



# COUNSELLING EN SANTÉ MENTALE À DISTANCE: RECHERCHE ET RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE DÉFINIS

## Clause de non-responsabilité



Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui ne reflète que les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

Les ressources du projet contenues ici sont accessibles au public sous la **licence Creative Commons 4.0 BY**.

**Numéro de projet :** 2021-1-AT01-KA220-VET-000028037



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Méthodologie de recherche pour orienter les activités de collecte de renseignements sur les compétences.....</b>	<b>4</b>
1.1. Introduction.....	5
1.2. Méthodologie de recherche.....	6
1.3. Recherches documentaires.....	7
1.3.1. Sources de recherche documentaire.....	8
1.3.2. Formulaires de rapport de recherche documentaire.....	11
1.4. Recherche sur le terrain.....	17
1.4.1. Enquête en ligne.....	17
1.4.2. Entrevues.....	18
1.5. Groupe De Discussion.....	20
1.5.1. Composition des groupes de discussion.....	20
1.5.2. Questions suggérées.....	21
1.5.3. Facilitateurs et observateurs.....	22
1.5.4. Comment diriger un groupe de discussion dans un environnement en ligne.....	22
1.6. Étapes de la recherche et étapes de la mise en œuvre.....	26
1.7. Élaboration des résultats d'apprentissage de la REMCO.....	27
1.7.1. Acquis d'apprentissage fondés sur le cadre européen des certifications.....	27
1.7.2. Instructions pratiques sur la manière de formuler les acquis de l'apprentissage REMCO.....	28
<b>2. Analyse des défis et des exigences de travail en matière de counseling à distance.....</b>	<b>32</b>
2.1. Introduction.....	33
2.2. Vue d'ensemble de l'UE.....	33
2.3. Enquête en ligne sur les besoins, les obstacles et les considérations en matière de conseils à distance.....	41
2.4. Conclusion.....	42
<b>3. Collecte de données sur les formations existantes pour les professionnels de la santé mentale.....</b>	<b>43</b>
3.1. Introduction.....	44
3.2. Problème de fond.....	44
3.3. Résultats : dispositions nationales en matière de formation dans six pays de l'UE.....	45



3.4. Résultats : dispositions en matière de formation dans l'UE-27.....	49
3.5. Résultats : Groupe de réflexion.....	52
3.6. Conclusion.....	55
3.7. Sources.....	55
<b>4. Définition des acquis d'apprentissage de REMCO sur la base d'une analyse des besoins en compétences.....</b>	<b>58</b>
4.1. Introduction.....	59
4.2. Besoins en compétences et acquis d'apprentissage.....	59
4.3. Résultats d'apprentissage.....	60
4.4. Conclusion.....	67
<b>5. ANNEXES.....</b>	<b>68</b>
ANNEXE A : Formulaire de saisie (exemples).....	69
ANNEXE B : Questionnaire.....	75
ANNEXE C : Guide d'entrevue.....	91
ANNEXE D : Courrier électronique d'invitation.....	93

## Acronymes et abréviations

<b>FA</b>	Forme d'Application
<b>EPALE</b>	Plateforme électronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe
<b>CEEA</b>	Association européenne pour l'éducation des adultes
<b>CEDEFOP</b>	Centre européen pour le développement de la formation professionnelle
<b>KPIs</b>	Indicateurs de performance clés
<b>EFP</b>	Enseignement et formation professionnels
<b>ES</b>	Enseignement Supérieur
<b>CEC</b>	Cadre européen des certifications
<b>ECVET</b>	Système européen de crédits d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels



# 1. MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE POUR ORIENTER LES ACTIVITÉS DE COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES COMPÉTENCES



## 1.1. Introduction

Selon une nouvelle enquête de l'OMS, la pandémie de COVID-19 a perturbé ou interrompu des services de santé mentale essentiels dans 93 % des pays à travers le monde, tandis que la demande en matière de santé mentale est en hausse. L'enquête, qui porte sur 130 pays, fournit les premières données mondiales montrant l'impact dévastateur de la COVID-19 sur l'accès aux services de santé mentale et souligne le besoin urgent d'accroître les financements.<sup>1</sup>

Les organisations officielles ont tenté de fournir aux gens des recommandations, des conseils utiles et des moyens de surmonter la menace des problèmes de santé mentale que la COVID-19 a intensifiés (par exemple, une carte des lignes d'assistance et des services pour soutenir la santé mentale pendant la COVID-19 dans 36 pays européens)<sup>2</sup>. Cependant, il y a une pénurie d'offres de formation (formelles et informelles) sur les pratiques de conseil à distance pour les agents de santé mentale, ce qui s'explique par l'expansion de la « télémédecine » et de la « téléthérapie » pendant la pandémie de COVID-19. À l'occasion, les besoins de formation pertinents sont pris en compte par des initiatives d'associations d'institutions et de professionnels de la santé mentale, de sociétés médicales, sous la forme de séminaires et de cours de cycle court.

Pour surmonter les perturbations causées par la pandémie dans les services en personne, les travailleurs du secteur des soins de santé mentale - comme les conseillers en santé mentale, les travailleurs sociaux cliniciens, les psychologues-conseillers, les psychiatres, les thérapeutes matrimoniaux et familiaux - ont dû passer à des solutions de soins de santé mentale à distance, numériques, comme la téléthérapie et la télémédecine, même sans expérience préalable ni formation professionnelle. Si cette solution a été considérée comme temporaire aux défis posés par la pandémie, il est rapidement devenu évident que les soins de santé mentale à distance auront un effet durable, car les pratiques de conseil à distance se sont avérées particulièrement efficaces pour fournir les soins nécessaires aux « patients » (bénéficiaires), améliorant également l'accessibilité des personnes aux services de santé mentale essentiels. D'autres avantages comprennent la rentabilité, un accès plus facile et rapide aux spécialistes, la facilité d'établissement des horaires et une meilleure acceptation des traitements.

REMCO est un projet Erasmus+ KA220, qui vise à mettre à disposition un programme avec des ressources éducatives libres (REL) correspondantes pour le développement professionnel continu des travailleurs de la santé mentale, afin de répondre aux nouveaux besoins professionnels et de compétences liés à la fourniture de services de conseil à distance.

Le premier résultat du projet consiste en des outils méthodologiques et des lignes directrices pour identifier les exigences de formation et les inadéquations pour la prestation de soins de santé mentale à distance dans le but de concevoir un programme de cours fondé sur des données probantes sur l'intelligence des compétences à distance pour les travailleurs de la santé mentale. Ce rapport est la première activité conduisant au développement du résultat 1 (R1-T1), à savoir

---

<sup>1</sup> <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

<sup>2</sup> <https://www.mhe-sme.org/library/helplines/?location=gr#>



## «Définition des acquis d'apprentissage de REMCO sur la base de l'analyse des besoins en compétences».

Cette méthodologie vise à fournir aux partenaires du projet les outils et les étapes appropriés pour cartographier les défis rencontrés par les praticiens et leurs besoins en termes de compétences et d'aptitudes pour la fourniture de services de santé mentale à distance, ainsi que pour recueillir les commentaires de leurs propres pays. Plus précisément, la méthodologie guidera les activités de collecte d'information en abordant :

- Méthodes, techniques et sources de recherche
- Outils de collecte de données
- Échantillonnage et sources
- KPIs

### 1.2. Méthodologie de recherche

L'objectif des activités de collecte d'informations (R1-T1) est d'aider à définir l'éventail des compétences et des aptitudes générales et matérielles requises pour le conseil à distance en matière de santé mentale, fournissant ainsi une base éclairée pour la formulation de résultats d'apprentissage qui répondront aux besoins du marché du travail tels qu'ils émergent des défis rencontrés dans la plupart des pays de l'UE au cours de la pandémie de 2020.

Le présent rapport vise à répondre aux principales questions suivantes :

- Quels sont les défis auxquels est confrontée la fourniture de services à distance dans l'UE ?
- Quelles sont les compétences requises par l'expansion des pratiques en ligne dans le domaine des soins de santé mentale?
- Quels sont les besoins de formation des travailleurs de la santé mentale découlant de la demande croissante de services à distance?
- Quels sont les obstacles et les facteurs à prendre en considération pour le counseling à distance?
- Dans quelle mesure les programmes universitaires et de formation existants sur la prestation de soins de santé mentale à distance sont-ils adaptés aux besoins des gens?

Pour répondre aux questions ci-dessus, une combinaison de recherche documentaire et de recherche sur le terrain sera utilisée ; la recherche documentaire fournira des données sur les compétences recherchées pour le conseil à distance et des données sur les dispositions de formation existantes pertinentes, tandis que la recherche sur le terrain rassemblera les perceptions des experts et des parties prenantes concernées sur les compétences de travail à distance au moyen d'un questionnaire en ligne.



1. **Recherche documentaire.** Il s'agira de l'activité principale pour recueillir des données probantes sur les défis et les compétences de travail que les travailleurs en santé mentale doivent prendre en considération. Il y aura deux types de recherches - l'une au niveau européen et l'autre au niveau national dans les pays partenaires. En outre, des recherches secondaires seront également utilisées pour recueillir des informations sur les formations existantes en matière de conseil à distance. Des formulaires dédiés aux rapports de recherche documentaire seront utilisés pour faciliter la documentation des services.
2. **Recherche sur le terrain.** Il sera mis en œuvre au moyen d'une enquête en ligne sur les aptitudes et les compétences requises pour la fourniture efficace de services de santé mentale en ligne. En outre, des entretiens semi-structurés avec des représentants de groupes cibles sélectionnés pourraient également être réalisés, à titre facultatif, afin de fournir des informations complémentaires.

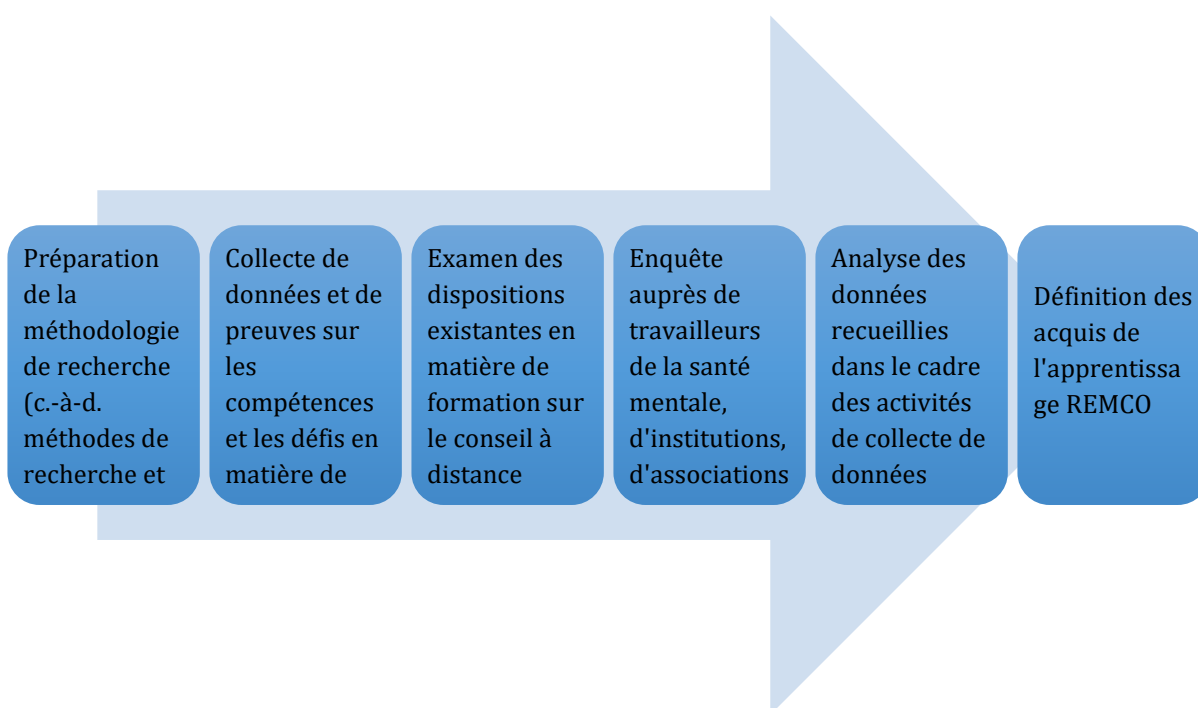


Figure 1 : Progression des tâches menant à la production du premier résultat du projet

### 1.3. Recherches documentaires

Des recherches documentaires seront menées afin de recueillir des informations sur les besoins actuels et futurs en matière de formation dans les pays du partenariat REMCO et au-delà, en se concentrant sur le domaine des services à distance.

Cette activité comprend l'examen de la disponibilité et du contenu des rapports et/ou d'autres documents et sources d'information sur :

- Compétences requises pour le conseil à distance



- Quel type de conseil et par quels professionnels est le plus populaire dans votre pays
- Défis rencontrés par les praticiens dans chaque pays du partenariat et au-delà
- Le rôle des institutions de santé mentale et des organisations européennes (ainsi que internationales) pour tirer des conclusions sur les besoins du marché du travail, au lendemain de l'épidémie de COVID-19
- Les dispositions existantes en matière de formation et de ressources éducatives axées sur les travailleurs de la santé mentale
  - Inadéquation des compétences et lacunes sur le marché du travail, en particulier les offres d'emploi nécessitant des compétences de télétravail
  - Moyens par lesquels les employeurs et les fournisseurs de services d'éducation peuvent appuyer le processus de transition de leurs équipes/employés vers le counseling à distance

Pour être plus clair, il y aura trois grandes catégories de recherche documentaire :

1. Recherches documentaires sur les nouvelles conditions de travail et les besoins en compétences découlant de l'expansion des pratiques en ligne dans les soins de santé mentale.
2. Recherches documentaires sur les défis rencontrés par les praticiens
3. Collecte de données sur les formations existantes pour les professionnels de la santé mentale

Les résultats de la recherche documentaire devraient révéler les tendances du marché du travail actuel et mettre ainsi en évidence les conclusions sur les besoins de formation des travailleurs en santé mentale et/ou des personnes qui recherchent des conseils à distance.

### 1.3.1. Sources de recherche documentaire

L'identification de la demande de compétences par la recherche documentaire sera principalement réalisée en collectant des données sur les besoins de compétences auprès d'organismes européens, de rapports nationaux et de bases de données dans les pays participant au projet.

- a. **Organismes européens** : Le site officiel de la Commission européenne intègre des données provenant de plusieurs sources européennes et nationales, ce qui permet de mieux comprendre comment les États membres de l'UE ont entrepris de mettre en œuvre le télétravail et les méthodes de télétravail et les technologies récentes





touchent les personnes, les entreprises et les réseaux de formation.<sup>3</sup> Par la même source, il est facile de recueillir des données officielles sur la santé mentale et la façon dont la COVID-19 a influencé ce secteur.<sup>4</sup> En outre, des rapports et des documents sur les besoins de compétences en télétravail fournis par d'autres organismes européens peuvent également être pris en considération. Le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP), qui constitue une agence de l'Union européenne, en est un bon exemple. Le rôle du CEDEFOP est centré sur l'enseignement et la formation professionnels (EFP), mais il a récemment été réorienté vers les nouvelles habitudes de travail et d'apprentissage qui se sont développées après l'épidémie de COVID-19.<sup>5</sup> Parmi les autres sources d'information figurent, entre autres, les organismes européens suivants : la plateforme électronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe (EPALE)<sup>6</sup>, l'Association européenne pour l'éducation des adultes (EAEA)<sup>7</sup>, Vox EU<sup>8</sup> et Mental Health Europe<sup>9</sup>.

**b. Les services d'éducation et de formation existants (offre de compétences)**

fournissent des informations utiles sur la disponibilité et le contenu des offres de formation formelles et non formelles existantes pour les travailleurs de la santé mentale. L'accent sera mis sur les programmes d'enseignement supérieur formels dans le domaine de la psychologie afin d'identifier les éléments pertinents dans les programmes d'études existants, et sur les séminaires thématiques (sur le counseling à distance) offerts par les associations professionnelles et les instituts de recherche en santé mentale. En outre, des recherches seront menées pour des cours en ligne sur les pratiques de travail à distance afin d'évaluer leur capacité à répondre à une partie des besoins en compétences des agents de santé mentale.

**c. Articles, rapports d'entreprise (nationaux) et guides nationaux de télétravail** sur la question. Les partenaires sont encouragés à mener des recherches en ligne pour identifier les rapports nationaux (par exemple, le ministère du Travail et de l'Emploi, le ministère de l'Éducation, le ministère de la Santé), les articles universitaires et les articles journalistiques ainsi que les guides nationaux de télétravail qui rendent compte de l'état du conseil à distance dans leur propre pays, ainsi que l'ensemble des compétences et des connaissances nécessaires pour travailler efficacement dans un environnement de travail à distance. En outre, cette source permettra de recueillir des informations sur les défis auxquels sont confrontés les professionnels de la santé mentale en ce qui concerne la prestation de services de santé mentale. À titre indicatif, les sources d'information possibles peuvent être :

---

3 [https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945\\_policy\\_brief\\_-\\_covid\\_and\\_telework\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf)

4 [https://ec.europa.eu/health/sites/default/files/state/docs/2020\\_healthatglance\\_rep\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/default/files/state/docs/2020_healthatglance_rep_en.pdf)

5 Voir par exemple <https://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/working-and-learning-remotely-europe-new-normal>

6 Voir par exemple <https://epale.ec.europa.eu/en/blog/learning-about-smart-working>

7 <https://eaea.org/>

8 Voir par exemple <https://voxeu.org/article/how-covid-19-crisis-reshaping-remote-working>

9 <https://www.mhe-sme.org/>



## Tableau 2 : Articles et rapports d'activité

### [Des mesures de qualification pour mobiliser la main-d'œuvre pendant la crise du COVID-19](#)

### [Le COVID-19 et le monde du travail : impact et réponses politiques](#)

### [La COVID-19 et le milieu de travail : implications, enjeux et perspectives pour la recherche et l'action futures](#)

### [Gains de productivité dus au télétravail dans l'ère post-COVID-19 : comment les politiques publiques peuvent-elles y parvenir ?](#)

### [Conseil efficace à distance](#)

### [La nature changeante du travail et des compétences à l'ère numérique](#)

### [Le Coronavirus Met En Évidence De Profondes Divisions Entre Ceux Qui Peuvent Travailler À Domicile Et Ceux Qui Ne Le Peuvent Pas](#)

La collecte de données devrait se concentrer sur les articles, rapports et dispositions de formation récents, de préférence au cours des 12 derniers mois (jusqu'à 2 ans). Étant donné que la pandémie de COVID-19 est un nouveau défi mondial, le projet souhaite capturer ces développements afin de concevoir un programme d'études opportun qui répondra aux besoins actuels et futurs potentiels dans les domaines du travail et de l'organisation des entreprises.

En outre, les activités de collecte d'informations sur les compétences de travail à distance (recherche) ne devraient pas se concentrer uniquement sur les compétences numériques de base (principes fondamentaux de l'informatique, utilisation de l'internet) qui sont considérées comme faisant partie intégrante du paysage du travail à distance, mais également sur les compétences dans le domaine de la communication, du savoir-faire pour la mise en place et l'exploitation d'un bureau à domicile et de routines de travail, ainsi que pour le maintien d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée et d'un mode de vie sain. En outre, l'identification des compétences spécifiques au secteur serait très importante pour les résultats d'apprentissage sur lesquels se fondera REMCO.

Les informations sur les besoins et les défis en matière de compétences devraient être collectées principalement dans les pays représentés dans le projet (à savoir l'Autriche, la Belgique, la Grèce, l'Italie, la Croatie et la Roumanie) et secondairement au niveau européen.

À cette fin, les activités de recherche (recherche documentaire) devraient s'articuler autour des domaines thématiques suivants, conformément aux dispositions de la FA :

- Principes de base de l'informatique
- Compétences numériques
- Stratégies de gestion des cas et évaluation
- Compétences organisationnelles



- Client de communication
- Équilibre entre vie professionnelle et vie privée et modes de vie sains
- Résolution de problèmes
- Collecte et analyse des données

### 1.3.2. Formulaire de rapport de recherche documentaire

**Les formulaires de déclaration seront l'outil de collecte d'informations que les partenaires du projet utiliseront** pour documenter toutes les preuves/informations pertinentes, telles qu'extraites de plusieurs sources secondaires. Les partenaires sont priés de compiler leurs résultats de recherche et de remplir les formulaires de rapport pertinents en anglais, le cas échéant. La méthodologie fournit un formulaire de rapport pour chaque activité de recherche documentaire, comme suit :

- Formulaire de rapport destiné à documenter les conditions de travail et les besoins en compétences des professionnels de la santé mentale au niveau européen. **10 à 12** rapports doivent être rapportés - **INNOVELA**
- Formulaire de rapport pour documenter les conditions de travail et les besoins en compétences des agents de santé mentale au niveau national. **5 à 6** rapports doivent être signalés - **Tous les partenaires**
- Formulaire de rapport pour documenter les défis et les obstacles à la fourniture de soins de santé mentale à distance au niveau européen. **10 à 12** rapports doivent être rapportés - **INNOVELA**
- Formulaire de rapport pour documenter les défis et les obstacles à la fourniture de soins de santé mentale à distance au niveau national. **5 à 6** rapports doivent être signalés - **Tous les partenaires**
- Formulaire de rapport pour documenter la formation existante sur le conseil à distance. **10 à 12** offres de formation de chaque partenaire - **Tous les partenaires**



Tableau 3 : Formulaire de rapport de recherche documentaire - **INNOVELA UNIQUEMENT** | Analyse d'articles sur le conseil à distance (niveau européen)

FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - ANALYSE DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DES BESOINS EN COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ MENTALE AU NIVEAU EUROPÉEN	
(10 à 12 rapports, études universitaires et/ou articles de presse au niveau de l'UE)	
Niveau UE - Nr.	
Titre de l'article	
Type d'article	Article <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Etude académique <input type="checkbox"/> Autres _____
Brève description du contenu	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences non numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences spécifiques au secteur (numériques et non numériques)	
Avantages du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Défis du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Source (lien)	



Tableau 4 : Formulaire de rapport de recherche documentaire - **TOUS LES PARTENAIRES** | Analyse d'articles sur le conseil à distance (rapports nationaux, articles universitaires et articles des médias)

**FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - ANALYSE DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DES BESOINS EN COMPÉTENCES DES AGENTS DE SANTÉ MENTALE AU NIVEAU NATIONAL**

(5 à 6 rapports nationaux, études universitaires et/ou articles de presse dans chaque pays)

PAYS - Nr.	
Titre de l'article	
Type d'article	Article <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Etude académique <input type="checkbox"/> Autres _____
Brève description du contenu	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences non numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences spécifiques au secteur (numériques et non numériques)	
Avantages du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Défis du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Source (lien)	



Tableau 5 : Formulaire de rapport de recherche documentaire - **INNOVELA UNIQUEMENT** | Analyse d'articles sur le conseil à distance (niveau européen)

FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - ANALYSE DES DÉFIS ET OBSTACLES À LA FOURNITURE DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE À DISTANCE AU NIVEAU EUROPÉEN (10 à 12 rapports, études universitaires et/ou articles de presse au niveau de l'UE)	
Niveau UE - Nr.	
Titre de l'article	
Type d'article	Article <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Etude académique <input type="checkbox"/> Autres _____
Brève description du contenu	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences non numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences spécifiques au secteur (numériques et non numériques)	
Avantages du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Défis du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Source (lien)	



Tableau 6 : Formulaire de rapport de recherche documentaire - **TOUS LES PARTENAIRES** | Analyse d'articles sur le conseil à distance (rapports nationaux, articles universitaires et articles des médias)

**FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - ANALYSE DES DÉFIS ET DES OBSTACLES À LA PRESTATION DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE À DISTANCE AU NIVEAU NATIONAL**

(5 à 6 rapports nationaux, études universitaires et/ou articles de presse dans chaque pays)

PAYS - Nr.	
Titre de l'article	
Type d'article	Article <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Etude académique <input type="checkbox"/> Autres _____
Brève description du contenu	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences non numériques	
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences spécifiques au secteur (numériques et non numériques)	
Avantages du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Défis du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	
Source (lien)	



Tableau 7 : Formulaire de rapport de recherche documentaire - **TOUS LES PARTENAIRES** |  
Disposition de formation existante

FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - DISPOSITIONS DE FORMATION EXISTANTES POUR LE COUNSELLING À DISTANCE (10 à 12 formations dispensées dans les principaux prestataires d'enseignement et plateformes en ligne de chaque pays)	
PAYS - Nr. ...	
Qualification/ Accréditation / Certificat	Par exemple, partie d'un M.Sc.
Établissement / Fournisseur	par exemple, Université d'Athènes
Localisation et pays	
Type de cours	Par exemple, cours académique (à temps plein)
Mode d'étude  (cochez toutes les réponses qui s'appliquent,  par exemple, en cas d'apprentissage mixte)	<input type="checkbox"/> d'apprentissage par classe <input type="checkbox"/> Apprentissage en milieu de travail <input type="checkbox"/> cours en ligne (par exemple MOOC) <input type="checkbox"/> Autre type d'enseignement à distance
Durée	par exemple 2 ans
Étendue, bien sûr	Par exemple, obtenir une certification ou améliorer les compétences
Informations sur le public cible	Description des participants, par exemple expérience, groupes professionnels pertinents
Modules de base / Thèmes abordés	(veuillez remplir toutes les informations disponibles)
Connaissances/aptitudes/com pétences (à acquérir) à l'issue de la formation	(veuillez remplir toutes les informations disponibles)
Source	(lien)





## 1.4. Recherche sur le terrain

Des recherches sur le terrain seront menées pour compléter les résultats des recherches documentaires sur les compétences de télétravail et les besoins de formation. Cette activité de recherche a un double objectif : premièrement, déterminer les compétences les plus recherchées et les plus nécessaires grâce à l'expansion des pratiques en ligne dans le domaine des soins de santé mentale. Deuxièmement, mettre en évidence les déséquilibres de compétences et les expériences existantes en matière de conseil en ligne, la disponibilité des compétences actuelles et les tendances futures dans le domaine de la santé mentale.

### 1.4.1. Enquête en ligne

Pour des raisons de sécurité et d'efficacité, les données brutes seront collectées par la création d'un questionnaire en ligne (formulaire Google).

Le questionnaire de l'enquête comprend principalement des questions fermées, car elles sont plus faciles et plus rapides à répondre pour les répondants ; elles offrent de meilleures possibilités de codage, d'analyse et de comparaison ; et elles peuvent clarifier la signification des questions pour les répondants grâce à des choix de réponses. De plus, certaines questions ouvertes nous aideront à obtenir des réponses du point de vue des participants. Afin d'assurer la cohérence et de faciliter l'analyse des données, le questionnaire sera élaboré, communiqué et rempli en anglais. Les partenaires du projet traduiront le questionnaire et les réponses (en cas de commentaires supplémentaires, de communication, etc.) afin de faciliter le processus et de toucher un nombre plus important de répondants dans chaque pays.

Compte tenu de l'évolution récente dans le domaine du conseil à distance, qui n'a que récemment gagné en notoriété et en popularité dans de nombreux secteurs de l'UE, il est particulièrement important d'identifier les personnes interrogées qui sont au courant des derniers développements en matière de télétravail et qui connaissent les différentes compétences requises pour ces postes professionnels. Ainsi, la population cible de l'enquête comprend (liste non exhaustive) :

- Travailleurs expérimentés en santé mentale
- Établissements de santé mentale
- Organismes publics offrant des services communautaires en santé mentale
- Associations professionnelles médicales
- Universitaires et chercheurs dans le domaine

L'enquête en ligne sera réalisée dans les six pays partenaires (Autriche, Belgique, Croatie, Roumanie, Italie et Grèce). L'objectif fixé par la FA est de remplir 150 questionnaires.



Tableau 8 : Nombre cible par pays du consortium

Partenaire	Pays	Nombre cible par pays
<b>bit Schulungscenter GmbH</b>	Autriche	25
<b>IAL</b>	Italie	25
<b>INNOVELA</b>	Belgique	25
<b>UNIRI</b>	Croatie	25
<b>CRÉFOP</b>	Roumanie	25
<b>EXELIA</b>	Grèce	25
<b>TOTAL</b>		150

Chaque partenaire va analyser les réponses reçues et préparer un rapport national (5-10 pages) qui sera envoyé à BiT.

### 1.4.2 Entrevues

Des recherches fondées sur des entretiens portant sur les besoins en matière de conseil à distance seront éventuellement lancées au cas où la recherche documentaire et l'enquête en ligne ne fourniraient pas de preuves suffisantes, ou au cas où les partenaires auraient déjà des contacts avec des experts sur le terrain qui pourraient facilement et rapidement apporter une contribution précieuse.

La raison en est que les entrevues peuvent aider à recueillir des renseignements qualitatifs approfondis, offrant une plus grande souplesse et permettant aux répondants de fournir des réponses plus détaillées. Cette activité comprend la collecte de points de vue et de perceptions fondés sur l'expérience auprès d'experts sur le terrain, en particulier auprès de praticiens ayant de l'expérience dans le counseling en ligne et d'employeurs (p. ex., les établissements de santé).

Des experts sur le terrain seront contactés pour fournir, au moyen d'entretiens semi-structurés, des informations supplémentaires, d'une manière qui n'est pas possible par le biais de recherches documentaires et de questionnaires en ligne.

### Questionnaire semi-structuré

Un questionnaire semi-structuré (annexe C) sera utilisé pour interroger les répondants cibles. Le questionnaire servira à établir une façon structurée de recueillir des données probantes et des



opinions personnelles sur les besoins en compétences de counseling à distance, ainsi que sur les obstacles et les considérations en matière de counseling en ligne et les tendances futures dans le domaine de la santé mentale.

Un premier contact sera établi avec les personnes interrogées par e-mail ou par téléphone (conformément aux dispositions du RGPD), pour présenter le sujet sous enquête et procéder à l'entretien en face à face ou virtuel. Le questionnaire commencera par une brève introduction qui comprendra : a) le contexte et les objectifs du projet REMCO, ainsi que l'objectif de la collecte de preuves sur les exigences de conseil à distance, b) des assurances concernant l'anonymat, la divulgation de l'information et l'utilisation des données recueillies, et c) les avantages de fournir de l'information ; les participants auront un accès précoce aux résultats de l'apprentissage REMCO et au cours en ligne.

Le processus sera bref (ne dépassant pas 10 à 15 minutes), ce qui donnera principalement l'occasion aux personnes interrogées d'exprimer leurs opinions et points de vue en incluant des questions ouvertes.

### Lignes directrices pour la conduite des entretiens

1. Préparez-vous pour l'entretien. Assurez-vous du type d'information que vous souhaitez obtenir au cours de l'entrevue et à qui vous allez parler. Avant les entretiens, les partenaires doivent recueillir des informations de base sur le profil professionnel de la personne interrogée.
2. Informez les personnes interrogées de la portée de l'enquête et des moyens que vous utiliserez pour consigner leurs opinions.
3. Choisir les méthodes les plus appropriées pour enregistrer les réponses des personnes interrogées. L'enregistrement des réponses peut se faire par la prise de notes, l'enregistrement audio ou vidéo. La prise de notes permet à l'intervieweur d'enregistrer les points les plus critiques de la discussion, tout en facilitant la production du rapport final puisqu'il n'est pas nécessaire de passer par de grands fichiers de transcriptions.
4. Établir un rapport avec la personne interrogée. Il est important d'utiliser des mots et des gestes qui feront en sorte que le répondant se sente le bienvenu et lui donnera le désir de s'engager dans la discussion, afin d'obtenir la confiance de la personne interviewée et d'obtenir des renseignements utiles sur le sujet à l'étude. Pour établir un rapport, vous pouvez également, si la pandémie le permet, mener l'entrevue dans un espace confortable et ouvert, offrir des commodités à la personne interrogée et informer la personne interrogée de la date de publication des résultats et de la façon dont elle peut y avoir accès.
5. Posez des questions qui mènent à des réponses ciblées. Formulez les questions de manière à obtenir des réponses détaillées plutôt que de répondre simplement par « Oui » ou « Non ». Il est recommandé de vous concentrer sur les aspects pour lesquels vous n'avez pas réussi à récupérer suffisamment d'informations au cours de la phase de recherche documentaire.



6. Il est temps de mettre fin à l'entretien. Il est important de savoir quand vous devez terminer l'entrevue. Cela peut se produire lorsque vous comprenez que l'intervieweur se sent fatigué du processus ou qu'il ne fournit pas de nouveaux renseignements. Une bonne pratique consiste à résumer les points clés et à donner au répondant une dernière occasion de compléter/développer ou clarifier les points déjà mentionnés.

\* Une fois les entretiens terminés, les partenaires du projet doivent préparer un rapport de synthèse présentant les réponses fournies par les répondants et mettant en évidence les principales conclusions tirées de la discussion.

## 1.5. Groupe De Discussion

Le groupe de discussion est une méthodologie de recherche qualitative utilisée pour obtenir un riche aperçu des attitudes et des comportements. Les chercheurs sont mieux équipés pour comprendre et expliquer de manière significative certains phénomènes de communication avec des données descriptives. Le terme de groupe de discussion découle de l'entrevue d'un échantillon déterminé, idéalement de six à huit participants, et se concentre sur un sujet centralisé présélectionné. La méthode des groupes de discussion est de plus en plus reconnue dans le domaine de la communication et est utilisée pour comprendre les questions de santé et de communication organisationnelle, ainsi que les effets des médias sur les consommateurs.<sup>10</sup>

Dans le cadre de la collecte de données probantes sur les formations existantes pour les travailleurs de la santé mentale, le partenariat organisera un groupe de discussion avec des prestataires d'enseignement et des institutions de santé mentale des pays partenaires pour discuter de la pertinence des formations existantes, y compris des plans pour répondre aux nouvelles exigences en matière d'environnement de travail.

Le groupe de discussion devrait :

- Se baser sur une discussion soigneusement planifiée ;
- Tenter d'obtenir les perceptions d'un domaine d'intérêt défini;
- Structurer sur le chemin des questions ouvertes, conçu pour recueillir des idées et des opinions qui sont dans mais aussi en dehors de la portée des questions préparées :
- Être effectués dans un environnement permissif et non menaçant.

### 1.5.1. Composition des groupes de discussion

---

<sup>10</sup> <https://methods.sagepub.com/reference/the-sage-encyclopedia-of-communication-research-methods/i5753.xml>



Afin de recueillir des informations précieuses et complètes, il serait utile d'inviter des experts occupant divers postes, tels que des employeurs dans des établissements de santé mentale, des représentants de prestataires de services éducatifs (enseignement supérieur et formation professionnelle), des travailleurs expérimentés dans le domaine de la santé mentale et des représentants d'associations de santé mentale.

Le groupe de discussion devrait comprendre au moins deux participants du partenaire réactif (UNIRI) et deux participants choisis parmi les autres pays partenaires. En raison de la COVID-19 et des restrictions budgétaires, le groupe de discussion sera organisé virtuellement (ou hybride au cas où l'UNIRI rassemblerait davantage de participants et qu'il est préférable) par l'UNIRI.

Le défi est la barrière de la langue, car tous les participants doivent parler en anglais pendant le groupe de discussion. Par conséquent, les partenaires devraient tenir compte de ce fait lors du choix de leurs représentants. De plus, dans ce document, des questions suggérées seront fournies afin d'aider les participants à se préparer, mais les partenaires faciliteront également la conversation si nécessaire. Le principal résultat du groupe de discussion sera un rapport de synthèse contenant les principales conclusions de la discussion.

### 1.5.2. Questions suggérées

Vous trouverez ci-dessous quelques suggestions de questions qui peuvent être adaptées en fonction du profil de chaque participant.

Après s'être assuré que tous les documents nécessaires (formulaire de consentement, listes de signatures, etc.) ont été signés par les participants, avec le soutien de l'observateur, l'animateur invite tous les participants à se présenter, y compris leurs antécédents professionnels ou personnels liés au sujet d'intérêt.

Il y a trois types de questions à poser au cours des groupes de discussion :

- Questions d'engagement

Présenter le sujet de discussion aux participants et les mettre à l'aise

- Questions d'exploration

Focus et débat sur les résultats des enquêtes en ligne et des entretiens semi-structurés

- Quitter la question

Assurez-vous que rien n'a été oublié dans la discussion et que tout le monde a eu l'occasion d'exprimer ses opinions

Les groupes de discussion ont le même contexte et le même contenu que le sondage en ligne. Au cours des groupes de discussion, les questions examinées avec les questions de l'enquête devraient servir de base à la discussion. En particulier, vous devez présenter et discuter des résultats obtenus avec des enquêtes en ligne et des entretiens semi-structurés.



Nous donnons ici un exemple d'une série possible de questions à poser :

#### Questions d'engagement

- Comment trouvez-vous le rôle ou l'importance du counseling à distance?

#### Questions d'exploration

- Avez-vous déjà mis en place des services de counseling à distance?
  - Dans l'affirmative, quelle a été votre expérience ?
  - Sinon, y a-t-il une raison pour laquelle vous avez été retenu?
- Quelles sont les compétences numériques et non numériques les plus importantes dont un travailleur en santé mentale a besoin pour offrir du counseling à distance?
- Quel type de formation devrait être mis au point afin d'obtenir de meilleurs résultats en ce qui concerne la préparation et la capacité à fournir des services de conseil à distance ?

#### Quitter la question

- Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire au sujet de ce groupe de discussion ou du projet REMCO en général?

Il ne s'agit que de suggestions et elles sont inclusives, mais non exhaustives, des questions que les facilitateurs devraient poser. D'autres enquêtes plus approfondies fondées sur la discussion qui a lieu au cours du groupe de discussion sont nécessaires et encouragées.

### 1.5.3. Facilitateurs et observateurs

Le groupe de discussion est dirigé par une équipe idéale composée d'un animateur (UNIRI) et de deux observateurs (recommandé). L'animateur «facilite» la discussion ; les observateurs prennent des notes et fournissent des explications/traductions, si nécessaire, aux participants.

### 1.5.4. Comment diriger un groupe de discussion dans un environnement en ligne

Afin de faciliter la conduite d'un groupe de discussion dans un environnement en ligne, il est recommandé de mettre les participants à l'aise en utilisant une technologie facile à utiliser et accessible (comme Google Meet, Zoom, Skype, GoToMeeting). Pour pouvoir suivre le langage corporel et les expressions des participants, il est important de demander aux participants de garder leurs caméras ouvertes tout au long de la session.

Au début du groupe de discussion, l'animateur peut utiliser un texte préparé pour accueillir les participants, rappeler l'objet de la discussion et établir les règles de base.

#### Présentation du groupe de discussion

**BIENVENUE**



Bienvenue et merci d'avoir accepté de faire partie de ce groupe de discussion. Nous apprécions votre volonté de participer.

## INTRODUCTION

Mon nom est ..... . Je vais animer le groupe.

Permettez-moi de présenter aux observateurs  
.....  
.....

Mon rôle aujourd'hui est de veiller à ce que nous ayons une discussion productive et de résumer l'opinion et les remarques du groupe sur le sujet choisi. Mon collègue et moi-même ne nommerons aucun participant dans le rapport que nous allons préparer.

Ces informations resteront confidentielles et ne seront utilisées que par l'équipe de recherche du projet REMCO. Comme vous avez tous rempli tous les formulaires [liste de signature, quelques questions démographiques (âge, sexe, profession) et le formulaire de consentement], nous sommes prêts à commencer.

## OBJECTIF DU GROUPE DE DISCUSSION

Nous sommes ici pour parler du projet REMCO et de l'importance du counseling à distance pour le secteur de la santé mentale. Pour cette raison, nous avons préparé des questions ouvertes auxquelles vous pourrez répondre librement et largement afin d'approfondir le sujet.

Pour les besoins de la recherche, les partenaires de REMCO ont déjà mené des enquêtes en ligne et des entretiens semi-structurés et vont maintenant analyser plus en détail les résultats au cours de ce groupe de discussion.

Nous pensons que de cette manière, nous serons en mesure d'obtenir des informations plus approfondies sur chacun des domaines thématiques couverts par la recherche et nous serons en mesure de créer un rapport plus consolidé sur la motivation et les limites du transfert numérique des langues, les outils numériques utilisés et les bonnes pratiques dans l'enseignement des langues. Ce groupe de discussion nous permettra de comprendre le contexte sous-jacent aux réponses données dans le sondage en ligne et nous aidera à explorer ces sujets plus en détail.

Par conséquent, le but de ce groupe de discussion est de discuter du sujet spécifique mentionné ci-dessus et de débattre des résultats issus des phases préliminaires de recherche.

## MÉTHODOLOGIE

La discussion que nous allons avoir s'appelle « groupe de discussion ». Pour ceux d'entre vous qui n'ont jamais participé à l'une de ces séances, j'aimerais expliquer un peu ce type de recherche.

Les groupes de discussion servent à recueillir de façon informelle des renseignements auprès d'un petit groupe de personnes qui ont un intérêt commun dans un sujet particulier.



Je poserai des questions pour obtenir des informations sur (mentionner le domaine thématique concerné) votre vie personnelle et professionnelle. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et nous voulons certainement entendre les réponses de toutes les personnes présentes dans la salle.

Je vais animer la séance et nous faire avancer. Si je pense que nous passons trop de temps sur un seul sujet, je vais intervenir et faire avancer la discussion. La discussion sera enregistrée et les principales conclusions seront résumées dans un rapport final sur les données probantes relatives aux besoins en compétences.

## PRÉSENTATION DU GROUPE

Commençons par nous présenter. N'oubliez pas de mentionner votre nom, votre profession et, le cas échéant, de nous parler de votre organisation.

## RÈGLES DE BASE [RAPPEL]

Permettez-moi de rappeler quelques règles de base pour cette session :

1. NOUS VOULONS QUE VOUS INTERAGISSIEZ
  - a. Nous aimerions que tout le monde participe à la discussion
  - b. Je peux faire appel à vous si je n'ai pas eu de nouvelles de vous depuis un moment.
  - c. Nous apprenons de vous (positif et négatif).
2. IL N'Y A PAS DE BONNE OU DE MAUVAISE RÉPONSE
  - a. Les expériences et les opinions de chacun sont importantes.
  - b. Exprimez-vous haut et fort, que vous soyez d'accord ou non.
  - c. Nous voulons entendre un large éventail d'opinions. Nous n'essayons pas de parvenir à un consensus; nous recueillons de l'information.
3. CE QUI EST DIT ICI RESTE ICI
  - a. Nous voulons que vous vous sentiez à l'aise pour partager même les questions sensibles.
4. NOUS ALLONS ENREGISTRER LA DISCUSSION DE GROUPE
  - a. Nous voulons capturer tout ce que vous avez à dire.





## LOGISTIQUE

Ce groupe de discussion durera environ une heure et demie. Si pour une raison quelconque vous devez partir, nous pouvons comprendre ! Une fois que nous aurons terminé, si quelqu'un veut rester et faire d'autres commentaires, nous serons heureux de l'écouter.

Tant que vous êtes dans le groupe, veuillez participer activement au sein de tout le groupe et ne pas commencer de conversations parallèles et/ou bilatérales.

Commençons !

## CONCLUSIONS

Nous pouvons maintenant conclure notre groupe de discussion. Merci beaucoup d'être venus et de nous avoir fait part de vos réflexions et de vos opinions.

Nous allons maintenant vous fournir un court formulaire d'évaluation en ligne que nous aimerions que vous remplissiez si vous en avez le temps. Si vous avez des renseignements supplémentaires que vous n'avez pas réussi à mentionner pendant le groupe de discussion, n'hésitez pas à les écrire sur ce formulaire d'évaluation.



## 1.6. Étapes de la recherche et étapes de la mise en œuvre

La recherche sera mise en œuvre en quatre étapes afin d'assurer la collecte de données et de preuves adéquates qui fourniront une base éclairée pour la formulation des résultats d'apprentissage de REMCO.

### Étape A : Recherche documentaire sur les défis et les exigences de travail dans le counseling à distance

Identifier les sources d'information pertinentes

Examen de la littérature

Remplir des formulaires de déclaration

### Étape B : Recherches documentaires sur les formations existantes pour les agents de santé mentale

Identifier les sources d'information pertinentes

Examen de la littérature

Remplir le formulaire de déclaration

### Étape C : Enquête en ligne

Créer une liste des parties prenantes pertinentes pour participer à l'enquête

Sélectionner des canaux promotionnels pour atteindre les répondants cibles

Contacter les parties prenantes pour communiquer la nature de l'enquête

Collecter les questionnaires remplis

Analyser les résultats et élaborer un rapport national

### Étape D : Entretiens (\*facultatif)

Identifier les personnes susceptibles d'être interrogées

Communication avec des experts de terrain

Mener des entretiens

Préparer des rapports de synthèse

### Étape E : Groupe de discussion

Identifier les participants

Communication avec les participants

Effectuer un groupe de discussion



## 1.7. Élaboration des résultats d'apprentissage de la REMCO

### 1.7.1. Acquis d'apprentissage fondés sur le cadre européen des certifications

Le **cadre européen des certifications (CEC)** est le cadre européen commun de référence qui relie les systèmes de certification des pays et accroît la transparence des certifications dans toute l'Europe. Il sert de dispositif de traduction pour rendre les certifications nationales plus lisibles et comparables dans toute l'Europe, dans le but de promouvoir la mobilité des travailleurs et des apprenants entre les pays et de faciliter leur apprentissage tout au long de la vie.

En particulier, le CEC relie les systèmes et cadres de certifications nationaux des différents pays autour d'une référence européenne commune - ses huit niveaux de référence basés sur les **«acquis d'apprentissage»** (définis en termes de connaissances, de compétences et de compétences). Cette approche fait passer l'accent de l'entrée (type et durée de l'expérience d'apprentissage) à l'apprentissage réel, c'est-à-dire à ce qu'une personne est capable de faire à la fin d'un processus d'apprentissage. En mettant davantage l'accent sur les acquis de l'apprentissage, le CEC parvient à :

- Faire correspondre les besoins du marché du travail avec les offres d'éducation et de formation ;
- Faciliter le transfert et l'utilisation des qualifications entre différents pays et systèmes d'éducation et de formation ;
- Permettre la validation de l'éducation non formelle et informelle ;
- Transférer des unités de résultat d'apprentissage, sur la base d'un système de crédits (ECVET).

L'élaboration de cadres nationaux des certifications assortis de descripteurs fondés sur les acquis d'apprentissage est une étape vers l'explicitation des certifications et des niveaux d'apprentissage pour tous les utilisateurs. Selon le CEC, le *«résultat de l'apprentissage»* est défini comme une déclaration de ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de faire à l'issue d'un processus d'apprentissage. En outre, les acquis de l'apprentissage servent de base au transfert et à l'accumulation de crédits (ECVET) et sont classés en trois catégories (descripteurs), à savoir les connaissances, les aptitudes et les compétences, qui peuvent être décrites comme suit :

- **Connaissance** : Résultat de l'assimilation de l'information par l'apprentissage. La connaissance est l'ensemble des faits, des principes, des théories et des pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Selon le CEC, les connaissances sont décrites comme théoriques et/ou factuelles.
- **Compétences** : Aptitude à appliquer les connaissances et à utiliser le savoir-faire pour accomplir des tâches et résoudre des problèmes. Selon le CEC, les compétences sont décrites comme cognitives (impliquant l'utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) et pratiques (impliquant la dextérité manuelle et l'utilisation de méthodes, d'outils matériels et d'instruments).



- **Compétence :** Aptitude avérée à utiliser les connaissances, les aptitudes et les attitudes dans le cadre d'un travail dans des situations d'études et dans le cadre du développement professionnel et personnel. Selon le CEC, la compétence est décrite en termes de responsabilité et d'autonomie.

### 1.7.2. Instructions pratiques sur la manière de formuler les acquis de l'apprentissage REMCO

Les instructions suivantes sont destinées à aider les partenaires du projet à appliquer l'approche axée sur les acquis d'apprentissage pour la conception du programme REMCO. Le cadre européen des compétences numériques 3.0<sup>11</sup> est un cadre de référence bien défini pour mesurer différents types d'éducation et d'ensembles de compétences qui peut servir de guide pour la définition des acquis d'apprentissage de REMCO.

Quelles sont les principales caractéristiques des acquis de l'apprentissage ?

Lors de la formulation des acquis d'apprentissage, un certain nombre d'aspects importants devraient être pris en considération afin de garantir que les acquis d'apprentissage mis au point sont compréhensibles et conformes aux normes du CEC.

1. Les acquis d'apprentissage devraient se référer aux qualifications, et non au développement spécifique des aptitudes et des compétences de chaque apprenant. En effet, les acquis de l'apprentissage peuvent varier d'un apprenant à l'autre en fonction des différents niveaux de progrès et de développement des compétences. Par conséquent, lorsque les acquis d'apprentissage doivent être décrits, ils doivent se référer aux acquis d'apprentissage d'un apprenant moyen.
2. Les acquis d'apprentissage devraient être centrés sur l'élève. Les résultats d'apprentissage doivent être décrits de manière à ce qu'ils soient axés sur le fardeau de l'apprenant et non sur l'enseignant ou sur les objectifs que le programme doit atteindre.
3. Tous les acquis d'apprentissage devraient pouvoir être vérifiés et mesurés de l'extérieur. Elles devraient être formulées de manière à ce qu'un processus d'évaluation puisse être utilisé pour déterminer si l'apprenant a effectivement atteint les résultats de l'apprentissage. En outre, l'orientation des acquis d'apprentissage vers les activités et les tâches professionnelles facilite la détermination des critères d'évaluation.
4. Les résultats d'apprentissage doivent se référer à ce que l'étudiant sait et est capable de faire à la fin du processus d'apprentissage. En d'autres termes, les acquis de l'apprentissage ne doivent pas décrire le parcours ou l'activité d'apprentissage, mais le résultat qui suit l'achèvement d'un processus d'apprentissage.

---

<sup>11</sup> <http://www.ecompetences.eu/>



5. Le type de méthodes et de processus d'apprentissage utilisés pour obtenir des résultats d'apprentissage spécifiques n'est pas pertinent dans la description des résultats d'apprentissage.
6. Il devrait y avoir autant de résultats d'apprentissage que nécessaire pour refléter clairement ce que les étudiants apprendront du cours.
7. Chaque énoncé sur les résultats de l'apprentissage devrait avoir un objectif principal unique plutôt qu'un objectif double ou composé. Un double résultat peut être problématique si l'élève fait preuve de réussite dans un domaine, mais pas dans un autre. Dans un tel cas, il est préférable de formuler deux objectifs d'apprentissage distincts.

Comment les bons résultats d'apprentissage sont-ils formulés ?

- **Utiliser des verbes actifs, clairement compréhensibles** : il convient de veiller à ce que des verbes actifs (par exemple «expliquer», «développer», «sélectionner», «analyser») soient utilisés dans la formulation des acquis de l'apprentissage. Ces verbes devraient décrire des actions et des tâches mesurables et observables et peuvent être complétés et combinés avec des verbes sectoriels. Les verbes ambigus tels que « être familier avec » doivent être évités. Le tableau 8 fournit une liste de verbes actifs qui peuvent être utilisés pour les descripteurs de connaissances, de compétences et de compétences.
- **Spécifier et contextualiser le verbe actif** : les acquis de l'apprentissage doivent être spécifiés et contextualisés en termes de ce à quoi la connaissance et la capacité se réfèrent. La formulation des acquis de l'apprentissage devrait comprendre un verbe et l'objet correspondant, ainsi qu'une phrase supplémentaire décrivant le contexte.
- **Éviter une formulation vague et indéfinie** : les acquis d'apprentissage ne doivent pas être trop généraux pour devenir indistincts ou trop concrets, de sorte que les modules deviennent inflexibles. Il convient d'utiliser une terminologie simple et sans ambiguïté qui soit facilement compréhensible pour les apprenants. Le jargon académique est à éviter. Enfin, les résultats d'apprentissage ne doivent pas contenir de mots d'évaluation tels que « bon », « simple », « efficace », « réussi », etc.
- **Fixer des exigences minimales** pour la réalisation des acquis d'apprentissage : les acquis d'apprentissage devraient décrire de manière compréhensible les exigences minimales pour la réalisation/validation d'une unité d'acquis d'apprentissage, c'est-à-dire que tous les acquis d'apprentissage qui sont nécessaires à l'accomplissement des tâches dans le sens d'une activité professionnelle complète devraient être énumérés.



Tableau 11 : Liste des verbes actifs

Liste des verbes actifs	
Connaissances	Organiser, définir, décrire, dupliquer, identifier, étiqueter, répertorier, nommer, faire correspondre, mémoriser, décrire, ordonner, sélectionner, déterminer, présenter, avoir connaissance de, rassembler, classer, expliquer, écrire, reconnaître, mesurer, souligner, répéter, signaler, connaître, état, reproduire, rappeler, relier, reconnaître, etc.
Compétences	Rédiger, inférer, analyser, modifier, appliquer, argumenter, assembler, détailler, diviser, démontrer, exprimer, choisir, influencer, corroborer, fournir des exemples, nommer, rapporter, décrire, juger, évaluer, présenter, diagnostiquer, discuter, illustrer par l'exemple, conduire, classer, attribuer, découvrir, concevoir, développer, élucider, reconnaître, expliquer, calculer, compiler, développer, dire, fabriquer, évaluer, produire, trouver, conclure, formuler, contraster, concevoir, générer, poser des questions, indiquer, identifier, illustrer, interpréter, clarifier, enseigner, louer, résoudre, modifier, réorganiser, recréer, réécrire, utiliser, utiliser, utiliser organiser, planifier, pratiquer, justifier, réguler, représenter, collecter, créer, apprécier, déduire, écrire, se référer, structurer, synthétiser, diviser, séparer, tester, traduire, former, reformuler, esquisser, paraphraser, différencier, rechercher, subdiviser, transformer, visualiser, connecter, comparer, vérifier, défendre, utiliser, prévoir, préparer, afficher, projeter, suggérer, sélectionner, évaluer, montrer, résumer, etc.
Compétence	Diriger une équipe, former des stagiaires, agir de façon indépendante, surveiller les processus de travail, assumer des responsabilités, etc.

Comment les résultats et unités d'apprentissage devraient-ils être décrits dans REMCO ?

Pour garantir la compatibilité avec les normes du CEC, les acquis d'apprentissage de REMCO devraient être décrits de **manière « holistique »** dans le contexte d'une description cohérente sous la forme d'une matrice, subdivisée en éléments individuels de connaissances, de compétences et de compétences. Ce mode de description est clairement structuré en ce qui concerne l'évaluation ultérieure des acquis d'apprentissage et permet la comparaison avec les programmes nationaux respectifs. Le titre de l'unité des acquis de l'apprentissage doit être clair et compréhensible et refléter le contenu de l'unité. Le tableau suivant donne un exemple de la manière dont les résultats d'apprentissage doivent être décrits en suivant les instructions ci-dessus.



Tableau 12 : Description du mode de résultat de l'apprentissage REMCO (exemple)

UNITÉ DES RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE (i.e. UNITÉ D'APPRENTISSAGE)	CONCEPTION D'APPLICATIONS		
CEC NIVEAU 4	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE ATTENDUS		
	CONNAISSANCE	COMPÉTENCES	COMPÉTENCES
	Connaît/connait : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensemble groupé d'applications de productivité</li> <li>- Plateformes de communication</li> <li>- Application pratique des connaissances en santé mentale et bien-être</li> </ul>	Être capable de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler sans supervision</li> <li>- Communiquer par courriel, clavardage, vidéoconférence</li> <li>- Prenez le temps d'avoir une conversation informelle</li> </ul>	Être capable de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité de résoudre des problèmes techniques et de demander de l'aide, au besoin</li> </ul>



## 2. ANALYSE DES DÉFIS ET DES EXIGENCES DE TRAVAIL EN MATIÈRE DE COUNSELING À DISTANCE





## 2.1. Introduction

La pandémie de COVID-19 a présenté aux professionnels de la santé mentale (ci-après « SM ») un défi tout à fait nouveau et réel. Tous les traitements de SM en personne existants ont dû être déplacés en ligne afin de continuer à offrir du soutien aux personnes dans le besoin et d'adapter le soutien de SM pour gérer les nouveaux problèmes causés par la pandémie elle-même, comme l'augmentation des niveaux de stress et la solitude. Aux fins du présent projet de rapport de synthèse, la fourniture en ligne de services d'assistance médicale doit se référer à « la fourniture de services de soins comportementaux et/ou de santé mentale en utilisant des modalités technologiques à la place ou en plus des méthodes traditionnelles en face à face » [Appleton et al., 2021, 6]. En outre, différents termes sont utilisés pour désigner la prestation de soins en ligne dans le cadre de l'SM, tels que « télésanté mentale », « télépsychiatrie » et « thérapie en ligne ». Le rapport décrit en détail la situation de ce secteur dans un contexte paneuropéen, puis dans chacun des six pays partenaires du projet : Autriche, Belgique, Croatie, Grèce, Italie et Roumanie. Au sein de chaque sous-groupe pangéographique ou géographique, les différents défis ou obstacles au secteur susmentionné ont été divisés en catégories suivantes : défis perçus par le patient ou le client lui-même ; les travailleurs de SM et les défis personnels auxquels ils sont confrontés ; défis de nature juridique ainsi que les questions réglementaires ; questions méthodologiques, questions d'ensemble de compétences et questions d'infrastructure technique.

## 2.2. Vue d'ensemble de l'UE

Au cours de la phase de transition au début de la pandémie de COVID-19, les professionnels de SM dans l'UE ont travaillé à la transition des soins en personne aux soins en ligne de différentes manières. D'abord et avant tout, les consultations avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques, y compris le fait de participer à des séances avec des collègues plus expérimentés, se sont avérées une approche commune à la situation nouvelle et difficile. En outre, des enquêtes ont révélé que les professionnels de la SM se sont tournés vers les publications en ligne suivantes, se sont renseignés sur les directives gouvernementales, ont préparé des formulaires de consentement aux fins de la protection des données, ont consulté des vidéos sur le sujet et ont lu des articles sur la vidéothérapie (Aafjes-van Doorn, 2020). La fourniture de soins en ligne pour les personnes atteintes de SM était principalement offerte par voie de vidéoconférence, mais d'autres outils innovants sont également entrés en jeu, tels que les services de messagerie instantanée, les vidéos, les forums, les applications, le téléphone, les courriels ou la messagerie texte. Ces dernières technologies, plus informelles, ont permis un contact plus constant entre les séances de thérapie, renforçant ainsi le lien thérapeute-patient (Appleton et al., 2021).

À l'avenir, il était clair que certaines questions fondamentales concernant le concept de fourniture de SM en ligne allaient se poser. Les thérapeutes moins expérimentés ont signalé des niveaux plus élevés de doute de soi et d'anxiété liée au travail en ligne. Cela n'était cependant « pas surprenant, étant donné la nouveauté de la méthode de traitement » et le fait que les professionnels n'auraient pas pu être correctement préparés à la situation, étant donné la nature soudaine de l'apparition de la pandémie. De plus, les problèmes prédominants avec le support en ligne étaient centrés sur des problèmes techniques avec les différentes plateformes utilisées, les patients ou les clients luttant pour trouver des espaces appropriés à la maison pour la thérapie et, potentiellement,



L'incapacité du patient ou du client à se concentrer pendant de plus longues périodes (effet de l'exposition à l'écran). Les professionnels ont noté des difficultés liées au patient ou au client, avaient du mal à lire les « indices non verbaux » (Appleton et al., 2021), à détecter d'autres symptômes physiques et à faire preuve d'empathie envers le patient ou le client. Cependant, il a été estimé qu'avec une formation suffisante sur la fourniture de soins de SM audiovisuels en ligne, bon nombre de ces questions pourraient être abordées (Aafjes-van Doorn, 2020).

Une autre question importante à traiter était la nécessité de disposer d'outils de conseil appropriés qui assuraient un certain niveau de confidentialité et de protection des données et donnaient aux clients accès à une sorte de service d'assistance technique à des fins de dépannage. Cela s'est accompagné de l'exigence de rendre les dossiers des patients ou des clients disponibles électroniquement afin que les professionnels puissent y avoir accès (Appleton et al., 2021). L'OMS a réitéré cette position en rappelant qu'il est impératif que nous « surveillions et évaluions l'accessibilité, l'acceptabilité, la sécurité et l'impact de ces outils et technologies » utilisés à cette fin à long terme. La nécessité d'outils « adaptés à la culture » a également été identifiée, soulignant que différents pays devraient gérer et développer uniquement les applications qui sont pertinentes pour leur milieu culturel (2021). Un problème fondamental et un sous-produit de la période de pandémie a été l'absence d'une connexion Internet stable qui, dans le cas de la fourniture de SM en ligne, pose de graves problèmes.

En réponse aux nombreux et divers défis présentés ci-dessus, il est essentiel de mentionner qu'un grand nombre de ces problèmes pourraient être résolus par l'utilisation de formations ciblées sur la façon de pratiquer la thérapie en ligne (Aafjes-van Doorn, 2020). La flexibilité s'est avérée l'un des principaux avantages de la thérapie en ligne. Des rendez-vous plus longs en personne ont été remplacés par des rendez-vous plus fréquents et plus courts pour composer avec la durée d'attention insuffisante et le fardeau supplémentaire de la prestation de services en ligne pour les deux parties. Le support en ligne a également permis aux deux parties de réduire les déplacements et, ce faisant, le temps passé à voyager et le coût de celui-ci. De nombreux professionnels de la SM ont signalé une amélioration de leur équilibre travail-vie personnelle. L'environnement en ligne leur a également fourni une barrière de sécurité supplémentaire en cas de comportement violent ou difficile de la part des clients. Le partage de fichiers en ligne et des outils similaires ont aidé les professionnels de SM à travailler plus efficacement (Appleton et al., 2021).

## AUTRICHE

Les fournisseurs de services en ligne autrichiens de SM ont souligné le besoin d'espaces sûrs (un environnement à partir duquel le patient ou le client peut parler confortablement au thérapeute) pendant la pandémie, la connexion Internet stable indispensable pour assurer que la thérapie s'est déroulée sans heurts et la nécessité de frontières claires entre le thérapeute et le patient. Les durées de thérapie convenues ont été d'une grande aide à cet égard. En outre, ils ont discuté de l'importance d'une approche prudente de la thérapie en ligne avec certains groupes cibles, tels que les personnes émotionnellement instables, les personnes souffrant de problèmes d'automutilation et tous les patients qui pourraient avoir tendance à s'aggraver ou qui pourraient avoir besoin d'un diagnostic très précis (potentiellement plus difficile via un support audiovisuel).



L'Autriche offre la thérapie SM de différentes manières, y compris tous les modes de communication synchrone et asynchrone. Ce niveau de connectivité a favorisé l'efficacité dans le secteur de la prestation de soins de SM, en particulier aux fins de l'imagerie médicale, car Internet a permis aux professionnels d'échanger des informations à grande vitesse. La documentation en ligne s'est également avérée beaucoup plus facile.

Des questions juridiques se posent toutefois, comme au niveau international. La protection des données et de la vie privée (en particulier de la téléconférence) a suscité un débat sur l'outil le plus approprié pour la thérapie en ligne car des « interventions cliniques-psychologiques » doivent avoir lieu (Eichenberg & Kühne, 2014, Stetina, 2009). Skype et son fournisseur, par exemple, ont été trouvés, pourraient avoir accès au contenu partagé sur la plateforme et, à ce titre, les fournisseurs de soins de SM ont identifié le besoin que les documents relatifs à la thérapie soient encodés soient à tout le moins protégés par mot de passe (Hoyer & Knappe, 2020). D'autre part, la thérapie en ligne a fourni l'anonymat et la confidentialité nécessaires dont certains patients ou clients ont besoin. Ceux qui souffrent de toxicomanie, par exemple, ont trouvé bien plus facile d'accéder à la thérapie dans un environnement en ligne. Les femmes dans des relations abusives étaient un autre exemple parfait de patientes qui avaient besoin de discrétion et qui bénéficiaient énormément du support en ligne (Zehetner, 2020).

Les fournisseurs de thérapies en ligne ont estimé qu'ils n'avaient pas les bases théoriques nécessaires à leur travail (Stetina, 2009). Cela a incité les professionnels à rechercher des formations et des informations sur le sujet. Malgré le fait que le matériel didactique pour améliorer les fournisseurs de thérapie à distance était certainement en augmentation, cette recherche a révélé qu'il y avait relativement peu d'offres dans ce domaine. Des compétences telles que la modération des discussions en ligne, l'élaboration et le soutien de « paramètres d'apprentissage didactique en ligne » et la compréhension des « caractéristiques spéciales de la dynamique de groupe virtuelle » sont ce dont nous avons grandement besoin (Eichenberg et Kühne, 2014).

Les patients semblaient moins gênés lorsqu'ils participaient à des séances de thérapie en ligne, par opposition à des séances en personne, mais les malentendus étaient également plus fréquents. Ceux-ci avaient alors le potentiel d'aggraver l'état du patient. Il a également été soutenu que des « aspects » de la « formation du jugement critique » d'un professionnel de SM étaient affectés (par l'environnement en ligne), entraînant ainsi des difficultés de diagnostic (Eichenberg et Stetina, 2015). Les conseils par texto - tels que les « conversations » - ont entraîné une réduction de la quantité d'informations partagées, ce qui signifie qu'il y avait un risque accru de projection. Les situations d'urgence étaient également plus compliquées à atténuer, car les canaux de communication asynchrones ne permettaient pas une réponse immédiate. Il a été estimé que le respect du code HON et le respect des principes éthiques et moraux fondamentaux favoriseraient l'assurance de la qualité et contribueraient à atténuer ce problème (Eichenberg et Kühne, 2014). De plus, une rétroaction écrite a été suggérée afin que, lorsque des méthodes d'IMI étaient utilisées, le professionnel de SM puisse savoir comment le patient y répondait (Hoyer et Knappe, 2020) et vérifier régulièrement les documents écrits entre collègues afin d'éviter une formulation ambiguë. Dans le contexte en ligne, les conseillers assument sans doute une plus grande responsabilité envers leurs patients et doivent s'assurer que leur propre attitude à l'égard du travail en ligne est la bonne (Zehetner, 2020).



La thérapie en ligne a lancé le concept de la thérapie pour le patient. Cela a non seulement réduit le temps, les frais de déplacement et les coûts des locaux, mais a également permis de raccourcir les sessions, réduisant ainsi encore les coûts et permettant potentiellement de tenir des sessions plus fréquemment, en conséquence (Eichenberg et Kühne, 2014).

## BELGIQUE

La Belgique a globalement réagi positivement à l'introduction de la thérapie en ligne, et les professionnels des soins de SM estiment généralement que la téléconsultation est un mode de prestation approprié pour les services de santé mentale, par rapport à la plupart des autres secteurs. Cependant, la recherche a identifié des problèmes clés, tels que la perte d'intensité de la communication, l'incapacité à lire les indices non verbaux des patients, à observer le jeu dans le cadre des séances de thérapie pour enfants et le fait que les patients ne se sentent pas immergés dans le processus de thérapie. D'autres problèmes se sont posés dans le domaine de la thérapie pédiatrique, notamment des difficultés à évaluer la dynamique parent-enfant, en particulier en ce qui concerne la violence. Les enfants ayant des problèmes de dépendance à l'écran ne convenaient pas non plus au support de thérapie en ligne (Tomiche, 2021).

Des problèmes informatiques et techniques sont apparus, tout comme dans d'autres pays partenaires, et il a été estimé que les thérapeutes en ligne eux-mêmes devraient avoir les compétences nécessaires pour aider leurs patients sur le plan technique. Un sondage a indiqué qu'« un peu plus de la moitié (56 %) des personnes interrogées indiquent qu'un patient doit pouvoir compter sur le soutien technique pour mener une consultation vidéo et que l'autre moitié (51 %) a indiqué qu'elle pourrait commencer elle-même une consultation vidéo ». Cela concernait également les éléments financiers : les processus de paiement devaient être clairement définis et faciles à mettre en œuvre (Avalosse et al, 2020).

Des sujets tels que la convivialité, la confidentialité et la sécurité des données ainsi que des questions d'éthique professionnelle ont été soulevés. L'environnement en ligne a également conduit à un certain degré de désinformation qui a pesé sur le lien thérapeutique entre le fournisseur de soins de SM et le patient. Ainsi, il a été recommandé que les fournisseurs de soins de santé mentale mettent en place un site Web pour leurs patients ou leurs clients afin de faciliter le partage d'informations claires. Malgré tout ce qui précède, il a été déterminé que les services de SM étaient plus largement offerts pendant la phase de pandémie et que les restrictions géographiques étaient éliminées (si un fournisseur de soins de SM ne peut être trouvé dans une zone donnée, par exemple, ou si un patient a besoin de discrétion). Ce mode de thérapie était bien adapté à certains patients souffrant de conditions qui les empêchaient de quitter la maison, comme l'agoraphobie, un handicap ou une douleur chronique (Wurtz, 2020). Dans la plupart des cas, les soins de santé mentale en ligne ont fourni un moyen efficace de continuer à offrir des soins de santé mentale malgré les restrictions et sans risque d'infection.

L'organisme de santé «Conseil Supérieur de la Santé» a rapporté que les problèmes liés aux TI semblaient affecter principalement les personnes dans des conditions de vie précaires et les personnes âgées. Ces personnes ont également eu de la difficulté à trouver un endroit approprié pour avoir des séances de thérapie. Les erreurs et le manque d'information sur le sujet des soins de santé ont posé un autre problème, ce qui signifie qu'il était difficile de maintenir la confiance



des patients dans la thérapie en ligne. Le média en ligne a nui à la capacité des fournisseurs de soins de SM de gérer leur équilibre travail-vie personnelle en raison des difficultés à se déconnecter des situations des clients. Cela a souvent entraîné un épuisement physique et mental et a donc impacté la qualité du service en ligne qu'ils étaient en mesure de fournir (2021).

Comme dans d'autres pays partenaires, la recherche a révélé que l'efficacité de la thérapie à distance en Belgique varie considérablement, en fonction de la personne traitée, de l'implication du patient dans le processus de thérapie en ligne et de la réussite ou non de la communication entre le thérapeute et le client (Wurtz, 2020).

## CROATIE

Les thérapies en ligne se sont révélées efficaces en Croatie. Les avantages tels que le gain de temps et d'argent sont bien accueillis par la population croate car beaucoup vivent en dehors des grandes villes, sur des îles au large du continent ou ont des engagements professionnels ou familiaux, ce qui signifie qu'il est difficile de se rendre à l'assistance en personne. De même, de nombreux patients se sentent moins inhibés dans un environnement en ligne et sont plus prêts à partager des informations. Certains types de thérapie de SM étaient tout aussi efficaces dans le cadre virtuel, comme la thérapie cognitivo-comportementale pour traiter la dépression, le trouble panique, l'anxiété sociale et le trouble anxieux généralisé (Jurkovic, 2020). Alors que certaines approches psychothérapeutiques qui impliquaient davantage d'analyses physiques, comme la psychothérapie psychanalytique, étaient encore mieux adaptées aux environnements en personne, à moins que les thérapeutes de SM ne soient conscients des obstacles mis en place par l'environnement en ligne et puissent les contourner (Matacic, 2018). Il en va de même pour les patients souffrant d'idées suicidaires ou de symptômes psychotiques (Jurkovic, 2020).

Les défis présentés par la thérapie en ligne tournent autour de thèmes similaires à ceux des autres pays partenaires : les questions juridiques, éthiques et techniques (comme une connexion internet instable) et les changements de techniques, tant théoriques que cliniques. Dans un contexte individuel, certains patients ont eu du mal à accepter le concept de psychothérapie virtuelle et des problèmes de confidentialité ont surgi alors que beaucoup ont dû faire face à un manque d'espace et à l'interruption des membres de leur famille. Le scénario de la thérapie de groupe est apparu, d'autre part, facile à faire passer en ligne, cependant, il a été suggéré qu'une période devra passer, avant que nous connaissions l'impact complet du cadre virtuel sur la psychothérapie de groupe (Moro, 2021).

Du point de vue de la formation, la Croatie avait déjà commencé à produire du matériel, informant les professionnels sur la manière de procéder à la fourniture des soins de SM en ligne et des concepts tels que la supervision de soutien pour aider à la régulation émotionnelle et les boucles de rétroaction avaient été suggérés pour garantir que la réponse du patient au contexte en ligne puisse être surveillée et que toutes les informations relatives à la vie privée et à l'éthique puissent être transmises (Ajdukovic, 2020).

Une question particulière soulevée lors de la recherche documentaire croate concerne la présence de thérapeutes en ligne frauduleux pendant la phase de pandémie. Naturellement, cela a rendu les patients potentiels un peu méfiants et a provoqué une méfiance et un manque de confiance dans le système (Jurkovic, 2020).



En moyenne, Zoom a été largement préféré comme moyen de communication pour des raisons de sécurité, ainsi que l'utilisation d'adresses électroniques sécurisées telles que le courrier silencieux et proton. Il a été recommandé que les clients soient informés à l'avance de l'équipement technique requis pour la thérapie en ligne et que les thérapeutes fassent un essai au préalable pour s'assurer que tout fonctionne correctement. Un plan B a également été jugé essentiel en cas d'échec technologique (on a fait remarquer que le fossé entre les autochtones numériques et les immigrants numériques était souvent injuste et discriminatoire à l'égard des professionnels plus âgés). Parmi les autres conseils à l'intention des personnes qui gèrent des thérapies en ligne, citons la vérification de l'existence d'une protection juridique et d'une réglementation dans le pays de pratique, la connaissance des droits d'annulation des clients et des droits de propriété concernant tout enregistrement des sessions. Enfin et surtout, une question de protection a été mentionnée, expliquant que la thérapie en ligne ne pouvait pas être considérée comme un remplacement des soins d'urgence, car les fournisseurs de soins de SM peuvent ne pas toujours être contactables (Rhodes, 2020).

## GRÈCE

Bien que la Grèce ait signalé bon nombre des mêmes avantages en termes de coûts et de temps, elle a également présenté des recherches prônant la prudence en ce qui concerne les cas instables, tels que les patients souffrant de toxicomanie, d'idées suicidaires ou de psychose ou ceux présentant un comportement agressif et avertissant de l'exclusion de certains groupes sociaux en raison de problèmes financiers et de déficiences techniques. Un article de premier plan a fait remarquer que la transition vers la fourniture en ligne des soins de SM était très médiocre et que la collecte de données à partir de différentes sources était inexacte.

Plusieurs innovateurs et autorités publiques souhaiteraient tirer parti des outils de l'IdO pour alléger le système de santé grec. Les technologies de l'IdO et de l'IA, lorsqu'elles sont combinées avec la réalité virtuelle, s'avèrent « une alternative fiable à l'examen et au traitement physiques et mentaux classiques dans de nombreux domaines des maladies mentales et neurologiques » (Psychiatriki-journal, 2021). Ils sont également capables de détecter les signes précoces de maladies mentales avec un degré élevé de précision.

La santé mentale est l'un des domaines qui semble bénéficier le plus de ces technologies et une nette augmentation a été observée depuis le début de la pandémie (Psychiatriki-journal, 2021). Les dossiers de santé électroniques se sont également avérés très utiles dans le cadre de la fourniture en ligne du SM. Des inquiétudes ont également été soulevées quant à la vie privée des patients et des professionnels, ce qui peut être source d'embarras pour les deux parties. Les risques associés à l'établissement d'une relation thérapeutique et à son maintien approprié ont également été détaillés. Des questions telles que la protection des données ont été soulevées en lien avec les données clés des patients (Μωράιτη, 2022). Malheureusement, malgré les progrès technologiques, une partie de la population n'a toujours pas accès à Internet ou aux moyens de le faire (Μωράιτη, 2022).

Cependant, un avantage majeur de la fourniture de SM en ligne a été considéré comme la capacité de personnaliser et d'adapter les soins SM pour soutenir des individus ou des groupes clés et le fait que plus de personnes avaient accès aux soins de SM. Thrive Global a suggéré que la fourniture



des soins SM en ligne signifiait également que les patients pouvaient être surveillés beaucoup plus étroitement (2021). Une autre organisation de santé mentale a indiqué que les patients se sentaient plus détendus en raison du manque de risque d'infection (helpself) lorsqu'ils prenaient part à une thérapie en ligne.

Psychologie Thessalonique a recommandé, malgré les avantages évidents de la prestation de soins en ligne de SM, que les professionnels se tournent vers l'Association européenne de psychothérapie pour obtenir des conseils et pour s'assurer que les soins de SM fournis sont de haute qualité. De plus, il est également suggéré qu'une réévaluation régulière est très importante pour déterminer si le support en ligne fonctionne toujours pour le patient ou le client (2022).

## ITALIE

Les recherches fournies par l'Italie fournissent une illustration équilibrée des aspects positifs et négatifs des soins en ligne pour la SM. Carpiello évoque les défis auxquels le système italien a été confronté au début de la pandémie. Selon lui, il y avait un manque flagrant de procédures communes au niveau national, une reconnaissance et une rémunération officielles insuffisantes et une pénurie de personnel dans le secteur de SM (accompagnée d'un «faible niveau d'alphabétisation informatique et télématique»). Le secteur des services n'a pas non plus fourni suffisamment de technologie (comme les réseaux à large bande, les ordinateurs personnels et les plates-formes protégées) et des différences socio-économiques et générationnelles importantes ont défini la littératie technologique. Beaucoup de personnes âgées ne connaissaient pas le concept de «communication à longue distance». En outre, des questions relatives à la vie privée et au secret professionnel ont été abordées (2020).

Guida Psicologi, une publication en ligne, commente également les différents pièges de la thérapie SM en ligne, à savoir, la bande passante Internet lente, causant un retard de la fonction audio ou la coupure de la caméra. Les informations qui pourraient autrement être glanées à partir d'indices non verbaux peuvent être facilement perdues, ce qui signifie qu'il faut plus de temps pour aider le patient ou diagnostiquer ce qui peut être faux. Les interactions en ligne non naturelles peuvent rendre difficile l'établissement d'une relation thérapeutique appropriée avec le patient. La protection de la vie privée pose un problème majeur et, en Italie, on estime qu'il n'existe pas de cadre juridique réglementant l'utilisation de la technologie pour la fourniture de SM en ligne (2022). Enfin et surtout, Sanità Digitale fait remarquer que, pour répondre aux besoins technologiques de la fourniture en ligne de SM, les lignes ADSL et sans fil devraient être adaptées pour améliorer les performances et le matériel et le logiciel devraient également être mis à niveau. Les professionnels des soins de SM ont besoin d'une formation sur la manière d'utiliser les différentes plateformes proposées à cette fin (avec la protection des données appropriée) et, d'une manière générale, le secteur de la SM doit encore surmonter des préjugés sociétaux profonds contre la psychologie en ligne (2022).

Cependant, la prestation de soins de SM en ligne comporte également certains avantages distincts. Tout d'abord, en Italie, il a été estimé que les soins de SM en ligne pouvait être étendu au-delà de la session de thérapie elle-même. Ce type de soins est beaucoup plus durable. Les thérapeutes sont en mesure de donner des conseils sur les pratiques méditatives ou les visualisations enregistrées pour aider avec certaines conditions, telles que l'insomnie ou l'anxiété. L'échange de messages en



dehors de l'outil de conférence audiovisuelle peut fournir aux patients une bouée de sauvetage vers un professionnel de la SM en dehors de leur session de thérapie. Les groupes en ligne peuvent donner aux patients un sentiment d'appartenance à une communauté, en mettant en relation des patients souffrant de certaines maladies ou des personnes aux prises avec les mêmes problèmes. Des options multimédias sont également disponibles. Les thérapeutes pourraient faire preuve de créativité et organiser des séances de thérapie dans des environnements virtuels grâce à l'utilisation d'avatars. Cela pourrait aider certains patients à traverser différentes situations en pratiquant des jeux de rôle. La thérapie de groupe en ligne devient également une option. Le paramétrage en ligne permet au professionnel de la SM de combiner des personnes aux caractéristiques similaires, quelle que soit leur localisation géographique.

En fin de compte, la thérapie en ligne pourrait contribuer à la démocratisation (Guida Psicologi, 2022) et promouvoir une plus grande inclusion dans le secteur de la SM. La thérapie en ligne encourage le rapprochement dans la relation patient-thérapeute et fournit un environnement sûr pour ceux qui souhaitent recevoir de l'aide, mais peut être trop gêné pour emprunter les voies conventionnelles (Setting Terapeutico Online, 2021). Mme Bernardelli explique ensuite que l'utilisation d'équipements et de plateformes numériques peut contribuer à « accroître l'implication des utilisateurs dans un parcours de soins », réduisant ainsi la probabilité que les patients abandonnent. En outre, l'utilisation de la technologie peut « augmenter la probabilité de recourir à une psychothérapie ou à une autonomisation », réduisant ainsi « les préjugés et la stigmatisation » liés à la santé mentale. Cela permet également de mieux faire connaître la télépsychologie et ses utilisations.

Cependant, afin de fournir des soins de qualité de façon constante, il est important de suivre quelques lignes directrices clés. Mme Bernardelli recommande de bien faire de la recherche et de trouver le bon logiciel et le bon matériel à utiliser avec la psychotechnologie et les techniques numériques qui l'accompagnent. Il suggère également qu'une prise de conscience des différents types de psychotechnologies, telles que les psychotechnologies de relaxation ou les psychodiagnostic, est une bonne idée et que les professionnels dans ce domaine ont besoin d'une mise à niveau de leurs compétences dans ce domaine. Il suggère également d'élaborer une étiquette de vidéoconférence pour les séances afin que le patient sache qui est censé commencer l'appel, quoi porter, la ponctualité et d'autres sujets généraux qui ne nécessiteraient peut-être pas de clarification aux fins des séances en personne (2022).

## ROUMANIE

La recherche sur le thème de la fourniture de la SM en ligne en Roumanie se concentre sur un certain nombre de domaines clés. Tout d'abord, une connexion Internet instable s'avère être l'un des problèmes les plus fréquents. Les plateformes de clavardage vidéo utilisées à des fins de téléthérapie connaissent souvent des pépins qui provoquent le blocage de l'écran et la session doit ensuite être transférée à un autre moyen de communication. Naturellement, cela ne constitue pas le meilleur environnement thérapeutique (Munteanu, 2021).

Dans la relation patient-thérapeute en ligne de SM, les deux parties sont conjointement responsables de l'approvisionnement d'un environnement dans lequel tenir une séance de thérapie. Les gestes de la main sont un autre aspect fondamental des réunions en ligne de toute





nature car ils sont souvent interprétés différemment. Par exemple, une main tendue peut sembler « déformée et peut être perçue comme non naturelle ». Pour que les deux parties se sentent le plus à l'aise possible, « choisissez la distance, le positionnement optimal devant l'ordinateur, ce qui permet de ne pas percevoir les gestes du patient comme déformés ». Ajustez l'éclairage de la pièce de sorte que les expressions faciales puissent être facilement lues et que le cadran d'écoute soit disponible en cas de besoin (Aventura Dezvoltării, 2022).

Bien que courir ou assister à des séances de thérapie depuis le salon soit certainement pratique, ce n'est certainement pas très privé. Songez que certaines personnes n'ont peut-être pas accès à un espace sûr et calme pour la thérapie, surtout si elles vivent dans un petit appartement ou ont de jeunes enfants (Psiholog Online, 2021). D'autres aspects du processus de thérapie en ligne liés à la protection de la vie privée qui posent des problèmes sont le maintien de la confidentialité des informations textuelles échangées entre le patient et le thérapeute et le risque qu'une tierce partie écoute ou enregistre les conversations. Tous ces facteurs peuvent influencer sur la relation patient-thérapeute, ce qui est fondamental pour la progression du patient. Il est primordial que, pendant la thérapie en ligne, les deux parties investissent plus de temps et d'énergie dans le processus de thérapie afin d'éviter les malentendus (Barca, 2017).

Certains témoignages personnels de thérapeutes eux-mêmes peuvent aider à fournir un aperçu du monde de la fourniture de SM en ligne. Krisztina Gabriela Szabó (PhD en psychologie, psychothérapeute) dit qu'elle a « souvent trouvé (à la fois dans le cas des clients et d'elle-même) - à sa agréable surprise - que » ils ont pu « établir une connexion véritable et profonde même dans ces environnements de thérapie en ligne ». En revanche, Lavinia Tăutu (psychologue, psychothérapeute cognitivo-comportemental) estime que dans la thérapie en ligne « on n'a pas accès à toute la gamme des comportements non verbaux » et que ce genre de séances « ne convient pas à tous (se référant à la fois aux clients et aux psychothérapeutes). Pour les personnes âgées, les personnes souffrant de graves troubles émotionnels ou psychologiques ou celles qui ont des idées suicidaires, le format en ligne peut ne pas offrir suffisamment de sécurité et de confort, car ces clients ont besoin de la présence d'un professionnel à proximité. » Elle estime également qu'il existe « certaines méthodes et techniques thérapeutiques (impliquant une composante somatique) qui ne sont pas encore ou ne peuvent pas être adaptées à l'environnement en ligne » (Pagina de Psihologie, 2021).

### 2.3. Enquête en ligne sur les besoins, les obstacles et les considérations en matière de conseils à distance

La plupart des personnes interrogées se trouvaient en Grèce. La Croatie et la Roumanie ont également été en mesure de recruter de nombreuses personnes pour l'enquête. De plus, la plupart des gens sont des travailleurs autonomes ou travaillent dans un établissement de santé mentale. Ces institutions sont pour la plupart privées. Cela se reflète également dans la question sur le nombre d'employés. Bon nombre de ces organisations comptent plus de 50 employés ou sont gérées comme des organisations indépendantes. Une grande partie des répondants sont des travailleurs/praticiens en santé mentale (p. ex., psychologues). En ce qui concerne les mesures mises en place pour le counseling à distance, beaucoup ont déclaré qu'elles l'avaient fait en raison de la pandémie de COVID. Un grand nombre d'entre eux ont également reçu des équipements



techniques appropriés. Toutefois, un grand nombre de répondants ont déclaré que, bien que cela ait été fourni, ce n'était pas suffisant. L'enquête a révélé que les organisations offrent rarement une formation appropriée au personnel et que, dans la plupart des cas, elles n'offrent pas de soutien. La plupart des répondants essayaient de fournir des services en ligne et le faisaient depuis deux ans. Dans ce contexte, l'enquête a montré qu'une grande partie des personnes interrogées considéraient que la formation à l'orientation à distance était utile.

La capacité de trouver et de recueillir de l'information en ligne est considérée comme très importante par les répondants. Les compétences comme la capacité d'utiliser différents outils ou la capacité de cerner les problèmes et de résoudre de petits problèmes sont des points extrêmement importants pour les répondants. La question de savoir si les consultants possèdent les compétences requises dans une mesure suffisante n'a été tranchée par la plupart que par la moyenne des réponses. Les compétences non numériques ont été classées comme très élevées ou élevées par de nombreux répondants. Connaissance des différentes façons d'offrir du counseling en ligne, beaucoup ont déclaré qu'ils estimaient que seuls quelques-uns d'entre eux avaient les connaissances nécessaires.

La plupart d'entre eux voient les obstacles les plus importants à la réception de signaux non verbaux ou à l'établissement d'une relation thérapeutique solide. En outre, ils indiquent que, dans certains cas, le conseil en ligne peut être moins adapté à certains groupes, tels que les personnes âgées ou les patients présentant certains diagnostics, et qu'il peut également y avoir un risque élevé d'exclusion numérique.

## 2.4. Conclusion

Pour conclure, il est clair que malgré la diversité des pays représentés ici, une liste de questions essentielles a été signalée à plusieurs reprises par les partenaires. Une connexion Internet instable et une infrastructure matérielle et logicielle insuffisante ont posé de graves problèmes à la fourniture en ligne de SM. En outre, beaucoup ont estimé que la relation patient-thérapeute était indûment affectée et que de nombreux professionnels avaient besoin d'une formation supplémentaire pour faire face à la demande en ligne. En outre, les questions de protection des données se sont avérées être un problème généralisé et il est clair que des plateformes appropriées sont nécessaires à cette fin. Cependant, la prestation en ligne de soins de santé primaires a été constamment applaudie pour avoir réduit les coûts et le temps et pour avoir fourni une ligne de vie plus solide au thérapeute pour ceux qui en avaient besoin. Ce processus a également permis de commencer à déstigmatiser le secteur de la SM et, espérons-le, à fournir à beaucoup plus de personnes l'aide et les soins dont elles ont besoin. De nombreux résultats de la recherche documentaire recourent les résultats de l'enquête. La relation entre le client et le thérapeute est à l'avant-plan et beaucoup ont déclaré qu'ils avaient de la difficulté à reconnaître les signaux non verbaux dans le counseling à distance. L'enquête indique également que les conseillers en ligne ne disposent pas d'un équipement technique suffisant. En théorie, on dit souvent que les conseillers en ligne ont besoin d'une formation complémentaire. L'enquête le confirme clairement. Beaucoup trouveraient cette formation utile.



# **3. COLLECTE DE DONNÉES SUR LES FORMATIONS EXISTANTES POUR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ MENTALE**



### 3.1. Introduction

Les organisations partenaires ont examiné la disponibilité et le contenu des offres de formation formelle et non formelle existantes pour les travailleurs de la santé mentale. Le présent rapport résume les résultats de cette recherche, en identifiant le niveau actuel des compétences requises pour des services de santé mentale efficaces à distance.

Les recherches ont porté sur :

- Programmes formels d'enseignement supérieur dans le domaine plus large de la psychologie,
- des séminaires thématiques (sur le counseling à distance) offerts par des associations professionnelles et des instituts de recherche en santé mentale;
- Cours en ligne sur les pratiques de télétravail.

En complément de la recherche documentaire, le partenariat a organisé un groupe de discussion avec des professionnels de la santé mentale (psychiatres, psychologues, conseillers) actifs dans divers secteurs des pays partenaires (secteur public/privé, conseil/psychothérapie). Ils ont discuté de la pertinence des dispositions existantes en matière d'éducation, y compris des plans visant à répondre aux nouvelles exigences du milieu de travail.

### 3.2. Problème de fond

L'objectif était soit d'identifier des éléments pertinents dans les programmes d'études des programmes de plus grande durée et de plus grande portée, soit d'évaluer la capacité des séminaires et des leçons à répondre à une partie des besoins en compétences des agents de santé mentale.

#### Portée de l'enquête

La portée géographique de la recherche comprenait les 27 pays membres de l'UE. Il a été réalisé en ligne, principalement dans les pays des organisations partenaires (Autriche, Belgique, Croatie, Grèce, Italie et Roumanie). Une enquête complémentaire a été menée pour les 21 autres pays membres de l'UE. Les chercheurs ont consulté des publications en ligne, individuelles ou au sein d'agrégateurs de formation, qui comprenaient des informations sur les offres de formation sous la forme de programmes d'enseignement supérieur, de programmes d'EFP, de séminaires et de webinaires, et d'autres modes pertinents.

#### Méthodes d'analyse

Les résultats ont été testés qualitativement, pour leur pertinence dans le domaine de la psychologie, de la psychothérapie, de la psychiatrie et/ou de l'éducation et l'inclusion d'éléments relatifs à la prestation de services à distance traitant la santé mentale.



### 3.3. Résultats : dispositions nationales en matière de formation dans six pays de l'UE

#### Autriche

Sept prestataires de formation existants en Autriche ont été recensés, tandis que les règles générales de formation en matière de conseil à distance n'ont pas été établies. Dans la plupart des cas, les possibilités de formation ciblent les personnes qui ont déjà de l'expérience en counseling. Pour la formation continue dans les universités, un diplôme universitaire est obligatoire. En outre, il est également possible d'obtenir un sceau d'approbation du BÖP (Association professionnelle des psychologues). Ce « sceau d'approbation pour le conseil psychologique en ligne » garantit que la qualité du conseil en ligne offert par les psychologues cliniques et les psychologues de la santé correspond aux normes du conseil psychologique clinique habituel et/ou du conseil psychologique de la santé (« face à face »). Des critères tels que la preuve d'une formation spécifique à un sujet (compétences et connaissances techniques et spécifiques aux médias) doivent être fournis. En outre, il n'existe pas de réglementation officielle de la formation qui traite plus spécifiquement du travail à distance, mais uniquement du conseil en face-à-face.

#### Belgique

Au cours de la recherche sur la Belgique, l'absence de programmes de formation autonomes et clairement définis, traitant du perfectionnement des professionnels des soins de santé mentale, était évidente, à l'exception de séminaires privés spécifiques.

La recherche se concentre sur les programmes d'enseignement de l'enseignement supérieur, principalement fournis par les universités, du 1er cycle (BA) et du 2e cycle (Master - spécialisation) et les programmes de spécialisation clinique (spécialisation modale), complétés par des programmes des écoles d'enseignement supérieur (écoles professionnelles) et des dispositions d'enseignement non formel.

Thématiquement, les dispositions décrites vont de l'enseignement général en psychologie pour les diplômés du secondaire à la spécialisation dans les modalités thérapeutiques de la psychothérapie, l'orthophonie, l'orthopédagogie et le coaching de vie.

Ces dispositions spécifiques en matière de formation sont incluses afin d'examiner l'inclusion de la formation sur la prestation de services à distance dans leurs programmes d'études. Ils ont été spécifiquement choisis, comme indicateur des parcours éducatifs que l'on choisirait, pour poursuivre leurs études et obtenir leur certification finale en tant que psychothérapeute ou professionnel dans le domaine de la santé mentale. À l'inverse, ce sont là (certains) des programmes de formation que les professionnels qui devaient suivre les recommandations pour passer à la téléconsultation ont suivis en tant que leur formation professionnelle.

L'information que la communauté des travailleurs en santé mentale a reçue a été transmise aux personnes par le biais de recommandations sectorielles qui ont été créées pour faire le lien entre leur pratique actuelle et le changement souhaité de mode de prestation de services (sur place à en ligne).



En étudiant les programmes des grands instituts d'enseignement supérieur qui traitent la psychologie et la psychothérapie (U.C. Louvain, Université libre de Bruxelles, Université de Liège), aucun contenu spécial concernant la fourniture de services à distance n'a été inclus, ni pendant le 1er cycle de l'enseignement supérieur, ni pendant le 2e cycle.

Les données recueillies montrent que la formation aux compétences pour la fourniture de services à distance ne relève pas du champ d'application de l'enseignement supérieur formel. Les quelques dispositions relatives à la formation qui répondaient à ce nouveau besoin sont généralement de courte durée, de nature non formelle et généralement organisées de façon ponctuelle. La disponibilité de dispositions de formation dont le contenu est propre aux besoins en compétences des téléconsultations est jugée limitée.

Les domaines thématiques définis par la méthodologie de cette recherche ont été traités séparément, à des degrés divers, dans le cadre des différents programmes. Plus précisément, les dispositions relatives à la formation en matière de spécialisation comprenaient le traitement des stratégies de gestion des cas et l'évaluation, touchaient les compétences organisationnelles et la résolution de problèmes grâce à la réalisation de recherches et exigeaient que les personnes inscrites recueillent et analysent des données. L'hypothèse est que les compétences numériques et les fondamentaux de l'informatique sont traités de facto, en raison des exigences de la recherche. On peut dire que la communication avec les clients est également traitée par les stages nécessaires de certains programmes.

En fin de compte, ces domaines de compétence sont traités au moyen d'éléments expérientiels de dispositions de formation à long terme. Ce n'est pas fondamentalement différent de la façon dont les praticiens et les professionnels apprennent pendant qu'ils fournissent leurs services.

En conclusion, même s'il est prouvé que les domaines thématiques sont généralement traités pendant la formation requise des travailleurs de la santé mentale, les dispositions de formation qui sont propres à la téléconsultation et à la prestation de services à distance en tant que mode de prestation de services sont très limitées et ont été fournies à l'occasion.

## Croatie

Les recherches approfondies menées sur les dispositifs de formation existants pour le conseil à distance en Croatie n'ont donné aucun résultat, c'est-à-dire qu'il n'existe pas de dispositif de formation pour le conseil à distance en Croatie.

La recherche comprenait la recherche en général en utilisant différents synonymes pour les services de conseil et d'éducation à distance par le biais de moteurs de recherche (*mots clés : savjetovanje, psihoterapija, zdravstvene usluge, usluge mentalnog zdravlja + psihoterapija, savjetovanje, terapija, psihologija + online, on-line, usluge na daljinu, telepsihijatrija, telepsihoterapija, telesavjetovanje + edukacija, trening, silabus, obrazovni program + kako voditi online, etc.*). De plus, des pages Web d'établissements offrant des services de santé mentale ou d'organismes d'éducation pour les futurs professionnels de la santé mentale ont fait l'objet de recherches approfondies.



La disponibilité de services de conseil et de santé mentale à distance est en augmentation en raison de la pandémie ; toutefois, il n'existe pas de dispositions formelles ou informelles de formation sur le sujet en Croatie.

Il y a eu au moins deux conférences où des professionnels du domaine ont partagé leurs expériences, ce qui suggère qu'il y a une forte demande de formation/éducation pour le conseil à distance en Croatie.

## Grèce

Outre le fait que le conseil/télépsychiatrie à distance est un nouveau secteur pour la Grèce, on peut trouver ces dernières années des cours en ligne pour se perfectionner dans la fourniture de services de santé mentale à distance. Dix offres de formation ont été recensées, fournies par des universités, des ONG, des centres éducatifs et des institutions scientifiques et sectorielles. La durée de ces formations varie de 10 heures à 9 mois et la caractéristique commune est le fait que tous peuvent être trouvés sur des plateformes en ligne.

## Italie

On n'a pas trouvé de règlement général sur la formation pour le counseling à distance. En Italie, il n'existe pas de diplômes ou de formations universitaires spécifiques en matière de conseil à distance. Il n'existe pas non plus de modules ad hoc sur le conseil en ligne dans les facultés de psychologie. La seule offre de formation existante sur ce sujet consiste en des cours de formation dispensés par des prestataires de formation ou des associations de psychologues. Le but de la plupart de ces cours est d'obtenir des crédits de formation médicale continue (FMC). Ce type de formation est évidemment destiné aux professionnels de la santé mentale, mais il n'y a pas d'exigences particulières pour y participer ; aucune expérience préalable en matière de conseil en ligne n'est requise.

## Roumanie

Aucun cours spécialisé sur le conseil à distance n'est dispensé. L'enquête a porté sur tous les prestataires de formation agréés par le Collège des psychologues et les universités qui dispensent des programmes de maîtrise en psychologie. Les programmes de formation examinés sont axés sur le développement de compétences non numériques. Ceux qui souhaitent améliorer leurs compétences numériques s'inscrivent à des cours de TI, mais ceux-ci se concentrent sur la consolidation des compétences techniques existantes, sans adapter le cours à la pratique des soins de santé mentale.



Tableau 1. Présence de programmes de formation dans les pays du partenariat

	Programmes d'enseignement supérieur	Séminaires thématiques	Cours en ligne
Autriche	✓	✓	✓
Belgique	X	✓	X
Croatie	X	X	X
Grèce	X	✓	✓
Italie	X	✓	✓
Roumanie	X	X	X





### 3.4. Résultats : dispositions en matière de formation dans l'UE-27

Dans les autres 21 États membres de l'UE, aucun prestataire de formation pour le conseil à distance n'a été trouvé. CREFOP a fait des recherches sur les prestataires de formation existants pour le conseil à distance dans l'Union européenne. Étant donné que 6 des 27 pays membres de l'UE (Autriche, Belgique, Croatie, Grèce, Italie et Roumanie) étaient couverts par les organisations autochtones du consortium, le CREFOP s'est concentré sur les 21 autres.

La recherche a identifié des institutions qui offrent une formation dans le domaine du conseil/psychologie/psychothérapie et les a présentées pour mettre en évidence l'approche de **l'apprentissage en faisant** ou en **apprenant à la volée** qui est adoptée dans le domaine.

La participation à ces cours de formation en ligne donne l'occasion aux participants de développer certaines compétences qui s'appliquent également au conseil à distance. Cependant, le besoin d'offres de formation spécifiquement conçues pour le conseil à distance n'est toujours pas pris en compte et peut être considéré comme une nouvelle orientation pour les politiques/projets publics dans chaque pays.

#### Bulgarie

En Bulgarie, aucun prestataire de formation pour l'orientation à distance n'a été trouvé. En raison des restrictions liées à la pandémie, différentes institutions bulgares responsables du conseil ont externalisé différents types de formations en ligne et de thérapie à distance (via différents moyens de communication en ligne, par ex. Zoom), mais aucun de ces établissements n'offre de formation pour le conseil à distance.

#### Chypre

Il n'y avait pas de fournisseurs de formation pour les conseils en ligne à Chypre.

#### République tchèque

En République tchèque, la recherche a trouvé des fournisseurs de formation pour le conseil, mais pas spécifiquement pour le conseil en ligne. Bien que la recherche n'ait pas pu identifier de fournisseurs de conseils en ligne, il est intéressant de dire qu'il existe de nombreuses institutions qui offrent des cours de conseil en ligne, des formations ou des ateliers en République tchèque.

#### Danemark

Le système danois de conseil n'offrait pas de formation à distance, mais les recherches ont permis de recenser quelques cours de conseil.

#### Estonie

La recherche a trouvé des articles intéressants sur l'Estonie, comme *«leader»* dans le conseil en ligne (en particulier dans *l'orientation professionnelle*), en développant même un système de conseil en ligne et des solutions en ligne pour les enfants et les jeunes adultes. Ce système montre que, indépendamment du fait que la recherche n'a pas pu trouver de fournisseurs de formation pour



*le conseil en ligne en Estonie, le système estonien apprend par la pratique et est également prêt à offrir une formation aux spécialistes qui participeront au projet.*

## Finlande

En Finlande, en raison de la pandémie de COVID-19, certaines universités ont externalisé plusieurs cours en ligne pour les étudiants, des cours qui contribueront à l'amélioration des connaissances dans le domaine de la *psychologie*. La recherche a également trouvé un institut de thérapie qui offre une formation en *psychologie ciblée*, mais, encore une fois, aucun fournisseur de formation de counseling à distance n'a été trouvé dans ce pays.

## France

En France, la recherche a trouvé un fournisseur de formations et de cours de santé mentale et de conseil intéressant, mais cette institution n'a pas fourni d'instructions sur la façon de mettre en pratique les informations apprises dans la formation et/ou les cours lors du conseil à distance.

## Allemagne

La recherche n'a pas pu trouver de fournisseur de formation/cours de conseil à distance en Allemagne, mais les chercheurs ont identifié un *institut de formation pour la psychothérapie* intéressé qui offre des sessions de formation pour les psychothérapeutes agréés.

## Hongrie

Aucun prestataire de formation à distance n'a été trouvé en Hongrie, malgré l'existence de prestataires de formation en santé mentale/conseil.

## Irlande

L'Irlande est le seul pays dans lequel les recherches ont trouvé des lignes directrices pour le conseil en ligne et la psychothérapie. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une formation ou d'un cours, nous pensons que ces lignes directrices conçues spécialement pour le conseil à distance sont un pas en avant pour le processus de numérisation dans le domaine du *conseil / psychologie / psychothérapie*. La recherche a également trouvé un fournisseur de formation pour les compétences de conseil, mais pas pour le conseil à distance.

## Lettonie

En Lettonie, malgré plusieurs cours universitaires axés spécifiquement sur le *conseil, la psychothérapie et l'orientation*, la recherche n'a pas permis d'identifier les prestataires de formation/cours de conseil à distance.

## Lituanie

En Lituanie, la recherche n'a trouvé aucun prestataire de formation dans le domaine du conseil à distance, mais seulement quelques universités qui offrent des cours pertinents aux étudiants.

## Luxembourg



Au Luxembourg, divers services de formation liés à la santé mentale sont proposés, mais aucun des services fournis n'a été fourni par un établissement de formation à distance.

## Malte

Aucune offre de formation de conseil à distance n'a été trouvée à Malte, ni aucun fournisseur de formation pour le conseil en ligne ; seulement quelques programmes universitaires qui peuvent être utiles pour les spécialistes de la santé mentale.

## Pays-Bas

Aux Pays-Bas, la recherche n'a pas pu trouver d'institution qui offre des formations/cours de conseil à distance, mais a trouvé certaines institutions qui offrent une formation pour les spécialistes qui veulent développer leurs compétences en conseil. Il convient de noter que les compétences acquises dans ce cours peuvent être utilisées à la fois dans le processus en face-à-face de counseling et dans le processus à distance.

## Pologne

En Pologne, des institutions qui dispensent une formation en conseil/psychothérapie ont été identifiées, sans qu'elles offrent de formation à distance.

## Portugal

Au Portugal, les recherches n'ont pas permis de trouver un prestataire de formation à distance.

## Slovaquie

En Slovaquie, aucune institution n'a été trouvée pour aider les spécialistes de la santé mentale à développer leurs compétences pratiques lorsqu'ils prodiguent des conseils en ligne.

## Slovénie

En Slovénie, les nouvelles compétences nécessaires en matière de conseil à distance ne sont pas prises en compte.

## Espagne

En Espagne, les nouvelles compétences nécessaires en matière de conseil à distance ne sont pas prises en compte.

## Suède

En Suède, il n'y a pas de fournisseurs de formation de counseling à distance, mais la recherche pourrait permettre d'identifier certains établissements qui offrent leurs services pour perfectionner les compétences de spécialistes de la santé mentale intéressés dans le domaine du counseling.



### 3.5. Résultats : Groupe de réflexion

Le groupe de discussion a été mené en ligne le 15 juin, de 15h00 à 16h30 CEST, avec la participation de 6 professionnels ayant des connaissances et/ou une expérience du domaine dans les 5 pays de notre partenariat (Autriche, Belgique, Grèce, Italie, Croatie et Roumanie). Les animateurs étaient Dr Tanja Frančišković (MD, PhD, psychiatre) et Dr Aleksandra Stevanović (PhD, psychologue) de l'Université de Rijeka.

#### Ordre du jour

Heure 2-5 min	<p>Bienvenue et présentations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil des modérateurs</li> <li>• Objectif du groupe de discussion : Créer une discussion sur la pertinence du conseil à distance, les services d'éducation existants et les compétences nécessaires pour le conseil à distance dans le domaine de la santé mentale</li> <li>• Résultat final du groupe : Un résumé des débats sera utilisé pour élaborer des ressources pédagogiques actualisées et de qualité sur le sujet.</li> </ul>	UNIRI (TF & AS)
5 min	Règles de base et gestion interne	UNIRI (AS)
10 min	Brève introduction des participants	AS&LAL
50 min	<p>Questions du groupe de discussion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment trouvez-vous le rôle ou l'importance du counseling à distance?</li> <li>• Quelles sont les compétences numériques les plus importantes dont un travailleur en santé mentale a besoin pour offrir des services de counseling à distance?</li> <li>• Quelles sont les compétences non numériques les plus importantes dont un travailleur de la santé mentale a besoin pour offrir du counseling à distance?</li> <li>• Savez-vous s'il existe des formations sur le conseil à distance dans votre pays ou à l'étranger ? Si oui, selon vous, quelles sont les meilleures caractéristiques de cette formation ou celles qui pourraient être améliorées?</li> <li>• Quel type de formation devrait être mis au point afin d'obtenir de meilleurs résultats en matière de préparation et de capacité à fournir des services de conseil à distance ?</li> </ul>	TF
10 min	Questions du groupe	ALL
5 min	Synthèse	TF



## Participants

Le groupe de discussion a réuni une variété d'experts, non seulement issus d'un milieu professionnel (psychiatres, psychologues, conseillers), mais aussi de différents domaines de travail (secteur public et privé, conseil et psychothérapie), ce qui ajoute à la valeur des résultats.

Deux experts en santé mentale de Croatie étaient un psychiatre avec des années d'expérience clinique, un poste d'intervenant, un éducateur et un psychothérapeute et un psychologue avec des années d'expérience en tant que conseiller dans un centre de conseil pour étudiants. Le participant belge était un psychologue et psychothérapeute expérimenté qui travaille actuellement dans le secteur privé et offre une thérapie en ligne. Trois participants étaient originaires de Roumanie et travaillent en tant que thérapeutes et conseillers professionnels ayant une expérience dans le domaine des soins sociaux et de la protection de l'enfance.

## Constatations

Comment trouvez-vous le rôle ou l'importance du counseling à distance?

Tous les participants ont convenu que le counseling à distance présente une grande valeur, en particulier pour les populations difficiles à atteindre ainsi qu'en cas de crise (p. ex. pandémie de COVID-19, déplacement de population, etc.). Les participants ont partagé leurs expériences des avantages et des inconvénients du counseling et de la psychothérapie à distance. La plupart ont convenu que l'expérience du conseil en ligne s'est avérée meilleure que prévu. Pourtant, on a accordé une grande importance à la distinction entre les types de services offerts (examen de courte durée, psychoéducation, psychothérapie à long terme, etc.) et la pertinence des types de modalités à distance, soutenues par les TIC (vidéoconférence, clavardage, téléphone, courriel, etc.), également dans le contexte de qui est le client (les natifs numériques sont bons pour le clavardage, le téléphone est la modalité la plus probable disponible pour les utilisateurs des services sociaux, etc.). Les types de modalités et d'objectifs doivent être bien définis et décrits en termes réalistes de ce qui est réalisable et de ce qui ne l'est pas (par exemple, la psychothérapie par messagerie instantanée n'est probablement pas la meilleure méthode).

Quelles sont les compétences numériques les plus importantes dont un travailleur de la santé mentale a besoin pour offrir du counseling à distance?

En général, il faut être habile en dactylographie et en technologie. Les conseillers et psychothérapeutes à distance doivent avoir une connaissance de base de la connexion Internet et savoir comment renforcer la connexion Wi-Fi pour éviter les interruptions. Ils doivent également se familiariser avec les différentes applications et plateformes, savoir comment naviguer à l'intérieur d'une application et connaître la sécurité des données qu'elles fournissent (par exemple, Facebook n'offre aucune confidentialité). Les professionnels doivent garantir la confidentialité. En outre, le professionnel devrait être en mesure de résoudre des problèmes techniques mineurs et de donner des instructions aux clients sur les problèmes techniques. Le fournisseur de services doit connaître les fonctionnalités d'applications et de plateformes spécifiques (pas de confidentialité sur FB) pour garantir la confidentialité. Les conseillers et les thérapeutes devraient être en mesure d'expliquer au client comment résoudre des problèmes technologiques mineurs. Parfois, les clients sont plus familiarisés avec les TIC, mais le prestataire



de services doit être en mesure de comprendre les termes techniques de base et de mettre en place le cadre technique. Une partie du cadre thérapeutique doit comprendre un cadre technique - tout comme le conseiller ou les thérapeutes donnent le cadre thérapeutique, alors ils devraient passer par les aspects techniques du counseling à distance. Il est important de tester l'équipement et les logiciels avant de commencer à les utiliser avec nos clients.

Quelles sont les compétences non numériques les plus importantes dont un travailleur de la santé mentale a besoin pour offrir du counseling à distance?

Les participants au groupe de discussion ont souligné l'importance de l'expérience professionnelle, notamment en matière de psychothérapie. Par exemple, l'orientation professionnelle peut grandement bénéficier d'un accès en ligne, et les thérapeutes cognitivo-comportementaux peuvent plus facilement intégrer différentes modalités de thérapie et de conseil à distance soutenues par les TIC, contrairement à ceux qui ont des antécédents psychodynamiques et analytiques. Fixer les limites concernant l'expérience professionnelle du thérapeute et la portée du conseil à distance était l'une des compétences non numériques les plus mentionnées. Parmi les autres compétences non numériques importantes abordées, mentionnons la création d'un climat de confiance en ligne, l'absence de repères non verbaux (posture, sensation de présence corporelle, mais même le jeu de poker face à face comme on peut le voir dans les appels vidéo), des compétences différentes en lecture de repères non verbaux, l'adaptation du côté du fournisseur de services (les clients ne sont plus dans l'environnement que nous contrôlons) et une créativité et une souplesse plus grandes que celles nécessaires dans le contexte traditionnel. Par exemple, la responsabilité de la confidentialité va dans les deux sens plus qu'auparavant, car les fournisseurs de services ne peuvent pas contrôler si le client est seul. Les compétences numériques et non numériques varient en fonction de l'objectif/du support

Savez-vous s'il existe des formations sur le conseil à distance dans votre pays ou à l'étranger ? Si oui, selon vous, quelles sont les meilleures caractéristiques de cette formation ou celles qui pourraient être améliorées?

Aucun des participants n'était au courant d'une formation sur le counselling à distance.

Quel type de formation devrait être mis au point pour obtenir de meilleurs résultats en matière de préparation et de capacité à fournir des services de conseil à distance ?

Conseils pour passer d'un environnement traditionnel à un environnement en ligne. La gestion du temps est différente, plus d'efforts devraient être consacrés à la définition du paramètre en ligne.

L'éducation doit commencer par un dictionnaire, des définitions des termes et des recommandations en fonction de la portée du conseil

Les compétences numériques et non numériques varient en fonction de l'objectif/du support.

Pour définir un cadre technique (applications sécurisées, éléments à utiliser), il incombe aux professionnels de connaître et de suivre les nouvelles fonctionnalités des TIC.

Questions éthiques et juridiques - patients lointains, comportement suicidaire, caractéristiques psychotiques - comment mettre en route les soins médicaux ; indications et contre-indications



pour la thérapie en ligne : critères d'exclusion psychotiques, addictions graves, etc.; utilisation potentielle du consentement et du contrat éclairés - quelle est la structure juridique du pays d'origine.

### 3.6. Conclusion

En ce qui concerne les programmes de formation spéciaux ou les parties de cursus qui traitent des compétences requises pour la fourniture de services de soins de santé mentale à distance, l'étude a montré que, bien qu'ils manquent dans la plupart des pays de l'UE, dans quatre (AT, BE, GR, IT) des six pays du partenariat, il y a eu au moins quelques cas de formation de ce type.

Selon les données recueillies, il a été constaté une absence générale de programmes de formation pour répondre aux besoins spécifiques de la prestation de services de santé mentale en ligne, à quelques rares exceptions près.

Les experts qui ont participé au groupe de discussion, dans les domaines de la psychiatrie, de la psychothérapie, du counseling et de l'éducation, ont confirmé cette constatation.

### 3.7. Sources (liens vers les offres de formation)

#### Autriche

<https://www.bildungsmanagement.ac.at/bildungsangebote/diplomlehrgaenge/digitale-beratung-online-beraten.html>

<https://www.forschungsgreisslerei.at/lehrgang-onlineberatung-herbst-2022/>

<https://www.uniforlife.at/de/weiterbildung/bildung-soziales/seminare/online-beratung/>

<https://www.coachingyou.at/online-coaching-online-beratung.html>

<https://psychologie.sfu.ac.at/de/studium/fort-und-weiterbildung/ulg-online-beratung/>

[https://www.aap-akademie.at/psychologische\\_online\\_beratung/](https://www.aap-akademie.at/psychologische_online_beratung/)

<https://www.bfi.wien/kurs/8093/persoenlichkeit/beratung-1/online-beratung/>

[https://www.ecounselling4youth.eu/online-material/modules/course\\_description/?course=TM110](https://www.ecounselling4youth.eu/online-material/modules/course_description/?course=TM110)

#### Belgique

<https://www.cresam.be/formation-en-ligne-du-cresam-sur-la-teleconsultation/>

<https://uclouvain.be/prog-2021-ppsp1ba>



<https://uclouvain.be/prog-2021-psy2m>

<https://www.helmo.be/Formations/Pedagogique/Specialisation-en-Orthopedagogie/Grille-de-cours.aspx>

<https://uclouvain.be/prog-2021-cpi2mc-programme>

<https://www.ulb.be/en/programme/fc-298>

<https://web.umons.ac.be/fpse/fr/formations/cu-psyttc/>

<https://web.umons.ac.be/fpse/fr/formations/m2-mpsyfo/>

<https://uclouvain.be/prog-2021-lico2fc>

<https://www.programmes.uliege.be/cocoon/20212022/formations/bref/Y2ULOG01.html>

## Grèce

<https://tetedu.gr/index.php/seminaria/guruPrograms/1-efarmosmenes-proseggiseis/3-aidikes-therapeies-apo-apostasi>

<https://elearningekpa.gr/courses/thleiatikh-kai-yphresies-ygeias#course-introduction>

<https://elearningekpa.gr/courses/anaptuksi-psifiakis-noimosunis>

<https://www.psychotherapeutiko.gr/ekpaideusi-stin-online-psychotherapeia/>

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/7897/gnorimia-me-to-DSM-V-%E2%80%93-kliniki-synenteyxi>

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/7897/gnorimia-me-to-DSM-V-%E2%80%93-kliniki-synenteyxi>

<https://psychotherapia.gr/v2/%CE%B3%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE-%CF%83%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE-elearning/>

<https://www.golearn.gr/moriodotoymeno-seminario-sti-sholiki-psyhologia>

<https://tetedu.gr/index.php/seminaria/guruPrograms/1-efarmosmenes-proseggiseis/3-aidikes-therapeies-apo-apostasi>

## Italie

[https://www.emagister.it/corso\\_l\\_utilizzo\\_della\\_scrittura\\_terapeutica\\_nella\\_psicoterapia\\_online-ec2801444.htm](https://www.emagister.it/corso_l_utilizzo_della_scrittura_terapeutica_nella_psicoterapia_online-ec2801444.htm)





<https://www.giuntipsy.it/corsi-e-eventi/corso/digitalizzazione-della-professione-deontologia-nuove-tecnologie-e-nuovi-scenari>

[http://www.psicologia-psicoterapia.it/autopromozione-web/autopromozione-web\\_free.html](http://www.psicologia-psicoterapia.it/autopromozione-web/autopromozione-web_free.html)

<https://formazionecontinuaainpsicologia.it/corso/terapia-online-con-bambini/>

<https://formazionecontinuaainpsicologia.it/corso/terapia-online-su-clienti-con-ansia-usando-il-viso-e-la-voce-per-creare-calma/>

<https://formazionecontinuaainpsicologia.it/corso/tecniche-e-metodologie-pratica-clinica-online/>

<https://www.centroscp.com/scoperta-terapia-online-formazione-ecm/>

<https://psicologia.it/corso/introduzione-alla-teoria-e-alla-tecnica-della-consulenza-e-della-psicoterapia-online/>

<https://www.giuntipsy.it/corsi-e-eventi/corso/consulenza-psicologica-online>

<https://www.psicologia.io/formazione-online/teoria-e-pratica-del-colloquio-psicologico-online>

## Roumanie

<http://psihoterapieintegrativa.ro/curs-de-autoterapie-asistata-managementul-stresului-dezvoltare-personala-si-relationala/>

<https://www.sper.ro/workshopuri/>

<https://positum.ro/niveluri-certificare/>

<https://artcc.ro/despre-formare/>

<http://igb.ro/programul-formativ/>

<https://www.acpor.ro/curs-metode-de-relaxare-si-meditatie/>

<https://asociatia-phoenix.ro/cursuri-psihologice/curs-interventie-asistenta-consiliere-personala-si-psihologica>

<https://schematherapy.ro/evenimente/formare-de-baza-in-terapia-centrata-pe-scheme-cu-david-edwards/>

<https://www.dbtromania.ro/2022/02/18/formare-extensiva-dbt-2022-2024/>

<https://www.istt.ro/formare-complementara/>

<http://insight.org.ro/formare-in-psihoterapie-psihanalitica/>

[https://asociatiacatharsis.ro/articol\\_consiliere\\_personala\\_detalii.php?id\\_articol\\_consiliere=14](https://asociatiacatharsis.ro/articol_consiliere_personala_detalii.php?id_articol_consiliere=14)



# 4. DÉFINITION DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE DE REMCO SUR LA BASE D'UNE ANALYSE DES BESOINS EN COMPÉTENCES



## 4.1. Introduction

Le rapport suivant décrit plus en détail les besoins en compétences des travailleurs en santé mentale et les résultats d'apprentissage requis qui en découlent. Les compétences requises des travailleurs de la santé mentale ont déjà été identifiées au moyen d'une enquête. Le rapport définira ensuite plus en détail les objectifs d'apprentissage précis et servira de base à l'élaboration du programme d'études. La séquence exacte n'a pas encore été déterminée.

## 4.2. Besoins en compétences et acquis d'apprentissage

L'enquête a permis de cerner bon nombre des compétences dont les travailleurs de la santé mentale ont besoin pour offrir des services de santé mentale en ligne. Les points importants qui sont ressortis de l'enquête étaient les compétences matérielles du travailleur en santé mentale, la relation entre le thérapeute et le patient, et la réglementation en matière de protection des données. Beaucoup ont également convenu qu'ils aimeraient voir une possibilité de formation complémentaire dans le domaine des services de santé mentale sur Internet.

Pour cette raison, la structure grossière du cours d'apprentissage a été définie dans un atelier. Tout d'abord, les professionnels de la santé mentale devraient avoir un aperçu de la structure du conseil à distance. Par la suite, le sujet de la communication devrait être abordé dans le cours, car c'était une préoccupation de l'enquête, entre autres, parce qu'on craint que la relation entre le thérapeute et le patient souffre sous le counselling à distance. Afin d'être mieux préparés au nouvel environnement, les compétences numériques de base et les outils de conseil à distance devraient être couverts dans le cours. En outre, les normes éthiques et les principes juridiques doivent être expliqués plus en détail. Par la suite, il devrait y avoir un module d'apprentissage distinct qui ne traite que du travail relationnel dans le cadre du conseil à distance afin d'éliminer autant que possible la crainte des participants à l'égard de la nouvelle situation. Enfin, le sujet des soins personnels devrait être abordé, car la distinction entre le travail et la vie quotidienne risque de devenir floue dans le conseil à distance et les conseillers à distance en souffrent. Les thèmes suivants ont été définis à cette fin :

1. Structure de conseil à distance
2. Communication
3. Notions de base et outils numériques
4. Ethnie et pratique juridique
5. Relations
6. Autosoins



### 4.3. Résultats d'apprentissage

Unité d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage précis
<b>Structure de conseil distance</b>	Comment commencer le conseil en ligne à	Vous savez comment mettre en place des services de conseil à distance en ligne.
		Vous savez quelles méthodes vous pouvez utiliser pour le conseil en ligne.
		Vous êtes en mesure d'établir un premier contact via les médias en ligne.
	Différences entre le conseil en ligne et hors ligne	Vous pouvez expliquer la différence entre le conseil en ligne et hors ligne.
	Possibilités et limites	Vous connaissez les possibilités et les limites du counseling à distance.
	Sensibilisation aux différences entre les individus	Vous êtes en mesure de répondre aux besoins de différentes personnes.



Unité d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage précis
<b>Communication</b>	Communication verbale efficace et comment maintenir une communication efficace	Vous savez comment communiquer verbalement dans le counseling à distance et quels aspects sont importants.
		Vous savez comment donner des instructions efficaces à vos clients.
		Vous connaissez les règles de la communication en ligne.
	Communication non verbale	Vous pouvez décrire les niveaux de communication non verbale.
		Vous êtes capable d'interpréter des signaux non verbaux.
	Indices de préjugés et sensibilisation aux différences entre les individus	Vous avez tenu compte des signaux de préjugés dans la communication.
		Vous respectez les différentes personnes et vous pouvez faire face aux différences de façon réfléchie.
		Vous connaissez le processus de pensée stéréotypée.
		Vous savez comment la pensée stéréotypée affecte le conseil à distance.



Unité d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage précis
<b>Notions de base et outils numériques</b>	Compétences matérielles	Vous pouvez nommer le matériel d'un ordinateur.
		Vous connaissez la différence entre matériel et logiciel.
		Vous connaissez le matériel nécessaire pour le conseil professionnel à distance.
	Compétences logicielles	Vous êtes capable de gérer les logiciels de base d'un ordinateur.
		Vous pouvez nommer les outils de réunion en ligne les plus courants.
		Vous connaissez des logiciels de communication utiles pour le conseil à distance en ligne.
		Vous connaissez les différentes possibilités de conseil dans un environnement en ligne
		Vous pouvez identifier les outils que vous pouvez utiliser pour améliorer vos conseils à distance.
		Vous connaissez Microsoft Teams et l'utilisation de ses fonctions
	Comment guider les clients	Vous connaissez Zoom et l'utilisation des fonctions.
		Vous pouvez guider les apprenants sur la façon d'utiliser le matériel et les logiciels pour le counseling à distance en ligne.
		Vous pouvez renseigner les clients sur les procédures techniques.
		Vous pouvez trouver des outils appropriés pour le conseil à distance des clients.
Dépannage	Vous êtes en mesure de composer avec les perturbations dans le counseling à distance.	



	Vous savez comment gérer les défaillances logicielles dans le conseil à distance.
	Vous êtes prêt à faire face à des échecs de connexion.
	Vous êtes en mesure de guider les clients pendant les perturbations techniques.

Unité d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage précis
<b>Questions éthiques et juridiques</b>	Confidentialité / Sécurité	Vous connaissez la définition de la confidentialité des données.
		Vous comprenez la signification et l'objectif de la confidentialité des données.
		Vous savez ce que sont les données personnelles et sensibles.
	Environnement sécurisé et confidentialité	Vous pouvez guider les clients pour trouver un endroit sûr à la maison.
		Vous êtes en mesure de signaler les risques de l'espace numérique aux clients.
	Sensibilisation aux questions éthiques dans le conseil en ligne	Vous savez comment traiter le principe de l'autonomie dans le conseil en ligne.
		Vous connaissez les principes éthiques et ce qui est important dans le counseling à distance.
		Vous savez comment éduquer les clients sur la protection des données de conseil en ligne.
Conservation et protection des données du client	Vous savez ce que vous devez faire en cas de violation.	



	Gestion de la documentation et des données	Vous savez quand vous devez supprimer les données personnelles et sensibles de vos clients.
		Vous savez sur quels fondements juridiques vous êtes autorisé à traiter les données de vos clients.
		Vous connaissez les méthodes de gestion et de transfert des données (cryptage, pare-feu, mots de passe, protection antivirus).

Unité d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage précis
<b>Relations</b>	Identifier les signes de difficultés éventuelles	Vous connaîtrez les différents scénarios de problèmes comportementaux en ligne et les solutions possibles à ces problèmes.
	Établir des critères d'inclusion	Vous savez quels clients peuvent participer au counseling à distance.
	Établir et entretenir des relations efficaces	Vous saurez vous présenter et établir une base pour le développement de la relation.
	Comment recueillir les commentaires/opinions du client	Vous savez comment utiliser les outils pour la rétroaction.
		Vous savez quand utiliser des outils pour la rétroaction.





Unité d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage précis
<b>Autosoins</b>	<b>Prendre soin de soi en tant que conseiller en ligne</b> et signes d'épuisement, de burn-out et de ce qui pourrait être fait	Vous connaissez des formes d'autosoins.
		Vous pouvez nommer les points vulnérables.
		Vous pouvez reconnaître et évaluer les risques et les dangers du travail.
	Auto-promotion du conseil en ligne	Vous connaissez les lignes directrices promotionnelles du counseling.
		Vous et vos clients saurez appliquer l'ergonomie afin d'optimiser l'efficacité des cours en ligne.
		Vous pouvez nommer des moyens d'acquérir des clients.
	Définition des limites	Vous êtes en mesure d'établir des priorités.
		Vous pouvez vous distancer des espoirs et des attentes des clients dans le counseling en ligne.
		Vous savez quelles sont les possibilités de garder une bonne distance.
Spécificité du conseil en ligne	Vous êtes en mesure de développer une routine efficace pour le travail à domicile.	



Vous connaissez des méthodes pour tracer une ligne entre le travail et la vie privée lorsque vous prodiguez des conseils à distance.

Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Vous êtes en mesure de faire la distinction entre la vie privée et la vie professionnelle afin de séparer efficacement les deux.



#### 4.4. Conclusion

Les six modules d'apprentissage définis constituent une bonne base pour les travailleurs de la santé mentale et peuvent être utilisés de manière indépendante. Il est important de fournir du matériel de formation spécialement adapté au groupe cible. Une grande attention est accordée à l'établissement de relations et au manque d'échanges verbaux et non verbaux. En outre, le programme fait également référence aux soins personnels et à la vie quotidienne avec des conseils à distance et fait des suggestions pour une meilleure praticabilité. Étant donné que la plupart des séances de counseling à distance se font par l'entremise des médias numériques, il existe un important programme d'apprentissage qui comprend beaucoup de compétences générales et matérielles ainsi que des questions juridiques.



# 5. ANNEXES



## ANNEXE A : Formulaire de saisie (exemples)

FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - ANALYSE DES DÉFIS ET OBSTACLES À LA FOURNITURE DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE À DISTANCE AU NIVEAU EUROPÉEN (10 à 12 rapports, études universitaires et/ou articles de presse au niveau de l'UE) <sup>12</sup>	
Niveau de l'UE - Non.	Belgique-1
Titre de l'article	Collaboration à distance : relever les défis de la COVID-19
Type d'article	Article <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Etude académique <input type="checkbox"/> Autres _____
Brève description du contenu	Un rapport sommaire sur les défis rencontrés par les travailleurs à distance pendant l'épidémie de COVID-19
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences numériques	S/O
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences non numériques	S/O
Avantages du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	S/O
Défis du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Combattre un nouvel ensemble de « distractions », par exemple, un enfant qui veut attirer l'attention, un chien qui aboie</li> <li>● Manque d'engagement dû à la nature virtuelle du travail</li> <li>● Des problèmes techniques peuvent empêcher les employés de faire leur travail</li> <li>● Fatigue de l'écran susceptible de diminuer la durée d'attention</li> <li>● Un sentiment de déconnexion puisque les employés ne peuvent pas communiquer directement avec leurs collègues et les dirigeants</li> <li>● Fusion du travail et de la vie privée</li> </ul>
Source (lien)	<a href="https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/human-capital/Remote-Collaboration-COVID-19.pdf">https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/human-capital/Remote-Collaboration-COVID-19.pdf</a>

<sup>12</sup> Cet article de presse a été utilisé à titre d'exemple ; INNOVELA va trouver des rapports similaires, des études universitaires et/ou des articles de presse au niveau de l'UE.



**FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - ANALYSE DES DÉFIS ET DES OBSTACLES À LA PRESTATION DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE À DISTANCE AU NIVEAU NATIONAL**

(5 à 6 rapports nationaux, études universitaires et/ou articles de presse dans chaque pays)<sup>13</sup>

PAYS - Non.	1
Titre de l'article	Les difficultés des psychothérapeutes face à la thérapie en ligne pendant la pandémie de COVID-19
Type d'article	Article <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Etude académique <input type="checkbox"/> Autre : blog
Brève description du contenu	Cette étude visait à examiner les principaux défis auxquels les thérapeutes ont été confrontés pendant la transition de la thérapie en personne à la thérapie en ligne au début de la pandémie
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences numériques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu de formation et d'expérience dans la prestation de psychothérapies en ligne avant la pandémie</li> <li>• impact des problèmes techniques, de la maîtrise insuffisante d'Internet et des problèmes de confidentialité</li> </ul>
Discussion sur les exigences, les aptitudes et les compétences non numériques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une solide éthique de travail (intégrité)</li> <li>• Faisabilité de la construction d'une alliance thérapeutique forte dans un cadre éloigné</li> </ul>
Avantages du travail à distance pour les travailleurs en santé mentale et/ou le marché du travail (le cas échéant)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilité et contrôle du temps libre</li> </ul>
Défis du travail à distance pour les travailleurs de la santé mentale et/ou le marché du travail (le cas échéant)	s/o
Source (lien)	<a href="https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.705699/full">https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.705699/full</a>

<sup>13</sup> Ce billet de blog a été utilisé comme exemple ; tous les partenaires sont invités à trouver des rapports similaires, des études universitaires et/ou des articles de presse de leur propre pays.



## FORMULAIRE DE RAPPORT DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE - DISPOSITIONS DE FORMATION EXISTANTES POUR LE COUNSELLING À DISTANCE

(10 à 12 formations dispensées dans les principaux prestataires d'enseignement et plateformes en ligne de chaque pays)<sup>14</sup>

PAYS - Non. ...	
Qualification/ Accréditation / Certificat	Diplôme
Établissement / Fournisseur	Académie de thérapie en ligne
Localisation et pays	
Type de cours	Diplôme Niveau 3 (temps plein)
Mode d'étude (cochez toutes les réponses qui s'appliquent, par exemple, en cas d'apprentissage mixte)	<input type="checkbox"/> d'apprentissage par classe <input type="checkbox"/> Apprentissage en milieu de travail <input type="checkbox"/> cours en ligne (par exemple MOOC) <input checked="" type="checkbox"/> Autre type d'enseignement à distance
Durée	318,5 heures sur 28 semaines
Étendue, bien sûr	Ce cours de diplôme vous offre une formation complète pour devenir un thérapeute professionnel en ligne.
Informations sur le public cible	Psychothérapeutes, conseillers, thérapeutes en TCC et psychologues du monde entier ayant au moins un diplôme ou une qualification équivalente.
Modules de base / Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Travailler en ligne au sein d'une agence / cadre organisationnel et pratique privée</li> <li>● Travailler via des plateformes en ligne</li> <li>● Développer une pratique en ligne : des outils pratiques pour travailler en ligne</li> <li>● Évaluation des clients en ligne et gestion des risques et protection</li> </ul>

<sup>14</sup> Cette formation a été utilisée à titre d'exemple ; tous les partenaires sont invités à trouver dans leur propre pays des offres de formation similaires.



- Passation de marchés avec des clients en ligne : consentement et limites «éclairés» et violation de la confidentialité
- Confidentialité, Questions juridiques, Sécurité et confidentialité : Assurer la sécurité de vos clients ; développer une compréhension des exigences de sécurité et de confidentialité pour votre pratique spécifique, y compris la confidentialité en ligne, la sécurité des clients, la protection des données (RGPD et international), la confidentialité et les questions de juridiction liées au travail transfrontalier, y compris le droit international
- Assurance de responsabilité civile professionnelle : individuelle et organisationnelle, selon le cas, vous assurant une couverture pour le travail en ligne/à distance au Royaume-Uni et à l'international
- Développer l'accès aux services : réfléchir à la façon dont le travail en ligne ouvre l'accès à de nouveaux groupes de clients, prise en compte de la loi sur l'égalité (concernant l'accès aux services)
- Intégrer la diversité, y compris les différentes attitudes culturelles à l'égard de la santé mentale. La diversité et l'inclusion sont au cœur de notre apprentissage et c'est pour cette raison que vous ne la verrez pas comme un sujet spécialisé dans le calendrier. Tous les étudiants sont invités à être pleinement ouverts à la différence et à considérer ce que cela signifie dans le contexte de leur apprentissage et de leur propre situation
- Différents formats de médias (courrier, chat en direct, conseil audio/visuel en ligne, plateformes en ligne, réalité virtuelle et intelligence artificielle, applications) - nous les utiliserons afin que les étudiants puissent vivre une expérience de chaque format
- Élaborez votre stratégie de marketing, y compris les médias sociaux, les sites Web et les blogs
- Recherchez des codes de pratiques et des procédures de plaintes pour vous assurer que votre pratique reflète ces
- Les questions juridiques et éthiques liées au travail en ligne et la façon dont elles peuvent être différentes du travail F2F





	<ul style="list-style-type: none"><li>● Adapter votre formation initiale pour travailler en ligne et explorer d'autres modalités de travail en ligne</li><li>● Qu'est-ce qui fonctionne pour qui? Démonstration de la mise en œuvre</li><li>● Différences entre la thérapie en ligne, mixte et numérique (F2F)</li><li>● Une compréhension approfondie de l'alliance thérapeutique en ligne : comment cela fonctionne en ligne, la recherche fondée sur des données probantes à l'appui, et les problèmes et les défis qui surviennent dans les limites de la relation</li><li>● Travail individuel et de groupe</li><li>● Notes de cas et enregistrements de sessions et de stockage, y compris le stockage cloud</li><li>● Le rôle et l'usage de la langue : travailler dans une deuxième langue, la communication non verbale dans le contexte en ligne, la netiquette (étiquette en ligne), l'utilisation de traducteurs</li><li>● Les médias sociaux et leur impact sur la salle de consultation en personne et en ligne</li><li>● Politiques numériques et de confidentialité</li><li>● Processus psychologiques en ligne</li><li>● Créativité et autres ressources en ligne, y compris la réalité virtuelle et l'intelligence artificielle</li><li>● Gamification et applications technologiques dans le domaine de la santé mentale numérique</li><li>● Le rôle de la recherche et des outils de recherche pour soutenir le parcours thérapeutique du client</li><li>● Auto-soins</li><li>● Nécessité et utilisation de la surveillance en ligne</li><li>● Terminaisons en ligne</li></ul>
Connaissances/aptitudes /compétences (à acquérir) à l'issue de la formation	<ul style="list-style-type: none"><li>● Introduction à la thérapie en ligne.</li><li>● Processus psychologiques pertinents à la thérapie en ligne.</li><li>● Évaluation des clients/patients pour la thérapie en ligne.</li><li>● Contrats et limites de la thérapie en ligne.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>● Communication dans la thérapie en ligne.</li><li>● Communication textuelle et créativité dans la thérapie en ligne.</li><li>● Gestion des risques et protection des problèmes lors de la présentation en ligne.</li><li>● Offrir une thérapie en ligne au-delà des frontières internationales et nationales.</li><li>● Terminaisons et supervision dans la thérapie en ligne.</li><li>● La protection des données en ligne est régie par le RGPD en ce qui concerne le conseil et la psychothérapie.</li></ul>
Source	<a href="https://www.acadtherapy.online/test-prospectus-diploma-in-online-therapy">https://www.acadtherapy.online/test-prospectus-diploma-in-online-therapy</a>



## ANNEXE B : Questionnaire

REMCO- Accroître les compétences des conseillers pour la fourniture de services en ligne à distance

Quel est le but de cette enquête ?

La récente pandémie a perturbé ou interrompu des services de santé mentale essentiels dans l'ensemble de l'UE (OMS, 2020); dans le même temps, la demande de soins de santé mentale a augmenté, car les effets de la pandémie sur la vie quotidienne des personnes ont déclenché des problèmes de santé mentale et exacerbé ceux qui existaient déjà. Le secteur des soins de santé mentale a montré qu'il n'était guère prêt à exploiter pleinement le potentiel des services de conseil fondés sur les TIC, principalement en raison d'un manque de professionnels de la santé mentale disposant des connaissances et des compétences requises pour planifier et organiser des sessions en ligne efficaces, ce qui crée un décalage entre la demande accrue de soutien en santé mentale et les capacités actuelles des professionnels de la santé mentale.

L'objectif de cette enquête est de déterminer l'ensemble des compétences, des connaissances et des aptitudes requises par les travailleurs actuels de la santé mentale. Votre contribution aidera le partenariat REMCO à concevoir un contenu de formation complet et à jour et à développer du matériel de formation en ligne disponible gratuitement pour aider les personnes, les fournisseurs de formation et les employeurs dans le domaine de la santé mentale, pour une transition efficace vers le conseil à distance.

Qui devrait participer ?

Institutions de santé mentale, administrations territoriales, organisations civiles, gestionnaires des ressources humaines, conseillers en emploi/conseillers d'orientation professionnelle, représentants sectoriels et partenaires sociaux, prestataires de formation proposant des formations en santé mentale, travailleurs indépendants en santé mentale, professionnels employés dans des institutions de santé mentale.

Combien de temps cela prend-il ?

Environ 15 minutes.

Merci beaucoup d'avance pour votre participation et votre précieuse contribution !

L'enquête est réalisée dans le cadre du projet REMCO, cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne.



## ENQUÊTE SUR LES APTITUDES ET COMPÉTENCES REQUISES POUR LA FOURNITURE EFFICACE DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE EN LIGNE

questionnaire en anglais

### A. PROFIL DES RÉPONDANTS

Q1 : Dans quel pays êtes-vous basé ?

- Belgique
- Croatie
- Autriche
- Grèce
- Italie
- Roumanie
- Autres \_\_\_\_\_ (veuillez préciser)

Q2 : Pour quel type d'organisation travaillez-vous ?

- Établissement de santé mentale
- Association des institutions de santé mentale
- Agence de recrutement privée
- Travailleurs indépendants
- Autres \_\_\_\_\_ (veuillez préciser)

Q3 : L'organisation que vous travaillez est :

- Privé
- Public
- Sans objet

Q4 : Combien d'employés compte votre organisation ?

- Travailleurs indépendants



- 1 à 4 employés
- 5-9 employés
- 10 à 20 employés
- 21-49 employés
- Plus de 50 employés

Q5 : Quel est votre poste dans l'organisation ?

- Cadre dans un établissement de santé mentale
- Travailleur/praticien en santé mentale (p. ex. psychologue)
- Gestionnaire des ressources humaines
- Universitaire/Chercheur
- Conseiller en emploi/conseiller en carrières
- Autres \_\_\_\_\_ (veuillez préciser)

## B. CONNAISSANCE DES SERVICES DE CONSEIL À DISTANCE

Q6 : Votre organisation a-t-elle introduit le counseling à distance en raison de la pandémie de COVID-19 ?

- Oui
- Non, le counseling à distance existait déjà avant la pandémie de COVID-19
- Non, nous n'avons pas de services de counseling à distance dans notre organisation
- Sans objet

Q7 : Votre organisation fournit-elle de l'équipement technique aux travailleurs en santé mentale à distance ?

- Oui, et c'est suffisant
- Oui, mais ce n'est pas suffisant
- Non, mais ce serait nécessaire
- Non, ce n'est pas nécessaire



- Sans objet

Q8 : Votre organisation offre-t-elle une formation sur le counseling à distance aux employés ?

- Oui, et c'est suffisant
- Oui, mais ce n'est pas suffisant
- Non, mais ce serait nécessaire
- Non, et ce n'est pas nécessaire
- Sans objet

Q9 : Avez-vous essayé de fournir vos services en ligne par vous-même ?

- Oui
- Non
- Je n'y ai pas pensé

Q10 : Dans l'affirmative, depuis combien de temps offrez-vous des services de santé mentale à distance ?

---

Q11 : Avez-vous un soutien ou une supervision lorsque vous faites du counseling à distance (par exemple, de la part de l'organisation que vous travaillez) ?

- Oui
- Non

Q12 : Serait-il utile de participer à une formation pour le conseil à distance ?

- Oui, ce serait très utile
- Non, je ne pense pas qu'il soit nécessaire de le faire
- Non, mais peut-être que j'y penserai plus tard



## C. BESOINS EN COMPÉTENCES DE TÉLÉTRAVAIL DANS LES DOMAINES DU CONSEIL, DE L'OFFRE ACTUELLE ET DES DÉFIS

### C1. Compétences numériques

Q13 : Le conseil à distance nécessite des compétences numériques spécifiques. À votre avis, quelle est l'importance des compétences numériques suivantes pour les travailleurs en santé mentale à distance?

	Extrêmement important	Très important	Modérément important	Légèrement important	Pas important	Je ne sais pas
Utiliser des ensembles groupés d'applications de productivité (traitement de texte, tableur, applications de présentation, etc.)						
Collecter efficacement des informations en ligne						
Utiliser différents outils/logiciels de communication et de collaboration (courriel, clavardage, vidéoconférence, etc.)						
Identifier les problèmes techniques majeurs et demander de l'aide si nécessaire						
Résoudre des problèmes techniques simples (par exemple, l'accès au VPN, l'installation d'un nouveau logiciel, la restauration des fichiers de sauvegarde)						
Prendre des mesures pour réduire au minimum les fuites						



potentielles d'informations confidentielles au niveau technologique (antivirus, sauvegarde)						
Installer, configurer et utiliser l'équipement de communication nécessaire pour le travail à distance (par exemple, microphone, casque d'écoute, webcam)						

Q14 : À votre avis, dans quelle mesure les travailleurs en santé mentale à distance possèdent-ils réellement les compétences numériques suivantes ?

	Très élevé	Élevé	Moyenne	Faible	Très faible	Je ne sais pas
Utiliser des ensembles groupés d'applications de productivité (traitement de texte, tableur, applications de présentation, etc.)						
Collecter efficacement des informations en ligne						
Utiliser différents outils de communication et de collaboration médiatisés (courriel, clavardage, vidéoconférence, etc.)						
Identifier les problèmes techniques						





majeurs et demander de l'aide si nécessaire						
Résoudre des problèmes techniques simples (p. ex., accès au VPN, installation d'un nouveau logiciel, restauration des fichiers de sauvegarde)						
Prendre des mesures pour réduire au minimum les fuites potentielles d'informations confidentielles au niveau technologique (antivirus, sauvegarde)						
Installer, configurer et utiliser l'équipement de communication nécessaire pour le travail à distance (par exemple, microphone, casque d'écoute, webcam)						

## C2. Compétences non numériques

Q15 : Le conseil à distance nécessite des compétences non numériques spécifiques. À votre avis, quelle est l'importance des compétences non numériques suivantes pour les travailleurs en santé mentale à distance?

	Extrêmement important	Très important	Modérément important	Légèrement important	Pas important	Je ne sais pas
Définir un planning de travail à distance productif						



Définir les heures de travail et s'y tenir (ponctualité)						
Faire preuve de souplesse en ce qui concerne les changements de rendez-vous						
Suivre et surveiller les progrès quotidiens						
Répondre rapidement aux messages et aux appels des clients						
Gardez une apparence professionnelle (à la fois code vestimentaire et fond)						
Garder un espace calme et sans distraction à la maison dans lequel vous pouvez vous concentrer sur le travail						
Maintenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée						
S'adapter à de nouveaux processus et procédures						

Q16 : À votre avis, dans quelle mesure les travailleurs en santé mentale à distance possèdent-ils réellement les compétences non numériques suivantes ?

	Très élevé	Élevé	Moyenne	Faible	Très faible	Je ne sais pas
--	------------	-------	---------	--------	-------------	----------------



Définir un planning de travail à distance productif						
Définir les heures de travail et s'y tenir (ponctualité)						
Faire preuve de souplesse en ce qui concerne les changements de rendez-vous						
Suivre et surveiller les progrès quotidiens						
Répondre rapidement aux messages de vos collègues						
Gardez une apparence professionnelle (à la fois code vestimentaire et fond)						
Garder un espace calme et sans distraction à la maison dans lequel se concentrer sur le travail						
Maintenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée						
S'adapter à de nouveaux processus et procédures						

### C3. Compétences sectorielles



Q17 : Le conseil à distance nécessite des compétences spécifiques au secteur (numérique et non numérique). À votre avis, quelle est l'importance des compétences sectorielles suivantes pour les travailleurs en santé mentale à distance?

	Très élevé	Élevé	Moyenne	Faible	Très faible	Je ne sais pas
Conserver les dossiers médicaux électroniques						
Connaissance des différentes manières d'offrir des conseils à distance et des technologies associées						
Aptitude à reconnaître les questions d'égalité, de diversité et d'inclusion liées au counseling à distance et à y répondre						
Connaissance et capacité de fonctionner dans le cadre de directives juridiques, professionnelles et éthiques lors de l'offre de conseils à distance						
Excellentes aptitudes relationnelles pour communiquer efficacement avec les collègues et les patients						
Capacité à résoudre des problèmes et à désamorcer des situations de crise						
Prenez le temps d'avoir une conversation						



informelle avec vos collègues						
Élaborer des plans et des stratégies de traitement pour mieux répondre aux besoins des patients.						
Capacité à saisir des données						
Compétences de jugement						
Capacité à développer des relations axées sur l'aide						
Pensée critique						
Empathie et compréhension						

Q18 : À votre avis, dans quelle mesure les travailleurs en santé mentale à distance possèdent-ils réellement les compétences sectorielles suivantes ?

	Très élevé	Élevé	Moyenne	Faible	Très faible	Je ne sais pas
Conserver les dossiers médicaux électroniques						
Connaissance des différentes manières d'offrir des conseils à distance et des technologies associées						
Aptitude à reconnaître les questions d'égalité, de diversité et d'inclusion liées au						



counseling à distance et à y répondre						
Connaissance et capacité de fonctionner dans le cadre de directives juridiques, professionnelles et éthiques lors de l'offre de conseils à distance						
Excellentes aptitudes relationnelles pour communiquer efficacement avec les collègues et les patients						
Capacité à résoudre des problèmes et à désamorcer des situations de crise						
Prenez le temps d'avoir une conversation informelle avec vos collègues						
Élaborer des plans et des stratégies de traitement pour mieux répondre aux besoins des patients.						
Capacité à saisir des données						
Compétences de jugement						
Capacité à développer des relations axées sur l'aide						
Pensée critique						



Empathie compréhension	et						
---------------------------	----	--	--	--	--	--	--

Q19 : D'après votre expérience, quelles compétences supplémentaires (autres que celles mentionnées ci-dessus) les travailleurs en santé mentale doivent-ils posséder pour fournir efficacement des services à distance ?

Q20 : Dans quelle mesure les aspects suivants sont-ils difficiles lorsque vous prodiguez des conseils à distance ?

	Extrême- ment difficile	Très difficile	Modérément difficile	Légèrement difficile	Pas du tout difficile	Je ne sais pas
Débranchement après le travail						
Collaboration et communication						
Rester motivé						
Chevauchements entre vie professionnelle et vie personnelle						
Distractions						
Faisabilité de la construction d'une alliance thérapeutique forte dans un cadre éloigné						
Création d'une atmosphère appropriée avec les clients						



Équipement / Technologie suffisante						
Difficultés techniques (par exemple, hoquet réseau)						
S'assurer que chaque client est en mesure de comprendre comment accéder aux services de santé mentale en ligne						
Bien au fait des subtilités du counseling à distance en situation d'urgence						
Fracture numérique existant entre les classes socio-économiques						
Interaction efficace avec les clients						

Q21 : Quelle est l'importance des obstacles suivants dans la transition vers la prestation de services de santé mentale à distance ?

	Extrêmement important	Très important	Modérément important	Légèrement important	Pas du tout important	Je ne sais pas
Difficultés à reconnaître les indices non verbaux						





Établir une relation thérapeutique forte						
Moins acceptable pour certains groupes, y compris les nouveaux patients, les utilisateurs de services qui n'ont pas d'espace privé à la maison pour la thérapie, les utilisateurs de services ayant reçu un diagnostic de schizophrénie, d'anxiété grave ou de difficultés d'apprentissage, les enfants, les adultes âgés et les personnes issues de milieux socio-économiques défavorisés.						
Risque d'exclusion numérique						
Perte du sens de la communauté						
Questions concernant la sécurité, la vie privée et la confidentialité						
Manque d'expérience en matière de conseil à distance						
Tâches logistiques (p. ex., dotation inadéquate, horaire, charges de travail écrasantes, changements de personnel)						



contraintes organisationnelles imprévues						
--	--	--	--	--	--	--

Merci de votre participation !



## ANNEXE C : Guide d'entrevue

**Instructions :** Laissez la personne interrogée raconter son histoire dans chaque section et utilisez les questions de suivi ci-dessous comme sondage<sup>15</sup>. Une fois les entrevues terminées, préparer un rapport de synthèse présentant les réponses fournies par les personnes interrogées et mettant en évidence les principales conclusions tirées de la discussion, en ce qui concerne les compétences et les exigences en matière de conseil à distance.

Questions :

1. Selon vous, quels sont les traits les plus importants que doit avoir un travailleur en santé mentale?

Sonde : Assister et écouter activement ?

Respect de la confidentialité et des limites professionnelles ?

Résilience, patience et humilité ?

Une approche sans jugement ?

Un intérêt réel pour les autres ?

Une formation de conseil ?

2. Comment transférer efficacement ces caractéristiques vers une session à distance ?
3. Quels sont les facteurs de risque liés à la prestation de services de counseling à distance?
4. De quelle manière les nouvelles conditions de travail dues à la COVID-19 ont-elles affecté le conseil ?
5. Quel est l'avenir du counseling et du secteur de la santé mentale en général?
6. Les employeurs tiennent-ils compte des compétences non techniques lorsqu'ils embauchent des travailleurs en santé mentale?

Sonde : Communication ?

La prise de décision ?

---

<sup>15</sup> Sondes d'entrevue : Une partie importante de l'entrevue consiste à faire le suivi des choses que les gens vous disent. Votre question initiale ouvre la porte à un problème, et la réponse de la personne interrogée est une première ébauche de réponse à votre question. Une fois que le brouillon est sur la table, vous devez poser plus de questions pour obtenir l'histoire complète (Source : <https://msu.edu/>).



Résoudre un problème ?

Prise d'initiative ?

Évaluation des risques ?

7. Croyez-vous qu'il est facile de trouver des possibilités de formation existantes pour les compétences en counseling à distance? Qui devrait être responsable de l'offre de formation dans ce domaine ?

Sonde : Les établissements d'enseignement supérieur ?

Enseignement et formation professionnels (EFPI et EFPC) ?

Cours commerciaux ?

MOOC ou cours en ligne ?

Formation interne ?

Merci de m'avoir écouté. Avez-vous des questions que vous aimeriez me poser ?



## ANNEXE D : Courrier électronique d'invitation

Objet : Projet REMCO - Invitation à participer à une enquête sur les besoins de formation des travailleurs de la santé mentale à distance

Madame/Monsieur,

Par ce courriel, nous aimerions vous inviter à participer à un sondage sur les compétences les plus nécessaires pour les personnes qui font la transition vers le counseling à distance.

La récente pandémie a perturbé ou interrompu des services de santé mentale essentiels dans l'ensemble de l'UE (OMS, 2020); dans le même temps, la demande de soins de santé mentale a augmenté, car les effets de la pandémie sur la vie quotidienne des personnes ont déclenché des problèmes de santé mentale et exacerbé ceux qui existaient déjà. Pour surmonter les perturbations causées par la pandémie dans les services en personne, les travailleurs du secteur des soins de santé mentale ont dû passer à des solutions de soins de santé mentale à distance et numériques, comme la téléthérapie et la télémédecine, même sans expérience préalable ni formation professionnelle. Le projet REMCO vise à mettre à disposition un curriculum avec des ressources éducatives libres (REL) correspondantes pour le développement professionnel continu des travailleurs de la santé mentale, afin de répondre aux besoins émergents en matière d'emploi et de compétences liés à la fourniture de services de conseil à distance.

Nous considérons que votre aide est vitale pour identifier les compétences les plus précieuses pour la transition vers le conseil à distance. Votre contribution nous aidera à élaborer un programme d'apprentissage modulaire qui sera mis gratuitement à la disposition du public en 2023.

L'enquête dure entre 10 et 15 minutes et sera ouverte jusqu'au **31 mars 2022**.

Cliquez ici pour participer **{Insérer le lien du questionnaire en ligne}**

En cas de difficultés / demandes, n'hésitez pas à les adresser à : **{compte email à utiliser par chaque partenaire}**

Merci beaucoup de votre contribution.

**Signature :**