



**COLLECTIF ETP EN REGION  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

# L'ETP A DISTANCE

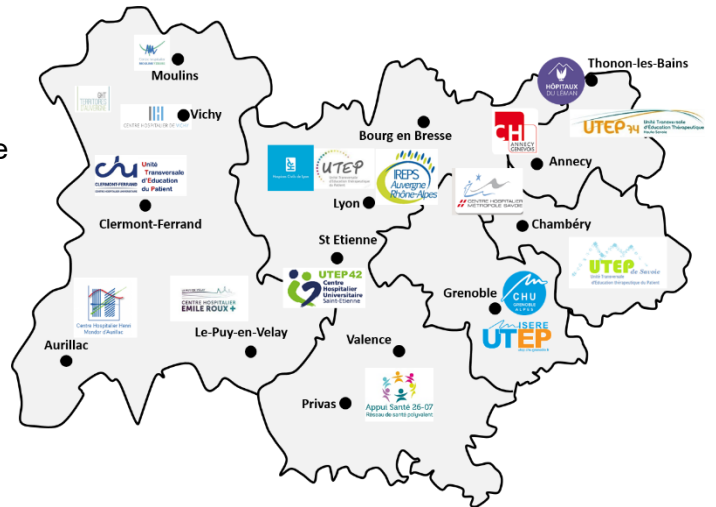
Guide d'aide à la mise en œuvre de  
séances d'éducation thérapeutique  
à distance

Version juin 2021

## Comité de rédaction

Le Collectif ETP ARA composé de :

- L'UTEP de l'Allier
- L'UTEP du Cantal
- L'UTEP Appui-Santé de la Drôme et de l'Ardèche
- L'UTEP de l'Isère
- L'UTEP de la Loire
- L'UTEP de la Haute-Loire
- L'UTEP du Puy-de-Dôme
- L'UTEP du Rhône
- L'UTEP de la Savoie
- L'UTEP de la Haute-Savoie
- La cellule EPHORA de l'IREPS ARA



Le GCS-SARA



La chargée de mission en Télémédecine  
pour le CHU de Clermont-Ferrand et le CH de Thiers

Les équipes sollicitées pour la relecture :

- L'AFDET
- Le Groupement de Coopération Sanitaire Maison des Réseaux de Santé Isère (GCS-MRSI)
- L'équipe FIMOUV (programme ETP fibromyalgie du CHU de Saint Etienne)
- Le point santé du CH de Thiers
- Le Réseau de Prévention et de Prise en charge de l'Obésité en Pédiatrie du Rhône (reppop69)

Avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes



Illustrations : Anouk Gachet, médecin de l'UTEP 73 & Muriel Pibou, UTEP 38

# Sommaire

Comité de rédaction .....	2
Sommaire .....	3
Liste des acronymes .....	4
I. Introduction.....	5
II. ETP à distance : de quoi parle-t-on ?.....	7
III. 15 questions sur l'ETP à distance.....	9
Question 1	
Comment trouver de l'aide pour concevoir et mettre en œuvre de l'ETP en distanciel ?.....	10
Question 2	
Peut-on proposer le distanciel à tous les patients ? .....	11
Question 3	
A quelles étapes du programme peut-on faire du distanciel ?.....	12
Question 4	
Quelles plateformes utiliser pour faire de l'ETP à distance ?.....	14
Question 5	
Quelles précautions prendre pour assurer la confidentialité des échanges ? .....	16
Question 6	
De quel matériel les participants auront-ils besoin ? .....	17
Question 7	
Quelles conditions matérielles pour les animateurs ?.....	18
Question 8	
Comment accompagner les participants et s'assurer d'une bonne connexion à distance ?....	19
Question 9	
Comment puis-je me former ou développer des compétences sur l'ETP à distance ?.....	20
Question 10	
Quelles compétences pour animer en distanciel ? Comment se préparer pour animer une séance ? .....	21
Question 11	
Quelle approche pédagogique ? Quels outils et techniques utiliser ?.....	22
Question 12	
Sous quelle forme laisser une trace de la séance ?.....	24
Question 13	
Combien de participants ? .....	25
Question 14	
Comment faire face aux imprévus & incidents pendant l'animation ? .....	26
Question 15	
Comment rater sa séance en distanciel ? .....	27
Annexe 1	
Fiche d'évaluation de la situation du patient pour la mise en place de l'ETP à distance.....	28
Annexe 2	
Charte de fonctionnement de l'ETP à distance .....	29
Annexe 3	
Prérequis à la téléconsultation du GCS-SARA .....	31
Annexe 4	
Liste des ressources .....	33

## Liste des acronymes

**AFDET** : Association Française pour le Développement de l'Education Thérapeutique  
**ARS** : Agence Régionale de Santé  
**ARA** : Auvergne-Rhône-Alpes  
**BEP** : Bilan Educatif Partagé  
**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale  
**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés  
**COVID-19** : COrona Vlrus Desease 2019  
**CRES** : Comité Régional d'Education pour la Santé  
**DGOS** : organisation de la Direction Générale de l'Offre de Soins  
**EPHORA** : plateforme régionale - ressources en éducation thérapeutique du patient en Auvergne-Rhône-Alpes  
**ETP** : Education Thérapeutique du Patient  
**Framacalc** : tableur collaboratif en ligne  
**Framapad** : éditeur de texte collaboratif  
**GCS-SARA** : Groupement de Coopération Sanitaire Système d'information santé en Auvergne-Rhône-Alpes  
**GHT** : Groupements Hospitaliers de Territoire  
**HAS** : Haute Autorité de Santé  
**IPCEM** : centre de formation des soignants à l'éducation thérapeutique du patient (Institut de Perfectionnement en Communication et Education Médicale)  
**IREPS** : Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé  
**MonSisra** : outil de téléconsultation du GSA-SARA  
**PACA** : Provence-Alpes Côte d'Azur  
**Padlet** : mur virtuel collaboratif  
**RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données  
**UTEP** : Unité Transversale d'Education thérapeutique du Patient  
**ZOOM** : plateforme de vidéo-conférence

# I. Introduction

Le développement d'Internet et des outils technologiques et informatiques a aboli les distances géographiques et a rendu possibles voire incontournables des organisations impensables jusqu'alors.

L'ETP n'a pas échappé à ce mouvement général du fait des contraintes de certains patients, les empêchant de se déplacer pour participer aux séances. Quelques initiatives ont été proposées localement en France pour pallier ces difficultés. Ces nouvelles modalités d'échanges avec les patients offrent aussi une réelle opportunité pour mieux intégrer l'ETP dans les parcours (facilité de planification, régularité du suivi, réactivité dans les interactions). Bien qu'encore confidentielle, l'ETP à distance était née.

La crise sanitaire et la nécessité de maintenir une offre éducative pour les personnes atteintes de maladies chroniques, tout en les préservant d'une potentielle contamination par le virus de la Covid-19, a accéléré la dynamique déjà engagée sur le terrain.

En France, en 2020, environ 2/3 des programmes d'ETP ont été interrompus par le contexte épidémique<sup>1</sup>. En région ARA comme à l'échelon national, des équipes ont conçu et expérimenté « dans l'urgence » des séances d'ETP à distance. Voir les lettres EPHORA sur le sujet : [Retour d'expérience d'équipe du programme SCArabée à Grenoble & Expérimentation de l'ETP à distance dans le contexte d'épidémie de COVID-19](#).

L'[Enquête sur les adaptations dématérialisées des programmes d'ETP en PACA](#), réalisée par le CRES Paca dans la période de crise sanitaire rend compte des ajustements mis en place en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Si cette évolution est vue par les professionnels comme une véritable opportunité pour réinterroger les pratiques éducatives et repenser l'implication des patients et de leur entourage, un certain nombre de limites ont été exprimées.

Le manque de temps et de compétences peut être un frein majeur. En effet, les expérimentations ont montré qu'une séance éducative en « distanciel » ne peut être un simple copier-coller d'une séance en présentiel. Aussi, un certain nombre d'éléments sont à repenser : l'organisation, l'approche et les outils pédagogiques.

De plus, si l'offre d'outils est très riche, ouvrant de nombreuses possibilités aux équipes, le choix du « bon outil » est complexe.

Ce guide, construit à partir des réflexions collectives issues d'expériences du terrain, a été pensé comme un outil d'aide aux professionnels qui souhaitent s'engager dans la voie de l'ETP à distance.

- Il se veut accessible et pratique. Il a été construit sous la forme de questions, telles que les équipes pourraient se les poser.

---

<sup>1</sup> Lafitte P, Pétré B, de la Tribonnière X, Gagnayre R. Comment les soignants-éducateurs ont-ils adapté leurs pratiques de l'ETP durant la crise du COVID-19 ? Une enquête descriptive sur 714 programmes d'ETP. Educ Ther Patient/Ther Patient Educ 2020;12:20207

- Il se veut synthétique mais le plus complet possible. Pour ne pas surcharger son contenu, il propose de nombreux liens qui renvoient vers une documentation plus détaillée.
- Il se veut collaboratif : il est le fruit d'un groupe de travail en ARA associant les UTEPs, l'IREPS et le GCS-SARA. Soutenu par l'ARS ARA, ce groupe s'est appuyé sur les retours d'expériences et initiatives des équipes de terrain de la région ARA durant la période épidémique et a fait appel aux productions d'équipes d'ETP et de structures ressources au niveau national.
- Il s'agit d'une première version qui sera, le cas échéant, réactualisée en y intégrant notamment plus d'éléments sur l'ETP en distanciel asynchrone très peu traitée dans ce document.

Pour favoriser le maintien d'une offre éducative, et conformément aux recommandations de la HAS<sup>2</sup>, l'ARS ARA a autorisé la mise en œuvre de séances à distance pendant l'épidémie de COVID 19.

Elle est en attente de la définition d'un cadre réglementaire de mise en oeuvre et de financement au national.

---

<sup>2</sup> [Guide HAS : Réponses rapides dans le cadre du COVID-19 -Accompagner les patients ayant une maladie chronique et/ou à risque de forme grave de COVID-19 dans la levée du confinement](#)

## II. ETP à distance : de quoi parle-t-on ?

Le terme « ETP à distance » peut rendre compte de bien des réalités, il convient donc de préciser de quoi on parle.

Il peut s'appliquer à la fois à toutes les étapes d'un programme d'ETP : les bilans éducatifs initiaux et finaux, les séances éducatives individuelles ou collectives, tout en étant dispensées selon deux modalités qui peuvent se compléter :

- **Séance en distanciel synchrone** : l'animateur en ETP anime ce temps éducatif en direct via divers médias possibles : téléphone, visioconférence, plateforme, etc.
- **Séance en distanciel asynchrone** : l'animateur en ETP met à disposition du contenu pédagogique (vidéos, tutoriels, documents, questionnaires, et autres) que la personne s'approprie à son rythme et qui est repris lors d'un temps synchrone en présentiel ou distanciel.

Cette dernière modalité peut parfois nécessiter la production de contenus faisant appel à des ressources techniques et /ou à des compétences spécifiques. L'introduction dans le programme de séances en distanciel synchrone, associées à des ressources consultables en asynchrone, implique de repenser l'organisation (design) du programme. De ce fait, à notre connaissance, peu d'équipes se sont lancées dans cette démarche à ce jour. C'est la raison pour laquelle notre collectif a fait le choix de centrer ce guide essentiellement sur l'animation de séances en distanciel synchrone.

### Place de l'ETP à distance dans l'offre d'ETP

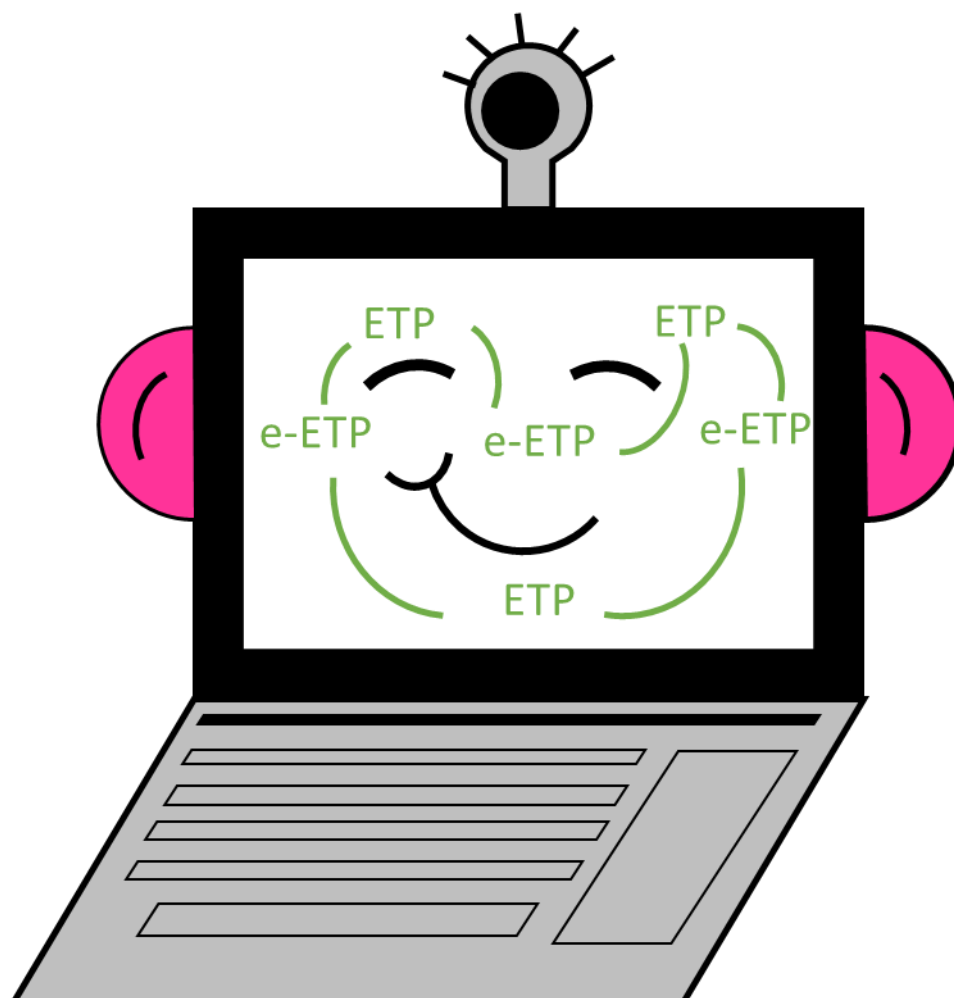
L'ETP à distance est une opportunité supplémentaire pour les patients et les soignants. Elle ne vise en aucun cas à se substituer entièrement à l'ETP en présentiel. Les retours des diverses équipes qui ont expérimenté ces nouvelles modalités ainsi que des patients qui en ont bénéficié montrent la nécessité de conserver à chaque fois que possible un temps de rencontre en présentiel. Néanmoins les avis divergent sur la place de ce temps dans la prise en charge éducative.

Si les retours sont unanimes sur la pertinence de réaliser le BEP final en distanciel (peu de motivation de certains participants à revenir lorsque les séances éducatives ont eu lieu, qualité des échanges maintenue lorsque la relation de confiance est établie avec l'équipe), les avis sont plus partagés sur la réalisation du BEP initial. Pour certains il doit préférentiellement se tenir en présentiel, alors que pour d'autres les expériences par téléphone ou visioconférence se sont révélées intéressantes : l'absence de contact direct favorise l'introspection chez certaines personnes, la mise en confiance est favorisée par la présence de la personne dans son environnement familial et l'incite ensuite à se rendre à des séances sur site.

Pour les séances éducatives, les avis sont également mitigés, en particulier sur l'efficacité de séances à distance lorsqu'elles portent sur l'apprentissage de gestes techniques ou les échanges sur le vécu de la maladie.

Finalement, au regard des différentes limites et potentialités soulevées, il est préférable de laisser cette appréciation aux équipes.

Indéniablement cette nouvelle modalité est une opportunité d'améliorer l'accessibilité pour un public qui ne serait pas venu en présentiel (éloignement géographique, emploi du temps peu adaptable, difficultés de mobilité).





### III. 15 questions sur l'ETP à distance

Nous vous proposons, à partir des 15 questions suivantes, des fiches pratiques pour vous aider dans la mise en place de l'ETP à distance. Cliquez sur la question et retrouvez la fiche associée.

[Question 1](#) - **Comment trouver de l'aide pour concevoir et mettre en œuvre de l'ETP en distanciel ?**

[Question 2](#) - **Peut-on proposer le distanciel à tous les patients ?**

[Question 3](#) - **A quelles étapes du programme peut-on faire du distanciel ?**

[Question 4](#) - **Quelles plateformes utiliser pour faire de l'ETP à distance ?**

[Question 5](#) - **Quelles précautions prendre pour assurer la confidentialité des échanges ?**

[Question 6](#) - **De quel matériel les participants auront-ils besoin ?**

[Question 7](#) - **Quelles conditions matérielles pour les animateurs ?**

[Question 8](#) - **Comment accompagner les participants ? Comment s'assurer d'une bonne connexion à distance ?**

[Question 9](#) - **Comment puis-je me former ou développer des compétences sur l'ETP à distance ?**

[Question 10](#) - **Quelles compétences pour animer en distanciel ? Comment se préparer pour animer une séance ?**

[Question 11](#) - **Quelle approche pédagogique ? Quels outils et techniques utiliser ?**

[Question 12](#) - **Sous quelle forme laisser une trace de la séance ?**

[Question 13](#) - **Combien de participants ?**

[Question 14](#) - **Comment faire face aux imprévus pendant l'animation ?**

[Question 15](#) - **Comment rater sa séance en distanciel ?**

## Question 1

# Comment trouver de l'aide pour concevoir et mettre en œuvre de l'ETP en distanciel ?

Chaque département dispose d'une structure ressource (UTEP ou plateforme), financée par l'ARS ARA et que vous pouvez contacter pour bénéficier d'une aide adaptée à vos besoins. Voir : [Les pôles ressources en ETP de la région ARA](#)

Le [site EPHORA](#), dédié à la promotion de l'ETP en ARA, propose notamment dans sa [Rubrique Ressources](#), des documents et outils qui peuvent vous être utiles.

Ceux-ci ne sont pas spécifiques à l'animation de séances à distance mais peuvent souvent être adaptés à des séances en visioconférence.

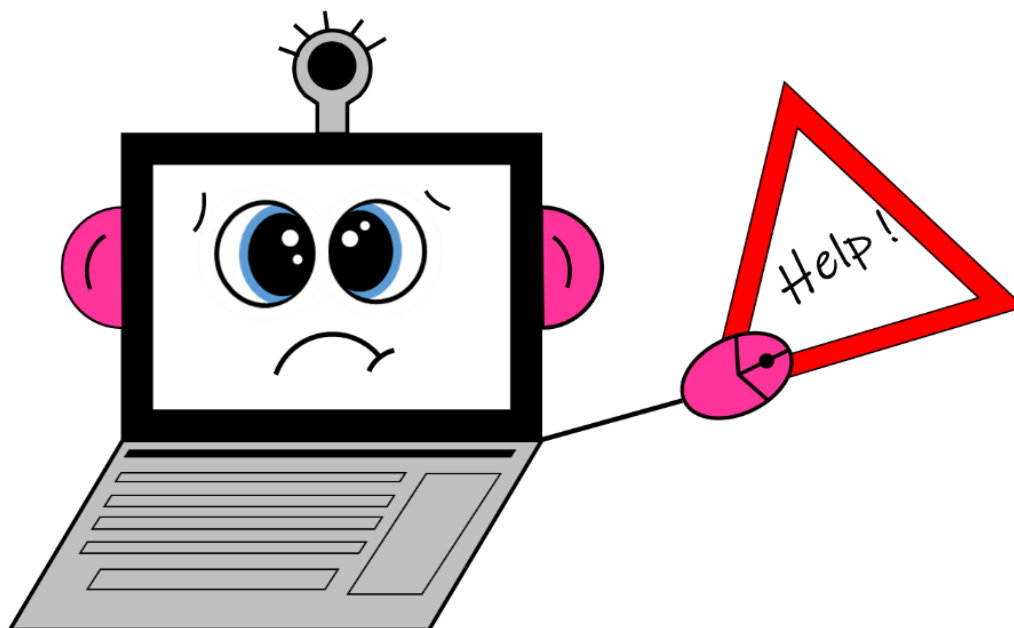
De la documentation et des liens au sujet de l'animation à distance et l'e-ETP sont disponibles dans le volet [Documentation](#) de cette rubrique.

Les services informatiques de la structure dont vous dépendez, pourront vous informer sur les solutions techniques possibles et vous accompagner le cas échéant dans leur mise en œuvre.

De nombreuses ressources élaborées par d'autres structures sont évoquées dans les différents paragraphes de ce guide et synthétisées dans le [listing des ressources](#).

### Astuces

- Echanger avec des équipes qui ont de l'expérience sur le sujet. Les UTEPs peuvent vous aider à les repérer.
- Observer une séance à distance.
- Solliciter des patients volontaires pour concevoir et tester les séances en distanciel.



## Question 2

### Peut-on proposer le distancié à tous les patients ?

L'ETP à distance peut être proposée à un large public. La proposition éducative est à adapter et à personnaliser en fonction de l'équipement, des ressources, des capacités de la personne :

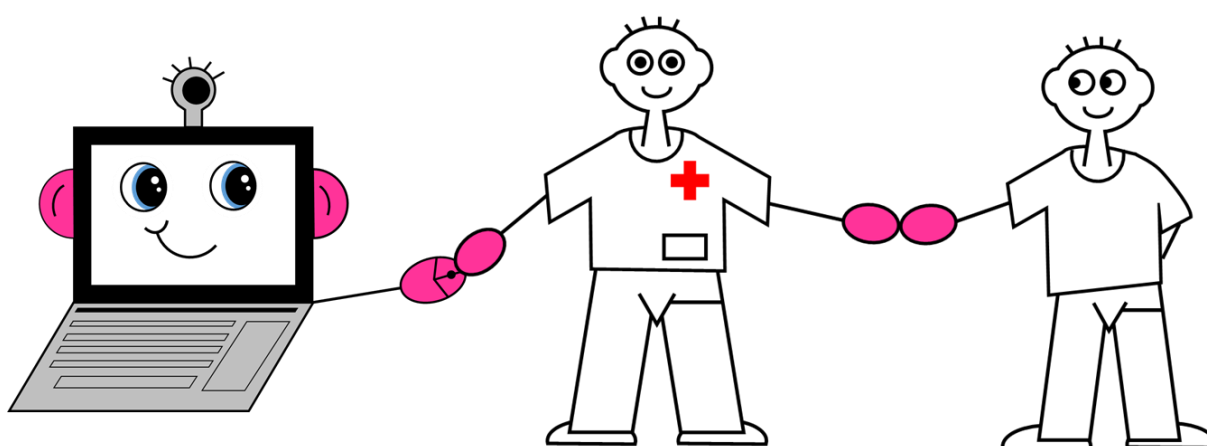
- les conditions de vie, les capacités cognitives et sensorielles seront explorées au cours du BEP,
- la motivation du patient vis-à-vis du distancié sera évidemment décisive.

Cette offre permet de rendre l'ETP accessible aux publics qui ne peuvent pas se déplacer ou qui manquent de temps au quotidien. L'accessibilité est également préservée en période de crise sanitaire.

Un accompagnement peut être nécessaire au préalable pour une bonne mise en place du distancié.

**Il est fortement recommandé pour les patients qui n'ont jamais eu d'expérience préalable en visioconférence.**

Nous vous proposons une [Fiche d'évaluation de la situation du patient pour la mise en place de l'ETP à distance](#) que vous pourrez utiliser lors du premier contact avec le patient ou lors de la réalisation du BEP initial pour évaluer la possibilité de réaliser l'ETP à distance.



## Question 3

# A quelles étapes du programme peut-on faire du distanciel ?

L'ETP à distance peut être proposée à chaque étape du programme. Cependant en fonction du contexte, il est préconisé de privilégier une rencontre physique préalable avec l'équipe comme sur le modèle de la prise en charge en téléconsultation (cf. [page 6 du guide DGOS](#) + cf. [Avenant n°6](#) à la convention médicale, annexée à l'arrêté d'approbation du 1er août 2018).

Ci-dessous, les avantages et limites de la réalisation de l'ETP en distanciel lors des étapes clés de la démarche éducative.

### BEP initial



**Avantages :** permet de varier les médias d'échanges (téléphone, visioconférence) selon possibilité et souhait des bénéficiaires et des acteurs de l'ETP.  
Introspection plus facile à distance pour certaines personnes.



**Limites :** peut être un frein à l'alliance thérapeutique, et à l'instauration d'une relation de confiance.

#### Astuces

Première rencontre qui peut ensuite être complétée par un temps en présentiel

### Séances éducatives



**Avantages :** permet la coanimation avec des personnes éloignées géographiquement : autre professionnel, expert de la thématique, patient ressource, etc.



**Limites :** possible difficulté à créer une dynamique de groupe.  
Pas de temps informel avant et après les séances qui sont souvent l'opportunité d'échanges, de création de liens entre les participants.

Difficulté pour prendre en compte le non verbal.

Travaux en sous-groupe impossibles avec certains outils supports.

#### Astuces

- Choisir des techniques d'animation qui impliquent les participants.
- Prévoir des temps informels avant, après la séance ou pendant les pauses où les participants peuvent échanger sans la présence de l'animateur.
- Limiter le nombre de participants (4 à 8 semble adapté)

### BEP final et/ou de suivi



**Avantages :** facilite la réalisation de cette étape pour laquelle il est souvent difficile de motiver les personnes à se déplacer

## En général



**Avantages :** évite la contrainte du trajet (éloignement, coût, fatigabilité, temps) et peut permettre d'intégrer des personnes qui ne se seraient pas déplacées.

S'intègre plus facilement dans l'emploi du temps personnel et professionnel des bénéficiaires.

Permet de se positionner dans son quotidien réel « chez soi », favorise l'autonomie.

Permet d'intégrer l'entourage plus facilement.



**Limites :** nécessite d'être équipé en matériel informatique (téléphone cellulaire, tablette, ordinateur) et d'avoir une connexion internet de qualité.

Nécessite la maîtrise des outils à distance (littératie numérique).

Pas toujours en adéquation avec les capacités sensorielles et la littératie en santé des personnes (maîtrise de la langue, etc.)

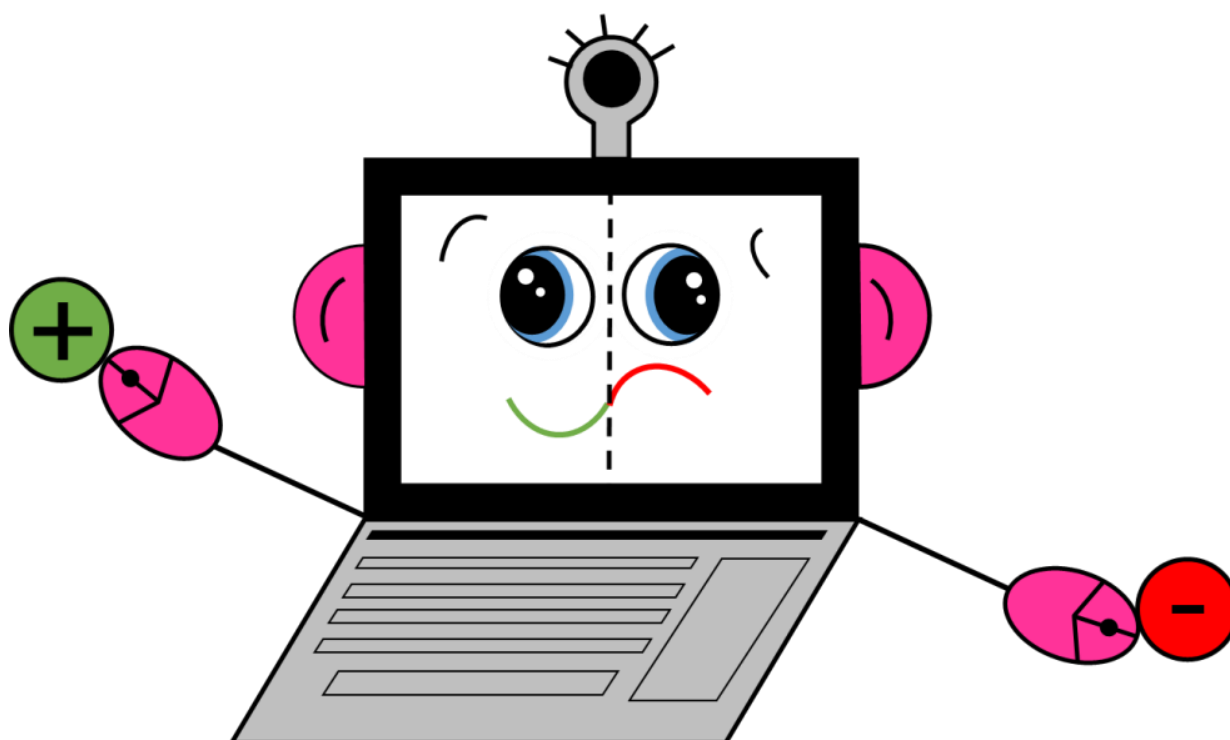
Possible inhibition liée à l'écran pour certaines personnes.

Pas de prise en compte du non verbal par téléphone et moins facile en visioconférence.

La concentration nécessaire peut entraîner de la fatigue et des déficits d'attention.

### Astuces

- Explorer les aspects de l'équipement technique lors du BEP (présentiel ou distanciel).
- Solliciter l'entourage ou les structures de proximité (mairie, CCAS, cabinets médicaux, autres) pour la mise à disposition de matériel et assistance technique.
- Utiliser des outils de prise de contrôle à distance.



## Question 4

# Quelles plateformes utiliser pour faire de l'ETP à distance ?

Les séances d'ETP réalisées à distance par visioconférence rentrent dans le cadre réglementaire de toute visioconférence entre un professionnel de santé et son patient. En effet, des données personnelles de santé pouvant être partagées entre le professionnel et son patient, l'outil de Visio transmission doit être sécurisé.

Différentes recommandations et lois existent à ce sujet et sont citées dans le [listing des ressources](#).

Dans un premier temps rapprochez-vous du service informatique de votre structure pour identifier les outils accessibles dans votre établissement.

La région Grand Est propose un tableau « Comparatif de 6 solutions numériques existantes », qui précise, entre autre le niveau de sécurité des outils présentés : ce document est disponible à la page 41 du [Dossier-ETP-a-distance-synthétique](#) (en ligne sur la plateforme ETP régionale).

Critères étudiés	Wimi	Zoom	LigoETP	Skype	Teams	Go To Meeting
Critères de sécurité						
RGPD	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
HDS	Non	Non	Oui	Non	Non	Non
Cloud Act	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Critères de prérequis						
Facilité d'appropriation, d'utilisation par les patients	-	++ Pas besoin de créer de compte	++	+	+	++ Pas besoin de créer de compte
Facilité d'appropriation, d'utilisation par les animateurs	-	Facilité identique aux 5 solutions				
Critères pédagogiques						
Caractère plaisant, agréable de l'outil (design...)	++	++	+	++	++	++
Chat et possibilité d'interaction des participants	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Régulation possible de la parole / audio	Oui	Oui	Oui		Oui	Non
Régulation possible de la vue des personnes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Possibilité de partage diaporama, vidéo...	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Outils disponibles intégrés au logiciel (écran blanc...)		Oui	Oui	Non	Oui	Non
Autres éléments pédagogiques notables		- Envoi de fichiers - Insertion de formulaires d'inscription - Possibilité de faire des sous-groupes - Diffuser sur Facebook Live ou YouTube Streaming - Gérer un replay - Prise de contrôle possible par un participant	Système audio pas optimal, nécessité de passer par un pont téléphonique payant  (Les items de cette colonne ont été remplis par l'équipe de Pulsy)		- Envoi de fichiers - Prise de contrôle possible par un participant (peut montrer quelque chose sur l'écran partagé avec sa souris)	

Vérifier que l'outil choisi, réponde au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) !

## GCS-Sara

Le [GCS Sara](#) (Groupement de Coopération Sanitaire Système d'information santé en Auvergne-Rhône-Alpes) est un organisme de droit privé à but non lucratif. Il est l'opérateur préférentiel de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes pour les projets e-santé.

Gratuit et simple d'utilisation, ce service est accessible par les patients et les professionnels des secteurs sanitaire, médico-social et social. La plateforme de téléconsultation est sécurisée et agréée pour l'hébergement de données de santé.

Disponible directement côté professionnel à partir de l'application MonSisra, l'outil de téléconsultation permet :

- la planification de visioconférences sécurisées avec l'envoi d'un lien d'invitation automatique par email ou SMS pour des sessions individuelles ou en groupe.
- la planification des sessions de visioconférences sécurisées directement à partir de l'agenda MesPatients, notre outil régional de coordination,
- la fonction partage d'écran qui donne la possibilité de sécuriser les usages d'autres outils de collaboration en temps réel (tableau blanc, etc.)
- l'envoi de documents aux patients disposant d'un portail patient sécurisé est facilité (MaSantéConnectée).

Côté patient, il doit disposer :

- d'un smartphone ou d'un PC avec une Webcam,
- de l'application mobile gratuite eConsult SARA pour une visioconférence sur son smartphone,
- d'un navigateur internet récent sur PC,
- d'un moyen de contact (email ou mobile).

Le GCS-SARA met à disposition une assistance en ligne pour les utilisateurs (patients et animateurs) Une page de test pour vérifier la compatibilité technique de son poste est accessible via son lien d'invitation. <https://www.sante-ra.fr/contact/> ou contactez notre assistance par mail [assistance@sante-ara.fr](mailto:assistance@sante-ara.fr)

Un flyer pour aider les patients à prendre en main l'outil est téléchargeable sur la page [Education Thérapeutique du Patient](#).

## Question 5

### Quelles précautions prendre pour assurer la confidentialité des échanges ?

Une vigilance particulière doit être portée sur la confidentialité des échanges lors des séances à distance en lien avec la possibilité d'enregistrement. Cela implique de rappeler les règles de confidentialité à tous les participants (cadre de la séance).

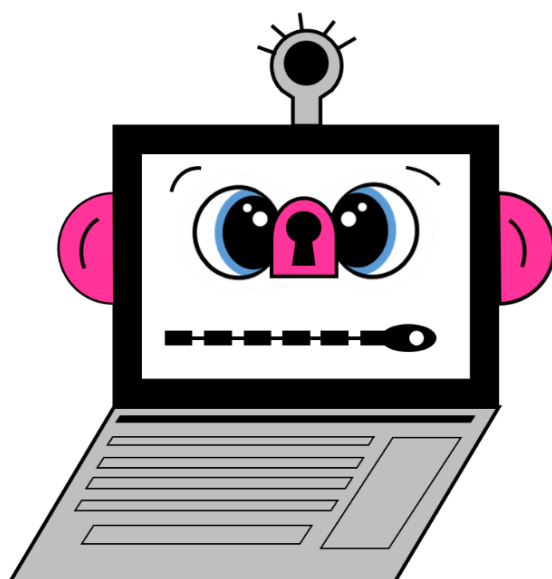
Au début de chaque séance, l'animateur s'accordera avec les participants sur les règles habituelles de bon fonctionnement du groupe et celles spécifiques au groupe à distance.

Pour assurer la confidentialité des échanges :

- S'assurer de la sécurité de l'outil utilisé (cf. [Question 4](#) « Quelles plateformes utiliser pour faire de l'ETP à distance ? »)
- S'assurer de l'engagement des patients (cf. [charte de fonctionnement de l'ETP à distance](#)).

#### Astuces

- Intégrer dans la fiche pédagogique (trame) les éléments portant sur le cadre de la séance, vous pourrez ainsi plus facilement les évoquer sans en oublier.
- S'assurer que les participants connectés sont bien les personnes attendues à la séance en pointant votre listing des personnes inscrites.
- Si votre plateforme le permet, n'hésitez pas à activer la salle d'attente pour "filtrer" les participants à la séance. Cela évitera les connections de participants non invités.
- Proposer aux patients de ne pas s'identifier avec leur nom de famille, d'utiliser un pseudonyme si besoin.





## Question 6

### De quel matériel les participants auront-ils besoin ?

Equipements nécessaires aux bénéficiaires pour pouvoir participer à une visioconférence (cf. [Fiche d'évaluation de la situation du patient pour la mise en place de l'ETP à distance](#))

- Ordinateur fixe ou portable avec webcam et système audio (microphone + enceinte) ou tablette ou smartphone.

→ Conseil : Pour plus de confort, veiller à la stabilité physique de votre équipement et privilégier le grand écran et un audio performant (enceinte ou casque + micro)

- Navigateur internet acceptant la visioconférence (Chrome, Firefox, Edge, etc.)
- Connexion internet avec débit suffisant (Cf. [Question 8](#) + [Annexe 3](#))

Si la personne n'a pas de matériel adapté, il faudra explorer la possibilité de l'orienter vers son entourage (famille, amis, voisins possédant du matériel) ou vers des acteurs extérieurs en capacité d'accompagner (exemple : association, médiateurs en santé ou autres) ou bien vers des structures locales (mairies, cabinet médical, maison de santé, relais santé, téléstudio, etc.) pouvant mettre des locaux et du matériel à disposition. Des précautions devront être prises pour assurer la confidentialité des échanges cf. [Question 5](#).

- Un accompagnement pour la prise en main du matériel et des outils peut s'avérer nécessaire en amont (cf. [Question 8](#)).

#### Astuces

- Avoir transmis votre numéro de téléphone pour que les participants puissent vous joindre en cas de problème.

## Question 7

# Quelles conditions matérielles pour les animateurs ?

### Equipements utiles aux animateurs

- Ordinateur fixe ou portable avec webcam de bonne qualité.
- Système audio avec amplificateur (casque avec micro, oreillettes, système compact audio ou enceintes).

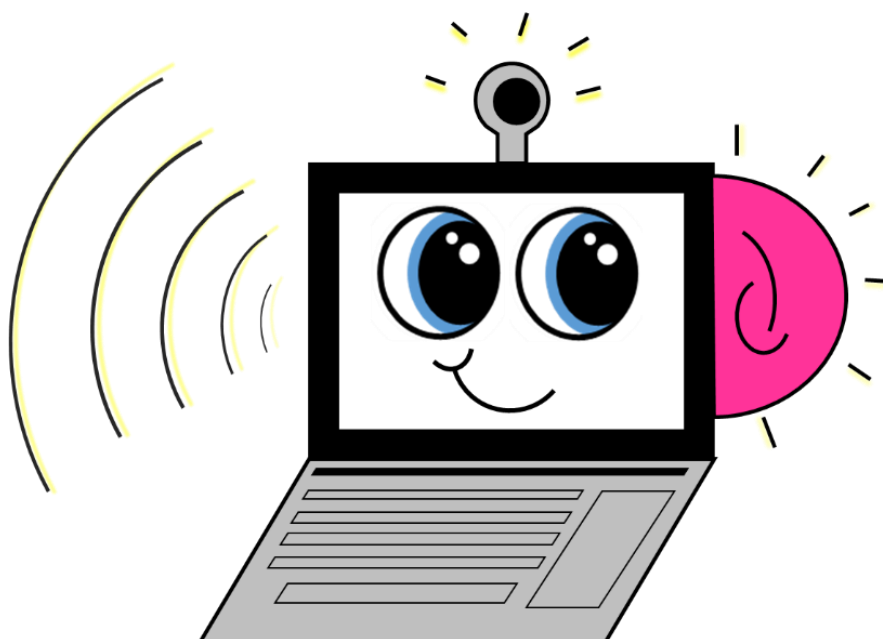
L'objectif est que l'image rendue et le son soient de qualité pour les participants

### Environnement

- Animer dans une pièce calme, un espace réservé à cet usage, afin de ne pas être dérangé.
- Ne pas se placer à contre-jour et veiller à son environnement visuel.

### Astuces

- Utiliser un vidéo projecteur, un grand écran ou un double écran pour améliorer le visuel et/ou ouvrir plusieurs fenêtres lors de l'animation.
- On peut aussi utiliser les outils classiques d'animation en présentiel : tableau blanc, paperboard, affichettes, post-it, etc. et les montrer à l'écran.
- Avoir à portée de mains les coordonnées des participants pour les joindre facilement en cas de problème de connexion.
- Avoir transmis votre numéro de téléphone pour que les participants puissent vous joindre en cas de problème.



## Question 8

# Comment accompagner les participants et s'assurer d'une bonne connexion à distance ?

Un accompagnement peut être nécessaire au préalable pour une bonne mise en place de séances d'ETP à distance.

Cet accompagnement peut se faire par le biais du secrétariat, d'un professionnel de santé lors d'une consultation ou lors d'une séance dédiée à la prise en main de l'outil, d'un test en situation réelle entre l'équipe et le participant, de la documentation (cf. Guides disponibles sur la plateforme du GCS-Sara dans le [listing des ressources](#)).

Un temps en début de séances pour refaire un point sur le fonctionnement de la plateforme et des outils qui seront utilisés (partager son écran...) peut également être nécessaire.

Selon la plateforme utilisée, le participant a la possibilité de tester son matériel (micro, caméra, navigateur supportant la visioconférence) en amont de la séance lorsqu'il reçoit l'invitation. Des tests intégrés aux plateformes ou disponibles en ligne permettent également d'évaluer la qualité de la connexion internet (Cf. [Annexe 3](#))

### Astuces

- En cas de mauvaise connexion, être le seul connecté sur le réseau dans le foyer.

## Question 9

# Comment puis-je me former ou développer des compétences sur l'ETP à distance ?

Plusieurs organismes proposent des formations spécifiques sur l'ETP à distance (comment animer des séances d'ETP à distance). Il existe également des formations aux outils participatifs d'animation à distance, non spécifiques à l'ETP.

### Formation à l'e-ETP : animation de séances d'ETP à distance

**Edusanté** Contact [edusante@edusante.fr](mailto:edusante@edusante.fr)  
Site Internet <http://www.edusante.fr/>

**IPCEM** Contact [info@ipcem.org](mailto:info@ipcem.org)  
Site internet <https://ipcem.org/>

**Stimulab** Contact [etienne@stimulab.fr](mailto:etienne@stimulab.fr)  
Site internet <http://www.stimulab.fr/>

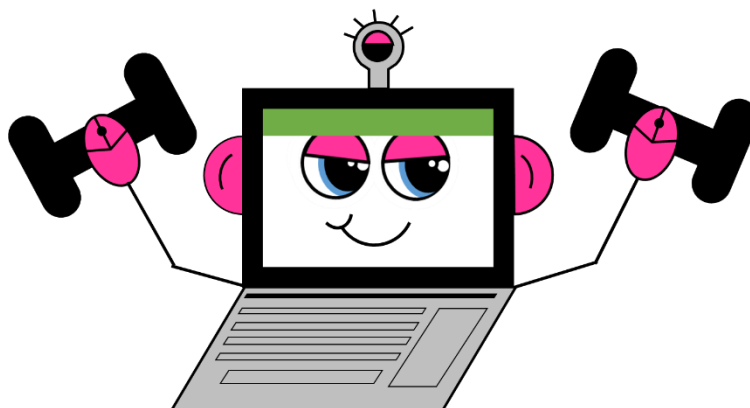
### Formation aux techniques et outils d'animation à distance

**Agora DazibaO** Contact [contact@agora-dazibao.fr](mailto:contact@agora-dazibao.fr)  
(Joris Darphin) Site internet Facebook :  
<https://www.facebook.com/Agora-Dazibao-108809477212153>

Formation à Framform <https://framaforms.org/agora-dazibao-formation-a-lanimation-participative-de-seances-en-visio-conference-1600689037>

La liste présentée est non exhaustive.

Retrouvez les [formations en ETP sur le site Ephora.fr](#), site ressource en Education Thérapeutique du Patient de la région Auvergne-Rhône-Alpes.



## Question 10

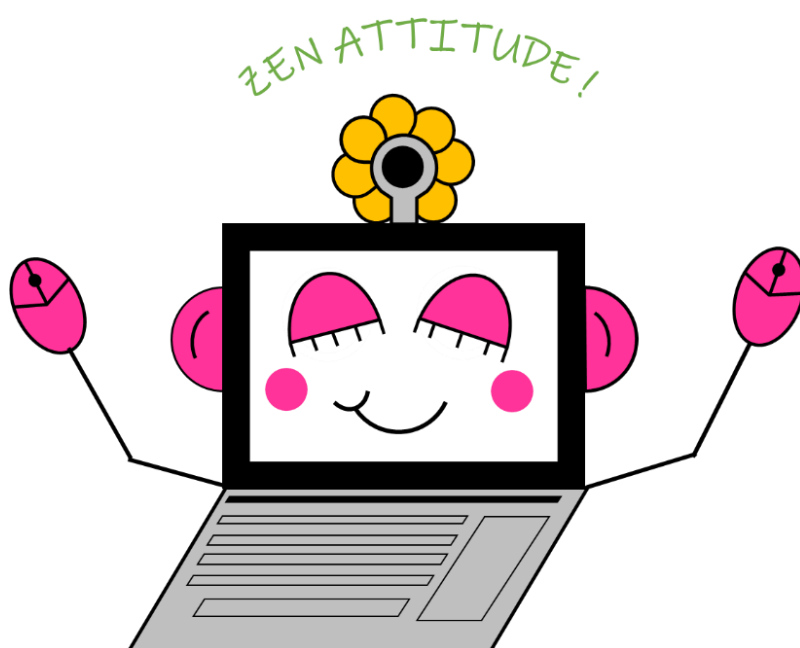
### Quelles compétences pour animer en distanciel ? Comment se préparer pour animer une séance ?

Animer une séance en distanciel relève d'un double champ de compétences :

- les compétences mobilisées habituellement en ETP pour animer une séance en présentiel (relationnelles, pédagogiques et organisationnelles, cf. référentiel de compétences INPES de 2013)
- les compétences techniques de maîtrise des outils utilisés : plateforme et outils choisis pour animer. Ces derniers aspects sont abordés dans les questions [Question 4](#), [Question 5](#), [Question 6](#), [Question 7](#), [Question 8](#) et [Question 11](#).

#### Astuces

- Pour commencer, choisir les outils avec lesquels on se sent le plus à l'aise.
- S'exercer avant d'animer la séance, tester les outils.
- Animer une séance « test » avec des professionnels de l'équipe d'ETP ou des patients « volontaires ».
- Co-animer est fortement recommandé, au moins au début. Un animateur gère les aspects techniques (difficultés de connexion, partage d'écran, prise de notes, etc.) tandis que l'autre anime.
- Echanger avec des équipes qui « ont déjà fait ».
- Se former (cf. [Question 9](#)).
- Se faire accompagner (cf. [Question 1](#)).



## Question 11

### Quelle approche pédagogique ? Quels outils et techniques utiliser ?

Le passage à l'animation en distanciel nécessite une réflexion et une adaptation de la fiche pédagogique de la séance en présentiel.

Cependant, que l'on propose une séance individuelle ou collective, qu'on l'anime en présentiel ou en distanciel, l'approche pédagogique en ETP doit être en cohérence avec :

- Les finalités poursuivies : renforcement du pouvoir d'agir et de l'autonomie de la personne (patient ou aidant).
- La reconnaissance des savoirs des participants, experts de leur vie avec la maladie.
- La prise en compte de la singularité de chaque participant : qui il est, son histoire, l'environnement dans lequel il s'inscrit, etc.
- L'importance accordée à la relation entre soignant ou patient-intervenant et patients et aidants : partenariat, chacun apprend de l'autre.

Pour ce faire les techniques et outils pédagogiques choisis vont favoriser :

- L'expression de chaque personne.
- La réflexion, l'analyse, la prise de conscience des participants à travers les échanges entre eux. Eclairages si nécessaires et synthèses des échanges par les animateurs.
- L'engagement, la prise de décision des participants en s'appuyant sur leurs projets personnels et leurs capacités d'élaboration collective.

#### Déroulement type d'une séance d'ETP

- Temps 1 Faire connaissance / créer un climat de confiance / annoncer les objectifs, le déroulement et le cadre.
- Temps 2 Partager et analyser son vécu / ses expériences/ ses représentations / ses situations problèmes.
- Temps 3 Faire émerger / découvrir des ressources, trouver collectivement des solutions.
- Temps 4 S'approprier des solutions pour soi et se projeter / prendre des décisions/ évaluer la séance.

Comment choisir la technique d'animation appropriée pour animer ces différents temps ?

- Elle permet d'atteindre l'objectif poursuivi (la technique n'est qu'un outil !)
- Elle est réalisable dans le temps dont on dispose et adaptée à la taille du groupe.
- Elle prend en compte les aptitudes du public (capacités sensorielles, niveau de littératie, maîtrise de l'environnement technique, etc.)
- Elle prend en compte ses propres besoins / compétences pour l'animation, on se sent à l'aise avec cette technique.

## Ressources pour guider vos choix

**A propos des outils d'ETP, comment les choisir et où les trouver :**

[Rubrique Outils du site Ephora](#)

**A propos de l'adaptation des outils et méthodes pour l'ETP à distance :**

[Guide ETP à Distance Grand Est](#)

- 10 règles d'or de l'adaptation des outils et méthodes pour l'ETP à distance (p. 23)
- Fiche n°15 a : Outils / Techniques d'animation (p. 33)
- Fiche n°15 b : Méthodes pédagogiques (p. 34)
- Exemples de techniques d'animations (p. 61 à 72)

**A propos des outils numériques coopératifs pour développer la participation à distance, leur objectif, leur fonctionnalité et leur finalité :**

[Livret de formation à l'animation participative de séances de travail en visio-conférence - Agora Dazibao.](#)

Pour plus d'information sur cette formation : <https://framaforms.org/agora-dazibao-formation-a-l-animation-participative-de-seances-en-visio-conference-1600689037>

- Rubrique *Séance de formation : ce qu'on a fait* (variable selon les groupes)
- Rubrique *Quelques outils numériques coopératifs pour développer la participation en visioconférence*
- Rubrique *Les ressources « documents outil » et ressources complémentaires en ligne*

### Astuces

- La prise de parole spontanée est plus difficile en distanciel : éviter les techniques comme le brainstorming & privilégier des techniques plus incitatives en distribuant la parole ou l'expression à l'écrit avec un retour par l'animateur.
- Offrir la possibilité de donner son avis simplement : pouce levé, mimiques, etc. et si la plateforme le permet utiliser les émoticônes.
- Participer vous-même au temps de présentation en utilisant la même technique que les participants.
- Proposer des temps de réflexion en sous-groupe, où les participants pourront échanger entre eux une fois que l'animateur se sera assuré que la consigne est bien comprise. Certaines plateformes offrent cette possibilité technique.
- Envoyer en amont des supports : vidéos, e-learning, supports écrits (distanciel asynchrone) pour amorcer la réflexion et favoriser les échanges lors de la séance en distanciel synchrone.
- Utiliser le domicile pour favoriser les interactions et l'ancrage dans le quotidien (par exemple, choisir un objet de la maison pour se présenter).
- Ne pas choisir des techniques trop complexes ou de trop nombreuses techniques afin que l'attention des participants soit dirigée vers le fond de la réflexion et non la forme, la maîtrise des aspects techniques de leur participation.
- Repenser son rapport au temps, avec des séquences plus courtes qu'en présentiel ou/ et prévoir des pauses.

## Question 12

### Sous quelle forme laisser une trace de la séance ?

Certains outils utilisés au cours de l'animation permettent une sauvegarde des travaux réalisés et peuvent être diffusés au groupe à l'issue de la séance comme Framacalc (tableur collaboratif en ligne), Framapad (éditeur de texte collaboratif), Padlet (mur virtuel collaboratif), tableau blanc de ZOOM®, etc.

Pour plus d'informations :

[Livret de formation à l'animation participative de séances de travail en visio-conférence - Agora Dazibao.](#)

Rubrique : « Quelques outils numériques coopératifs pour développer la participation en visioconférence »

L'envoi de documents d'information par exemple, en version papier ou électronique est bien sûr possible comme après une séance en présentiel.

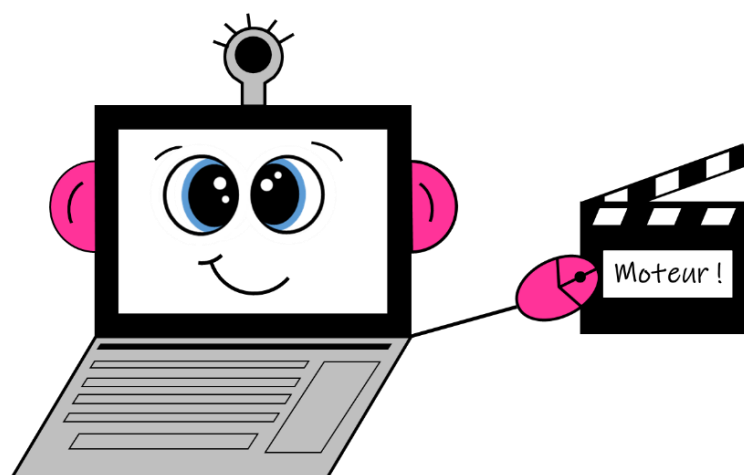


#### Précautions

- En cas de diffusion de contenus de productions, toujours s'assurer de l'accord des participants à la séance.
- Veiller à ce que les noms n'apparaissent pas (éventuellement se renommer avec un pseudonyme).
- Veiller également à ce qu'aucune donnée médicale n'apparaisse.
- Pour des raisons de confidentialité, ne jamais enregistrer la séance in extenso. (Cf. [Question 4](#))

#### Astuces

- Tester l'enregistrement des contenus avant d'animer la séance (forme, durée de conservation des données, etc.)





## Question 13

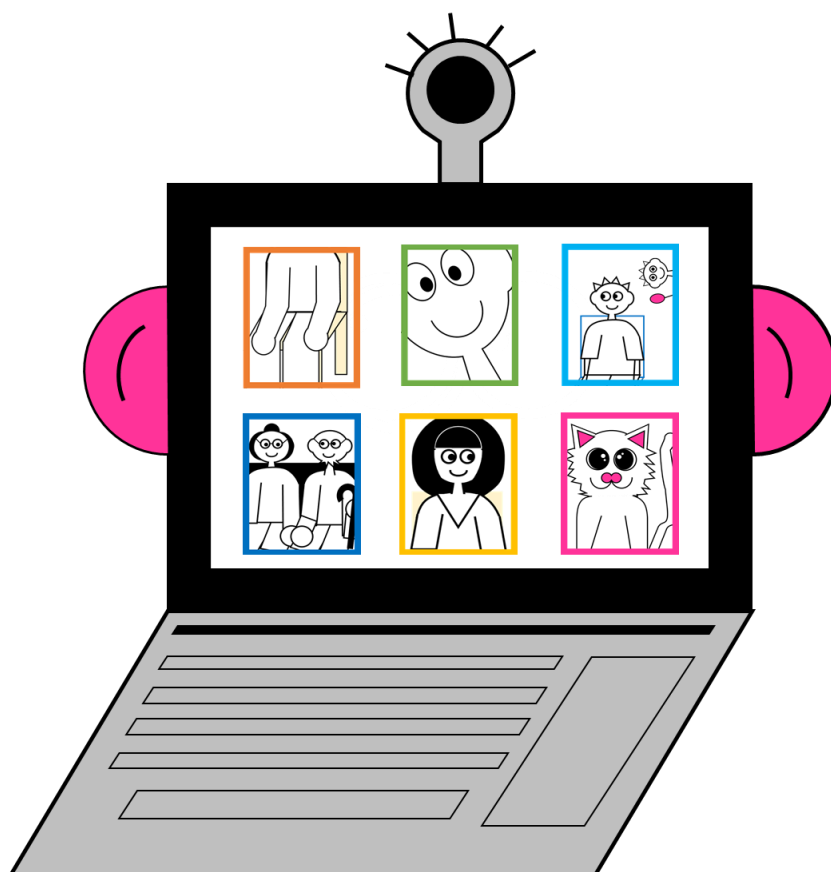
### Combien de participants ?

Pour une séance collective, comme en présentiel, si on veut garder de l'interactivité, la taille de groupe adaptée comprendrait entre 4 et 8 participants.

On peut bien sûr proposer également des séances individuelles dont le déroulement sera adapté à cette modalité.

#### Astuces

- Lors de la première animation, commencer avec un groupe plus restreint, 6 maximum.
- Si vous avez plus de 4 participants, et si la plateforme offre cette possibilité, prévoir des temps en sous-groupe pour favoriser la participation des personnes les plus réservées.



## Question 14

# Comment faire face aux imprévus & incidents pendant l'animation ?

Poser le cadre et informer dès le début de la séance qu'il peut y avoir des imprévus et quelle est la conduite à tenir si cela se produit.

Par exemple, en cas de déconnexion, relancer le lien. Dans tous les cas donner la possibilité d'être contacté par téléphone en cas de connexion défectueuse.

Rassurer, dédramatiser, si la séance devient impossible pour des raisons techniques, la personne pourra être intégrée sur un autre groupe.

### Ces informations pourront être transmises en amont de la séance :

**Difficultés** versus [Solutions](#)

**Mauvaise qualité de connexion** (image bloquée, son saccadé, etc.) :

Proposer de couper les caméras pour maintenir à minima l'échange oral.

**Déconnexion inopinée d'un participant :**

Le recontacter par téléphone (intérêt de la coanimation), rassurer et reprogrammer sur une autre séance au besoin. Essai de déconnexion et reconnexion après avoir relancé le lien.

**Coupure de la séance car dépassement du temps :**

Prévoir une plage horaire plus large en anticipant le « avant » « après » et les temps de pause.

**Présence non prévue d'un membre de l'entourage**

Poser le cadre dès le début de la séance : « Est-ce que certains parmi vous sont accompagnés ? Si oui, merci de nous en informer tout de suite. »

Anticiper ce problème en proposant de valider la [charte de fonctionnement de l'ETP à distance](#)

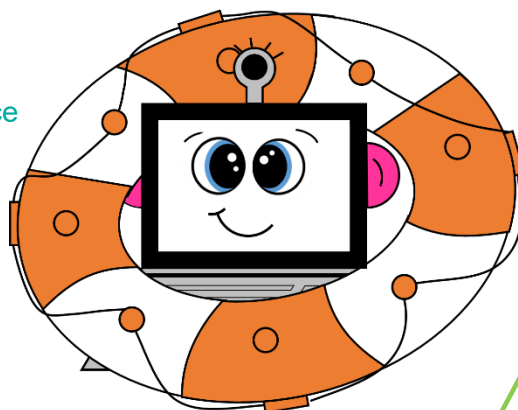
**Pas d'interaction entre les participants**

Prévoir un temps entre participants sans l'animateur, pour permettre au groupe d'échanger entre eux et d'initier une dynamique de groupe, faire travailler en sous-groupe si l'outil le permet.

Changer de technique d'animation pour des techniques plus incitatives ou dynamisantes (type brise-glace), interpeller les participants.

**Outils d'animation qui ne fonctionnent pas**

Prévoir un « plan B » avec d'autres techniques à distance ou des outils plus traditionnels (tableau blanc devant caméra, petites affichettes, etc.)



## Question 15

### Comment rater sa séance en distanciel ?

- Etre en retard
- Ne pas avoir allumé son ordinateur et tomber sur une mise à jour
- Ne pas avoir allumé ses enceintes, sa caméra, son microphone
- Avoir coupé ou trop baissé le son de l'ordinateur
- Utiliser un navigateur ne supportant pas la visioconférence
- Se mettre à contrejour
- Avoir laissé la fenêtre et/ou la porte ouverte avec tous les bruits de la vie courante venant parasiter la séance
- Ne pas avoir coupé les notifications sonores de son smartphone/tablette
- Ne pas avoir mis son téléphone sur vibreur
- Ne pas avoir prévenu son entourage
- Avoir laissé son ordinateur sur batterie presque vide
- Avoir paramétré un temps de séance trop court ou une coupure automatique
- Ne pas avoir préparé ses documents avant de partager son écran
- Ne pas avoir préparé son environnement visuel
- Laisser son chat marcher sur le clavier !
- Ne pas avoir testé le logiciel, la plateforme au préalable
- Ne pas avoir suffisamment informé ou accompagné les patients au préalable
- Etre connecté avec la session de quelqu'un d'autre (mot de passe, aie !)
- Animer avec un profil participant (ne pas avoir accès à toutes les fonctionnalités d'animation)
- Ne pas avoir consulté le guide ETP à distance ARA !



# Annexe 1

## Fiche d'évaluation de la situation du patient pour la mise en place de l'ETP à distance

### Équipement informatique à disposition du patient / de la patiente

- Matériel à disposition**  Ordinateur fixe ou portable  
 Avec webcam et système audio  
 Casque avec microphone  
 Tablette  Smartphone
- Navigateur utilisé**  Chrome  Firefox,  Edge  
 Safari  Ne sais pas
- Qualité connexion :**  Satisfaisante  Insuffisante  Inconnu (à tester)

### Maitrise des outils numériques

- Patient.e est à l'aise avec la visioconférence  oui  non
- Patient.e a besoin d'accompagnement  oui  non
- Si oui, type d'accompagnement souhaité :  Documentation (cf. GCS-Sara)  
 Séance-test / prise en main (avec secrétariat ou autre)  Autres

### Environnement

Le patient / la patiente dispose-t-il/elle d'un lieu calme, respectant la confidentialité des échanges ?

- oui  non  ne sais pas

### Bénéfices perçus par le patient/la patiente

- Pas de déplacement (difficulté de mobilisation, éloignement géographique, frais de transport)
- Souplesse d'organisation
- Barrière de l'écran
- Autre : .....

### Inconvénients perçus par le patient/la patiente :

.....

.....

### Conclusion

- Favorable à des séances individuelles  oui  non
- Favorable à des séances de groupes  oui  non
- Distanciel possible ?  oui  non

Pour quelles séances ? (à personnaliser en fonction du déroulement de votre programme) :

- Nécessité d'un temps de prise en main des outils ?  Oui  Non  
(à personnaliser selon les programmes)

# Charte de fonctionnement de l'ETP à distance

*Le contenu est à adapter selon vos pratiques et les supports techniques utilisés pour le distanciel.*

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de votre participation à un programme d'Education Thérapeutique du Patient (ETP), nous vous proposons de participer à certaines séances à distance, en individuel ou en groupe. Les modalités pratiques vous seront expliquées par l'équipe.

Afin que ces séances se déroulent dans les meilleures conditions pour tous, nous vous remercions de lire attentivement ce document et de bien vouloir accepter les conditions qui y sont fixées.

Vous êtes libre de refuser de participer à cette proposition d'ETP à distance, sans que cela ne porte préjudice à votre prise en charge.

### AVANT LA SEANCE

- Prenez connaissance au préalable des modalités d'utilisation de la plateforme sécurisée, rassemblez les informations nécessaires pour vous connecter.
- Préparez tout le matériel dont vous aurez besoin pendant la séance et testez son bon fonctionnement. Vérifiez que votre appareil ait une batterie chargée.
- Installez-vous dans un endroit calme, isolé, où vous ne serez pas dérangé. Désactivez les notifications de votre ordinateur ou de votre téléphone pour ne pas être dérangé.
- Si vous avez des difficultés techniques ou des questions, vous pouvez nous contacter

par mail .....

ou par téléphone .....

### PENDANT LA SEANCE

Il est recommandé de vous connecter 15 minutes avant l'horaire fixé afin de vous familiariser avec la plateforme, de faciliter les ajustements techniques.

Afin que les échanges se déroulent au mieux, respect mutuel et bienveillance sont attendus de la part de chaque participant. Chacun aura la possibilité de s'exprimer et d'intervenir tout en respectant le temps de parole de l'autre.

En début de séance, l'animateur s'accordera avec les participants sur les règles de bon fonctionnement du groupe, notamment sur les modalités de prise de parole.

## CONFIDENTIALITE

Lors de la séance, vous pourrez être amené(e) à partager des expériences personnelles, à parler de votre vécu avec les autres participants.

Il est indispensable que ce qui est confié au sein du groupe reste strictement confidentiel et ne soit pas diffusé en dehors de la séance. Ainsi, il est strictement interdit d'enregistrer ou de filmer la séance.

L'invitation à cette séance est personnelle. La présence d'un accompagnant ou d'une tierce personne devra être signalée à l'intervenant au début de la séance et devra être soumise à son accord.

## CONSENTEMENT

Je soussigné(e), Madame Monsieur,

.....

accepte de participer aux séances d'ETP à distance qui me sont proposées. Je m'engage à respecter les règles de confidentialité.

Fait le : .....

A : .....

Signature (optionnel)

# Prérequis à la téléconsultation du GCS-SARA



## Téléconsultation Prérequis et principaux problèmes rencontrés

*Mis à jour le 25/03/2020*

### Contexte

Le service Téléconsultation permet de planifier et réaliser une visioconférence avec le patient et/ou avec des personnes ne disposant pas d'un compte Sara.

Le service étant actuellement en phase d'expérimentation, ce document a vocation à être enrichi au fil des expériences, et ne peut être considéré comme exhaustif dans les pistes évoquées et réponses apportées.

### Systèmes d'exploitation supportés

Le service Téléconsultation est utilisable sur les environnements client suivants :

- Ordinateurs sous **Windows 7** ou version ultérieure (depuis un navigateur)
- Ordinateurs sous **MacOS 10.9** ou version ultérieure (depuis un navigateur)
- Smartphones et tablettes sous **Android 5.0** ou version ultérieure (depuis l'application eConsult Sara)
- Smartphones et tablettes sous **iOS 9.3** ou version ultérieure (depuis l'application eConsult Sara)

L'environnement doit s'exécuter en local. Les infrastructures type TSE ou Citrix en sont pas officiellement supportées.

### Navigateurs supportés

Sur ordinateur, le service Téléconsultation nécessite l'utilisation d'un navigateur Internet moderne prenant en charge le protocole WebRTC. Son fonctionnement est assuré sur les navigateurs suivants :

- Chrome 71+
- Firefox 68+ (dont dernière version ESR supportée)
- Edge Beta 79+

Sur mobile, le service est accessible depuis l'application eConsult Sara, disponible sur App Store et Google Play.

### Prérequis matériels

Pour profiter du service de visioconférence, il faut nécessairement disposer d'une caméra et/ou d'un micro correctement configurés et apparaissant parmi les périphériques système.

Il n'y a pas de résolution minimale requise. A titre indicatif, les smartphones récents disposent généralement d'une résolution de 1280 x 720 pixels, ce qui est suffisant pour une image nette. Il existe néanmoins des Webcams de meilleure qualité qui permettront, avec un débit suffisant, de disposer d'un outil de téléconsultation efficace.

### Connexion Internet et débit

L'utilisation de la visioconférence requiert une connexion internet de bonne qualité afin que le flux vidéo ne soit ni pixélisé, ni saccadé. Nous préconisons des tests en environnement réel pour évaluer la qualité de l'appel (qui dépend de l'environnement de l'utilisateur, mais également de la connexion et de l'environnement de ses interlocuteurs, du nombre d'interlocuteurs dans la conférence, etc...).

Pour donner un ordre d'idées : la visioconférence utilisera en moyenne **entre 1 et 2 mbps en upload comme en download**. Le service s'adapte néanmoins à la connexion afin d'optimiser au mieux les ressources et afficher la meilleure image possible.

### Qualité de service

Si la liaison internet de l'établissement est fréquemment saturée, il est recommandé d'appliquer une règle QoS pour réserver un minimum de 2mbps pour tous les flux RTP/UDP (flux média) entre l'établissement et les serveurs ci-dessus afin d'obtenir un fluidité et latence acceptable.

De même si l'infrastructure réseau de l'établissement comprend de l'inspection de paquet, il est recommandé de la désactiver sur ces flux.

---

## Flux techniques et ressources réseau nécessaires

### Entrant (internet -> local)

10000/UDP ALLOW 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr  
10000/UDP ALLOW 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr  
10000/UDP ALLOW 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr

### Sortant (local -> internet)

443/TCP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr  
19302/UDP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr  
19302/TCP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr  
10000/UDP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr  
3478/TCP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr  
3478/UDP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr

443/TCP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr  
19302/UDP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr  
19302/TCP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr  
10000/UDP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr  
3478/TCP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr  
3478/UDP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr

443/TCP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr  
19302/UDP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr  
19302/TCP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr  
10000/UDP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr  
3478/TCP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr  
3478/UDP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr

## Problèmes rencontrés et pistes de résolution

### **Restrictions réseau**

Vous pouvez tester la compatibilité de votre environnement avec les protocoles de webconférence en consultant le site <https://www.sante-ra.fr/teleconsultation/test>

Si vous n'êtes pas en mesure d'interpréter les résultats mais que tout n'apparaît pas en vert, sollicitez votre administrateur réseau, ou envoyez une copie d'écran des résultats à l'assistance Sara.

### **Débit de connexion insuffisant**

Vous pouvez tester la connexion dans la section « Tester ma connectivité » sur <https://www.sante-ra.fr/teleconsultation/test>

Ce test simule une vraie connexion de visioconférence avec les serveurs régionaux et nécessite une webcam sur le poste correspondant. Un message doit s'afficher « Votre connexion internet est suffisante ». Noter que les résultats de latence et bande-passante affichés peuvent être par conséquent très différents (flux UDP) d'un test internet classique (upload de fichier TCP).

Vous pouvez également réaliser un test de débit classique, par exemple sur le site <http://www.fast.com>. Si le débit moyen est inférieur à 1Mb/s en envoi et/ou en réception, alors la webconférence sera de mauvaise qualité voire inutilisable.

### **Restriction du navigateur**

Si la salle de visio ne s'ouvre pas dans votre navigateur, peut-être avez-vous installé une extension qui désactive le protocole WebRTC ? Vérifiez la liste des extensions de votre navigateur.

Sur Firefox, vérifiez également que WebRTC n'a pas été désactivé manuellement. Tapez « about:config » dans la barre d'adresse pour visionner la liste de paramètres puis recherchez le paramètre `media.peerconnection.enabled` : si sa valeur est « false », double-cliquez pour la repasser à « true ».

### **Bonus : test dans MonSisra Bureau**

Si vous n'arrivez pas à faire fonctionner le service Téléconsultation dans votre navigateur et que vous êtes professionnel de santé, vous pouvez tester webconférence depuis le client MonSisra Bureau (icône « caméra » depuis une conversation MonSisra).

Si tout fonctionne de ce côté, alors la cause est peut-être simplement une restriction des droits de l'utilisateur au niveau du navigateur Internet.



## Annexe 4

### Liste des ressources

#### Ressources en Auvergne-Rhône-Alpes

- Site ARS / [Les pôles ressources en ETP de la région ARA](#)
- GCS Sara / [Guide à destination des professionnels de santé](#)  
[Guide à destination des bénéficiaires](#)

#### Ressources HAS

##### Recommandations

- [Fiche Qualité et sécurité du télésoin. Bonnes pratiques pour la mise en œuvre](#) (validé par le Collège le 18 février 2021)
- [Rapport d'élaboration des guides de bonnes pratiques : qualité et sécurité du télésoin](#) – 18 février 2021

Site HAS / [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3240878/fr/qualite-et-securite-du-telesoin-criteres-d-eligibilite-et-bonnes-pratiques-pour-la-mise-en-oeuvre](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3240878/fr/qualite-et-securite-du-telesoin-criteres-d-eligibilite-et-bonnes-pratiques-pour-la-mise-en-oeuvre)

Site HAS / [Télémédecine : télé consultation et télé-expertise](#)

Sont téléchargeables :

- Fiche Mémo : Téléconsultation et téléexpertise. Mise en œuvre – mai 2019
- Guide pratique : qualité et sécurité des actes de téléconsultation et de téléexpertise – mai 2019
- Rapport d'élaboration des guides de bonnes pratiques : qualité et sécurité des actes de téléconsultation et de téléexpertise – mai 2019

#### Ressources Ameli.fr

- [Arrêté du 1er août 2018 concernant le développement de la télémédecine](#)

#### Ressource CNIL

- [Télémédecine : comment protéger les données des patients ? – septembre 2018](#)

#### Autres ressources

- Région Grand-Est : [guide GPS de l'ETP à distance](#)
- Région Pays de la Loire : [Continuité de l'éducation thérapeutique du patient et Covid-19: sélection de ressources](#)
- Région Provence-Alpes-Côte-D'azur : [Préconisation pour la mise en place de l'ETP à distance et L'Enquête sur les adaptations dématérialisées des programmes d'ETP en PACA](#)
- CoordETP 95 / [L'ETP à distance : synthèse de réflexions et trams d'ateliers proposés en Val d'Oise](#)
- [Livret de l'animation à distance de DAZIBAO](#) (disponible sur le site Ephora.fr)