

INTÉGRATION DE SCRIBES EN INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) À LA DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE (DPJ) POUR LES ÉQUIPES ÉVALUATION-ORIENTATION (É-O)

Contexte

À Santé Québec Estrie – CHUS, la rédaction des notes évolutives et des rapports à la DPJ est essentielle mais demande beaucoup de temps. Elle génère également une pression accrue sur les ressources, dans un contexte de pénurie de personnel. Les scribes IA, déjà utilisés ailleurs au Québec, représentent une solution prometteuse pour automatiser la rédaction.

Objectifs

Ce projet pilote vise à documenter le potentiel de création de valeur des scribes IA à la DPJ pour les équipes É-O. Plus spécifiquement, ce projet pilote vise à :

- Évaluer l'implantation d'un scribe IA (conditions de succès, barrières, satisfaction et acceptabilité des personnes intervenantes) ;
- Évaluer les effets sur les plans clinique, organisationnel et économique.

Principaux résultats

Au niveau clinique

- Les notes produites par les scribes IA sont globalement jugées conformes aux attentes, mais nécessitent une révision systématique.
- Les scribes doivent être considérés comme un outil de soutien à la pratique plutôt que comme un substitut au jugement clinique.
- Les rapports générés par les scribes IA n'ont actuellement pas un contenu de qualité satisfaisante selon l'auto-évaluation des personnes intervenantes (p. ex., perte d'information) et nécessitent un volume important de corrections. La technologie des scribes IA s'améliore avec l'utilisation dans un même contexte et la conformité des rapports est appelée à augmenter dans un avenir rapproché.

Au niveau organisationnel

- L'utilisation des scribes IA entraîne une réduction du temps consacré à la rédaction et une amélioration de l'efficacité perçue. Ce qui représente un gain moyen d'efficacité estimé à 4 h/semaine/personne intervenante, soit un gain de 1 ETC/an (équipe de 22 personnes).

Méthodologie

La méthodologie repose sur un cadre reconnu de l'INESSS, assurant une évaluation rigoureuse et multidimensionnelle des impacts cliniques, organisationnels et économiques. Elle s'appuie sur un projet pilote avec trois temps de mesure (T0, T1, T2) impliquant 22 personnes intervenantes sur 12 semaines d'utilisation continue des scribes IA. Une approche mixte combinant données quantitatives et qualitatives a été utilisée.

- L'allègement de la charge administrative favorise un recentrage des personnes intervenantes sur les activités cliniques à valeur ajoutée, ce qui peut avoir un impact sur la capacité de prise en charge et l'amélioration de l'accès aux services.

Au niveau économique

- Après un an : récupération de l'investissement initial.
- Après deux ans : les économies réalisées représentent deux fois l'investissement.
- Augmentation de la rentabilité financière au fil des années.

Acceptabilité et satisfaction

- L'acceptabilité est élevée et les personnes intervenantes rapportent une réduction du stress et de la charge de travail. Ces éléments favorisent l'adoption et soutiennent l'intégration des scribes IA dans les pratiques.
- Il y a une volonté de continuer d'utiliser les scribes par 71 % des personnes intervenantes.
- La majorité de personnes intervenantes privilégie la fonctionnalité « dictée » car elles jugent que l'enregistrement audio des rencontres avec les parents n'est souvent pas approprié dans un contexte d'évaluation de la DPJ.

Exemples de défis rencontrés

Équipements/Outils/Technologie

- Remplacement de téléphones dé-suets
- Lenteur ou défaillance de système lors de longues transcriptions

Personnes intervenantes

- Nécessité d'un temps d'appropriation
- Variabilité d'aisance technologique

Méthodologie

- Petite taille de l'échantillon ; biais de sélection, d'auto-déclaration, de mémoire)
- Absence de groupe contrôle
- Période d'évaluation courte

Conditions de succès

- La coordination étroite entre l'équipe de projet, les directions et les fournisseurs assure une mise en œuvre fluide.
- Il importe de bien comprendre et d'expliquer à tous les acteurs, y compris les usagers et usagères, le fonctionnement des scribes IA en ce qui a trait à la sécurité et la confidentialité des données recueillies.
- Une formation initiale solide, complétée par un soutien continu (rencontres-éclair, clavardage Teams), facilite l'appropriation.
- La disponibilité des équipements et un soutien technique fiable favorisent une utilisation sans interruption.

Recommandations

Le présent projet pilote démontre un potentiel de valeur ajoutée significatif pour l'usage de scribe IA dans un contexte d'intervention psychosociale. Il permet à l'établissement d'identifier les conditions d'implantation à plus grande échelle. Il permet aussi d'identifier les exigences de fonctionnalités des applications requises lors de prochains appels d'offres.

Il est recommandé, en tenant compte des apprentissages du présent projet, d'aller de l'avant avec une phase 2 d'expérimentation pour l'ensemble de la trajectoire jeunesse à Santé Québec Estrie – CHUS. Cette phase vise à élargir le nombre de secteurs ciblés à la DPJ, tout en incluant des équipes de première ligne du continuum JED à la DPJe et de tester les nouvelles fonctionnalités proposées par le fournisseur. De plus, cette phase permettra de réaliser une évaluation plus approfondie en contexte réel de la valeur créée par l'implantation d'un scribe IA dans ces secteurs.

Sources

Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux, CIUSSS de l'Estrie — CHUS, juin 2026