

PRESTATION DE SERVICES À L'AIDE DES TECHNOLOGIES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES PERSONNES PROFESSIONNELLES EN DÉVELOPPEMENT ET COUNSELING DE CARRIÈRE

Ce document vise à fournir des indications pour la prestation de services à l'aide des technologies des télécommunications, comme la visioconférence interactive ou le téléphone auprès de personnes clientes en contexte de développement et counseling de carrière¹. Son contenu s'appuie sur les bonnes pratiques en la matière proposées par l'American Psychological Association (APA) et l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ). Il importe toutefois de noter que le contenu abordé ne représente pas l'ensemble des enjeux ou cas de figure qu'il est possible de rencontrer lors de la prestation de services à l'aide des technologies des télécommunications.

Pour s'assurer de la qualité d'un service d'intervention direct en temps réel (synchrone) à l'aide de technologies des télécommunications, la personne conseillère en développement et counseling de carrière doit au préalable se poser les questions suivantes. Bien que ces questions s'adressent davantage à l'intervention en visioconférence, certaines d'entre elles concernent également l'intervention à l'aide d'un téléphone fixe, sans fil ou cellulaire.

1. ÉVALUATION DE CONDITIONS D'INTERVENTION ET DE RISQUES

- La personne conseillère s'est-elle assurée de vérifier l'identité de la personne cliente ?
- L'état psychologique (somatique, cognitif, affectif, comportemental en regard du contexte) permet-il à la personne cliente de participer efficacement à la rencontre ?
- Les enjeux culturels et langagiers permettent-ils une prestation de service ajustée aux besoins des deux parties ?
- La personne conseillère s'est-elle assurée d'installer un climat lui permettant à elle, comme à la personne cliente, d'être le plus possible soi-même², malgré le cadre technologique ?
- La personne conseillère a-t-elle un plan d'ajustement en cas de difficultés techniques, de situations imprévues ou d'urgence au cours de la rencontre ?
- La personne conseillère a-t-elle pris en compte les lois et règlements pouvant s'associer au contexte de la rencontre? Au besoin, la personne conseillère a-t-elle pris connaissance des clauses de sa police d'assurance professionnelle pour ce type d'intervention ?
- La personne conseillère peut-elle, en cas de crise ou de risque à la sécurité de la personne cliente, ou encore, dans des cas nécessitant une référence, lui fournir les ressources disponibles à proximité de l'endroit où elle se trouve, sinon l'informer de la disponibilité de ressources appropriées dans une situation urgente d'intervention ?

¹ Les personnes stagiaires et conseillères qui interviennent ailleurs qu'au Québec ou auprès de clientèles à l'extérieur de la province doivent s'assurer de respecter les juridictions propres à ces territoires.

² Soi-même veut dire ici que la personne cliente arrive à s'exprimer librement et que la personne conseillère arrive à intervenir selon les bonnes pratiques en développement et counseling de carrière.

2. ÉVALUATION DE CONDITIONS ET DE DISPOSITIONS PERSONNELLES

- La personne cliente et la personne conseillère sont-elles confortables avec l'utilisation de la technologie, de la connexion jusqu'à la fin de la rencontre ?
- La personne cliente a-t-elle besoin de soutien préalable pour la connexion et l'usage du système technologique de communication employé ?
- Est-ce que la modalité d'intervention retenue par la personne conseillère est compatible avec les équipements et les autres logiciels ou applications de la personne cliente ?
- La santé psychologique ou physique de la personne cliente, incluant le risque suicidaire, peut-elle être adéquatement encadrée par la personne conseillère ? Au besoin, est-ce qu'un plan d'urgence a été mis en place, notamment si on soupçonne des idées suicidaires chez la personne cliente ?

3. ÉVALUATION DE CONDITIONS TECHNOLOGIQUES ET RÉSIDENTIELLES

- La personne cliente dispose-t-elle de ressources technologiques matérielles adéquates pour participer à une rencontre en visioconférence ou au téléphone ?
- Les installations de la personne conseillère et de la personne cliente permettent-elles d'assurer la confidentialité, la tranquillité et la sécurité nécessaires à la conduite de la rencontre ?
- La rencontre se déroule-t-elle, tant du côté de la personne cliente que de la personne conseillère, à partir d'une connexion internet privée et dont l'accès implique un mot de passe, de manière à limiter les risques de piratage ?
- Est-ce que l'application retenue pour mener la rencontre en visioconférence fait appel au cryptage des données afin de protéger la confidentialité des informations échangées ?
- La personne conseillère s'est-elle assurée, en contexte de visioconférence, de vérifier la localisation du serveur de traitement et de sauvegarde des données échangées avec la personne cliente, puis, au besoin, de lui faire part des limites à cet effet et de l'inclure dans le formulaire de consentement ?
- La personne cliente et la personne conseillère disposent-elles d'un espace physique adéquat à la réalisation d'une rencontre en visioconférence en privée ?
- La personne conseillère s'est-elle assurée auprès de la personne cliente que l'environnement physique de cette dernière puisse lui permettre d'être seule dans la pièce, sans distraction, s'il y a lieu de débrancher le téléphone, de ne pas répondre à la porte, etc.
- La personne conseillère et la personne cliente se sont-elles assurées de fermer tous les outils et applications informatiques sans lien avec l'objectif de la rencontre ?
- La luminosité et la clarté de l'image, tant celle de la personne conseillère que celle de la personne cliente, sont-elles suffisantes pour assurer un contact visuel adéquat étant donné le contexte du service offert ?
- Le positionnement de la caméra permet-il de rendre bien visibles le visage et au besoin, les autres parties du corps nécessaires à la réalisation de la rencontre ?
- Les éléments présents à l'image, tant de la personne conseillère que de la personne cliente, constituent-ils des distractions pour les deux parties ?
- La qualité de l'image et du son est-elle adéquate et synchronisée en temps réel (sans décalage) ?

4. ÉVALUATION DES INFORMATIONS TRANSMISES

- Les conditions et les limites rattachées aux services technologiques employés sont-elles clairement communiquées à la personne cliente, de même que comprises et consenties par cette dernière ?
- La personne conseillère a-t-elle discuté des avantages et des inconvénients liés à la prestation de services à l'aide des technologies des télécommunications avec la personne cliente ?
- La personne conseillère s'est-elle assurée d'obtenir un consentement libre et éclairé écrit de la part de la personne cliente pour les différents modes de prestations de services à l'aide des technologies des télécommunications ?
- La personne conseillère a-t-elle abordé les questions relatives aux modalités de paiement (s'il y a lieu) des rencontres de consultation en ligne, préalablement à la tenue de celles-ci ?
- La personne conseillère s'est-elle assurée de l'interdiction d'enregistrer la rencontre sans l'autorisation formelle et écrite des deux parties ?
- La personne conseillère s'est-elle assurée d'établir des modalités de sécurité suffisante pour assurer la confidentialité de données transmises par courriels et autres modes d'échanges de contenus personnels ?
- En cas d'utilisation d'instruments d'évaluation administrés en ligne, la personne conseillère s'est-elle assurée de leurs qualités psychométriques et de la confidentialité des informations recueillies et des résultats communiqués ?
- La personne conseillère s'est-elle entendue avec la personne cliente concernant les modalités d'échange (téléphone, courriel, message texte) et de suivi (p. ex., délais de réponse) ?

Téléphone (fixe, sans fil, cellulaire)

Si vous employez un téléphone pour faire vos interventions, il est recommandé d'utiliser un casque d'écoute ou des écouteurs avec microphone. Il est également recommandé d'utiliser un téléphone fixe plutôt qu'un téléphone sans fil ou cellulaire, car les communications peuvent être plus facilement interceptées. Enfin, il est important d'effacer le numéro de téléphone des personnes clientes une fois la communication terminée et de les inviter à faire de même.

SOURCES DE RÉFÉRENCE

American Psychological Association (s.d.). Office and technology checklist for telepsychological services. Récupéré de <https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/telepsychological-services-checklist>

Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec (2020). Guide de l'usage des technologies numériques en orientation. Montréal : OCCOQ. Récupéré de https://www.orientation.qc.ca/files/GuideUsageTechno_OCCOQ_web.pdf