



GUIDE PRATIQUE POUR LES INTERVENTIONS DE GROUPES VIRTUELS EN TÉLÉSANTÉ AU QUÉBEC

*Ce guide a été créé par un groupe de travail du
Réseau québécois de la télésanté*

CCT- CHUM

Février 2026

telesantequebec.ca



Table des matières

Mise en contexte.....	3
AVANT	3
Élaboration du groupe.....	3
Considérations cliniques.....	5
Considérations technologiques.....	6
Considérations administratives.....	6
Éléments clés pour l'organisation des rencontres du groupe virtuel	7
Recruter les participants	7
Préparer les intervenants.....	7
Configurer et créer la rencontre.....	7
Communiquer avec les participants.....	7
PENDANT	7
Déroulement d'une rencontre de groupe virtuel.....	7
APRÈS	8
Suivi post-rencontre	8
Amélioration continue	9

Mise en contexte

Ce guide s'adresse aux professionnels de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux répondants télésanté des établissements qui souhaitent mettre en place un service de groupe virtuel qui nécessite une tenue de dossier. Il vise à offrir **des repères simples et pratiques** pour faciliter la création et la gestion de ces groupes, en s'appuyant sur les meilleures pratiques ainsi que sur les cadres légaux et normatifs applicables en télésanté.

Un guide complémentaire destiné aux patients est disponible sur le portail RQT : <https://telesantequebec.ca/patient/groupe-virtuel/>.

Ce document s'inspire des conclusions du rapport de la communauté de pratique en télésanté intitulé [Télésanté - Intervention de groupe](#) et s'appuie sur l'encadrement des téléconsultations déjà publié sur le portail RQT.

Il se veut un aide-mémoire et un support à la réflexion pour bien planifier et organiser une offre de groupes virtuels. Les prochaines sections présentent les points essentiels à considérer.

N'hésitez pas à contacter les répondants télésanté de votre établissement pour la mise en place d'un groupe virtuel. <https://telesantequebec.ca/rqt/contacter-rqt/trouver-repondant/>

💡 Il est recommandé de privilégier des processus aussi simples que possible, tant pour les usagers que pour les professionnels de la santé.

AVANT

Élaboration du groupe

Avant de commencer, donnez un sens à votre groupe. Définissez d'abord son **but clinique** et ses **objectifs spécifiques**.

Ensuite, définissez le **type de groupe** :

- 100 % virtuel ?
- Alternance entre présentiel et virtuel ?
- Adaptation d'un groupe existant en présentiel ou création d'un nouveau groupe virtuel ?
- Groupe fermé (toujours les mêmes participants) ou ouvert (entrées continues possibles) ?

Avant d'avoir un type de groupe où des participants sont en présentiel et d'autres en virtuel, il faut tenir compte des requis technologiques nécessaires, de la complexité de la dynamique du groupe pour les animateurs et les participants.

Précisez aussi le **nombre de participants (taille minimale ou maximale souhaitée)**, la **durée** et la **fréquence** des rencontres.

★ *Exemple : Un groupe fermé de 8 participants, 6 séances de 90 minutes en virtuel uniquement.*

Poursuivez avec la **planification du groupe**.

- Élaborez un **contenu dynamique** avec **supports visuels, activités interactives** et une **animation adaptée à la technologie**.
- Établissez des **règles claires pour le fonctionnement du groupe** selon vos besoins: exigences minimales (comportement/habillage/nourriture/alcool), ouverture ou non de la caméra, engagement de confidentialité, identification de l'utilisateur (nom/pseudo), procédure en cas de pépin technologique, utilisation ou non de fond d'écran, interdiction d'enregistrement, critères d'exclusion d'une rencontre, modalité en cas d'absence, etc.
- Déterminez les meilleurs **moyens pour communiquer numériquement les informations aux participants** avant, pendant ou après la rencontre de groupe
[fiche RQT : communication numérique en télésanté](#)
- Organisez les moyens d'**accompagnement** à offrir aux usagers (avant, pendant et après) pour les aspects cliniques et technologiques.
- Intégrez un **mécanisme de rétroaction** (sondage, échanges) pour ajuster le contenu et l'animation en continu.
- Identifiez une **alternative** à proposer à un usager refusant la modalité de groupe virtuel.
- Précisez la **consignation des informations au dossier** des usagers et la codification pour les statistiques de groupe en virtuel.
- Prévoyez un **test technique avant le démarrage** du groupe.

Pour cibler les participants du groupe, établissez les **critères d'inclusion/exclusion**.

Vérifiez que les participants disposent des **compétences** et de l'**équipement nécessaires** pour participer au groupe virtuel. Si ce n'est pas le cas, évaluez la possibilité de fournir un **soutien**, par exemple en impliquant un proche, en prêtant du matériel ou en référant le participant au site internet du Réseau québécois de la télésanté ([RQT](#)).

Définissez les autres critères spécifiques d'inclusion et d'exclusion pour le groupe s'il y a lieu.

★ *Exemple : Un proche peut aider un participant anxieux à se connecter, favorisant son engagement thérapeutique.*

Déterminez ensuite les **rôles et responsabilités**.

Clarifiez qui fait quoi :

- **animateur**,
- **coanimateur**,
- **support technique**,
- **support administratif**,
- et même **proches aidants** si nécessaire pour la participation au groupe ou le support technologique

💡 L'équipe télésanté de votre établissement peut vous guider sur les bonnes pratiques et identifier les formations requises pour les professionnels.

D'autres éléments sont à prendre en compte pour finaliser l'élaboration du groupe virtuel :

Considérations cliniques

- **Consentement individuel libre et éclairé et le processus pour l'obtenir** (ex. note au dossier, appel, formulaire, etc.)
- **Plan de contingence** en cas d'imprévus cliniques, de perte de connexion ou de panne
 - Clinique : ex. usager qui se blesse, débordement émotif, risque suicidaire
 - Technologique : ex. avoir l'adresse de l'utilisateur, numéro de téléphone, etc.
- **Ressources** disponibles pour supporter les professionnels (superutilisateurs, équipe télésanté de votre établissement, gestionnaire, agente administrative.)

★ *Exemple : Avoir le numéro de téléphone du participant et son adresse pour le joindre en cas de déconnexion prolongée.*

Considérations technologiques

- **Requis technologiques** (ordinateur, caméra, micro fonctionnel, écouteurs, 2 écrans si possible, endroit permettant la confidentialité, type de liens de rencontre - unique ou salle permanente)
- **Formation complémentaire** pour les professionnels utilisant la technologie
- **Mode de branchement** des participants (ex. Salle permanente, mécanisme disponible à l'utilisateur pour choisir ses plages horaires ou non, rappel nécessaire, etc.)

Considérations administratives

- **Méthode pour recruter** les participants
- Établir un fonctionnement pour les **listes d'attente**
- Processus pour l'envoi des rencontres, y compris l'annulation, report des rencontres, etc.
- Envoi d'un **rappel** de rencontre lorsque requis

Éléments clés pour l'organisation des rencontres du groupe virtuel

Recruter les participants

- Informer et expliquer le groupe virtuel, vérifier l'admissibilité et obtenir le consentement des participants.
- Collecter courriel, téléphone et adresse.

Préparer les intervenants

- Identifier les intervenants et animateurs.
- Prévoir une personne soutien (mains levées, clavardage, retardataires), si possible.
- Attribuer les rôles (cliniques et technologiques).

Configurer et créer la rencontre

- Définir les options de réunion (pas d'enregistrement, discussion, partage, animateurs, IA, transcription...).
- Créer la rencontre virtuelle avec ces paramètres.

 Il est recommandé de porter attention aux différentes options de rencontre. Selon la technologie utilisée, l'organisateur de la rencontre peut avoir des options différentes des autres animateurs et participants.

Communiquer avec les participants

- Envoyer le lien, instructions et contact de support technique (masquer la liste des participants).
- Inscrire la modalité et la plateforme au dossier ou au plan d'intervention si requis.
- Envoyer un rappel (selon le délai convenu).
- Signaler les absences éventuelles.

PENDANT

Déroulement d'une rencontre de groupe virtuel

Démarrage

- **Ouvrez la rencontre** et **gérez la salle d'attente virtuelle** pour admettre les participants
- Vérifier l'identité et prenez les présences selon le type de groupe
- **Présentez les animateurs, co-animateurs** et intervenants selon le cas
- Expliquez **les consignes, les règles** ainsi que le **plan de contingence**

Réalisation

- Présentez les contenus et **gérez les support visuels** (partage d'écran ou document)
- Gérez les retardataires selon vos règles
- **Animez les échanges et les activités** (questions, interactions)
- Notez les **suivis post-rencontre**

Conseils pratiques pour l'animation

Une première rencontre ? **Expliquer les fonctions de base de la technologie**

Soutenir la participation ? **Utiliser des exercices interactifs**

Utiliser des exemples concrets

Respecter le temps et prévoir des pauses

Clôture

- Résumez les apprentissages et les éléments importants en lien avec les objectifs
- Répondez aux questions et aux préoccupations
- Rappelez les documents à télécharger
- Indiquez les prochaines étapes (auto-apprentissages, prochaine rencontre, sondage)
- Confirmez la déconnexion de tous et mettez fin à la rencontre

APRÈS

Suivi post-rencontre

À la fin de votre rencontre,

- **assurez la sécurité informationnelle et le respect de la confidentialité** en effaçant les données au besoin. (ex. : informations dans la conversation dans Teams)
- Consignez les **informations au dossier**
- effectuez les **suivis cliniques requis**
- mettez à jour le **registre des présences**
- compilez **les statistiques** selon les besoins
- envoyez un sondage pour capter l'expérience des participants et ajustez la formule selon les retours.

Amélioration continue

À partir des résultats du sondage, des impressions des professionnels et des retours d'expérience, adaptez la formule et le contenu dans une logique d'amélioration continue (ex. : nature du groupe, exercices, documents d'accompagnement, style d'animation, modalités hybrides, bimodales ou virtuelles).

💡 L'équipe télésanté de votre établissement peut vous guider sur les bonnes pratiques et identifier les formations requises pour les professionnels.