



# Consultations téléphoniques

## Étapes à suivre et stratégies de communication

### Aide-mémoire

#### Buts

- Rappeler les étapes et les stratégies de communication à favoriser dans un contexte de consultation téléphonique pour faciliter la communication, la création du lien de confiance et l'engagement de l'utilisateur.
- Rappeler que ce mode d'intervention requière une attention et une vigilance particulière du fait de l'absence des repères visuels qui entraîne un défi plus important au niveau de la communication et du maintien de la qualité de présence.

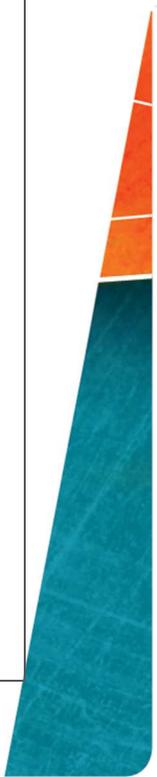
Le jugement professionnel et l'ensemble des stratégies utilisées en présentiel demeurent requis

LES ÉTAPES LORS D'UNE CONSULTATION TÉLÉPHONIQUE	
AVANT	<p><b>Se préparer à l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Au même titre qu'en préparation à une intervention en présentiel, il importe de vous préparer à la consultation téléphonique à venir (ex : lecture du dossier, révision des objectifs ciblés pour la rencontre, etc.).</li> </ul> <p>Un des avantages de la téléphonie est de permettre à l'intervenant d'avoir sous la main des documents de référence pour soutenir son intervention (ex : afficher le plan d'intervention, le présent aide-mémoire «Consultations téléphoniques : Étapes à suivre et stratégies de communication», etc.).</p>
PENDANT	<p><b>Identification de l'utilisateur et de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demander à parler à l'utilisateur (nom complet)</li> <li>▪ Valider l'identité de l'utilisateur</li> <li>▪ S'identifier (nom et titre d'emploi) et expliquez les raisons de votre appel</li> </ul> <p><b>Consentement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérifier que l'utilisateur est en accord avec l'objet de la consultation et la modalité utilisée (téléphonie)</li> <li>▪ Clarifier les attentes de l'utilisateur</li> </ul> <p><b>Confidentialité et calme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurez-vous que l'utilisateur et vous-mêmes êtes dans un environnement confidentiel et sans bruits (ex : chambre avec porte fermée, casque d'écoute...)</li> </ul> <p><b>Création du climat de confiance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Commencer par une conversation informelle de quelques minutes avant de débiter les sujets principaux peut aider à la création du climat de confiance (comme lors de rencontre en présentielle)</li> </ul> <p><b>Préciser l'objectif de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nommer et expliquer le déroulement de la consultation ainsi que les étapes à venir</li> </ul> <p><b>Réalisation de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser la consultation prévue ou l'ajuster au besoin afin d'atteindre l'objectif fixé</li> </ul> <p><b>Préparer la fin de la consultation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en lumière les bons coups et les réalisations de l'utilisateur</li> <li>▪ Valider si la consultation répond aux attentes de l'utilisateur en regard du contenu et de la forme (ex : questionner l'utilisateur sur son expérience à l'égard de l'utilisation de la consultation téléphonique, du contenu abordé, de la durée de la consultation, etc.) et voir si des améliorations sont possibles.</li> <li>▪ Proposer des alternatives pour les prochaines rencontres, si la consultation par téléphone n'a pas été bénéfique ou concluante (présentiel, report de rendez-vous, télésanté)</li> </ul>



LES ÉTAPES LORS D'UNE CONSULTATION TÉLÉPHONIQUE	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discuter de la poursuite des objectifs selon les résultats de la consultation</li> <li>▪ Résumer les ententes convenues ou les recommandations et conseils donnés et à venir.</li> <li>▪ Planifier la date de la prochaine rencontre et la modalité d'intervention requise pour la consultation</li> </ul>
APRÈS	<p><b>Retour sur la consultation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réévaluer au besoin la pertinence du soin et service offert par téléphonie (ex : La modalité a-t-elle permis de répondre au besoin clinique ? L'utilisateur avait-il les habiletés de communication suffisantes? Était-il confortable avec la modalité? La suite de vos consultations se prêtent-elles toujours à la modalité de téléphonie?)</li> </ul>

STRATÉGIES DE COMMUNICATION	
TECHNIQUES DE COMMUNICATION	<p><b>Savoir-écouter et savoir-dire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Écoute active</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Porter une attention aux messages verbaux et non verbaux (soupon, silence, hésitation, délais de réponse...) à fin d'encourager l'utilisateur à poursuivre son discours par de courts messages tels que « oui, je comprends », « ok, d'accord. »<sup>1</sup> et en vérifiant ce que vit l'utilisateur tel que « est-ce que ça va toujours? ».</li> <li>– Être à l'écoute constant des signes non verbaux perceptibles au téléphone; comme variations dans le ton de la voix, soupins, silences, bruits environnants, et autres<sup>2</sup>.</li> <li>– Maintenir un effort de compréhension et de réflexion avant toute réponse et question dû à l'absence des repères visuels.</li> <li>– Repérer et accepter la diversité des valeurs, cultures et perceptions.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Silence</b> Tolérer les silences pour permettre un temps de réflexion à l'utilisateur<sup>1</sup>.</li> <li>▪ <b>Conscience de l'impact des mots et des sons émis</b> Porter une attention plus grande au contenu du message et à la façon dont il est transmis, et favoriser les signes verbaux d'écoute (oui, d'accord, continuez...).</li> <li>▪ <b>Calibrage et synchronisation du rythme / Débit</b> Débit verbal posé, ni trop lent ni trop rapide, mais présentant un certain dynamisme<sup>1</sup>; phrases courtes et en s'ajustant au rythme de l'utilisateur</li> <li>▪ <b>Articulation</b> Prononcer clairement les mots<sup>1</sup></li> <li>▪ <b>Volume et intonation</b> Intensité de la voix modérée, variation dans le ton de la voix<sup>1</sup>, voix réceptive, chaleureuse et dynamique</li> <li>▪ <b>Vocabulaire</b> Langage simple, accessible, ajusté à l'utilisateur<sup>1</sup></li> <li>▪ <b>Validation / Reformulation</b> Valider régulièrement les impressions de l'utilisateur, comment il se sent, si tout va toujours bien, ce qu'il a compris, s'il est prêt à continuer, poser des questions de clarification et utiliser la reformulation pour valider la compréhension de part et d'autre.</li> <li>▪ <b>Clarification</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Éclaircir régulièrement les propos de l'utilisateur par des questions ouvertes ou fermées<sup>1</sup> selon la situation. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Question ouverte</b> invite à donner une explication et laisse l'initiative à la personne qui répond.</li> <li><b>Question fermée</b> génère une réponse brève (oui ou non) ou factuelle (une information précise).</li> </ul> </li> <li>– Il est important de poser les bonnes questions.</li> <li>– <b>Comment bien formuler nos questions?</b> Une bonne question devrait être: claire, concise, pertinente, directe, comporter un sujet unique, donc facile à saisir, ne pas avoir de jumelle (soit deux questions (ou plus) à la fois), ne pas contenir une suggestion de réponse (induction)<sup>3</sup>.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Résumé</b> Faire la synthèse de ce qui a été dit avant de passer à une autre étape de la consultation ou pour renforcer des points importants. Au besoin, demander que l'utilisateur résume en ses mots la compréhension de la conversation ou ce qu'il retient de la rencontre.</li> </ul>





STRATÉGIES DE COMMUNICATION	
	<p><b>Contexte interculturel de la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Être conscient des enjeux culturels et linguistiques possibles quand on communique avec une personne.</li> <li>Porter une attention particulière aux stratégies de communication (mentionnées précédemment) pour optimiser la compréhension de part et d'autre.</li> </ul> <p><b>Pièges à éviter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Signes pouvant être interprétés comme du désintéressement : soupirs, hum hum, être distrait<sup>1</sup> ;</li> <li>Poser beaucoup de questions sans laisser le temps à l'utilisateur d'approfondir sa réponse ou le sujet (style enquête policière)</li> <li>Utiliser de longues phrases et un langage avec de termes spécifiques et spécialisé</li> <li>Faire plusieurs choses à la fois (ex: faire une autre tâche en parallèle)</li> <li>Être sur le «pilote automatique»</li> </ul>
LA POSTURE	<p><b>Adopter une posture empathique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Écouter attentivement pour « entendre » les émotions et les besoins que vit l'utilisateur derrière ses mots et encourager l'expression de ceux-ci *</li> </ul> <p><b>Considérer l'impact de l'environnement technologique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Prendre conscience de l'effet de l'environnement technologique (la téléphonie) sur les images et les hypothèses que l'utilisateur peut se faire de vous-même ou de la situation en raison de l'absence d'information visuelle»<sup>4</sup>; cela peut être d'autant plus présent dans le cas des nouveaux suivis où l'utilisateur et l'intervenant ne se sont jamais vu.</li> </ul>
STIMULER L'ENGAGEMENT ET LA MOTIVATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impliquer l'utilisateur en posant des questions comme : (ex: Comment pensez-vous pouvoir appliquer cela? Avez-vous l'information qu'il vous faut ?)<sup>5</sup></li> <li>S'assurer que les objectifs sont en cohérence avec les besoins de l'utilisateur (processus continu)</li> </ul>
QUELQUES CONSIGNES TECHNIQUES <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est recommandé d'utiliser un téléphone fixe avec un casque d'écoute (écouteurs);</li> <li>S'assurer de ne pas afficher son numéro de téléphone (*67 ou consulter votre fournisseur)</li> <li>Lors de l'utilisation d'un téléphone intelligent</li> <li>Rappeler de recharger la batterie du téléphone avant la rencontre.</li> <li>S'assurer d'effacer le numéro de téléphone de l'utilisateur une fois la communication terminée.</li> </ul>

\* [Liste de sentiments et de besoins](https://www.groupeconscientia.com/uploads/DOC_Liste_EmotionsSentiments.pdf) auquel il est possible de se référer pour faciliter l'expression du vécu émotionnel et des besoins (valeurs) : [https://www.groupeconscientia.com/uploads/DOC\\_Liste\\_EmotionsSentiments.pdf](https://www.groupeconscientia.com/uploads/DOC_Liste_EmotionsSentiments.pdf)

## Références utilisées

- 1 Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP) (version 2020.03.23). Repères pour l'intervention téléphonique, 8 pages.
- 2 Coggins, P., Drolet, A., Marchand, S., Vachon, G. (2020) Référentiel de la télépratique : dans le domaine de la santé et des services sociaux (version avril 2020). Centre intégré de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Outaouais. 20 pages. ISBN : 978-2-550-86485-1 (PDF).
- 3 Chouinard, Y. (2017) Le questionnement : pierre angulaire du groupe de codéveloppement professionnel? Le Codéveloppeur – Bulletin Veille et Recherche de l'AQCP, VOL. 3, No. 1.
- 4 Turcotte, M. (2017). Guide de l'usage des technologies numériques en orientation. Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 28 pages
- 5 ENA (2020) Aide-mémoire : La communication face aux réactions d'inquiétude lors des enquêtes téléphoniques, 1 page.
- 6 Direction de services multidisciplinaires (DSM) (avril 2020). Aide-mémoire : Interventions téléphoniques. CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- 7 Direction de services multidisciplinaires (DSM) (avril 2020). Actualisation des services en contexte exceptionnel – consultations téléphoniques. CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- 8 Direction de services multidisciplinaires (DSM) (avril 2020). Actualisation des services psychosociaux en contexte exceptionnel – balises cliniques en intervention téléphonique. CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- 9 Cantin, I. (2020) Le harcèlement psychologique au travail à l'ère de la pandémie (version 2020.04.06). Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA).
- 10 Faucher-Paré, A. (2019). Info-Social (8-1-1) : description d'un service provincial d'intervention psychosociale téléphonique de première ligne. Intervention 2019, numéro 149 : 49-56.
- 11 Marchand, J. Direction des services multidisciplinaires (2020). Balises cliniques en matière de télépratique en contexte d'urgence sociosanitaire (COVID-19) (2020.04.14) Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec. 28 pages.

## Autres sources d'information concernant les étapes, les obligations et les balises lors d'une intervention/consultation téléphonique

- Aide-mémoire : Interventions téléphoniques (avril 2020). DSM, CIUSSS: <https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/00-CORONAVIRUS/PratiqueProf/aide-memoire - interventions telephoniques.pdf>
- Actualisation des services en contexte exceptionnel – consultations téléphoniques (avril 2020). DSM, CIUSSS: <https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/00-CORONAVIRUS/PratiqueProf/actualisation des services - consultation telephonique 06-04-2020.pdf>
- Actualisation des services psychosociaux en contexte exceptionnel – balises cliniques en intervention téléphonique (avril 2020). DSM CIUSSS: <https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/00-CORONAVIRUS/PratiqueProf/actualisation des services psychosociaux - balises cliniques en intervention telephonique 06-04-2020.pdf>
- Repères pour l'intervention téléphonique (2020) Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP) : [https://fcp.rtss.qc.ca/local/html-courses/files/Repere\\_intervention\\_telephonique\(26-03-2020\).pdf](https://fcp.rtss.qc.ca/local/html-courses/files/Repere_intervention_telephonique(26-03-2020).pdf)