnement virtuel.

L'évaluation du programme permet de promouvoir son utilité globale en faisant un suivi des résultats des utilisateurs au fil du temps et en assurant la sécurité globale des patients. Lorsque nous faisons le suivi de ces résultats, nous devons nous assurer que les participants sont informés et que ces informations sont également protégées.



# DANS CE GUIDE



# SÉCURITÉ DES PROGRAMMES VIRTUELS



Pour accroître la sécurité des interventions virtuelles en santé mentale, il faut tenir compte de divers aspects liés à la technologie, à l'expertise des praticiens, aux normes éthiques et aux besoins des clients.

Les facteurs suivants doivent être pris en compte, sans toutefois s'y limiter :

- la sécurité de la technologie;
- la sécurité des patients pendant la séance;
- le stockage des données;
- le chiffrement des données;
- la gestion des crises;
- le suivi des symptômes;
- la conformité juridique;
- la confidentialité;
- la protection de la vie privée;
- le respect des limites.

**Les services de cybersanté doivent être aussi sûrs que les services en personne, ce qui peut nécessiter des considérations supplémentaires.**



# SÉCURITÉ VIRTUELLE

**Les besoins en matière de sécurité varient selon les programmes et peuvent changer en fonction de vos objectifs.**

## CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ


Obtenez le consentement éclairé des participants pour les services virtuels. Examinez les considérations supplémentaires liées à la prestation de services virtuels, comme les avantages et les risques potentiels, et communiquez votre plan de crise, y compris les situations potentielles dans lesquelles vous auriez besoin de rompre la confidentialité (c'est-à-dire un risque imminent de préjudice pour le patient).

Par exemple, si une réunion doit être enregistrée, assurez-vous que tous les participants en sont informés et expliquez-leur ce qu'il adviendra de cet enregistrement par la suite.

## VIE PRIVÉE

Les considérations relatives à la vie privée concernent les personnes qui utilisent vos services. Réfléchissez aux endroits où les services virtuels sont proposés et s'ils présentent un risque pour les participants ou les autres membres du groupe de traitement. Par exemple, les réunions virtuelles doivent se dérouler dans un espace calme et privé, où les distractions sont moindres et en l'absence d'autres personnes.

Certaines personnes souhaitent participer de manière plus anonyme. Elles peuvent vouloir cacher leur visage ou utiliser un nom fictif. Vous aurez toujours besoin d'un moyen de confirmer que les participants sont en sécurité, dans un espace privé, etc. Par exemple, créez une approche d'enregistrement pour les groupes.



Déterminez les informations dont vous avez besoin pour assurer la sécurité des clients tout en préservant leur vie privée.

## SERVICES CONFIDENTIELS


La confidentialité concerne la manière dont nous partageons et protégeons les informations relatives à la santé. Lorsque nous recueillons des informations, y compris le nom d'une personne ou des informations sur sa santé ou ses besoins en matière de traitement, la manière dont nous partageons ces informations et les raisons pour lesquelles nous le faisons sont importantes.

Les membres ne doivent pas être autorisés à enregistrer la réunion, à prendre des captures d'écran des participants ou à partager le contenu avec des personnes qui ne sont pas présentes à la réunion.

## SOUTIEN EN CAS DE CRISE

Cernez les risques potentiels qui justifient un soutien en cas de crise, comme les menaces immédiates à la sécurité personnelle des clients. Élaborez un plan détaillé qui inclut les mesures immédiates à prendre dans différents types de crises, les personnes-ressources clés, et les voies d'orientation vers les services d'urgence. Si une personne se déconnecte de l'appel de manière inattendue, demandez à quelqu'un de prendre des nouvelles de cette personne.

Vérifiez les autres coordonnées des clients, notamment leur numéro de téléphone et leur adresse. Ayez leur adresse physique à portée de main au cas où une urgence surviendrait lors de réunions en direct et que vous deviez appeler le service d'aide en cas de crise. Assurez-vous de connaître les services d'urgence et d'aide en cas de crise de la région où se trouve votre client, comme les services de santé locaux, les lignes d'assistance téléphonique en cas de crise, et les services d'aide d'urgence ou les premiers



intervenants, afin de faciliter une assistance rapide en cas de besoin.

## SÉCURITÉ DES DONNÉES ET CONFORMITÉ JURIDIQUE

Il existe des normes juridiques qui varient selon les provinces pour garantir la protection des informations sur la santé dans un espace virtuel. Réfléchissez à la manière dont les informations dont vous disposez sont partagées et protégées par la technologie que vous utilisez pour votre intervention.

De quelle façon les informations sont-elles protégées et sont-elles conformes aux codes de santé de votre province? Par exemple, où sont stockées les données recueillies automatiquement par la plateforme technologique?

## TECHNOLOGIE

Voici d'autres moyens d'améliorer la sécurité lors d'interactions avec la technologie ou des plateformes logicielles spécifiques.

- Encouragez les participants à utiliser une connexion Wi-Fi personnelle plutôt que publique.
- Utilisez un mot de passe pour participer aux appels vidéo.
- Ne partagez les liens des réunions qu'avec les participants sélectionnés.
- Utilisez une plateforme vidéo conforme aux directives de votre système de santé provincial. Par exemple, consultez **ici** une liste des logiciels conformes aux directrices de Santé Ontario.  
(<https://santeontario.ca/numerique/normes/visites-virtuelles/solutions-verifiees>)
- Organisez des réunions en utilisant la fonction de vidéo pour vous assurer que les participants sont bien ceux qu'ils disent être et qu'il n'y a personne d'autre en arrière-plan.



# Mesurer le succès

## Stratégies d'évaluation des programmes

Lors de la mise en œuvre d'un programme de traitement, il peut être utile de faire le suivi de l'expérience des participants au fil du temps. Le suivi des informations peut fournir des données sur les éléments suivants :

- comment les participants perçoivent le programme;
- comment améliorer le programme au fil du temps;
- comment les gens peuvent bénéficier du programme;
- comment accroître la sécurité ou l'utilité du programme;
- comment la participation au programme affecte le bien-être mental d'une personne.

Il existe de nombreuses façons de mesurer le succès dans le cadre d'un programme. L'évaluation est un moyen essentiel de savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas dans les programmes et les services que vous offrez.





## PERSONNES

Expériences partagées par les clients, les centres de traitement et les membres de la communauté dans le cadre du programme, mesures d'autoévaluation, entretiens, projets artistiques, cercles de partage



## OBSERVATIONS

Nombre de références, personnes qui consentent à participer au programme ou à le terminer, nombre de téléchargements numériques, nombre de personnes qui participent à des webinaires communautaires



## AUTRES INFOS

Informations trouvées dans les analyses documentaires, impact communautaire, qualité, ou autres exercices de partage des connaissances (présentations communautaires, séances d'information, dîners-causeries, autres événements)

# SUIVI DES SYMPTÔMES

**Recueillir des informations directement auprès des personnes qui participent à votre programme peut être un moyen utile de connaître leurs expériences du programme ou de savoir s'il fonctionne ou pas.**

**Vous pouvez le faire :**

- en partageant verbalement des expériences du programme (p. ex. par le biais d'un cercle de partage, d'un entretien individuel ou d'un groupe de discussion);
- en examinant des projets artistiques (photo-voix, projets d'art, projets en vidéo);
- en utilisant des mesures d'auto-évaluation comme les questionnaires qui recueillent les expériences des participants.



Une mesure est un outil utilisé pour évaluer divers comportements, caractéristiques, expériences, processus ou résultats, comme les questionnaires, les sondages ou les entretiens. Les mesures fournissent des informations inestimables pour la recherche, l'évaluation clinique ou le développement personnel.

Les mesures peuvent servir à recueillir des informations de manière normalisée auprès des participants. Elles peuvent être partagées à la fois en personne et dans des environnements virtuels.





# CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Les participants doivent donner leur consentement éclairé à la collecte d'informations les concernant. Ils doivent être informés de la manière dont leurs informations seront utilisées. Vous devez donc leur fournir des informations sur les aspects suivants.

## POURQUOI VOUS RECUEILLEZ CES INFORMATIONS

Obtenez le consentement éclairé des participants pour les services virtuels. Examinez les considérations supplémentaires liées à la prestation de services virtuels, comme les avantages et les risques potentiels, et communiquez votre plan de crise, y compris les situations potentielles dans lesquelles vous auriez besoin de rompre la confidentialité (c'est-à-dire un risque imminent de préjudice pour le patient).

Par exemple, si une réunion doit être enregistrée, assurez-vous que tous les participants en sont informés et expliquez-leur ce qu'il adviendra de cet enregistrement par la suite.

## DANS QUEL CONTEXTE LES INFORMATIONS DEMEURENT CONFIDENTIELLES

Dites aux participants dans quel contexte leurs informations demeurent confidentielles (ou non). Dites-leur également à quel moment leurs informations sont anonymisées (p. ex. en supprimant leur nom ou d'autres informations qui permettraient de les identifier) ou si leur nom est associé à leurs informations. Il est recommandé de supprimer les informations d'identification, sauf si ces informations recueillies sont utilisées à des fins cliniques.

Les participants doivent être conscients des limites de la confidentialité lorsqu'ils partagent des informations les concernant. Par exemple, s'ils risquent de se faire du mal ou d'en faire à quelqu'un d'autre, les informations qu'ils fournissent peuvent être partagées pour assurer leur sécurité.



## QUI AURA ACCÈS AUX INFORMATIONS

Réfléchissez aux personnes qui ont accès aux informations et qui les géreront au fil du temps. Il peut s'agir d'un directeur de programme, d'un conseiller ou d'un autre membre du personnel. Réfléchissez à la manière dont les personnes qui accèdent à ces informations sont formées pour les protéger.

## À QUEL ENDROIT LES INFORMATIONS SERONT STOCKÉES

Indiquez clairement aux participants où les informations seront stockées (p. ex. dans leur dossier client sur place).

Si vous recueillez des informations de manière virtuelle, les participants doivent être informés de la durée pendant laquelle vous conserverez ces informations et de l'endroit où elles seront stockées.

Par exemple, sur certains sites de sondage, les informations ne sont pas stockées sur des serveurs canadiens, ce qui peut parfois affecter les règles de confidentialité des patients. Si vous utilisez des sites comme Google Forms ou SurveyMonkey, sachez où les informations sont stockées avant de décider d'utiliser ces outils.

## QUE FAIRE SI LES PARTICIPANTS REFUSENT DE FOURNIR DES INFORMATIONS?

Parfois, nous n'avons pas besoin de toutes les informations que nous demandons pour fournir de bons soins. Si vous faites une évaluation de votre programme, les participants devraient pouvoir refuser de fournir des informations tout en pouvant recevoir le traitement. Le fait de ne pas participer à l'évaluation du programme ou à la recherche ne devrait pas affecter leur capacité de recevoir l'aide dont ils ont besoin.



# CONSIDÉRATIONS RELATIVES AU SUIVI DES SYMPTÔMES

Voici quelques éléments à prendre en compte lorsque vous faites le suivi des progrès d'un client au fil du temps.

## 1. LES MESURES NE SE VALENT PAS TOUTES

La plupart des mesures ont été élaborées pour des populations non autochtones et n'ont pas été utilisées régulièrement auprès des communautés autochtones, ce qui signifie parfois qu'elles ne reflètent pas exactement les informations dont nous avons besoin. Nous avons fourni une liste de mesures qui ont été élaborées par des communautés autochtones ou qui ont déjà été utilisées auprès de communautés autochtones. Veuillez à examiner les questions individuelles de chaque mesure pour vous assurer que les éléments sont sûrs, utiles et pertinents pour votre communauté.

Pour plus d'information : <https://birchbundle.ca/ressources/suivi-des-symptomes/bibliotheques-dexamens-et-guides-de-notation/?lang=fr>

## 2. MESURES AXÉES SUR LES FORCES

Les mesures que nous fournissons tiennent compte de nombreuses facettes du bien-être. Elles incluent les aspects de l'engagement culturel, des symptômes actuels de problèmes de santé mentale, et de l'utilisation communautaire. Nous pouvons mesurer des éléments qui peuvent être difficiles pour certaines personnes (symptômes de l'humeur, expériences de l'enfance), mais la façon dont nous utilisons ces informations est importante. Veuillez à choisir des mesures qui reflètent le changement que vous attendez dans le cadre de votre programme. Par exemple, si vous pensez que votre programme réduira les envies de consommer des substances, il sera utile de mesurer cette donnée.



### **3. PRUDENCE DANS L'UTILISATION DE MESURES DANS LE CADRE D'UN TRAITEMENT**

Les mesures fournies ne doivent pas être utilisées pour « diagnostiquer » une personne. Si vous posez certaines questions (p. ex. sur des problèmes d'humeur ou des tendances suicidaires), vous devrez peut-être assurer un suivi auprès de cette personne pour vous assurer qu'elle est en sécurité. Si une personne risque de se faire du mal, vous devez être en mesure de la contacter pour vous assurer de sa sécurité. Nous avons la responsabilité de veiller à ce que les informations fournies par les clients sur ces questions soient utilisées à bon escient.

### **4. PARTAGER DES INFORMATIONS AVEC LES PARTICIPANTS**

Dans la mesure du possible, communiquez les informations recueillies aux participants, comme leurs progrès ou les changements au fil du temps dans les résultats que vous mesurez. Par exemple, si vous faites le suivi de l'humeur au fil du temps, vous pouvez envisager de créer un graphique et de partager ces informations avec chaque participant comme étant des informations sur leurs progrès. Certaines mesures, comme le profil de risque de consommation de substances, peuvent fournir aux participants des informations sur les raisons de la consommation, ce qui peut être utile dans le cadre du traitement. Le partage d'informations avec les participants peut aider ces derniers à mieux se connaître ou à connaître leurs progrès dans le cadre du traitement. De plus amples renseignements sur la manière de procéder accompagnent certaines des mesures individuelles fournies.

### **5. RESPECTER LES PRINCIPES DU DROIT D'AUTEUR**

Les mesures ne sont pas toutes disponibles gratuitement ni pour tout le monde. Certaines mesures doivent être appliquées par des types spécifiques de cliniciens, et d'autres sont protégées par le droit d'auteur et ne peuvent pas être utilisées sans autorisation.



# RESSOURCES

Consultez les ressources supplémentaires suivantes décrivant l'évaluation communautaire axée sur les communautés autochtones.

## Ressources de la Thunderbird

### Le SGIT pour la gestion de cas, la planification et l'évaluation

<https://thunderbirdpf.org/systeme-de-gestion-de-linformation-sur-les-toxicomanies/?lang=fr>  
<https://thunderbirdpf.org/addictions-management->

### Évaluation du mieux-être des Autochtones pour la mesure du mieux-être

<https://thunderbirdpf.org/evaluation-du-mieux-etre-des-autochtones/?lang=fr>

### Des sondages pour soutenir votre communauté

<https://thunderbirdpf.org/les-sondages-peuvent-aider-a-soutenir-votre-communaute/?lang=fr>

## Centre de gouvernance de l'information des Premières Nations

### Principes de PCAP (propriété, contrôle, accès et possession) des Premières Nations

<https://fnigc.ca/fr/les-principes-de-pcap-des-premieres-nations/>

# Merci

de votre soutien continu à l'égard du programme BIRCH.

Nous espérons que ce guide de ressources vous sera utile.



**THUNDERBIRD**  
PARTNERSHIP FOUNDATION

# birch



[birchbundle.ca](http://birchbundle.ca)



[thunderbirdpf.org](http://thunderbirdpf.org)