

Guide à l'attention des personnes clientes

Ce guide évoque certaines modalités à respecter pour assurer le bon déroulement de la démarche ainsi que des ressources pour mener à bien votre processus de counseling de carrière dans un contexte où la télépratique devient la façon de recevoir vos services. Notez que je travaille à partir de la maison et que je prends les dispositions nécessaires afin de vous offrir un accompagnement de qualité et qui répond à vos besoins et objectifs dans le respect de la confidentialité de vos renseignements.

1. Modalités de télépratique

1.1 Modes de télépratique

Il existe différents modes de communication à distance. Le téléphone et le courriel sont de bons moyens de transmettre de l'information et de se tenir à jour sur l'avancement des démarches. Les rencontres en visioconférence – j'utilise la plateforme Zoom – sont celles se rapprochant le plus d'une rencontre en personne et demeure le mode de télépratique privilégié dans le contexte d'une démarche de counseling de carrière lorsque les parties concernées ont les outils technologiques appropriés (périphérique audio et caméra fonctionnels, connexion Internet suffisante).

Lors du premier contact avec moi, vous pourrez convenir du mode de télépratique qui correspond le mieux à vos besoins et discuter des différents avantages et inconvénients des suggestions proposées.

1.2 Logiciels et technologie à privilégier dans un contexte de télépratique

Il est primordial de m'informer sur les outils technologiques que vous possédez et permettant de capter l'audio et la vidéo lors des rencontres : cellulaire, tablette, ordinateur portable ou fixe, écouteurs, microphone, casque d'écoute, caméra web, etc. Vous pouvez également m'informer de la disposition de votre lieu de résidence pour choisir la pièce la plus appropriée pour la démarche.

Je devrai prendre en considération les moyens de communication que vous possédez déjà afin de vous proposer les dispositions que je juge adéquates, compte tenu de votre situation. Je ne vous demanderai pas de vous procurer des équipements supplémentaires, mais j'évaluerai la faisabilité du processus compte tenu des informations transmises.

Dans le cas où la visioconférence est possible, je vous donnerai accès à la plateforme Zoom, qui est gratuite. Le choix de la plateforme est fait en fonction de deux aspects :

- 1) vous permettre d'être à l'aise durant le processus;
- 2) assurer la confidentialité.

Voici les avantages qu'apporte Zoom :

- Facile à utiliser autant pour les personnes conseillères que pour la clientèle, avec une connaissance de base en informatique;
- Compatible à presque tous les appareils – téléphone intelligent, tablette, ordinateur;
- Permet le partage d'écran afin de vous assister efficacement dans vos démarches;
- Permet l'enregistrement des rencontres au besoin, avec votre consentement;

Sabrina Gendron-Fontaine, c.o.
Conseillère d'orientation

- Intégration du rendez-vous à un agenda électronique, par exemple Outlook.

Notez que cette plateforme apporte aussi quelques inconvénients :

- Obligation d'installer la plateforme sur votre ordinateur pour pouvoir accéder aux rencontres – je peux vous offrir de vous guider dans une première utilisation de la plateforme, et ce, gratuitement;
- Historique de problèmes de sécurité – Zoom a apporté des correctifs importants, mais la confidentialité ne peut être assurée à 100%, comme avec tout autre logiciel de visioconférence.

Voici les dispositions que je prends afin de maximiser la sécurité de vos renseignements et la confidentialité de nos rencontres :

- Mise à jour de la plateforme Zoom sur mon appareil dès qu'une nouvelle version est disponible;
- Chaque rencontre créée est identifiée par un numéro différent et protégée par mot de passe – le lien vers la rencontre est partagé par courriel;
- Salle d'attente et admission manuelle de chaque participant à la rencontre – personne ne peut y accéder sans mon consentement;
- Partage d'écran limité à des logiciels spécifiques.

Voici les dispositions que vous devrez prendre en retour :

- Mettre à jour la plateforme Zoom sur votre appareil dès qu'une nouvelle version est disponible;
- Limiter votre partage d'écran à des logiciels spécifiques;
- Fermer le logiciel Zoom lorsque la rencontre est terminée.

Il est fortement suggéré de prévoir un moment avant la première rencontre virtuelle pour tester les réglages (caméra, micro) de votre ordinateur, tablette ou téléphone cellulaire.

L'échange de documents peut se faire par courriel, par un nuage ou bien par un logiciel spécialisé pour l'échange de fichiers (*voir dans la section Ressources*). Je peux prendre le temps de discuter avec vous de ces différents outils.

1.3 Qu'est-ce qui est différent d'une rencontre en personne ?

La principale différence entre une rencontre en personne et en virtuel est la technologie utilisée pour que cette rencontre puisse avoir lieu ayant pour conséquence que vous et moi soyez dans des lieux différents. Toutes les personnes ne sont pas habituées à ces rencontres virtuelles et cela dépend notamment du degré d'aisance avec les technologies. Il est tout à fait normal qu'un certain temps puisse être nécessaire pour être confortable, précisément si vous avez peu d'expérience avec la visioconférence. Je pourrai discuter avec vous des effets d'utiliser la technologie dans votre processus et dans votre relation professionnelle.

Bien que cette différence soit importante, plusieurs aspects sont les mêmes. En effet, que la rencontre soit en présentiel ou en virtuel, je mobilise les mêmes compétences et vous offre un service équivalent (avec quelques adaptations selon la situation). J'entre en contact avec vous avec respect et bienveillance en plus de la même attention portée à vos besoins.

L'important est de discuter du mode de télétravail qui vous convient le mieux. Vous pourrez poser toutes les questions nécessaires à la démarche de façon globale, plus précisément

Sabrina Gendron-Fontaine, c.o.
Conseillère d'orientation

dans ce cas particulier de la télépratique, avant même de donner votre consentement à la démarche.

Une fois que le cadre des rencontres sera abordé et discuté, vous pourrez valider si mon approche correspond à vos besoins. Si toutes vos questions ont été répondues et si vous êtes confiant-e que cette démarche et les modalités abordées sont adéquates, vous procéderez au consentement éclairé.

1.4 Vos responsabilités en tant que cliente et client en télépratique

Afin de faire en sorte que votre démarche soit bénéfique et facilitante pour vous, il est conseillé de vous assurer que :

- Vous disposez d'un endroit tranquille où il n'y aura pas ou très peu d'interruption durant votre rendez-vous afin que vous vous sentiez à l'aise de discuter de sujets personnels;
 - Vous vous présentez de manière appropriée, comme si vous alliez au bureau de votre conseiller ou conseillère. Assurez-vous d'être habillé-e (haut et bas). Ne soyez pas sous l'influence d'alcool ou de drogues vous empêchant d'être fonctionnel (sinon la médication habituelle que vous devez prendre) ;
 - Vous avez une connexion internet suffisamment rapide pour la visioconférence;
 - Vous avez accès à des écouteurs. Cela vous permettra d'être plus discrète et discret et d'enrayer la plupart des problèmes de bruits ambiants (écho, animaux, radio, télévision, musique, lave-vaisselle, etc.) ;
 - Vous avez un éclairage adéquat, pour qu'il soit possible de vous voir correctement. Testez de votre côté avant la rencontre.
- ★ Si vous croyez que les sources de distractions sont inévitables ou si vous avez des préoccupations particulières, n'hésitez pas à échanger avec moi afin de prévoir des modalités qui correspondent mieux à votre situation. Les modalités de télépratique peuvent être révisées à tout moment dans le processus.

1.4.1 Modalités de rencontre

Notez que pour un processus de counseling de carrière efficace, je vous demande de prévoir au minimum une rencontre par mois et au maximum une rencontre par semaine, selon vos besoins. Vous pouvez prendre rendez-vous directement sur Calendly.

Le temps de rencontre reste fixe. Le rendez-vous durera le temps prévu, même s'il y a interruption en raison de votre environnement. Il est de votre responsabilité d'assurer que votre environnement est adéquat et libre de distraction pouvant influencer votre présence entière au processus (p. ex., enfants, télévision, animal de compagnie, etc.). Toutefois, s'il y a interruption et que j'en suis responsable peu importe la raison, nous pourrions convenir d'une prolongation dans une rencontre subséquente.

Le rendez-vous pourra être reporté si une urgence se présente et que vous n'êtes plus en mesure de poursuivre la rencontre. Le processus et la façon de faire pourront être réévalués en cours de route s'il est impossible de poursuivre avec les modalités établies lors de la première rencontre.

Je suis disponible au téléphone uniquement durant mes heures de pratique :

- Lundi et mardi de 9h à 16h

Sabrina Gendron-Fontaine, c.o.
Conseillère d'orientation

- Mercredi et jeudi de 9h à 21h
- Vendredi de 9h à midi

Il est idéal de prendre rendez-vous même pour un appel téléphonique pour vous assurer de ma disponibilité. Pour toute demande, vous pouvez m'envoyer un courriel au sabrina.gendronf@outlook.com ou, en deuxième choix, un texto au 438 822-4205. En cas d'urgence directe en ligne, veuillez me contacter au numéro précédent.

1.4.2. Modalités de paiement

Voici les tarifs (taxes incluses) pour tous les services offerts* :

- 95\$ pour une rencontre de 30 minutes
- 125\$ pour une rencontre de 60 minutes
- 150\$ pour une rencontre de 90 minutes (sur demande)

Je vous demande de m'aviser pour tout changement et d'annuler au minimum 24 heures avant l'heure prévue de la rencontre. Des frais d'annulation de 50% s'appliquent lorsque vous annulez moins de 24 heures avant l'heure prévue de la rencontre. Si vous êtes absent-e 20 minutes après l'heure prévue de la rencontre, les frais d'annulation s'appliquent.

Les paiements s'effectuent uniquement par virement Interac à l'adresse courriel sabrina.gendronf@outlook.com à la fin de chaque rencontre ou **après celle-ci**. Je laisse alors un délai de 48 heures pour envoyer le paiement, sans quoi la rencontre subséquente sera annulée.

*Voir annexe pour les frais liés à l'administration de tests psychométriques (non obligatoires dans un processus de counseling de carrière)

1.5 Responsabilités et rôles de la conseillère d'orientation

En tant que membre d'un Ordre professionnel, j'ai le devoir et l'obligation de m'assurer que ce que vous me transmettez demeure confidentiel, en vertu du code de déontologie de l'OCCOQ. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur ce code en consultant la section *Ressources* du présent document.

Je prendrai toutes les précautions nécessaires en ce sens et ferai le nécessaire pour assurer le bon déroulement des séances de télépratique :

- Éliminer toute source de distraction et d'interruption ;
- Fournir toute documentation et information pertinentes sur le processus et répondre à vos questions afin de s'assurer que votre consentement soit libre et éclairé ;
- Fournir un moyen de communication alternatif dans le cas où la première plateforme de communication ne vous convient pas ou ne fonctionne pas pour des difficultés techniques et informatiques ;
- Vous informer des avantages et des risques de différentes plateformes de visioconférence pour faciliter votre choix ;
- Discuter de votre état en s'assurant que vous êtes en mesure de procéder à la rencontre.

Sabrina Gendron-Fontaine, c.o.
Conseillère d'orientation

1.6 Notions sur la confidentialité

Afin de respecter le climat de confiance que je tente de créer avec vous, *il sera formellement interdit d'enregistrer votre rencontre.* Aucun enregistrement audio et vidéo ne sera fait à l'insu des deux partis impliqués.

Les dossiers client sont, comme à l'habitude, maintenus dans un endroit sécuritaire et non accessible par d'autres personnes que moi, soit sur la plateforme Psylio, protégée par mot de passe.

Si l'enregistrement devient nécessaire (par exemple durant une simulation d'entrevue avec rétroaction prévue), il sera important de donner un consentement verbal libre et éclairé additionnel.

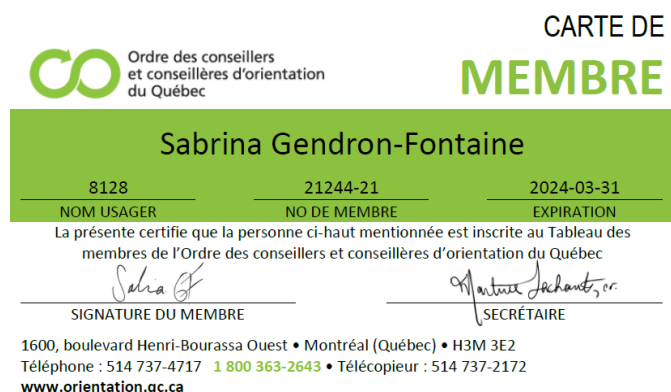
2. Ressources

2.1 Pour bien connaître vos droits

Consulter le Code de déontologie des conseillers et conseillères d'orientation :
https://www.orientation.qc.ca/files/GOQ_D.1169-2018_CO_CodeDeonto_15aout2018-1.pdf

Informations accessibles au public de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec : <https://www.orientation.qc.ca/informations-pour-le-public>

Voici ma carte de membre de l'OCCOQ :



2.2 Valider la vitesse de sa connexion internet

Vérifiez votre connexion internet ici : <https://www.speedtest.net/>

2.3 Partage de documents

Wetransfer (fichier volumineux) — <https://wetransfer.com/>

3. Références

Lê, Marianne et Mongeau, Sarah (2020). Guide de l'utilisateur – télépratique. Récupéré de <https://www.aqpddc.com/outils-pour-les-professionnels>

Université du Québec en Outaouais (s.d.). Webconférence Zoom – Utiliser Zoom. Récupéré de <https://uqo.ca/zoom/utiliser-zoom>

OCCOQ (2020). Sécurité de l'application de visioconférence Zoom. Récupéré de <https://www.orientation.qc.ca/communications/actualites/non-classe/securite-de-lapplication-de-visioconference-zoom?fbclid=IwAR1O4fK70GFubTIJ6txxYbtkNagReana6iZs873o5CJqfKGnvUSHrDgKmMw>

Annexe – Information sur les tests psychométriques disponibles

Les tarifs ci-dessous incluent les taxes ainsi que :

- Rencontre de passation en ligne (30 ou 60 minutes, selon le test)
- Coûts liés à la commande du test sur IRP
- Correction des résultats
- Rencontre d'interprétation des résultats (60 ou 90 minutes, selon le test)

Batterie générale de tests d'aptitudes (BGTA)

- Objectif : Mesurer les habiletés cognitives générales et spécifiques
- Tarif : 435\$

Inventaire des styles de personnalité entrepreneuriale (ISPE)

- Objectif : Mesurer les principales caractéristiques entrepreneuriales ainsi que la capacité et le style entrepreneuriaux
- Tarif : 435\$

Inventaire d'intérêts professionnels PROFIL

- Objectif : Mesurer les intérêts dans un contexte d'orientation professionnelle selon la typologie de Holland
- Tarif : 500\$

Échelle intégrative des valeurs de travail (EIVT)

- Objectif : Mesurer les valeurs de travail et dresser un profil exhaustif des critères à utiliser pour évaluer ce qu'on recherche dans un emploi et un environnement de travail
- Tarif : 530\$

Inventaire de personnalité Le Corff (IPLC)

- Objectif : Mesurer la personnalité selon la théorie des cinq facteurs (« Big Five »)
- Tarif : 530\$