**Guide de l’usager — Télépratique**

**Préparé par Marianne Lê, c.o. et Sarah Mongeau, c.o.**

**Avec la participation de Chantal Lepire, c.o.**

**Canevas modifiable pour les professionnelles et professionnels membres de l’AQPDDC**

Vous avez pris rendez-vous pour un service **d’orientation / employabilité ?**

La personne qui s’occupe de votre dossier offre maintenant les services à distance ?

Ce guide explicatif évoque certaines modalités à respecter pour assurer le bon déroulement de la démarche ainsi que des ressources pour mener à bien votre **processus d’orientation** dans ce contexte particulier où la télépratique devient la façon de recevoir vos services.

**Les circonstances de la pandémie**

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 d’orientation (c.o.) et les conseillères et conseillers en emploi.** Plusieurs d’entre eux continuent toutefois d’offrir leurs services. Bien que difficile et nouvelle, cette situation a encouragé **les c.o** à devenir créatifs et à se pencher sur le sujet de la télépratique.

Dans votre intérêt, à titre de bénéficiaire de **service d’orientation**, nous souhaitons d’abord vous rassurer que le service d’accompagnement sera maintenu tant et aussi longtemps que les conditions le permettent.

**Nos conseillères et conseillers** travaillent à partir de la maison et prennent les dispositions nécessaires afin de vous offrir un accompagnement de qualité et qui répond à vos besoins et objectifs dans le respect de la mission de **l’organisme X** **et de la mission sociale de l’Ordre professionnel dont ils font partie[[1]](#footnote-1).**

**L’organisme X (ou nom de la conseillère et du conseiller en pratique privée)** désire continuer de vous soutenir dans vos réflexions et **le développement de votre autonomie socioprofessionnelle**, c’est pourquoi nous vous proposons une démarche **d’orientatio**n à distance.

***Note aux conseillers :*** *le mot téléorientation peut être changé si vous faites un autre type de pratique. Idées : counseling à distance, coaching à distance, suivis de dossier, etc. À vous d’adapter le document avec ce qui convient le mieux à votre situation et le vocabulaire utilisé dans votre pratique respective.*

***Les éléments en gras*** *dans le texte sont des mises en contexte ou des mots que vous pouvez changer selon votre pratique et qui s’adaptent à votre situation ainsi qu’à celle de l’usager de vos services.*

## Modalités de **téléorientation**

**1.1 Modes de téléorientation**

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 sont celles se rapprochant le plus d’une rencontre en personne et demeure le mode de télépratique privilégié dans le contexte d’une **démarche d’orientation** lorsque les parties concernées ont les outils technologiques appropriés (son et caméra fonctionnels, connexion internet suffisante).

Lors du premier contact avec votre conseillère ou conseiller, vous pourrez convenir du mode de **téléorientation** 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 téléorientation**

Il est primordial d’informer votre conseillère ou conseiller 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 l’informer de la disposition de votre lieu de résidence pour choisir la pièce la plus appropriée pour la démarche.

La conseillère ou le conseiller devra prendre en considération les moyens de communication que vous possédez déjà afin de vous proposer les dispositions qu’elle ou il juge adéquates, compte tenu de votre situation. Elle ou il ne vous demandera pas de vous procurer des équipements supplémentaires, mais évaluera la faisabilité du processus compte tenu des informations transmises. La conseillère ou le conseiller vous proposera et donnera accès à des plateformes gratuites.

Le choix de la plateforme sera fait en fonction de deux aspects : 1) vous permettre d’être à l’aise durant le processus et 2) d’assurer la confidentialité. Il est possible que la plateforme soit déjà sélectionnée par la conseillère ou le conseiller. Le cas échant, elle et il pourra vous expliquer ce choix, ses avantages et inconvénients.

Les logiciels ou plateformes privilégiés permettent notamment de créer une salle de rencontre virtuelle à usage unique, parfois avec un mot de passe et d’intégrer un rendez-vous dans votre agenda électronique et de cliquer sur le lien à l’heure prévue.

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).* Votre conseillère ou conseiller prendre le temps de discuter avec vous de ces différents outils.

***Note aux c.o :*** *L’OCCOQ ne se range pas officiellement derrière une technologie en particulier. Elle demande toutefois à l’utilisateur (conseiller ou conseillère) d’informer les clients des différents enjeux liés à la télépratique (notamment la confidentialité des données) et de l’inclure dans le consentement initial ou modifié (si la télépratique survient en cours de processus).*

**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-même et votre conseillère ou conseiller 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 faire normal qu’un certain temps puisse être nécessaire pour être confortable, précisément si vous avez peu d’expérience avec la visioconférence. Votre conseillère ou conseiller pourra 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, votre conseillère ou conseiller mobilise les mêmes compétences et vous offre un service équivalent (avec quelques adaptations selon la situation). Elle ou il 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 **téléorientation** qui vous convient le mieux et tester différentes plateformes pour valider votre aisance. Vous pourrez poser toutes les questions nécessaires à la démarche de façon globale, plus précisément dans ce cas particulier de la **téléorientation,** avant même de donner votre consentement à la démarche.

Une fois que le cadre des rencontres sera abordé et discuté, vous pourrez valider si l’approche de votre conseillère ou conseiller 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 (oralement ou à l’écrit, selon le matériel disponible et l’aisance de chacune et chacun).

**1.4 Vos responsabilités en tant que cliente et client en téléorientation**

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 (voir les paramètres recommandés dans la section *Ressources*) *;*
* 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 votre **conseillère et conseiller** afin de prévoir des modalités qui correspondent mieux à votre situation. Les modalités de **téléorientation** peuvent être révisées à tout moment dans le processus.

**Suggestions de modalités pouvant être ajoutées de façon volontaire à ce document** (selon l’aisance ou les dispositions personnelles et professionnelles de la conseillère ou du conseiller). Sentez-vous libre d’en ajouter d’autres selon vos besoins.

* Le temps de rencontre reste fixe. Le rendez-vous de \_\_\_ minutes 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.).
* 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 au début.
* Votre **conseillère et conseiller** est accessible uniquement durant les heures d’ouverture du bureau, soit de \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Il est idéal de prendre rendez-vous même pour un appel téléphonique pour s’assurer de la disponibilité de votre conseillère ou conseiller.
* Offrez également un numéro de téléphone additionnel dans l’éventualité d’une urgence directe en ligne (p. ex., membre de la famille, conjoint-e, médecin de famille...).
* Informez votre **conseillère et conseiller** si vous ne pouvez pas vous présenter ou n’êtes pas en mesure d’utiliser la technologie proposée.
* Modalités de paiement à ajouter

**1.5 Responsabilités et rôles de votre conseiller ou conseillère**

**Votre c.o.** **appartenant à un Ordre professionnel, a le devoir et l’obligation de s’assurer que ce que vous lui transmettez demeure confidentiel, en vertu de son code de déontologie.** Vous pouvez obtenir plus d’information sur ce code en consultant la section *Ressources* du présent document.

Votre conseillère et conseiller prendra toutes les précautions nécessaires en ce sens et fera le nécessaire pour assurer le bon déroulement des séances de **téléorientation.** Voici les précautions qu’elle ou il prendra :

* Éliminer toute source de distraction et d’interruption ;
* **Vous montrer son permis de pratique. Vous pouvez également vérifier son nom au tableau des membres de son ordre professionnel, le cas échéant** ;
* 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.

**1.6 Notions sur la confidentialité**

Afin de respecter le climat de confiance que votre conseillère et conseiller 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 d’orientation** sont, comme à l’habitude, maintenus dans un endroit sécuritaire et non accessible par d’autres personnes que la conseillère et le conseiller. Vous pouvez vous renseigner sur la façon dont votre conseillère et conseiller conserve ses dossiers.

Si l’enregistrement devient nécessaire (par exemple durant une simulation d’entrevue avec rétroaction prévue), il sera important de donner un consentement 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>

Vérifier si votre conseiller est membre de l’OCCOQ avec le tableau de l’Ordre : <https://www.orientation.qc.ca/repertoire-des-membres>

**2.2 Valider la vitesse de sa connexion internet**

Vérifiez votre connexion internet ici :

<https://www.speedtest.net/>

Recommandations de Skype pour la bande passante (à titre indicatif) :

<https://support.skype.com/fr/faq/fa1417/quelle-est-la-quantite-de-bande-passante-necessaire-a-skype>

**2.3 Outils de** **Visioconférence**

* Webex — <https://www.webex.com/fr/index.html>
* Zoom — <https://zoom.us/>

L’OCCOQ a émis un avis sur la plateforme de visioconférence Zoom <https://www.orientation.qc.ca/communications/actualites/non-classe/securite-de-lapplication-de-visioconference-zoom?fbclid=IwAR1O4fK70GFubTIJ6txxYbtkNagReana6iZs873o5CJqfKGnvUSHrDgKmMw>

* Clicpro — <https://clicpro.net>
* Microsoft Teams —<https://products.office.com/fr-ca/microsoft-teams/group-chat-software>
* Adobe Connect —<https://www.adobe.com/fr/products/adobeconnect.html>
* Google Hangouts — <https://gsuite.google.fr/intl/fr/products/meet/>

**2.4 Partage de documents**

* Google Drive (nécessite une adresse Google) — <https://www.google.com/drive/>
* ICloud - (pour les utilisateurs Apple) - <https://www.icloud.com/>
* Dropbox — https://[www.dropbox.com](http://www.dropbox.com)
* We transfer (fichier volumineux) — <https://wetransfer.com/>
1. Ordre des conseillers et conseillères d’orientation du Québec, (2020). Missions et valeurs. Consulté à l’adresse : <https://www.orientation.qc.ca/lordre/mission-et-valeurs> [↑](#footnote-ref-1)