

RAPPORT DE PERSPECTIVES DE PROJET

# Les compétences en pratiques collaboratives interprofessionnelles des professionnels de la santé et des services sociaux en contexte de soins virtuels : une étude de portée



**PARTENAIRES**

Université de Sherbrooke



**EMPLACEMENTS**

Partout au Canada



**FONDS VERSÉS**

27 359,00 \$



**PUBLIÉ**

Octobre 2024



## Sommaire

Ce projet s'intéressait aux difficultés à surmonter et aux compétences requises pour instaurer une collaboration interprofessionnelle efficace en milieu de soins virtuels, lesquelles ont été mises en évidence par le passage rapide à la télémédecine durant la pandémie de COVID-19. Traditionnellement, les professionnels de la santé (dont le personnel infirmier et les travailleuses et travailleurs sociaux) collaborent étroitement en milieu de soins physiques pour améliorer la prise en charge des patients. Toutefois, la transition vers les soins virtuels pose problème pour maintenir cette collaboration, en raison du manque de préparation à la prise en main des nouvelles technologies.

Dans le cadre d'une étude de portée, ce projet a passé en revue un large éventail d'écrits scientifiques et de ressources numériques. Au total, 31 articles et 16 sites Web ont été sélectionnés au regard de critères rigoureux. Cette étude avait pour but de décrire les pratiques collaboratives en soins virtuels, de cerner les compétences nécessaires et propices à une bonne collaboration interprofessionnelle, et de formuler des recommandations d'adaptation des programmes d'enseignement afin de mieux préparer les professionnels de la santé à la collaboration virtuelle.

Si la collaboration interprofessionnelle est bien ancrée dans le secteur de la santé, force est de constater que son application en milieu de soins virtuels est relativement récente et nécessite des compétences particulières, notamment en matière de maîtrise technologique et de prise en charge centrée sur la personne. Cette étude met également au jour d'importants obstacles qui compromettent l'efficacité de la collaboration interprofessionnelle en soins virtuels, dont le manque de connaissance de la technologie, la résistance au changement de pratiques et l'investissement insuffisant dans les infrastructures technologiques indispensables.

À la lumière de ces constatations, les systèmes de santé devraient intégrer prioritairement les compétences particulières sous-tendant la collaboration virtuelle dans les formations et les pratiques professionnelles. Cette étude insiste sur la nécessité de déployer des interventions stratégiques et des réformes pédagogiques permettant de doter les professionnels de la santé des compétences requises dans le paysage en mutation des soins de santé, de façon à garantir une prise en charge équitable et efficace des patients dans tous les milieux.

#### PERSPECTIVES CLÉS

- 1 La collaboration interprofessionnelle en soins virtuels est relativement récente, d'où la nécessité d'une formation spécialement axée sur les compétences en collaboration virtuelle, telles que la communication interprofessionnelle, les soins centrés sur la personne, le travail d'équipe, la clarification des rôles, le leadership collaboratif et la résolution des conflits.
- 2 D'importants obstacles compromettent l'efficacité de la collaboration interprofessionnelle en soins virtuels, notamment le manque de connaissance de la technologie et l'accès restreint à cette dernière, la difficulté à établir une relation de confiance à distance entre professionnels, la résistance au changement de pratiques et l'investissement insuffisant dans les systèmes technologiques.
- 3 Les lacunes inhérentes aux programmes d'études en vigueur indiquent l'urgente nécessité d'entreprendre une réforme pédagogique visant à inclure une formation complète à la collaboration virtuelle et à l'utilisation de la technologie.

L'essor rapide de la télémédecine, sous l'effet de la pandémie de COVID-19, a mis en lumière des difficultés majeures nuisant au maintien d'une collaboration interprofessionnelle efficace en contexte de soins virtuels. Traditionnellement, les professionnels de la santé et des services sociaux pratiquant diverses disciplines collaborent étroitement en mettant leur expertise et leur rôle au service d'une meilleure prise en charge des patients. Cette pratique collaborative a joué un rôle crucial dans l'intégration des services et l'amélioration des résultats en faveur des patients, tout particulièrement dans les cas complexes exigeant des stratégies de soins à plusieurs volets.

Néanmoins, le passage à la télémédecine, certes nécessaire pour freiner la propagation du virus et protéger les populations vulnérables, a engendré des problématiques qui n'avaient pas été pleinement anticipées. En effet, bon nombre de professionnels de la santé ont été contraints de prendre en main de nouvelles technologies et méthodes de communication sans préparation adéquate. Cette transition soudaine a mis en évidence des lacunes dans les formations existantes et soulevé des interrogations quant à la capacité des programmes d'enseignement à doter les professionnels des compétences indispensables à une bonne collaboration virtuelle. Ce manque de préparation s'est ressenti dans leurs difficultés à utiliser la technologie, lesquelles ont affecté leur capacité à maintenir la qualité des soins et la pratique collaborative en vigueur dans les interventions en personne.

Auparavant, les efforts visant à renforcer la collaboration interprofessionnelle portaient principalement sur les interactions en face-à-face, les formations et les stratégies étant spécialement pensées pour les milieux de soins physiques. Or, ces approches n'ont pas pu être transposées pleinement dans le contexte virtuel, où les nuances de communication et la maîtrise technologique jouent un rôle beaucoup plus important.

La pandémie de COVID-19 a de toute évidence remodelé les pratiques professionnelles en faisant des plateformes virtuelles un maillon indispensable de la prestation des soins de santé. Par conséquent, les difficultés d'adaptation aux soins virtuels ont souligné la nécessité de réévaluer de manière systématique les programmes d'enseignement et les formations professionnelles dans l'optique d'y inclure les compétences sous-tendant la collaboration virtuelle et de faire en sorte que les équipes de santé puissent continuer à travailler efficacement, quel que soit le mode d'interaction.



## **Ce que nous examinons**

Ce projet avait pour but de cerner les pratiques collaboratives des professionnels de la santé en soins virtuels et les compétences attendues dans ce contexte pour garantir une bonne collaboration interprofessionnelle. Il visait également à formuler des recommandations dans l'optique d'adapter les formations initiales et continues à l'appui de la collaboration interprofessionnelle en soins virtuels. Était incluse une étude de portée recensant des écrits scientifiques et des ressources numériques sur les sites Web d'organismes, de gouvernements et d'établissements pertinents. Cette étude a passé en revue des publications et des ressources datant de 2010 à 2021, de façon à constituer un vaste corpus de données. L'équipe a sélectionné avec soin 31 articles, 16 sites Web et des documents gouvernementaux satisfaisant aux critères d'inclusion, afin de disposer d'un socle robuste à des fins d'analyse.

Diverses parties prenantes ont pris part à cette étude, notamment des professionnels de la santé, des fournisseurs de services sociaux et des établissements d'enseignement. Ces organismes ont joué un rôle crucial durant les phases de recherche et de mise en œuvre en permettant de tirer des enseignements concrets et en facilitant l'application des constatations.

## **Ce que nous apprenons**

Au total, l'étude de portée a recensé initialement 380 articles et 72 sites Web pour retenir finalement 31 articles et 16 sites Web après application des critères de sélection.

### **La collaboration interprofessionnelle en soins virtuels est encore récente**

L'une des principales constatations a établi la présence d'une collaboration interprofessionnelle dans la plupart des établissements de santé, mais sa mise en œuvre s'avère relativement récente dans le contexte des soins virtuels. Les compétences indispensables à une bonne collaboration interprofessionnelle incluent la communication, les soins centrés sur la personne, le travail d'équipe, la clarification des rôles, le leadership collaboratif et la résolution des conflits. Néanmoins, il a été souligné que les compétences en matière de résolution des conflits étaient rarement abordées dans les écrits portant sur le contexte virtuel. Il pourrait donc s'agir d'un point à approfondir dans les programmes de formation.

### **Les chefs de file du secteur de la santé devraient connaître les facteurs propices et les obstacles à une collaboration interprofessionnelle efficace en soins virtuels**

Parmi les principaux facteurs propices figurent la présence d'un champion dans le milieu clinique, l'évaluation régulière des besoins technologiques, la formation professionnelle continue et la promotion des avantages à l'utilisation de la technologie, tandis que le manque de connaissance de la technologie, les problèmes d'accès, la difficulté à établir une relation de confiance à distance entre professionnels, la résistance au changement de pratiques et l'investissement insuffisant dans les systèmes technologiques faisaient partie des principaux obstacles.

### **Les programmes d'études doivent inclure une formation à la collaboration virtuelle et à l'utilisation de la technologie**

Les constatations de l'étude en ce qui concerne la formation professionnelle initiale et continue mettent au jour d'importantes lacunes dans les programmes d'enseignement en vigueur quant aux compétences requises pour la prestation de soins virtuels, suggérant l'absolue nécessité d'entreprendre une réforme pédagogique visant à inclure une formation complète à la collaboration virtuelle et à l'utilisation de la technologie.

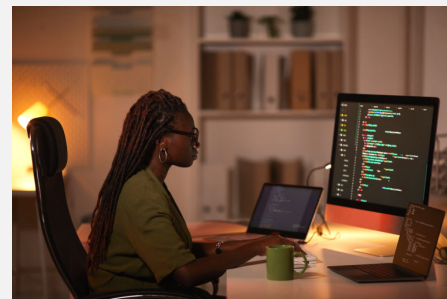
### **Les soins virtuels pourraient contribuer à améliorer les résultats des patients en matière de santé**

Cette étude insiste sur le fait que les modèles de soins virtuels pourraient améliorer la participation des patients aux processus de soins, et donc améliorer potentiellement leurs résultats en matière de santé. Pour atteindre cet objectif, il s'avère toutefois indispensable que les professionnels bénéficient d'un soutien adapté en faveur du perfectionnement des compétences et, tout comme les patients, d'un accompagnement technologique approprié.

## **Pourquoi c'est important**

Malgré la levée des mesures de confinement et l'assouplissement des protocoles de distanciation sociale, les soins virtuels ne sont pas près de disparaître. Les constatations de cette étude soulignent l'absolue nécessité d'améliorer la collaboration interprofessionnelle dans le contexte des soins virtuels, ce qui suggère que les systèmes de santé doivent hisser au rang des priorités l'enseignement des compétences technologiques et numériques dans le cadre de la formation et de la pratique interprofessionnelle afin de préserver une collaboration efficace en télémédecine. Cette approche s'avère particulièrement pertinente dans la mesure où les soins virtuels demeurent un mode majeur de prise en charge des patients à l'ère post-pandémique.

Les constatations de cette étude révèlent que les compétences interprofessionnelles existantes, telles que la communication et le travail d'équipe, restent d'actualité en milieu de soins virtuels, mais exigent une adaptation au regard des nuances propres aux interactions numériques. Une telle adaptation est primordiale pour garantir le fonctionnement efficace des équipes de santé dispersées, de façon à favoriser la continuité des soins et la sécurité des patients dans différents milieux.



### **État des compétences : Outils numériques dans l'écosystème des compétences**

Le rôle que les outils numériques et les services de carrière virtuels peuvent jouer pour améliorer l'accès à la formation et au développement de carrière est très prometteur, en particulier pour les personnes confrontées à des obstacles géographiques ou à des contraintes telles que la garde d'enfants ou d'autres responsabilités professionnelles.

[Lire le rapport](#)

La mise en place d'interventions stratégiques visant spécialement à lever ces obstacles, notamment le financement d'infrastructures technologiques et de programmes de perfectionnement des compétences numériques, pourrait renforcer la capacité des systèmes de santé à prodiguer des soins virtuels d'excellente qualité. Faire en sorte que tous les professionnels de la santé disposent des compétences et des outils indispensables à une bonne collaboration virtuelle offre un moyen de gommer les disparités d'accès aux soins, en particulier dans les régions rurales ou insuffisamment desservies où les ressources en matière de santé sont limitées.

Des questions sur notre travail ? Souhaitez-vous avoir accès à un rapport en anglais ou en français ? Veuillez contacter [communications@fsc-ccf.ca](mailto:communications@fsc-ccf.ca).

### **Comment Citer Ce Rapport**

Noumi, C. (2024). Project Insights Report : Les compétences collaboratives interprofessionnelles des infirmières et travailleurs sociaux en contexte de télé-intervention: Une étude de portée, Université de Sherbrooke. Toronto: Future Skills Centre. <https://fsc-ccf.ca/fr/projets/telehealth-collaboration/>

Les compétences en pratiques collaboratives interprofessionnelles des professionnels de la santé et des services sociaux en contexte de soins virtuels : une étude de portée est financé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Compétences futures. Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas forcément celles du gouvernement du Canada.

© Copyright2025 – Future Skills Centre / Centre des Competences futures