

Guide à l'attention des personnes clientes - Télépratique

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 développement de carrière dans ce contexte particulier où la télépratique devient la façon de recevoir vos services.

Émergence récente de la télépratique

L'annonce de mesures d'isolement social par les différents paliers de gouvernement en lien avec la COVID-19 et la fermeture des organismes publics et parapublics ont chamboulé la pratique de plusieurs professionnels de la relation d'aide, dont les conseillères et conseillers en développement de carrière. Plusieurs d'entre eux continuent toutefois d'offrir leurs services. Bien que difficile et nouvelle, cette situation les a encouragés à devenir créatifs et à se pencher sur le sujet de la télépratique.

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.

Je désire continuer de vous soutenir dans vos réflexions et le développement de votre projet de carrière, c'est pourquoi je vous propose une démarche de counseling à distance.

I. 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 (son et caméra fonctionnels, connexion internet suffisante – minimum de 20 Mbps).

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.

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

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 et 2) d'assurer la confidentialité.

Voici les avantages qu'apporte Zoom :

- Facile à utiliser autant pour les conseillers que pour la clientèle, avec une connaissance de base de l'informatique et d'Internet;
- 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;
- 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%.

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 et tous ne sont pas habitués 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 un respect et une bienveillance inchangés en plus de la même attention portée à vos besoins.

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

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

1.4.1 Modalités de rencontre

- 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, soit de 18h à 21h du lundi au vendredi ainsi que de 9h à midi le samedi. 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 un texto au 438 869-4004. En cas d'urgence directe en ligne, veuillez me contacter au numéro précédent.

1.4.2. Modalités de paiement

- Voici les tarifs pour tous les services offerts :
 - 75\$ pour une rencontre de 30 minutes
 - 100\$ pour une rencontre de 60 minutes
- 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.
- Les paiements s'effectuent uniquement par virement Interac à l'adresse courriel sabrina.gendronf@outlook.com.

1.5 Responsabilités et rôles de la conseillère en développement de carrière

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'information 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 ;

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

- 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.

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 :

CARTE DE

MEMBRE

Ordre des conseillers
et conseillères d'orientation
du Québec

Sabrina Gendron-Fontaine

8128	21244-21	2022-03-31
NOM USAGER	NO DE MEMBRE	EXPIRATION

La présente certifie que la personne ci-haut mentionnée est inscrite au Tableau des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec

Sabrina Gendron
SIGNATURE DU MEMBRE

Antoine Jachant, c.o.
SECRÉTAIRE

1600, boulevard Henri-Bourassa Ouest • Montréal (Québec) • H3M 3E2
Téléphone : 514 737-4717 1 800 363-2643 • Télécopieur : 514 737-2172
www.orientation.qc.ca

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

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>