

GENERALITES DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE OU TÉLÉCONSULTATIONS

Assez peu répandu en France, l'accompagnement à distance se réalise déjà depuis déjà une décennie dans les pays avoisinants, se perfectionnant au fil de l'évolution des techniques numériques.

Pourtant ce type d'accompagnement permet la continuité d'un accompagnement sécurisant lorsque les personnes accompagnés ne peuvent se déplacer... La téléconsultation permet d'aider les personnes en période de grand stress, d'angoisse liés à un contexte extérieur difficile..

En ces périodes de confinement obligé, le risque que les angoisses et peurs flambent est au maximum. Alors qu'il n'est pas possible pour les personnes de se déplacer jusqu'à votre espace de consultation traditionnel, c'est une période où elles ont un grand besoin d'être accompagnées...

Afin de garantir le même cadre éthique et déontologique qu'en cabinet traditionnel, il est important de se préparer et préparer la personne pour que toutes les conditions de sécurisation et de confidentialité soient respectées.

Voici un guide pour vous aider à vous lancer....

GENERALITES DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

Tout d'abord et afin de ne pas rentrer dans un débat sans fin...

Oui, la téléconsultation est tout à fait possible dans des activités de Relation d'Aide et Oui la qualité de l'accompagnement est tout aussi efficace qu'une consultation traditionnelle...

L'idéal est bien sûr la Visio-consultation (en vidéo), plutôt que les consultations au téléphone, grâce au feedback visuel immédiat...

De plus, la téléconsultation en Visio est accessible aux techniques psychocorporels (qui n'impliquent par le Toucher) comme la Sophrologie/Sophrorelaxation, l'Art Thérapie et les Médiateurs Artistiques, l'Hypnothérapie et la Thérapie Régressive...

La téléconsultation en Visio est aussi accessible à tous publics, y compris public avec handicap, public enfants, public adolescent...

Pour que tout se déroule au mieux, il est bien sûr nécessaire de mettre en place une bonne préparation, qu'elle soit logistique, environnementale, et dans le respect de l'éthique et de la déontologie professionnelle...

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

La réussite et le bon déroulement de vos téléconsultations tient plus de votre préparation et votre présentation, que de la réticence de vos consultants...

N'oubliez pas que vous rayonnez à l'extérieur votre posture intérieure... si vous êtes empli(e) de doutes et peurs, c'est ce que vous allez transmettre aux personnes qui consulteront (ça... c'est la même chose en cabinet traditionnel...)

- ⇒ Dans un 1^{er} temps, prenez le temps de vous poser et de lister tout ce qui vous vient comme croyances au sujet de la téléconsultation et de les « retourner » (ou si vous préférez les transformer)
 - ⇒ Dans un 2^{ème} temps, lister les désavantages de la téléconsultation, puis les avantages...
 - ⇒ Terminer pas « Comment je peux transformer en avantage les désavantages... »
- ↳ L'objectif de ce petit travail est de bloquer votre syndrome de l'imposteur et toute autre forme d'auto sabotage... voire procrastination...

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

MATERIEL NUMERIQUE

- ❑ Un ordinateur ou tablette en bon état de fonctionnement, si possible branché sur secteur pour éviter la panne en plein cœur de l'accompagnement...
 - ❑ Vérifier la carte son de celui ou celle-ci...
 - ❑ Vérifier le bon fonctionnement de la Webcam de l'ordi ou de la tablette, sinon en prévoir une extérieure à brancher (style Logitech...)
 - ❑ Si le son direct de votre ordi ou tablette n'est pas de bonne qualité, vous pouvez prévoir un casque son adapté aux téléconférences ou appel audio avec microphone (la marque Logitech ont font de très bons pour un prix moyen)...
- Il est nécessaire de vérifier le son entrant comme le son sortant...

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

CADRE ETHIQUE DE L'ENVIRONNEMENT

- Vos téléconsultations doivent se dérouler dans un lieu réservé exclusivement à cette activité, surtout évitez le séjour ou le salon pour les distractions possibles durant le temps de séance...
- Cette pièce ne doit pas être accessible à des intrusions possibles de vos proches, elle doit aussi pouvoir préserver la stricte confidentialité des échanges et pratiques...
- Ne pas oublier d'activer le mode silencieux de tous les appareils qui composent la pièce: votre téléphone portable, téléphone fixe, sonnette de la porte d'entrée, imprimante etc...
- En cas de visite impromptu comme le facteur ou livreur etc... prévenir ceux-ci de votre non disponibilité durant les créneaux de consultation...
- Pour les cas d'urgence, demandez à être contacté par sms silencieux...
- Prévoir aussi le mode silencieux de tous les messages pouvant apparaître sur votre ordi ou tablette... qui peuvent finir par perturber votre consultant et/ ou lui donner l'impression que vous n'êtes pas à son écoute...

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

ENVIRONNEMENT PERCU PAR LA WEBCAM

❑ Tout comme au sein d'un cabinet traditionnel, il est nécessaire de vérifier que le rendu de votre environnement par la Webcam n'entraîne pas la perception d'éléments de votre vie personnelle pour votre consultant, comme des photos, objets personnels qui pourraient le distraire et lui envoyer le signal qu'il /elle participe à votre vie personnelle.

→ Le mieux est de faire des essais avant de démarrer... et avant chaque session vérifier que tout est ok des différentes étapes nommées ci-dessus...

⚠ Je ne conseille l'enregistrement des séances pour les remettre aux personnes, donc les garder dans un dossier sécurisé pour la stricte confidentialité...

⇒ Confier l'enregistrement des sessions aux personnes qui ont consulté exige un cadre d'écoute strict, n'oubliez pas que vous êtes aussi dans cet enregistrement et votre responsabilité est engagée dans ce que cet enregistrement pourrait être utilisé...

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

PREPARATION DE LA TELECONSULTATION VERSUS CONSULTANT(TE)

Il est nécessaire et important d'indiquer à chaque personne consultante à distance tout ce qui doit être mis en place, que ce soit comme logistique numérique et comme cadre de consultation.

- Le matériel et les accessoires dont la personne aura besoin pour sa consultation à distance (webcam, casque avec microphone, couverture, coussin, bouteille d'eau...
- Pour les sessions d'Art thérapie, le matériel nécessaire la création
- Pour les sessions de Sophro et/ ou d'hypnothérapie, un fauteuil ou un canapé où la personne pourra se détendre
- La durée de la session, en prévoyant large au cas où pour qu'elle puisse s'isoler en toute tranquillité
- Le montant de la session et les modalités de règlement
- Votre identifiant Visio (selon le service que vous allez utiliser (Skype... zoom... Hangouts... What Sapp etc....) avant la session, afin que vous puissiez entrer en relation...

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

DEROULE DE LA TELECONSULTATION

- ❗ Avant la date de la session, invitez votre consultant(e) de faire des essais avec son matériel numérique afin de prévenir tous problèmes techniques le jour J...
- ↪ Le déroulé de l'accompagnement est identique à celui vécu au sein d'un cabinet traditionnel...
- ↪ Pour une 1^{ère} consultation, la clarification de la demande et la proposition d'un contrat d'accompagnement, accompagné d'une pratique découverte courte (qui permettra à la personne d'évaluer l'adéquation de votre proposition avec ses attentes et son besoin)
- ↪ Les autres consultations porteront sur le déroulé du programme d'accompagnement prévu...
- ↪ Pour toutes sessions psychocorporelles, prévoir un temps de débriefing et de conscientisation des déclics de compréhension avec la personne et l'accompagner le temps nécessaire pour qu'elle soit pleinement consciente et présente à elle-même...
- ↪ Pour les téléconsultations enfants/adolescents, vérifier que les parents ne restent pas dans la pièce, ou interviennent en cours de session, rompant ainsi le sceau de la confidentialité.

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

DEROULE DE LA TELECONSULTATION

- ↳ Les sessions d'art thérapie se vivent durant le temps de consultation, idem pour les sessions de sophro et/ ou d'hypnothérapie
- ⚠ A aucun moment nous leur envoyons du travail à faire en dehors de votre présence (ça c'est en formation...), ni d'enregistrement de session sophro/hypno que la personne vivrait toute seule, sans savoir qu'elles pourraient être les réactions traversées qui la déstabiliseraient... Et dont vous seriez responsables!
- ↳ Prévoir la date de prochaine téléconsultation soit en début de séance, soit à la fin de celle-ci
Indiquez à la personne que vous assurez le suivi par mail jusqu'à la prochaine consultation (sécurisation de celle-ci)
- ↳ Toutes ces indications sont les mêmes si vous vous lancez dans l'animation de groupe à distance
- ↳ Et la stricte confidentialité et le non-enregistrement des sessions qui pourraient impliquer la parole d'autres personnes de la part des participants doit faire partie de la charte d'engagement et de confidentialité pour laquelle chacun va s'engager

« Tout ce qui se dit, se vit, s'expérimente au sein de l'atelier reste obligatoirement au sein de l'atelier »

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

DEROULE DE LA TELECONSULTATION DE GROUPE

- ↪ S'il s'agit d'une séance de groupe, prévoir un petit groupe de 4/6 personnes **maximum**, afin d'être présente pour chacune des personnes du groupe.
 - ↪ Prévoir de faire un test avant le démarrage avec les personnes présentes et vérifier que les conditions de calme et de confidentialité soit bien respectées de leur côté.
 - ↪ Vous devez avoir une vision suffisante de chaque personne avec la caméra.
 - ↪ Appliquez les mêmes conditions de déroulement que pour une consultation individualisée, sans oublier de prévoir un temps de débriefing en fin de séance afin que chacun(e) puisse s'exprimer.
 - ↪ Ce qui implique que les membres du groupe s'engagent à rester connectés du début jusqu'à la fin de séance, donc de bien se bloquer tout le temps prévu à cela.
- ⇒ **Ne pas accepter la présence d'une personne si elle ne peut s'engager à respecter ces conditions.**

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

MODALITES DES TARIFS ET REGLEMENT

- Lors de la prise de contact, que ce soit par téléphone, par mail... le tarif de consultation doit être annoncé très clairement.
- Le montant affiché doit spécifier le temps consacré (1heure, 1heure 30 etc...) et le prix qui peut être demandé comme complément en cas de dépassement

Les modalités de règlement et la manière de régler la consultation:

Chèque?

➤ À quelle adresse l'envoyer et combien de temps avant la consultation

Carte bancaire?

➤ Quelles solutions choisir? Voir avec votre banque, PayPal, Paysite Cash ou Paybox...

→ Pour ces moyens de paiements, prévoir les frais de gestion qui seront à réintégrer dans le montant de vos consultations

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

MODALITES DES TARIFS ET REGLEMENT

Virement bancaire?

↪ Transmettre votre IBAN

- Dans tous les cas, ne pas oublier de signaler à quel moment le règlement doit être effectué pour réserver la consultation.
- Généralement il est demandé que le règlement soit effectif le jour de la consultation, surtout pour les personnes que vous ne connaissez pas.

FACTURE

- Une facture acquittée est à délivrer par mail, prévoir un modèle de facture conforme à la législation, transmise par mail.
- Sur cette facture doit apparaître en plus de votre Raison social et adresse, le numéro de Siret, un numéro de facture, et la référence « Net de taxe » si vous n'êtes pas assujettie à la TVA.

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

QUELQUES LIENS UTILES

Application Skype

<https://www.skype.com/fr/get-skype/>

Application Zoom

<https://zoom.us/>

Application Hangouts

<https://hangouts.google.com/?hl=fr>

MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

QUELQUES LIENS UTILES

PAYPAL PRO

<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/merchant>

PAYBOX

<https://www.paybox.com/>

PAYSITE CASH

<https://www.paysite-cash.com/>

RÉDACTION DE LA FACTURE

[https://www.economie.gouv.fr/entreprises/factures-mentions-obligatoires?xtor=ES-29-\[BIE_183_20190923_NonOuvreurs\]-20190923-\[https://www.economie.gouv.fr/entreprises/factures-mentions-obligatoires\]-1316753#](https://www.economie.gouv.fr/entreprises/factures-mentions-obligatoires?xtor=ES-29-[BIE_183_20190923_NonOuvreurs]-20190923-[https://www.economie.gouv.fr/entreprises/factures-mentions-obligatoires]-1316753#)