

Ordre  
des conseillers  
et conseillères  
d'orientation



et des  
psychoéducateurs et  
psychoéducatrices  
du Québec

UN ORDRE DEUX PROFESSIONS

# en pratique

Exercice professionnel  
de L'ORIENTATION

NUMÉRO  
septembre 2010

13

## Le cybercounseling : quand le face à face prend ses distances





# Guide pour s'orienter

**UN  
QUESTIONNAIRE  
EN LIGNE**

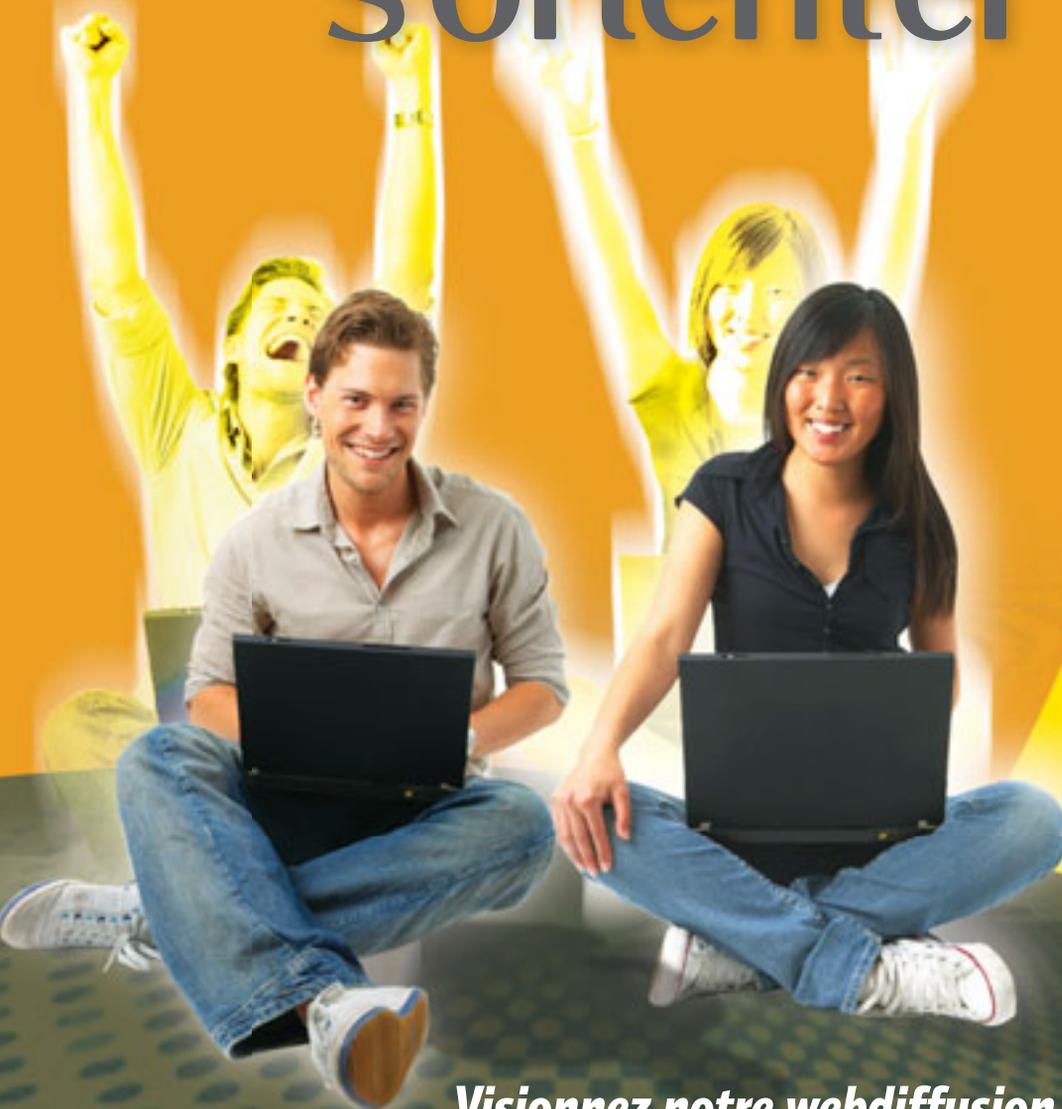
**qui dresse  
un bilan  
de la situation  
du jeune**

- + Un rapport détaillé des résultats
- + Une interprétation personnalisée
- + Des pistes d'actions

**À  
SURVEILLER  
automne  
2010!**

Le questionnaire  
en ligne GPS  
«Éducation des  
adultes»

Le questionnaire  
en ligne GPS  
«Décisionnel»



*Visionnez notre webdiffusion :*

**[www.septembre.com/webdiffusion-gps](http://www.septembre.com/webdiffusion-gps)**

**Septembre**  
éditeur



## Sommaire

- 1** Billet du président
- 2** Ça, c'est notre profession aujourd'hui!
- Chronique de la directrice générale adjointe
- 3** Une profession, un ordre, une identité
- LES ARTICLES**
- 5** Le cybercounseling : quand le face à face prend ses distances
- 7** Enjeux juridiques de l'intervention à distance du conseiller d'orientation
- 9** Un regard sur le counseling à distance en terme d'efficacité et d'alliance thérapeutique
- 15** Pour un usage éthique et professionnel des outils psychométriques en ligne
- 19** Développer un portail de consultation professionnelle à distance : la petite histoire du [www.aideenligne.ca](http://www.aideenligne.ca)
- Vie professionnelle
- 24** Choisir sa vie : la fin d'une très belle aventure
- Vie universitaire
- 27** Travaux de recherche de la relève étudiante

### en pratique

*en pratique*, le magazine professionnel des conseillers et conseillères d'orientation, est publié deux fois par année, en janvier et en août, par le secteur orientation de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (OCCOPPQ). Tiré à 2800 exemplaires, il se veut un véhicule unique de transmission des pratiques professionnelles québécoises en orientation.

### Comité du magazine

Organe directeur de l'édition du magazine, ce comité détient un pouvoir décisionnel sur le contenu. Il regroupe le chargé d'affaires professionnelles, Richard Locas, c.o., la coordonnatrice aux communications, Diane Tremblay, c.o., et la directrice générale adjointe, Martine Lacharité, c.o.

### Coordonnatrice de la production

Diane Tremblay, c.o.

Collaboration régulière : les centres de recherche en orientation

Mise en pages et illustration de la page couverture

Haus Design Communications

### Impression

LithoChic

Correctrice d'épreuves

Mélanie Chagnon

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le but d'alléger le texte. Tous les textes ne reflètent pas forcément l'opinion de l'Ordre et n'engagent que leur auteur. Les articles peuvent être reproduits à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010; Bibliothèque nationale du Canada : ISSN 1713-6253. Convention de la Poste-Publications # 1451669. Retourner toute correspondance non livrable au Canada à :

### OCCOPPQ

1600, boul. Henri-Bourassa O., bur. 520  
Montréal (Québec) Canada H3M 3E2  
Tél. : 514 737-4717, 1 800 363-2643

[www.orientation.qc.ca](http://www.orientation.qc.ca)

Information

[dtremblay@occoppq.qc.ca](mailto:dtremblay@occoppq.qc.ca)

Ce périodique est produit sur serveur vocal par :  
Audiothèque pour personnes handicapées  
de l'imprimé du Québec

Québec : 418 627-8882

Montréal : 514 393-0103

Ordre  
des conseillers  
et conseillères  
d'orientation



et des  
psychoéducateurs et  
psychoéducatrices  
du Québec

SECTEUR ORIENTATION



## Ça, c'est notre profession aujourd'hui!

**Laurent Matte, c.o.**  
président, secteur orientation

« On sent que ça bouge! » J'ai souvent entendu ce commentaire depuis trois ans. Ce qui me réjouit parce que je souhaite vraiment que nous formions une communauté professionnelle vivante. Mais cette année, vraiment, on voit que ça bouge! Ce ne sont pas seulement des impressions, mais des réalisations bien concrètes qui témoignent de notre vigueur.

- Nous allons constituer cet automne un ordre propre à la profession de conseiller d'orientation; après avoir accueilli la profession de psychoéducateur et partagé un ordre commun pendant dix ans, nous poursuivons chacun notre chemin de façon autonome, ce qui plaît visiblement aux c.o. qui y voient une occasion de consolider leur identité professionnelle.
- Le gouvernement du Québec a modifié, dans le cadre du projet de loi 21 (adopté en juin 2009), le statut de notre profession qui n'a plus simplement un titre exclusif; elle se voit confier des activités réservées partagées, dont la psychothérapie, dans le cadre d'un champ de pratique plus complet et plus actuel.
- Nous avons formulé ensemble notre propre vision de ce que nous apportons à la société québécoise à travers un énoncé de pertinence sociale, une manière d'affirmer la valeur de cette identité collective.
- Cette année, plus de 150 bénévoles ont pris part à l'action collective de l'Ordre et ont contribué à la réalisation de projets ou d'événements.
- Le membership de l'Ordre a repris, lentement mais résolument, une tendance à la hausse. Les arrivées compensent les départs (ceux à la retraite). Des membres qui nous avaient quittés reviennent et plus de finissants joignent nos rangs.
- L'Ordre fait davantage entendre la voix des c.o., entre autres par le volet médiatique de la Semaine québécoise de l'orientation et par la plateforme qu'il a entretenue chaque semaine pendant un an sur les ondes de Radio Ville-Marie, qui a été l'occasion de mettre en valeur les expertises variées et pertinentes d'une quarantaine de collègues.
- Nos prises de position nous ont valu notamment d'être inclus comme partenaire dans la politique du gouvernement du Québec pour l'intégration des personnes handicapées. Nous ne passons pas inaperçus.
- Notre campagne auprès du milieu scolaire nous a permis de ressortir d'une certaine « ombre », d'apparaître comme un groupe qui sait où il va et de resituer l'orientation par rapport aux besoins fondamentaux des personnes et de la société.
- Nous avons consolidé nos liens avec nos partenaires : la Fédération des comités de parents du Québec qui s'implique cette année dans la Semaine québécoise de l'orientation; la Fédération des commissions scolaires du Québec avec qui nous partageons des préoccupations pour l'utilisation optimale des c.o.; l'AQISEP; la Société québécoise de psychologie du travail et des organisations; l'Office des personnes handicapées du Québec, le *Canadian Education and Research Institute for Counselling* et d'autres...
- Nous avons développé une gestion par projet avec partenariats financiers et avons été chercher cette année plus de 90 000 \$ de subventions et commandites, permettant ainsi des réalisations comme le Guide d'évaluation en orientation, la Communauté virtuelle de partage et la Semaine québécoise de l'orientation, sans avoir à augmenter les cotisations des membres.
- Nous avons confirmé notre leadership sur la scène canadienne, que ce soit en tant que première juridiction à avoir réglementé la profession (plusieurs autres provinces souhaitent suivre notre exemple) ou par l'implication de notre communauté scientifique à des événements interprovinciaux où la voix française est non seulement de plus en plus présente, mais associée, dans le monde anglophone, à une très grande qualité professionnelle et scientifique.
- Nous, les 2 300 c.o., avons offert des services professionnels à des dizaines de milliers de Québécois, à différents moments de leur vie, leur permettant d'aller au-delà de leurs difficultés, de prendre du pouvoir sur leur vie, d'être les bâtisseurs de leur propre destinée, au cœur d'un monde complexe et changeant.

Ça, c'est notre profession aujourd'hui! En étant conseiller d'orientation, vous faites partie de ce groupe. Ce qui se passe dans votre milieu nous concerne tous. Vos difficultés concrètes sont un défi collectif. Vos succès et vos réalisations personnelles font partie de notre force.

Voilà ce que l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec sera en mesure d'offrir à nos concitoyens, pour faire du travail un moyen d'accomplissement à la fois individuel et collectif. Voilà des fondements solides pour la protection du public!



## Une profession, un ordre, une identité

**Martine Lacharité, c.o.**  
directrice générale adjointe

On en parle depuis bientôt trois ans et nous voilà arrivés... ou presque. L'Ordre, pour le secteur orientation, retrouve son statut d'avant 2000. Pour se faire, le gouvernement devait, parce que nous sommes une entité légale, exclure par décret les psychoéducateurs de l'Ordre et créer par lettres patentes l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. Cet automne, 10 ans après l'intégration des psychoéducateurs, nous redeviendrons légalement l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. Le 16 septembre 2010, se tenait donc à Montréal la dernière Assemblée générale annuelle de l'OCCOPPO.

Pour se préparer et être fin prêt pour ce changement, des énergies ont été déployées pour réaménager nos locaux. Ceux-ci seront aménagés dans le même édifice (1600, boul. Henri-Bourassa Ouest) et nous partagerons, avec l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices, des espaces communs (salle de formation, rangement, cuisine, etc.) afin d'amoindrir les coûts. De plus, nous vous proposons une nouvelle identification visuelle que vous retrouverez sur les outils promotionnels de la Semaine québécoise de l'orientation (SQO) qui aura lieu du 7 au 13 novembre 2010 et qui s'adresse cette année particulièrement aux parents. Pour cet événement, la Fédération des comités de parents du Québec devient un partenaire majeur. Nous souhaitons une grande collaboration de la part des c.o. de tout le Québec qui pourront avoir accès à une conférence clé en main pour les parents. Celle-ci est maintenant disponible à la section des membres du site Web (onglet SQO) et peut être utilisée telle quelle ou modifiée selon les besoins des différents milieux.

### Un plan d'action de transition pour 2010-2011

Prenant en compte toutes les démarches reliées à la séparation, notre plan d'action 2010-2011 en est un de transition. Il faut donc continuer d'assumer notre mandat de protection du public et mener à terme les projets en cours, tous plus importants les uns que les autres. Il nous faut poursuivre le travail d'appropriation de l'énoncé de pertinence sociale, finaliser le guide d'évaluation, qui sera accompagné d'un calendrier de formation continue et proposé aux c.o. de toutes les régions du Québec. De plus, nous devons compléter les actions entreprises à l'intérieur de la stratégie pour l'orientation au secondaire, poursuivre la mise à jour et le développement de la Communauté virtuelle de partage et mettre sur pied un programme d'accueil et d'insertion socioprofessionnelle des

nouveaux membres, travail fait en collaboration avec les universités. Déjà, il y a beaucoup de pain sur la planche et il ne faut pas, non plus, oublier l'ensemble des activités récurrentes qui sont au cœur de notre mandat (l'admission, l'inspection professionnelle, l'élaboration du programme de formation continue, la coordination des différents groupes de travail).

Sur le plan des activités de communication, nous souhaitons rester en contact avec vous via le *cyberbulle*, notre bulletin électronique actuel. Toutefois, sa facture visuelle et son nom seront évidemment revus afin de vous en offrir un tout nouveau dès l'automne. Pour ce qui est du magazine, nous avons convenu de ne pas publier l'édition de janvier 2011. Cela nous permettra de revoir son « look », son nom, son contenu, ses chroniques et de vous présenter un magazine rafraîchi, revampé et toujours pertinent (première parution en août 2011). Le site Web de l'Ordre aura aussi une nouvelle facture visuelle autant pour la section publique que pour celle qui vous est réservée. Graduellement, nous voulons aussi réviser son contenu et le rendre un peu plus interactif.

### Le projet de loi 21

Les travaux entourant la mise en vigueur du projet de loi 21 sont déjà bien amorcés. Le guide explicatif de la loi sera bientôt terminé. Rappelons que ce guide s'adresse d'abord et avant tout aux employeurs et aux différents milieux qui devront se soumettre à cette loi suite à sa mise en vigueur. Le Forum des répondants, composé des différents représentants d'employeurs et d'ordres professionnels, travaillera de concert afin que la mise en vigueur de la loi se fasse le plus harmonieusement possible et que l'objectif principal visé par cette loi soit respecté, c'est-à-dire la protection des clientèles vulnérables.

De plus, le Conseil interdisciplinaire sur la psychothérapie a entrepris ses travaux et devra finaliser la réglementation pour la pratique de la psychothérapie. De notre côté, nous devons aussi finaliser et faire entériner la réglementation permettant aux c.o. d'exercer l'activité d'évaluation du trouble mental, activité qui nous est réservée ainsi qu'aux psychologues.

Avec la mise en vigueur de cette loi et la publication du guide explicatif, nous aurons à préparer un plan de communication spécifique pour rejoindre le public, les employeurs des c.o., nos partenaires et nos collaborateurs. Ce plan nous permettra de poursuivre le travail d'information et de sensibilisation déjà entrepris par l'Office des professions.



Pour vous, les conseillers d'orientation, l'appropriation des activités réservées, la mise à jour de vos compétences, les ajustements dans vos milieux de travail seront les défis importants à relever. Soyez assurés que nous serons présents pour vous épauler, vous supporter en étant à l'écoute de vos besoins, en vous fournissant les informations le plus rapidement possible et en vous offrant des activités de formation continue pertinentes. De plus, nous devons établir des lignes directrices spécifiques pour la pratique de l'orientation en lien avec les activités réservées.

### La planification stratégique de l'Ordre

En mars 2010, le secteur orientation du Conseil d'administration de l'OCCOPPQ a entrepris une importante démarche de planification stratégique pour la période 2011-2014. Un comité, composé de Laurent Matte, Lucie Lamarche, Josée Landry, Érick Beaulieu et moi-même, a comme mandat de structurer la démarche, d'identifier les acteurs à consulter, d'effectuer des recherches au besoin et de soutenir les mem-

bres du CA dans cette réflexion. L'échéancier prévoit l'adoption du plan stratégique 2011-2014 qui contiendra les grandes orientations en lien avec notre mission et nos valeurs en tenant compte de l'environnement sociopolitique et de notre capacité organisationnelle. Ce plan devrait être adopté en décembre 2010 nous permettant d'élaborer le premier plan d'action de l'Ordre des c.o. du Québec pour 2011-2012.

Ouf! que de projets et de beaux défis à relever. On devra obligatoirement faire appel à notre capacité à gérer les changements et les transitions. L'équipe du siège social et nos nombreux bénévoles sont déjà pleinement engagés dans cette démarche et se retroussent les manches pour livrer la marchandise dans les délais prescrits et atteindre les objectifs fixés pour les différents projets en cours.

Ça bouge rapidement... consultez votre *cyberbulle* et visitez régulièrement le site Web, section des membres, pour être au fait des changements et pour suivre l'évolution des différents chantiers en cours.

## Bienvenue aux nouveaux membres, conseillers et conseillères d'orientation, depuis le 13 novembre 2009

BASTIEN, Patrice (III)  
BEAUCHESNE, Marie (II)  
BOLDUC, David (VI)  
CLOUTIER, Isabelle (II)  
DELARUE, Marie-Pierre (V)  
DESROCHES, Catherine (VI)  
EINAGEL, Stéphanie (V)  
FILLION, Véronique (IV)  
FORTIER, Marie-Pier (V)  
FORTIER, Marie-Michelle (VII)  
GANGAROSSA, Diane (V)  
GENDRON, Pierre-Alix (II)  
GIRARD, Michelle-Andrée (IV)  
GOURDES-VACHON, Élise (II)  
JOANIS, France-Andrée (VII)  
LAFRANCE, Josianne (VI)  
LAMPRON, Stéphanie (V)  
LANGIS, Soline (III)  
LARIVIÈRE-BOUVETTE, Audrey (III)  
LAZURE, Catherine (IV)

LEGOUIX, Caroline (VI)  
LEMAY, Nadine (II)  
LEMIEUX, Josée (II)  
LEPAGE, Catherine (II)  
VANDETTE, Line (VII)  
LORUSSO, Geneviève (II)  
MAHER, Sylvain (VI)  
DION, Marjolaine (III)  
LÉVY, Mélissa (V)  
MONTCALM, Martin (IV)  
NDIAYE, Mariétou (V)  
PARÉ, Karine (II)  
PEOVER, Julia (V)  
QUINN, François (II)  
READ, Lara (V)  
SAUCIER, Hélène (V)  
SCOTT, Emily (V)  
TONNER, Candace Elizabeth (V)  
TURCOTTE, Marie-Pier (IV)  
YERGEAU, Éric (IV)

Au 28 mai 2010, l'Ordre comptait 2 241 conseillers d'orientation et 191 étudiants associés.

## Radiations

SOYEZ AVISÉS QU'AU 28 MAI 2010, LE NOM DES PERSONNES SUIVANTES N'APPARAÎT PAS AU TABLEAU DES MEMBRES DE L'OCCOPPQ. PAR CONSÉQUENT, ELLES NE PEUVENT PORTER LE TITRE DE CONSEILLER D'ORIENTATION, ORIENTEUR, GUIDANCE COUNSELOR, VOCATIONAL GUIDANCE COUNSELOR. CEPENDANT, CES PERSONNES ONT PEUT-ÊTRE RÉGULARISÉ LEUR SITUATION DEPUIS. AUSSI, NOUS VOUS INVITONS À EN FAIRE LA VÉRIFICATION AUPRÈS DE L'OCCOPPQ.

AMANE, Amira  
BARNES, Beverley  
BEAUREGARD, Marcel  
BÉLANGER, Jeanne  
BÉLANGER, Peter  
BÉRUBÉ, Benoît  
BETTY, Donald  
BILODEAU, Sylvie  
BOUCHER, Josée  
BOURDAGES, Monique  
BOURGEOIS, Francine  
BOUTIN, Marc  
TONNER, Candace Elizabeth (V)  
TURCOTTE, Marie-Pier (IV)  
YERGEAU, Éric (IV)

DESSAIVRE, Gervaise  
FEDER, Ruth  
FERLAND, Sandra  
FORTIN, Pascale  
GIGUÈRE, Michel  
GIRARD, Manon  
GOSSELIN, Chantal  
GRÉGOIRE, Annie  
HUDON, Céline  
KATSIKAS, Panagiota Yota  
KRAUSE, Laurence  
LABERGE, Geneviève  
LABRECQUE, Marie-Jo  
LAFERRIÈRE, Pierre  
LALANCETTE, Marie-France  
LANGLOIS, Claude  
LARIVIÈRE, Ève  
LE ROUX, Madeleine  
LEMAY, Germain  
LESSARD, Katy  
OUELLET, Madeleine  
OUELLET, Roger

PATENAUDE, Véronique  
PÉPIN, Michel  
RATELLE, Patricia  
RAYMOND, Anne-Marie  
RHEAULT, François  
ST-PIERRE, Marie-Josée  
SYLVAIN, Marielle  
VILLENEUVE, Jeanne



# Le cybercounseling : quand le face à face prend ses distances



**Richard Locas, c.o.**  
chargé d'affaires professionnelles,  
OCCOPPQ

## Quelques croyances et opinions diverses concernant le counseling à distance

- Le vrai counseling, c'est celui face à face où il y a un vrai contact humain et chaleureux. C'est la condition essentielle au développement de l'alliance thérapeutique.
- L'utilisation du clavardage (chat) est un bon moyen pour l'intervention à distance.
- Les tests en ligne sont efficaces, fiables et faciles d'utilisation. Ils permettent souvent d'avoir un rapport d'interprétation presque instantanément.
- Notre Code de déontologie prohibe l'utilisation de technologies électroniques ou informatiques dans le cadre de notre pratique professionnelle.
- Avec l'avènement des nouvelles technologies telles que Skype, il est facile de faire des entrevues de counseling à distance, sans autre tracas.

Ce numéro du magazine vous présente un dossier d'actualité qui propose quelques pistes de réflexion sur les différents modes d'intervention à distance. Tout comme les technologies de l'information et des communications (TIC) qui progressent et évoluent à une vitesse fulgurante, la réflexion sur l'efficacité et les aspects éthiques des pratiques professionnelles de la relation d'aide à distance sont également en mouvance. C'est aussi un champ de recherche en développement ainsi qu'un défi de pratique professionnelle à relever.

Nous vous proposons une réflexion selon trois angles distincts. Tout d'abord, M<sup>re</sup> Julie Martin, conseillère juridique, soulève différents aspects déontologiques et légaux qui sont en lien avec l'offre de services professionnels à distance. Pour leur part, la professeure à l'UQAM, Cynthia Martiny et son étudiant, Martin Lesage, présentent une revue de littérature de différentes recherches portant, notamment, sur l'efficacité de l'intervention thérapeutique à distance. Le professeur à l'UQAM, Simon Grégoire, attire notre attention sur l'utilisation des tests en ligne et nous présente 12 recommandations afin de nourrir notre réflexion.

De plus, l'article d'Anick Demers, directrice de la recherche Aide en Ligne Groupe Conseil, illustre concrètement l'épopée du développement d'une plateforme sécurisée d'intervention en ligne où différents professionnels offrent des services à distance.

Finalement, qu'on soit de type « techno » ou de type « péquenaud », il n'en demeure pas moins que la possibilité d'offrir des services de counseling d'orientation à distance est une réalité qui mérite qu'on s'y penche sérieusement.

Bonne lecture.



## **TOUS ENSEMBLE** POUR LA RÉUSSITE SCOLAIRE ET SOCIALE DE NOS ÉLÈVES

C'est avec une immense confiance que je salue le travail de tous les conseillers et conseillères d'orientation du Québec, en particulier ceux du milieu scolaire. Je suis consciente des défis que vous devez relever chaque jour et qui se renouvellent sans cesse. Votre rôle d'accompagnement auprès des élèves est crucial dans leurs succès sur le plan scolaire et social, et par la qualité de votre travail, vous nous démontrez à quel point vous l'avez compris.

L'orientation scolaire et professionnelle est d'une importance majeure dans notre société. Que ce soit pour amener les élèves à s'engager dans un cheminement scolaire qui leur est significatif, leur permettre d'identifier et de mettre en valeur leurs talents et leurs aptitudes, de faire des choix éclairés qui correspondent à leur personnalité, de se développer et de vivre les différentes transitions de la vie de façon agréable et avec confiance, votre travail est, et demeure, un gage de réussite pour eux.

Le soutien que vous offrez aux enseignants et enseignantes, aux directeurs et directrices d'école et aux parents, ainsi que les précieux conseils que vous prodiguez aux élèves font que votre travail est grandement apprécié.

Merci à toutes et tous pour votre apport considérable à l'avenir de notre société!

La ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

MICHELLE COURCHESNE





# Enjeux juridiques de l'intervention à distance du conseiller d'orientation



**Me Julie Martin**  
conseillère juridique

Les conseillers d'orientation se questionnent de plus en plus sur les impacts possibles de l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) sur leur pratique. L'usage du téléphone ou du courrier électronique fait désormais partie de la pratique courante. La question de l'intégration du clavardage ou encore des systèmes de vidéoconférence comme outils d'intervention est également soulevée. Est-ce bien cela le début de l'ère du *téléconseilling*? Il semblerait que oui. L'utilisation des TIC pourrait dorénavant être envisagée pour rejoindre par exemple certaines personnes qui ont une mobilité réduite, qui souffrent de phobie sociale ou encore pour poursuivre le suivi avec un client qui séjournerait à l'étranger.

L'intervention à distance du conseiller d'orientation pourrait être incluse dans la notion de télésanté. Il existe plusieurs définitions de la télésanté, mais mentionnons que le législateur québécois a décidé de retenir celle incluse dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 108.1) :

« On entend par “services de télésanté” une activité, un service ou un système lié à la santé ou aux services sociaux, pratiqué au Québec, à distance, au moyen des technologies de l'information et des communications, à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Toutefois, cette expression ne comprend pas les consultations par téléphone. »

Précisons que cette définition est la seule qui existe actuellement dans les lois du Québec, mais son application est limitée au réseau de la santé et des services sociaux. Cette définition est assez large pour inclure les services offerts à distance par un conseiller d'orientation œuvrant entre autres dans un CLSC ou un centre de réadaptation<sup>4</sup>. La pratique de la télésanté dans des milieux autres, notamment en pratique privée, n'est pas actuellement réglementée.

Il est important de mentionner que le fait d'utiliser les TIC ne vient pas atténuer les obligations du professionnel envers ses clients, bien au contraire. Peu importe le milieu dans lequel il pratique, celui-ci devra toujours évaluer dans quelle mesure l'utilisation de ces technologies aura un impact sur ses obligations déontologiques envers ses clients, mais devra aussi en mesurer l'impact sur les aspects cliniques de l'intervention. Sans qu'il s'agisse de lignes directrices à proprement parler, l'Ordre propose à ses membres certaines pistes de réflexion avant de songer à utiliser la télécommunication dans leur pratique. Ces pistes de réflexion, tout comme les TIC, sont en mouvance et en évolution.

## Quel est l'impact de l'utilisation des TIC sur la qualité de ma relation professionnelle?

Il importe de se demander si le fait d'utiliser les TIC peut nuire à l'établissement d'une relation professionnelle de qualité avec le client. Le Code de déontologie prévoit que le membre doit chercher à établir une relation de confiance mutuelle avec son client (article 3). De plus, il doit assurer au public la qualité de ses services professionnels (article 44). Le conseiller d'orientation qui utilise les TIC devrait donc choisir judicieusement les clientèles qui seront vues de cette façon et utiliser une forme de technologie qui favorise l'établissement d'une relation de confiance, par exemple un système de vidéoconférence qui permet aux interlocuteurs de se voir ainsi que d'interagir de façon spontanée. Le fait d'établir une relation professionnelle uniquement par le biais du téléphone et du courrier électronique s'avère discutable, notamment parce que le professionnel a accès à une infime partie de tout ce que le client exprime en raison de l'absence du non verbal. Le conseiller d'orientation devrait également revoir ce mode d'intervention s'il constate qu'il ne convient pas à un client.

## Quelles sont mes obligations en matière de consentement libre et éclairé?

Le professionnel devrait aborder la question de l'utilisation des TIC lors de l'obtention du consentement libre et éclairé de son client. Le conseiller d'orientation doit en effet exposer à son client les limites et les contraintes caractérisant le contexte du service professionnel (article 12 du Code de déontologie). Dans la mesure où il désirerait utiliser la vidéoconférence lors de son intervention, il doit expliquer à son client les risques au niveau



de la confidentialité et les mesures prises pour y pallier, les risques liés à la défaillance de la technologie et les solutions de rechange, les alternatives ou encore la possibilité que le suivi puisse être fait par un autre conseiller d'orientation qui habiterait plus près de son domicile<sup>2</sup>.

### Quelles sont mes obligations en matière de protection du secret professionnel?

L'obligation générale en la matière est prévue à l'article 15 du Code de déontologie : *le membre doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession*. Il doit donc s'assurer que la technologie utilisée assure la confidentialité des informations transmises, par une protection des intrusions non autorisées<sup>3</sup>. Mentionnons que les lieux où le professionnel utilisera par exemple la vidéoconférence devront être aménagés de façon à préserver la confidentialité des informations qui sont échangées<sup>4</sup>. Le membre doit aussi s'assurer que les personnes qui collaborent avec lui ne divulguent pas d'information protégée par le secret (article 19).

### Est-ce que je détiens les compétences nécessaires à l'utilisation des TIC?

8

En ce sens, le conseiller d'orientation a l'obligation d'évaluer ses habiletés et ses connaissances en matière de TIC avant de les utiliser dans sa pratique (article 45). Il devrait donc minimalement en connaître le fonctionnement et savoir comment réagir en cas de bris. Par ailleurs, une connaissance de la recherche portant sur l'utilisation des TIC en counseling ou en intervention est essentielle.

### Puis-je exercer à l'extérieur du Québec par le biais des TIC?

Plusieurs questions se posent à ce niveau. Dans un premier temps, il faut se demander quel est le lieu où les services professionnels auront été rendus? Au lieu où se trouve le conseiller d'orientation ou bien au lieu où se trouve le client? Et qu'advient-il si le client se trouve dans une autre province ou un autre pays? Quelles sont les lois qui trouveront application? La question n'est pas simple. Le Collège des médecins a pris position à l'effet que les services médicaux devraient être considérés rendus au lieu où se trouve le patient<sup>5</sup>. Le législateur québécois a décidé de retenir la même position pour les services de santé et les services sociaux prodigués dans les établissements de santé<sup>6</sup>. Cependant, la question demeure ouverte pour les services qui seraient rendus dans les autres milieux de pratique. Mentionnons simplement qu'il s'agit d'un risque additionnel pour le conseiller d'orientation de faire l'objet de poursuite provenant d'un autre district judiciaire ou encore d'une juridiction étrangère. Le professionnel court également

le risque d'être évalué en fonction de normes de pratique différentes ou encore jugé selon des lois différentes<sup>7</sup>. Il serait donc prudent de se renseigner sur les exigences de pratique et les lois en vigueur, dans la mesure où vous entendez exercer avec des clients se trouvant à l'extérieur du Québec. Afin de prévenir certains conflits, il est peut-être avantageux de signer un contrat d'affaires qui viendra prévoir les règles qui s'appliquent advenant un conflit (article 3127 C.c.Q.)<sup>8</sup>. Précisons que les tribunaux ont reconnu que les ordres conservent la juridiction sur leurs membres, peu importe le lieu où les services professionnels ont été rendus<sup>9</sup>.

Force est donc de constater qu'il existe encore beaucoup de questions qui demeurent sans réponse. La règle d'or demeure la prudence ainsi qu'une saine communication avec votre client sur les impacts possibles de l'utilisation des TIC. Car, faut-il le rappeler, ce mode d'intervention ne vient en aucun cas amoindrir vos obligations envers vos clients. 

- 1 Précisons que le conseiller d'orientation qui travaille dans un établissement de santé et qui désire utiliser la télécommunication dans sa pratique devra également se conformer aux règles édictées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
- 2 PÉRODEAU, F. (2008). « La télémédecine : enjeux juridiques et déontologiques », *Tendances en droit de la santé*, volume 287, Service de la formation continue du Barreau du Québec, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 70.
- 3 PINEAU, G. et al. (2006). « Télésanté : lignes directrices cliniques et normes technologiques en téléadaptation », *ETMIS 2006*, vol. 2, no 3, 74 p., p. 38.
- 4 PÉRODEAU, F. (2008). *op. cit.*, p. 66.
- 5 Collège des médecins du Québec, « La Télémédecine », mai 2000, p. 3.
- 6 Article 108.2, *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.
- 7 PÉRODEAU, F. *op. cit.*, p. 64.
- 8 BEAUPRÉ, M. (2006). « Réflexion sur l'encadrement juridique de la télésanté après la loi 83 », *Après le projet de la loi 83 : un nouveau réseau de la santé 2006*, volume 260, Service de la formation continue du Barreau du Québec, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 95.
- 9 *Paquette c. Comité de discipline de la Corporation professionnelle des médecins*, [1995] R.D.J. 301 (C.A.).



# Un regard sur le counseling à distance en terme d'efficacité et d'alliance thérapeutique

**UQAM**

Université du Québec à Montréal

**Cynthia Martiny, c.o., Ph.D.,**  
professeure à l'UQAM  
**Martin Lesage,**  
doctorant en éducation  
à l'UQAM

L'avènement de l'Internet, en 1994, a changé les possibilités des pratiques des conseillers d'orientation. Le counseling individuel, le counseling de groupe ainsi que l'enseignement de ces interventions sont progressivement devenus accessibles à distance. Ceci, en utilisant toute la bande passante et les capacités multimédias des logiciels de communication disponibles sur Internet tel que MSN Messenger, Jabber et Skype. Dépendamment de la technologie disponible, la nature de la communication peut être soit asynchrone ou synchrone. La communication asynchrone supporte généralement des types de conversation en mode textuel comme le courriel et le clavardage ou dialogue en ligne (chat). Elle est utilisée lorsqu'une technologie plus avancée supportant la communication synchrone n'est pas disponible. Lorsque l'environnement ou l'infrastructure dispose d'une technologie plus avancée, les communications synchrones sont supportées par notamment l'audioconférence ou la vidéoconférence. Certes, l'implantation et l'utilisation du counseling à distance impliquent des contraintes à sa réalisation. La première catégorie de contraintes réside dans la nécessité de l'installation d'infrastructures telles que des logiciels, caméras et micros. La seconde se situe dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) avec les ordinateurs, ainsi que des modes de connexion à Internet. La troisième est l'élaboration de formations sur le mode d'utilisation des technologies de communication à distance telles que les ordinateurs, l'Internet et la vidéoconférence. La dernière catégorie de contraintes consiste en la création d'un réseau de contacts référentiels dans la région des clients ainsi que les ajustements éthiques associés. Ces contraintes sont pourtant surmontables. Puis, étant donné l'omniprésence de l'Internet et des NTIC ainsi que leur expansion constante dans tous les domaines, l'implantation du counseling sur Internet est maintenant rendue un élément incontournable des pratiques actuelles des conseillers d'orientation.

## Bénéfices du counseling à distance

En fait, le counseling à distance offre plusieurs bénéfices. D'abord, il permet la disponibilité de services plus équitables.

Il rejoint en effet des personnes ou une clientèle difficile à atteindre à cause des distances géographiques (par exemple les personnes en région éloignée ou celles qui travaillent à l'étranger comme les militaires en mission opérationnelle ainsi que d'autres individus qui voyagent fréquemment ou qui désirent immigrer). Le counseling à distance, et en particulier le counseling sur Internet, est en plus accessible à n'importe quelle heure sans déplacements ou coûts de transport. Ainsi, le temps épargné et l'accessibilité du service en tout temps conviennent aux travailleurs de nuit, aux personnes à mobilité réduite (personnes handicapées en fauteuil roulant, personnes âgées, personnes sans automobile ou sans moyen de transport et les personnes en prison). Ce type de counseling est également très adapté pour les personnes qui s'isolent par crainte des contacts sociaux, celles qui souffrent de phobies ou qui veulent éviter la stigmatisation rattachée à la relation d'aide. Certains usagers sont attirés par la possibilité d'accès instantané aux ressources d'aide en situation de crise ou au moment du besoin tandis que d'autres y sont attirés par sa simplicité. En particulier, le mode d'intervention asynchrone contourne certaines formalités administratives telles que la prise de rendez-vous, les listes d'attentes, etc. Alors, beaucoup d'avantages économiques reliés à l'utilisation du counseling à distance permettent aux institutions, comme aux praticiens en pratique privée, de diminuer leurs frais associés à la location de bureaux, aux coûts d'infrastructures ainsi qu'en paiement de salaires. Bref, ce mode de pratique rapide et flexible augmente l'accessibilité du counseling en plus de diversifier et d'augmenter ses usagers potentiels. De plus, une combinaison des modes asynchrone et synchrone permet de diminuer les intermédiaires administratifs entre les clients et les conseillers. Alors, l'augmentation de la pratique imminente du counseling à distance avec ses nombreux avantages mérite l'attention des professionnels en orientation.

Il est à souligner que l'utilisation des innovations technologiques est inhérente aux pratiques des conseillers d'orientation. C'est la solution gagnante pour la recherche d'information scolaire, professionnelle et de services. De plus, la surcharge des tâches et le surplus d'information à traiter par des conseillers d'orientation auraient pu réduire leur disponibilité et leur capacité à répondre aux besoins de la clientèle sans l'appui des NTIC qui accélère le traitement des clients et augmente le support de leurs activités professionnelles. D'ailleurs, historiquement, les premiers systèmes informatisés en orientation ont été développés par Donald E. Super, Martin Katz et David Tiedeman à la fin des années 60 dans le but d'opérationnaliser leur théorie de développement de carrière, de choix et de



prise de décision (Harris-Bowlsbey & Sampson, 2005). Depuis, les innovations technologiques ont permis le développement de nombreuses ressources (les sites Web, la gestion des bases de données, l'administration des tests psychométriques, les outils pour mieux se connaître, se former, entrer en réseau, s'entraider, etc.) qui offrent des services concernant le développement de la carrière et de l'information maintenant en plusieurs langues. Puisqu'il y a intégration des NTIC dans ses modes d'intervention et dans ses méthodes de formation, ainsi grâce à l'historique de la carriérologie, il semble que parmi les praticiens (psychologues, travailleurs sociaux, psychothérapeutes, etc.) qui offrent des services en relation d'aide, ce sont les conseillers d'orientation qui ont le plus d'expérience dans l'arrimage de nouvelles technologies dans leurs pratiques. Il est à savoir alors ce qui les empêche d'être les meneurs dans le domaine de counseling à distance.

### Résistance des professionnels

En effet, ce sont les professionnels, et non pas les clients (Reese, Conoley, & Brossat, 2002), qui résistent à l'inclusion du counseling en ligne dans leur pratique (Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005). Centore & Milacci (2008) démontrent que les praticiens en santé mentale (aux États-Unis) attribuent plus de désavantages que d'avantages au counseling en ligne (aussi appelé, entre autres, e-thérapie, e-counseling, online counseling, cybercounseling, et webcounseling). Selon leur article, la majorité d'entre eux fournissent cependant, au moins occasionnellement, des services par téléphone. Certes, avec l'ouverture d'une ligne téléphonique en 1905 par « La Ligue Nationale Contre le Suicide » (Jaffrin, 1992), cela fait plus de cent ans que la relation d'aide téléphonique pour l'intervention et la prévention des crises se développe et fait sa place dans le domaine du counseling. Cependant, à part de réduire la stigmatisation associée aux usagers des services psychologiques, parmi quatre services à distance utilisés (dont le téléphone, le courrier électronique, le clavardage, et la vidéoconférence), les professionnels en santé mentale (n=854) n'ont identifié que des désavantages : le respect du code d'éthique, le traitement (curatif) des troubles en santé mentale et l'établissement d'un rapport (thérapeutique) (Centore & Micacci, 2008). Marqués peut être encore par les premières et insatisfaisantes tentatives de faire du counseling assisté par ordinateur (par exemple ELISA, une application textuelle des rétroactions telle que la reformulation, datant des années 60), ces résultats représentent des biais négatifs contribuant à la sous-utilisation de ce type d'intervention qui demeure, selon les auteurs, encore inexploré pour la plupart des praticiens. Selon Mallen et al. (2005), la recherche et les débats

sur le counseling en ligne ressemblent aux discussions historiques de l'utilité et des limites du counseling téléphonique. Néanmoins, le counseling à distance d'aujourd'hui implique la bidirectionnalité et la spontanéité du contact personnalisé quant aux modes synchrones et ceci, habituellement, avec un professionnel des pratiques du counseling (Heinlen, Wefel, Richmond & Rak, 2003).

Selon l'étude menée par Lewis et Coursol (2007), la résistance ne provient pas des éducateurs et des professionnels du counseling (n=400) qui affirment une augmentation des préférences pour le counseling occupationnel en ligne (83 %) avec, d'ailleurs, une nette préférence pour la vidéoconférence. Cette tendance annonce une hausse dans l'offre de ce type de service dans l'avenir. La croissance actuelle dans l'utilisation de la vidéoconférence pour faire du counseling, en plus de se produire aux États-Unis, se retrouve en Écosse, en Australie

ainsi qu'en Norvège à cause du souci d'équité de ces pays en ce qui concerne l'accès aux services pour les communautés rurales et insulaires dont l'accès aux services de counseling est difficile sans technologie (Simpson, 2009). Dans les petites communautés où tout le monde se connaît, l'anonymat des services à distance avantage les clients. Par contre, ce sont les personnes consultées qui deviennent susceptibles à exposer leurs informations personnelles et privées sans intention (Zur, Williams, Lehavot & Knapp, 2009).

Alors, l'utilisation de l'Internet pour faire du counseling à distance suppose le développement de compétences requises en ce qui concerne ses spécificités.

### Défis éthiques

Les défis éthiques concernent la qualité des services en counseling à distance qui doivent être similaires à ceux du counseling en présence (voir texte sur les enjeux juridiques dans ce numéro). Cela implique, entre autres, l'enseignement (formel ou autodidacte) des compétences relatives au counseling à distance, le développement des lignes directrices et protocoles pour protéger les usagers surtout en cas d'urgence avec la collaboration des ressources référentielles, la conscientisation des implications légales et éthiques de l'offre des services interprovinciaux et internationaux, ainsi que leurs connaissances des contextes des usagers, la confidentialité et la sécurité en ligne. Les innovations se retrouvant dans la littérature et celles développées par les associations professionnelles sur ces thèmes existent et sont instructives (Ragusea & VandeCreek, 2003), mais évoluent rapidement à cause des innovations du domaine (Gross & Anthony, 2009).

Cela fait plus de cent ans que la relation d'aide téléphonique pour l'intervention et la prévention des crises se développe et fait sa place dans le domaine du counseling.



## Efficacité et perception de l'alliance thérapeutique des services à distance

Une monographie de la littérature internationale, apparue en anglais, et qui couvre tous les types d'assistance par ordinateur supportant les thérapies parlantes pour aider les décisions sur le traitement, a inclus, notamment les troubles généraux de l'anxiété, les phobies, le syndrome post-traumatique, le désordre obsessionnel-compulsif, la dépression, les troubles alimentaires, la toxicomanie, l'insomnie, les dysfonctions sexuelles ainsi que la schizophrénie (Marks, Cavanagh & Gega, 2007). La quasi-totalité des thérapies revues par cette monographie utilise l'approche cognitive-behaviorale. En réponse à la question sur leur efficacité, ces auteurs ont commenté que leur solution ressemble à des réponses sur l'efficacité de la médication. Selon eux, tout dépend des particularités du support informatique en rapport à la problématique, de comment le support a été utilisé, par qui, où, pourquoi et quand ils ont été évalués. De plus, dès qu'une solution à un problème est trouvée, une nouvelle difficulté apparaît. Cependant, les résultats sont estimés comme « encourageants, quoique peu concluants, » à cause de la trop grande variabilité des participants, contextes, modes de communication et méthodes d'évaluation entre les 175 études présentées, provenant de 9 pays différents et exploitant 97 types d'assistance par ordinateur (Marks et al., 2007, p.227).

Les défis éthiques concernent la qualité des services en counseling à distance qui doivent être similaires à ceux du counseling en présence

Il est à savoir que l'assistance, pour la plupart des études présentées, a constitué de l'aide ou de l'évaluation par rapport à la compréhension de l'information éducative offerte (soit générale ou personnalisée). D'autres ont inclus l'offre des rétroactions par rapport au progrès des clients, l'accompagnement à travers les étapes à franchir selon leurs buts et plans d'action, et l'encouragement pour augmenter la motivation. Les auteurs ont noté aussi des interventions recadrant les pensées négatives en donnant des exemples de réussites concernant des personnes ayant des problèmes similaires ainsi que des suggestions de devoirs futurs. Un apport intéressant de cette revue de la littérature en ce qui concerne l'efficacité des méthodes semble être la plus grande importance du savoir-faire des clients par rapport à la technologie comparativement au type de problèmes en santé mentale présenté. D'autres auteurs (Harris-Bowlsbey et al., 2005; Mallen et al., 2005) ont aussi nommé l'inconfort avec la technologie comme responsable de l'inefficacité des services menant à l'abandon prématuré de l'accompagnement, à la perte de confiance, à la perception négative des outils et de soi-même, à la réception d'information erronée ou incomplète, à l'exploration interminable et à la compréhension.

Les études exclues de la monographie de Marks et al. (2007) sont le counseling par vidéoconférence, le counseling au téléphone, le clavardage (chat), les groupes de support ainsi que le traitement des clients par l'ordinateur. Il est à remarquer que l'argument central de l'inefficacité ou de l'efficacité de ces interventions à distance a été critiqué à cause de l'absence d'une alliance thérapeutique. Pourtant, des modes de communication asynchrones et basés sur les communications textuelles manquent en qualité spontanée. En plus, le contact visuel et/ou auditif est absent de ces interactions soustrayant la communication non verbale. Pourtant, malgré que le téléphone et la vidéoconférence permettent des interactions spontanées, les rendant similaires aux interactions face à face, les perceptions comme situations de counseling adéquates ont été mises en question par les études qui suivent.

Day & Schneider (2002) ont réalisé une étude pour comparer trois modes de communication en thérapie, soit face à face, audio sans contact visuel et vidéo. Quatre-vingts clients ayant des difficultés soit sociales, occupationnelles ou scolaires ont été assignés au hasard à l'une des situations pour cinq rencontres. La situation face à face ressemblait à une rencontre habituelle. Dans la situation de vidéoconférence, le client et le thérapeute se sont isolés dans deux salles différentes. Ils n'ont eu de contacts que par un écran de télévision dans leurs salles respectives. Enfin, dans la situation audio, le client et le thérapeute ont porté des casques d'écoute en étant aussi isolés dans deux salles différentes et sans contact visuel. Les juges externes (des psychothérapeutes professionnels) ont évalué ces rencontres enregistrées en fonction de la qualité de la relation thérapeutique. Les résultats n'ont pas trouvé de différences significatives en efficacité, en satisfaction générale ou par rapport à l'alliance thérapeutique entre les trois modes de communication. Les seules différences significatives trouvées ont été en faveur des situations à distance par rapport aux échelles d'activités des clients, soit l'initiative, la confiance, la spontanéité et le confort que les auteurs ont attribués aux efforts supplémentaires des clients dans les situations à distance.

Dans une autre étude, trente psychologues australiens ont été assignés au hasard à visionner des rencontres thérapeutiques identiques en situation soit en face à face ou par vidéoconférence pour évaluer l'alliance thérapeutique (Rees & Stone, 2005). Ces deux situations, équivalentes en contenu et en comportements non verbaux, n'ont eu qu'une seule différence entre eux. C'était la technologie. Toutefois, selon les perceptions des psychologues, c'était la situation de vidéoconférence



qui a obtenu des résultats plus bas que la situation en face à face. Les différences significatives ont été trouvées par les psychologues : 1) concernant la perception du client de la chaleur de la relation ainsi que le support et l'aide du thérapeute et 2) par rapport à leur collaboration. Les auteurs ont conclu que les psychologues sont biaisés par rapport à l'établissement d'une alliance thérapeutique à distance et qu'il y a un besoin d'information concernant ces différents modes de communication en relation d'aide.

### Utilisation et perception du counseling à distance des c. o.

En guise de conclusion, cet article traite du counseling à distance afin de questionner les conseillers d'orientation concernant leurs perceptions ainsi que de les informer sur ses possibilités. Il offre de nombreux avantages différents des consultations en présence et il est imaginable qu'un jour il devienne accessible et disponible à toutes les personnes susceptibles d'en profiter. Les recherches présentées démontrent la pertinence du counseling à distance concernant l'efficacité dans la pratique du counseling indépendamment du mode de communication utilisé. En plus, il est à noter que les objectifs atteints par les méthodes du counseling à distance sont similaires à ceux produits par le counseling traditionnel en présence. Il est suggéré que le counseling traditionnel en présence gardera toujours sa place en ce qui concerne sa pertinence, mais que le counseling à distance présente un ajout aux services actuels permettant à une plus grande proportion de la population d'y avoir accès dans l'avenir (Rees & Stone, 2005). Il reste cependant, à savoir comment les conseillers d'orientation du Québec perçoivent et utilisent le counseling à distance. Étant donné l'augmentation de l'utilisation du counseling à distance dans la pratique, les auteurs de cet article vous invitent à répondre bénévolement à un sondage en ligne concernant votre implication envers le counseling à distance de même que son utilisation dans vos pratiques actuelles ou futures. Le sondage se trouve à l'adresse <http://www.er.uqam.ca/nobel/martini/lconsf.htm>. Les résultats serviront à identifier les besoins de formation concernant la pratique du counseling à distance des c.o. au Québec. 

### Bibliographie

CENTORE, A.J. & MILACCI, F. (2008). A Study of Mental Health Counselors' Use of and Perspectives on Distance Counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 30(3), 267-282.

DAY, S.X., SCHNEIDER, P.L. (2002). Psychotherapy Using Distance Technology: A Comparison of Face-to-Face, Video, and Audio Treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499-503.

GROSS, S. & ATHONY, K. (2009). Developments in the Use of Technology in Counseling and Psychotherapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 37(3), 223-230.

HARRIS-BOWLSBEY, J. & SAMPSON, J.P. (2005). Use of Technology in Delivering Career Services Worldwide. *The Career Development Quarterly*, 54, 48-56.

HEINLEN, K.T., WEFEL, E.R., RICHMOND, E.N., & RAK, C.F. (2003). The Scope of WebCounseling: A Survey of Services and Compliance with NBCC's Guidelines for Internet Counseling. *Journal of Counseling and Development*, 81, 61-69.

JAFFRIN, S. (1992). *Les Services d'Aide Psychologique par Téléphone*. Paris : P.U.F.

LEWIS, J. & COURSOLO, D. (2007). Addressing Career Issues Online: Perceptions of Counsellor Education Professionals. *Journal of Employment Counseling*, 44, 146-153.

MALLEN, M.J., VOGEL, D.L., ROCHLEN, A.B., & DAY, S.X. (2005). Online Counseling: Reviewing the literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.

MARKS, I.M., CAVANAGH, K. & GEGA, L. (2007). Hands-on-Help. Computer-Aided Psychotherapy. *Maudsley Monographs*, 49. New York : Psychology Press.

RAGUSEA, A. & VANDECREEK, L. (2003). Suggestions for the Ethical Practice of Online Psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research Practice, Training*, 40(1/2), 94-102.

REES, C.S. & STONE, S. (2005). Therapeutic Alliance in Face-to-Face Versus Videoconferenced Psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36, 649-653.

REESE, C.S., CONOLEY, C. & BROSSAT, D. (2002). Effectiveness of Telephone Counseling: A Field Based Investigation. *Journal of Counseling Psychology*, 49, 233-242.

SIMPSON, S. (2009). Psychotherapy via Videoconferencing: A Review. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 271-286.

ZUR, O., WILLIAMS, M.H., LEHAVOT, K., & KNAPP, S. (2009). Psychotherapist Self-Disclosure and Transparency in the Internet Age. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(1), 22-30.

unecarrierepourlavie.com

À chacun son rythme  
À chacun sa **carrière**  
Mon choix, la profession infirmière

TAUX DE  
PLACEMENT

100%



Ordre  
des infirmières  
et infirmiers  
du Québec

Mise en mots de la pertinence sociale de la profession  
Un travail effectué au cours des deux dernières années  
par les conseillers et conseillères d'orientation



L'énoncé de pertinence sociale  
des conseillers et conseillères d'orientation :

« Les c.o., par leur expertise de la relation individu-travail-formation, visent le mieux-être personnel et professionnel en mobilisant le potentiel des personnes et en les aidant à prendre leur place dans la société tout au long de leur vie ».



## Pour un usage éthique et professionnel des outils psychométriques en ligne



**Simon Grégoire, Ph.D.**  
Psychologue organisationnel  
et professeur au département  
d'éducation et pédagogie de  
l'UQAM

Depuis quelques années, un nombre grandissant de conseillers d'orientation utilisent des outils psychométriques en ligne, et ce, notamment parce que ces derniers comportent de nombreux avantages. Comparativement aux outils de type papier crayon, les outils en ligne sont moins dispendieux, mais aussi plus rapides à administrer, corriger, analyser et mettre à jour (Naglieri et al., 2004). Par ailleurs, ils offrent la possibilité de rejoindre des clients en régions éloignées et de tester plusieurs personnes simultanément. Ils permettent aux c.o. qui le désirent de récolter rapidement et facilement des données, de bâtir des échantillons de normalisation adaptés à leur clientèle et de mettre en place leurs propres études de validation. Comme leur administration et leur correction sont automatisées, ces outils permettent aussi de limiter les erreurs de mesure liées à l'évaluateur (Naglieri et al., 2004).

Malgré leurs avantages, les outils psychométriques en ligne soulèvent bon nombre de questions en ce qui concerne, entre autres, la manière dont ils sont sélectionnés, administrés, interprétés et sécurisés. Par ailleurs, ils comportent certains risques, lesquels peuvent être contrôlés s'ils sont utilisés de manière éthique et professionnelle. Dans cet article, certaines précisions sont mises de l'avant par rapport à ces outils, puis des recommandations sont présentées à l'attention des conseillers d'orientation qui les utilisent, ou qui souhaitent les utiliser davantage dans le cadre de leur travail.

### Quelques précisions...

D'abord, précisons que les outils psychométriques disponibles en ligne peuvent prendre différentes formes. En ce moment, on retrouve sur Internet des tests, des questionnaires ou des inventaires (pour lesquels il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises réponses, comme un questionnaire de personnalité, par exemple), mais aussi des paniers de gestion, des échantillons de travail et des simulations de travail. Ces outils offrent la possibilité de mesurer toute une myriade de *construits* (intelligence émotionnelle, intérêts, valeurs, compétences managériales, etc.) et se distinguent de par leur valeur scientifique

(certains n'en ont aucune alors que d'autres reposent sur une quantité impressionnante d'études empiriques). Les outils en ligne peuvent être accessibles de diverses manières. Certains sont disponibles sans aucune restriction alors que d'autres sont accessibles uniquement aux professionnels ayant les qualifications requises pour les utiliser via des plateformes sécurisées développées par des éditeurs de test<sup>1</sup>. Certaines firmes ayant un fort volume d'évaluations psychométriques développent aussi leur propre plateforme en ligne ou encore achètent une plateforme développée par une compagnie informatique spécialisée en évaluation psychométrique<sup>2</sup>.

Les outils en ligne peuvent être utilisés pour divers motifs. D'une part, ils peuvent être utilisés à des fins de développement ou d'orientation. Par exemple, un c.o. œuvrant en transition de carrière peut inviter son client à compléter sur place un inventaire de personnalité, lequel est administré via une plateforme Web dont la firme pour laquelle il travaille a acheté les droits. D'autre part, ces outils peuvent être utilisés dans un but de prise de décision, de promotion professionnelle ou d'embauche, par exemple. Un c.o. œuvrant au sein d'un département de ressources humaines peut demander à un groupe de candidats de compléter un test d'habileté à distance. Celui qui œuvre au sein d'une commission scolaire peut inviter un groupe d'étudiants désirant intégrer un programme de formation professionnelle contingenté à compléter un test d'aptitude. De telles précisions sont importantes, car les risques liés aux outils en ligne dépendent en partie du motif pour lequel ils sont utilisés, et du contexte à l'intérieur duquel ils sont administrés.

### Quelques recommandations...

De manière à optimiser les bénéfices associés aux outils psychométriques en ligne et limiter les risques qui leur sont associés, certaines mesures peuvent être prises.

#### 1 Éviter de se fier aux apparences

L'industrie du « testing » est très lucrative et plusieurs éditeurs déploient beaucoup d'énergie dans le but de promouvoir et mousser les ventes de leur produit. Leurs sites Internet sont souvent très attirants et permettent de mettre habilement en marché les outils qu'ils distribuent. En tant que professionnels, nous devons être très vigilants lorsque vient le temps de choisir un outil psychométrique en ligne et éviter de nous laisser bernier par l'apparence de ce dernier ou par ce que les gens



peuvent en dire. On ne doit pas non plus assumer que parce qu'un questionnaire est disponible en ligne, il est nécessairement irréprochable au plan psychométrique (Whiston, 2008).

## 2 S'assurer que l'outil que l'on utilise est fidèle et valide

La sélection d'un outil en ligne ne se fait pas différemment de celle d'un outil de type papier crayon. Nous devons nous assurer que l'outil que l'on s'apprête à utiliser est pertinent au besoin de notre client, qu'il a été développé de manière rigoureuse et scientifique et qu'il repose sur des données probantes, et non pas nous contenter de données incomplètes ou nébuleuses. Pour obtenir de l'information sur les propriétés psychométriques d'un outil, il est recommandé de contacter l'éditeur et demander à consulter le manuel technique de l'outil. Ce dernier devrait minimalement contenir des données récentes sur la fidélité de l'outil, la validité et l'échantillon de normalisation sur lequel il repose. Il devrait aussi contenir des informations sur les mesures prises par le concepteur de l'outil pour s'assurer que ce dernier ne présente pas de biais systématiques au détriment de certains groupes de personnes auxquels il est destiné. Si de telles informations ne figurent pas dans le manuel technique (ou si elles sont incomplètes), nous devrions nous garder d'utiliser cet outil. Pour en savoir davantage sur les propriétés psychométriques d'un outil et obtenir l'avis d'experts indépendants, il est aussi recommandé de consulter le site Web du *Buros Institute of Mental Measurements* ([www.unl.edu/buros](http://www.unl.edu/buros)) ou encore les ouvrages de référence publiés par l'institut : le *Test in Print* (TIP) et le *Mental Measurements Yearbook* (MMY). Il est de notre responsabilité de s'assurer que l'outil en ligne que nous utilisons nous permet de faire des inférences qui sont valides.

La sélection d'un outil en ligne ne se fait pas différemment de celle d'un outil de type papier crayon.

L'échantillon de normalisation qui accompagne l'outil que l'on souhaite se procurer doit correspondre à la clientèle que l'on dessert.

## 3 S'assurer que la version en ligne d'un test est équivalente à sa version papier crayon

Plusieurs des outils disponibles en ligne sont des outils papier crayon ayant été numérisés. Or, comme le font remarquer Barak et English (2002), on ne peut supposer que les normes et les propriétés psychométriques d'un questionnaire en ligne sont identiques à celles de sa version papier crayon. En ce sens, nous devrions nous assurer que les informations qui nous sont présentées portent sur la version en ligne de l'outil, et non pas sur la version papier crayon.

## 4 Prendre le temps de vérifier la manière dont l'outil a été traduit

Lorsque l'on utilise un outil psychométrique qui a été développé aux États-Unis ou en Angleterre, par exemple, et qui a été traduit en français (comme c'est souvent le cas au Québec), nous devons d'abord nous assurer que cette traduction a été effectuée de façon rigoureuse (voir Hambleton, 2001 pour plus de détails).

De manière générale, le concepteur d'un outil devrait donner des précisions à cet égard dans son manuel technique. Si ce n'est pas le cas, il est recommandé de contacter directement l'éditeur et chercher à avoir plus d'informations. Il faut aussi prendre le temps d'examiner attentivement la formulation des items contenus à l'intérieur de l'outil et s'assurer que leur traduction est juste

(les items comportent parfois des mots couramment utilisés en France, mais peu au Québec).

## 5 Vérifier si l'échantillon de normalisation sur lequel repose l'outil est approprié

L'échantillon de normalisation qui accompagne l'outil que l'on souhaite se procurer doit correspondre à la clientèle que l'on dessert. Si l'on travaille avec des adolescents, alors il faut s'assurer que l'outil que l'on convoite possède une norme d'adolescents. Comme l'indique la Commission Internationale des Tests (2009), il est de notre devoir de s'assurer que des conclusions invalides ne sont pas tirées de la comparaison de scores avec des normes inadéquates aux personnes testées, ou périmées. Comme nous sommes de plus en plus appelés à évaluer des clients provenant d'autres cultures, ce point ne peut être négligé (Duarte & Rossier, 2008).

## 6 Être prudent avec les rapports automatisés

Précisons que la plupart des outils psychométriques disponibles sur le Web permettent de mesurer divers *construits*, et non pas d'évaluer une personne dans sa globalité et dans son contexte (Naglieri et al., 2004). Mesurer constitue une activité essentiellement technique, pouvant être réalisée par un ordinateur. Évaluer est plus complexe et consiste entre autres à porter un jugement sur le fonctionnement psychologique d'une personne, les ressources personnelles dont elle dispose et le contexte à l'intérieur duquel elle évolue. Certains outils génèrent automatiquement des rapports dès que le client a



terminé d'y répondre. Or, même si ces rapports peuvent soulever des pistes de réflexion intéressantes, ils ne permettent pas d'évaluer cette dernière dans toute sa complexité ni de prendre en considération le contexte à l'intérieur duquel elle se trouve. En ce sens, leur portée est limitée et l'on se doit de les utiliser avec prudence. Concrètement, ceci signifie qu'il est sans doute préférable d'utiliser ces rapports comme point de départ; comme source d'inspiration dans la rédaction de nos propres rapports. Aussi, ceci signifie qu'il faut éviter lorsque c'est possible de remettre directement à nos clients ces rapports automatisés sans accompagnement. Comme le soulignent Barak et English (2002), il est risqué pour un client vulnérable au plan psychologique de lire seul à la maison son rapport, surtout si les résultats de ce dernier sont négatifs. Pour leur part, Guédon et Savard (2000) font pertinemment remarquer : « [...] qu'étant donné l'importance de l'autre dans la construction des conceptions de soi et de l'estime de soi, on peut croire qu'il est souhaitable que les représentations que les clients ont d'eux-mêmes et l'information qu'ils reçoivent de leur environnement soient explorées, non pas seul devant un petit écran, mais en relation avec une autre personne » (p. 74). Ajoutons que la qualité des rapports automatisés disponibles sur Internet varie beaucoup. Si certains sont rigoureusement conçus, d'autres sont en contrepartie vagues et à peine plus précis qu'un horoscope. Ils sont construits de telle sorte qu'ils peuvent s'appliquer à la plupart des individus, créant ainsi un effet Barnum<sup>3</sup> (Whiston, 2008). De ce fait, il faut faire preuve de jugement et de sens critique et se pencher sur la qualité des rapports produits par un outil avant d'en faire l'acquisition.

### 7 N'utiliser que les outils pour lesquels nous sommes qualifiés

Avec Internet, les outils psychométriques sont plus accessibles et l'on peut parfois être tenté (ou même être incité par son employeur) d'utiliser un outil qui vient tout juste d'être lancé et dont tout le monde parle. En tant que professionnels, rappelons que nous devons connaître les limites de nos compétences et travailler à l'intérieur de celles-ci. Certains articles du Code de déontologie des conseillers d'orientation vont d'ailleurs en ce sens (ex. articles 45 et 50). Avant d'utiliser un outil en ligne, on doit minimalement comprendre les fondements théoriques sur lesquels celui-ci repose,

la documentation technique qui l'accompagne et les directives liées à son utilisation et son interprétation.

**En tant que professionnels, rappelons que nous devons connaître les limites de nos compétences et travailler à l'intérieur de celles-ci.**

### 8 S'assurer que les outils sont administrés via des sites sécurisés

Les outils psychométriques permettent de récolter des informations personnelles, notamment sur la personnalité d'une personne, ses compétences, ses capacités, ses préférences. Lorsqu'ils sont mis en ligne, des mesures particulières doivent être prises afin de protéger leur intégrité, de même que celle des données qu'ils permettent de récolter (voir Naglieri et al., 2004 pour plus de détails sur les aspects liés à la sécurité dont il faut se soucier à l'achat d'un outil en ligne).

### 9 Ne pas devenir prisonnier d'un éditeur ou d'un fournisseur informatique

Certains éditeurs ou fournisseurs informatiques ayant développé des plateformes de « testing » en ligne ne permettent pas à leurs usagers d'avoir accès aux scores bruts de leurs clients (ou exigent des frais pour une telle opération). Cette pratique est désavantageuse pour ceux et celles qui ont à cœur l'amélioration continue de leurs services et qui souhaitent élaborer leurs propres échantillons de normalisation ou encore valider eux-mêmes l'outil pour lequel ils déboursent des frais souvent considérables. Dans une société où l'information est reine, nous devrions nous assurer d'avoir accès aux scores bruts des outils en ligne pour lesquels nous déboursions, et non pas uniquement aux scores standardisés qui nous sont fournis par l'éditeur.

**Lorsque l'on utilise un test ou un questionnaire développé par un éditeur, que ce soit en format papier crayon ou en ligne, nous devons nous acquitter des droits de propriété intellectuelle de cet outil.**

### 10 Respecter les droits de propriété intellectuelle

De plus en plus de professionnels développent ou achètent une plateforme de « testing » en ligne vers laquelle ils font migrer leurs outils psychométriques. Rappelons que lorsque l'on utilise un test ou un questionnaire développé par un éditeur, que ce soit en format papier crayon ou en ligne, nous devons nous acquitter des droits de propriété intellectuelle de cet outil. Il est illégal de numériser et de distribuer un questionnaire de personnalité, par exemple, sans payer les droits d'auteurs à l'éditeur.



## 11 Bien contrôler les conditions de passation

Lorsqu'ils sont utilisés à des fins de sélection de personnel, les outils en ligne doivent être administrés dans des conditions plus strictes que lorsqu'ils sont utilisés à des fins de développement ou de conseil. Ceci s'explique du fait que le candidat à un poste peut être tenté de répondre au test qui lui est remis, non pas en fonction de l'image qu'il a de lui, mais en fonction de l'image qu'il se fait du poste convoité. Il peut aussi être tenté de tricher, de demander à quelqu'un d'autre de compléter son test à sa place ou de consulter de la documentation susceptible de l'aider. Naglieri et al. (2004) font remarquer que lorsque la personne qui administre un outil et la personne qui complète celui-ci ont des objectifs distincts, il faut faire preuve de plus de prudence. En contexte de sélection, les tests ou les questionnaires en ligne sont habituellement complétés par les candidats dans des salles d'évaluation prévues à cette fin. De cette manière, il est facile de s'assurer que le candidat qui complète son test est bien celui qui postule sur le poste et qu'il effectue ce dernier sans l'aide de personne ni d'aucune documentation. Si l'on permet à une personne de faire un test de sélection sans supervision, alors des mesures doivent être prises pour s'assurer de l'identité du répondant et que ce dernier ne triche pas (en utilisant une caméra, par exemple). Des mesures doivent aussi être prises afin de s'assurer que le répondant ne souffre pas d'une maladie ou d'un trouble susceptible d'influencer ses résultats et que sa langue maternelle lui permet de compléter sans problèmes l'outil qu'on lui remet.

## 12 Sensibiliser le public par rapport à l'utilisation des outils en ligne

Finalement, rappelons que plusieurs outils liés à la gestion et au développement de carrière sont accessibles sur le Web sans aucune restriction. Parmi eux, certains sont très discutables, à théoriques, et chancelants au plan psychométrique de sorte que les résultats qu'ils génèrent peuvent avoir des répercussions néfastes sur les gens qui les utilisent et les décisions qu'ils prennent (Oliver et Zack, 1999). Ajoutons que les données qu'ils permettent de récolter ne sont pas toujours enregistrées sur des serveurs sécurisés et conservées de manière confidentielle. En sensibilisant davantage le public à l'égard du danger lié à l'utilisation de ces pseudo-tests psychométriques, on contribue à sa protection.

Les questionnaires et les tests que l'on retrouve en ce moment sur Internet offrent plusieurs possibilités, comportent de nombreux bénéfices et contribuent à faciliter, mais aussi à améliorer notre travail de diverses manières. Néanmoins, ils comportent des risques dont nous devons être bien conscients pour être en mesure de les utiliser de manière éthique et professionnelle (Barak et English, 2002). L'objectif n'est pas d'évi-

ter de prendre ce virage technologique, mais plutôt de le négocier intelligemment. 

## Bibliographie

BARAK, A. & ENGLISH, N. (2002). Prospects and limitations of psychological testing on the Internet. *Journal of Technology in human services*, 19, 65-89.

COMMISSION INTERNATIONALE DES TESTS (2009). Recommandations internationales sur les tests informatisés ou les tests distribués par Internet. *Pratiques psychologiques*, 15, 89-119.

DUARTE, M.E. & ROSSIER, J. (2008). Testing and assessment in an international context: cross-and multi-cultural issues. In J.A. Athanassou & R. Van Esbroeck (Eds), *International Handbook of Career Guidance*, 489-510. Springer.

GUÉDON, M.-C. & SAVARD, R. (2000). *Test à l'appui. Pour une intervention intégrée de la psychométrie en counseling d'orientation*. Montréal : Septembre éditeur.

HAMBLETON, R. (2001). The next generation of the ITC test translation and adaptation guidelines. *European Journal of Psychological Assessment*, 17, 164-172.

NAGLIERI, J.A., DRASGOW, F., SCHMIT, M., HANDLER, L., PRIFITERA, A., MARGOLIS, A. & VELASQUEZ, R. (2004). Psychological testing on the Internet. New problems, old issues. *American Psychologist*, 59, 150-162.

OLIVER, L.W., & ZACK, J.S. (1999). Career assessment on the Internet: An exploratory study. *Journal of Career Assessment*, 7, 323-356.

WHISTON, S.C. (2008). *Principles and applications of assessment in counseling, third edition*. Belmont, CA : Brooks\Cole.

1 Voir par exemple le site de Psychometrics Canada ([www.psychometrics.com](http://www.psychometrics.com)).

2 Au Québec, quelques firmes en informatique offrent ce genre de plateforme. Voir par exemple Ullix ([www.ullix.com](http://www.ullix.com)) et Iscopia ([www.iscopia.com](http://www.iscopia.com)).

3 L'effet Barnum est un biais subjectif entraînant une personne à accepter une vague description de sa personnalité comme s'appliquant spécifiquement à elle-même.



# Développer un portail de consultation professionnelle à distance : la petite histoire du [www.aideenligne.ca](http://www.aideenligne.ca)



**Anick Demers,**  
directrice de la recherche Aide  
En ligne Groupe conseil inc.

## M. Lefort, vous êtes le fondateur d'un portail entièrement dédié à la consultation à distance. Qu'est-ce donc que la consultation à distance?

La consultation à distance, telle que proposée par Aide En Ligne, c'est tout simplement une consultation avec un professionnel qui, plutôt que de se faire en personne, se fait via une caméra Web. On utilise l'expression « à distance » puisque les deux interlocuteurs, bien qu'ils puissent se voir et s'entendre, ne sont pas dans la même pièce. Ils n'ont même pas besoin d'être dans la même ville, ni dans le même pays! Ainsi, le professionnel, tout comme son client, peut amorcer la consultation à partir de son domicile, de son lieu de travail ou de tout autre lieu privé.

## Comment vous est venue cette idée de développer un portail de consultation à distance?

Dans les années 80, je travaillais chez Standards Life, et la compagnie était pionnière dans l'utilisation d'un système de vidéoconférence pour des échanges avec le siège social de Standards Life, situé en Écosse. Une fois par mois, nous avions des rencontres avec nos collègues écossais et malgré les difficultés techniques de l'époque (problèmes de son, d'image et de synchronisation), j'ai pu constater que nos rencontres étaient beaucoup plus cordiales en vidéoconférence qu'au téléphone seulement. J'ai trouvé l'idée brillante et j'ai tout de suite réalisé le potentiel d'une telle application! Étant psychologue du travail, j'ai passé plusieurs années à macérer l'idée de développer un système permettant à des professionnels d'offrir à leurs clients des consultations sécuritaires et confidentielles via Internet. Dans ma pratique personnelle, il m'arrivait régulièrement d'avoir des consultations d'urgence. En psychologie du travail, on est souvent confrontés à des gens qui perdent leur emploi, qui sont en détresse, qui vivent beaucoup de colère et d'anxiété et qui, pour toutes sortes de raisons, n'osent

pas se déplacer. Dans ce sens, il m'est souvent arrivé de me dire que la journée où la technologie nous permettrait d'avoir une consultation sans que le client ou le professionnel ait à se déplacer, ça vaudrait la peine de développer une application. C'est de là qu'est née l'idée de la « visioconsultation », qui met en contact deux interlocuteurs (le professionnel et son client) et se veut un échange confidentiel et sécuritaire (contrairement à la vidéoconférence, qui s'opère généralement entre plusieurs personnes).

## Quels ont été les éléments que vous avez considérés dans le développement de votre plateforme?

Le premier élément que nous avons considéré était la possibilité de développer une plateforme de consultation de PC à PC, sans installation de logiciels (autre que Flash), et qui emprunterait le réseau Internet. Il était important pour l'équipe d'Aide En Ligne que les utilisateurs puissent avoir accès au portail, peu importe où ils se trouvaient et peu importe l'ordinateur qu'ils utilisaient.

Un autre élément important qui a guidé l'élaboration de l'application concernait la confidentialité et la sécurité des échanges. À l'origine, le portail a été conçu pour des psychologues qui sont liés par le secret professionnel. Pour que notre portail puisse prendre son envol, nous devions donc proposer un système où la confidentialité et la sécurité étaient une priorité. Nous avons travaillé de concert avec l'Ordre des psychologues du Québec ainsi qu'avec l'Office des professions du Québec, à qui nous nous devions de démontrer que notre solution, en fait de sécurité informatique, était nettement supérieure à celles d'autres utilitaires présents sur le marché (il faut se rappeler qu'à cette époque – en 2006 – Skype et MSN commençaient à avoir un certain nombre d'utilisateurs). Pour ce faire, nous avons dû procéder à un processus imposant de vérification de la sécurité informatique, effectué par une firme externe, KPMG, qui nous a permis d'obtenir un rapport très positif de la sécurité du portail.

Notre portail s'adressant à des professionnels liés par le secret, nous avons également envisagé tout l'aspect déontologique de la pratique en ligne. Cette pratique en télésanté est nouvelle, ça l'est également en sciences sociales. Nous avons donc effectué une recherche exhaustive des normes éthiques et déontolo-



Le psychologue François Lefort est président-fondateur d'Aide En Ligne Groupe conseil inc.

giques de la pratique à distance, afin d'assurer que le portail puisse fournir une protection au grand public comme aux professionnels pratiquants. Plusieurs règles ont été élaborées et servent maintenant de balises à la pratique en ligne. En outre, des normes d'enregistrement sur le portail ont été conçues (le client doit s'enregistrer, exposer les raisons qui guident sa demande de consultation et donner son consentement éclairé, tout cela en étant protégé sur le plan de la sécurité informatique et de la confidentialité), permettant un suivi thérapeutique dans les règles de l'art.

### Quelles étaient les principales craintes qu'avaient les utilisateurs d'un tel service de consultation lorsque vous avez démarré votre entreprise?

20

Il faut préciser que dans un processus de consultation à distance, la technologie n'est pas là pour remplacer la chaleur et l'efficacité d'une relation en personne. C'est un outil, un média additionnel qui peut avoir une place intéressante dans un plan de soins continus. Pour les professionnels, la première préoccupation touchait l'efficacité de la consultation à distance. Ils se demandaient si la thérapie à distance était aussi efficace que la thérapie dite face à face (cette interrogation est encore d'actualité, la technologie de consultation en ligne étant relativement nouvelle). Sur cette question, j'invite tout le monde à consulter les travaux de Stéphane Bouchard, de l'Université du Québec en Outaouais, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en cyberpsychologie clinique, qui démontrent que nous observons la même efficacité thérapeutique pour le traitement de diverses phobies et pour d'autres problématiques traitées en personne. Bien souvent, c'est davantage la crainte de la technologie qui pose obstacle à l'efficacité de la thérapie et non pas la technologie elle-même. La deuxième inquiétude, d'un point de vue déontologique ou professionnel, concernait l'identité du client. Les intervenants se demandaient comment valider l'identité de la personne à qui ils allaient s'adresser. À cet effet, les consultations à distance

Il faut préciser que dans un processus de consultation à distance, la technologie n'est pas là pour remplacer la chaleur et l'efficacité d'une relation en personne.

présentent généralement plus de garanties que les consultations en personne, puisque le client doit s'inscrire en fournissant nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique, ce qui est davantage que ce qu'exigent généralement les psychologues pratiquant en personne. De plus, le psychologue en ligne peut, à la rigueur, demander à son client de présenter à la caméra une pièce d'identité pour compléter le processus de validation.

Les utilisateurs (clients), quant à eux, se demandaient surtout comment s'assurer que les règles en vigueur dans les ordres professionnels étaient respectées. C'est pourquoi nous avons élaboré un manuel déontologique de la pratique à distance et mis en place une formation que nous offrons aux professionnels sur l'utilisation du portail et sur les normes éthiques et déontologiques de la pratique en ligne. Les clients étaient également préoccupés par la possibilité qu'un tiers puisse s'infiltrer dans leur session de consultation à distance. Les clients s'attendent évidemment aux mêmes standards de confidentialité et de sécurité qu'on peut retrouver lors d'une consultation en personne, dans un cabinet privé avec une porte capitonnée. Le rapport de KPMG, disponible sur le site d'Aide En Ligne, démontre que ces standards sont amplement respectés. Enfin, si les professionnels se demandaient comment valider l'identité de leurs

clients, ceux-ci se demandaient comment valider l'identité des professionnels! Comment s'assurer que la personne qui est à l'écran est bien un professionnel reconnu par son ordre, qu'il est qualifié et qu'il offrira les mêmes services qu'en consultation en personne? À ce titre, tous les professionnels présents sur le portail ont été « contrôlés » par l'équipe d'Aide En Ligne pour s'assurer qu'ils soient conformes à leur ordre professionnel, et même nos clients corporatifs nous deman-

dent de travailler avec eux pour qualifier les professionnels présents sur leur portail.

### Vous parlez de clients corporatifs. Quelles ont été les étapes de développement du portail d'Aide En Ligne à partir de 2006 quand il était uniquement dédié aux psychologues?

De janvier 2006 à mai 2007, notre objectif principal était de développer un plan d'architecture informatique et fonctionnelle de plusieurs fichiers qui allaient permettre à un client de choisir un professionnel, à un professionnel d'amorcer une consultation, de recevoir un paiement et d'envoyer un relevé de consultation. Cette première année et demie avant



le lancement du portail, en mai 2007, a donc été consacré à l'élaboration d'une structure logique permettant toutes les fonctionnalités que propose aujourd'hui le portail d'Aide En Ligne (calendrier où afficher ses disponibilités et prendre rendez-vous; module de consultation immédiate; liste de professionnels affichant leur profil, leur tarif, une vidéo personnelle, etc.). De mai 2007 à mai 2008, l'Ordre des psychologues du Québec nous a demandé d'observer une période moratoire à l'intérieure de laquelle les utilisateurs ont été amenés à commenter l'utilisation du portail, commentaires qui ont d'ailleurs été très favorables. En mai 2008, plusieurs clients corporatifs se sont montrés intéressés par nos services. Nous avons donc créé un volet « comptes corporatifs » où les entreprises peuvent offrir du coaching de gestion (par exemple, dans le portail de l'École nationale d'administration publique), un programme d'aide aux employés, des services de consultation légale, etc. À partir de cette période, plusieurs professions se sont ajoutées à notre offre initiale en psychologie. Avocats, nutritionnistes, sexologues, coachs, andragogues, etc. proposent maintenant des services de consultation à distance sur le portail d'Aide En Ligne. Les Forces canadiennes et les Anciens Combattants du Canada démontrent également de l'intérêt pour la consultation à distance, ce qui pourrait alors intéresser les conseillers d'orientation. D'ici quelques années, un nombre grandissant de jeunes vétérans seront à la recherche de nouveaux postes. Les conseillers d'orientation pourront certainement leur être d'une grande utilité. Depuis 2009, nos efforts portent sur l'Entreprise en santé. Nous savons qu'un nombre important d'entreprises iront dans les prochaines années chercher une certification du Bureau de normalisation du Québec pour l'Entreprise en santé. Nous voulons travailler avec les équipes de consultants, les employeurs et les programmes d'aide pour fournir des outils interactifs et intéressants pour favoriser le bien-être professionnel et personnel en milieu de travail.

### Quel est le fonctionnement pour une personne potentiellement intéressée à s'inscrire à Aide En Ligne, comme client ou comme professionnel?

Tout d'abord, Aide En Ligne Groupe conseil, c'est un répertoire vivant d'une équipe de professionnels de premier choix. Toute personne intéressée peut parcourir la liste (en français et en anglais) des professionnels offrant des services sur le portail. Ce répertoire permet au grand public de choisir un professionnel sur la base de ses compétences, de sa localisation, mais surtout, sur la base d'affinités personnelles. Si vous, par exemple, souhaitez consulter un psychologue que vous avez choisi (par exemple, après avoir visionné sa courte vidéo), vous devez d'abord vous inscrire. Le processus est très simple; il faut simplement suivre les étapes! Ensuite, pour prendre rendez-vous, plusieurs options existent : vous pouvez soit lui envoyer un message lui indiquant que vous souhaitez obtenir un rendez-vous, soit

consulter son calendrier et prendre rendez-vous directement ou encore, si le professionnel est disponible pour une consultation immédiate, faire une demande qui vous permettra d'être en ligne dans les minutes suivantes. Il est recommandé d'avoir une première rencontre en personne, mais lorsque, pour certaines raisons, c'est impossible, le professionnel s'assurera que le client comprend bien le fonctionnement de la consultation à distance et lui proposera un rendez-vous en ligne. Il faut préciser que l'inscription, pour un client, ne coûte rien. Les seuls frais qu'il devra déboursier sont les honoraires du professionnel qu'il consulte. Toute la navigation, incluant le visionnement des vidéos professionnelles, est absolument sans frais.

Pour les professionnels, le processus est un peu plus long, mais tout aussi convivial. Une fois leur formulaire d'inscription complété, un agent des services à la clientèle d'Aide En Ligne les contacte pour compléter le processus. C'est à cette étape que se fait la validation du professionnel pour s'assurer qu'il répond bien aux exigences de son ordre. Le formulaire varie selon la profession. Il est plus élaboré pour les professionnels qui, comme les psychologues, sont tenus par le secret professionnel. Et voilà, le tour est joué! Le professionnel n'a plus qu'à inscrire ses disponibilités pour permettre à ses clients de prendre rendez-vous.

### En terminant, M. Lefort, qu'est-ce qui vous rend le plus fier dans la création de ce portail novateur?

En 2007, Aide En Ligne Grand Public a obtenu une mention d'excellence au Gala des OCTAS qui récompense les initiatives en informatique au Québec. En 2008, nous avons été finalistes dans les catégories « Service à la collectivité » et « Affaires électroniques » Grand Public. Enfin, en 2009, nous avons remporté le premier prix dans la catégorie « Affaires électroniques » Grand Public, où nous étions finalistes avec le Groupe Rona et la Commission des normes du travail. Dans la dernière année, nous avons mis au point des questionnaires interactifs de vitalité et d'efficacité au travail qui sont très prisés des entreprises; cela nous permet d'élargir notre offre de services et semble répondre à un besoin criant des entreprises. Aussi, notre solution permet de rejoindre un public qui était autrefois négligé à cause de certaines contraintes bien souvent inéluctables : les personnes à mobilité réduite, les personnes vivant en région éloignée, où l'on observe fréquemment une pénurie de professionnels, les personnes qui ne consultent pas par peur d'être stigmatisées, etc. C'est une grande fierté pour nous de permettre à un plus grand nombre d'être desservis par des professionnels hautement qualifiés. Enfin, Aide En Ligne, c'est une solution verte qui permet de diminuer les coûts de déplacement et d'hébergement, ce qui est très intéressant dans le contexte économique et environnemental actuel!



514.861.7700 poste 323  
www.cybercap.qc.ca

## De la découverte à l'expérimentation des médias numériques

MédiaTIC est une initiative de CyberCap qui vise à encourager  
la persévérance scolaire et à promouvoir les carrières  
en média numérique auprès de la relève.

### Découverte

- .: Activités d'information sur les carrières en média numérique .:
- .: Outils d'exploration (Guide Carrières, 59 vidéos incluant des stages d'observation virtuels) .:

### Expérimentation

- .: Ateliers de création (vidéo, web, photo) .:
- .: Soutien à la production multimédia .:

**« Parler des métiers, c'est intéressant, mais y naviguer, c'est génial. »**

Judith Deschâtelets, enseignante du cours PPO à l'école secondaire  
Saint-Henri, à propos de l'activité d'information sur les carrières

Un projet de



**CyberCap**  
Intégration socioprofessionnelle  
et prévention du décrochage scolaire  
par le multimédia

## Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

### Avis de limitation d'exercice

**Dossier no 12-08-001**

AVIS est par les présentes donné, conformément à l'article 182.9 du Code des professions, que, sur recommandation du Conseil de discipline, le Comité exécutif de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et des psychoéducatrices du Québec a, dans une décision rendue le 13 janvier 2010, limité le droit d'exercice de monsieur Pierre Latulippe (permis 13090-93), conseiller d'orientation membre de l'Ordre et dont le domicile professionnel est sis à Blainville, par une interdiction d'exercer ses activités professionnelles en pratique privée (ce qui exclut les services professionnels qu'il rend en milieu scolaire) sans la supervision d'un conseiller d'orientation agréé par l'Ordre et cela jusqu'à ce que le Comité exécutif conclut à la réussite du stage qui lui a été imposé.

**Montréal, le 18 janvier 2010.**

**M<sup>e</sup> Julie Martin**, secrétaire du Conseil de discipline.

# Tous ensemble, faisons un succès de la 6<sup>e</sup> édition de la Semaine québécoise de l'orientation!



**Du 7 au 13 novembre 2010**, les conseillers et conseillères d'orientation sont invités, seul ou en groupe, à offrir une activité aux parents dans le cadre de la Semaine québécoise de l'orientation.

Manque de temps? Procurez-vous notre conférence « clé en main », développée par un groupe de c.o., et adaptez-la à votre milieu au besoin.

#### Info

**Diane Tremblay**,  
coordonnatrice aux communications  
et à la formation continue  
Téléphone : **514 737-4717**  
ou **1 800 363-2643** poste 224  
ou **dtremblay@occoppq.qc.ca**

#### Site Web

**www.occoppq.qc.ca**  
section des membres du site  
de l'Ordre sous l'onglet Semaine  
québécoise de l'orientation



### Choisir sa vie : la fin d'une très belle aventure

24

Assis, de gauche à droite, le directeur général de RVM, Jean-Guy Roy, c.o., l'animatrice de l'émission *Choisir sa vie*, Évelyne Charuest et la conseillère d'orientation Évangéline Desgroseillers. Debout, la conseillère d'orientation Catherine Eggers. C'est deux dernières travaillent au secteur Emploi, du Centre de soutien aux études et de développement de carrière, à l'Université de Montréal. Elles ont été invitées pour parler du passage école-travail (Du rêve à la réalité) et leur entrevue a été diffusée dans la semaine du 26 avril 2010.



**Diane Tremblay, c.o.,**  
coordonnatrice aux  
communications et à la  
formation continue, OCCOPPQ

La diffusion de l'émission hebdomadaire de l'Ordre, *Choisir sa vie*, diffusée depuis septembre 2009 sur les ondes de Radio Ville-Marie (RVM), a pris fin le 1<sup>er</sup> septembre dernier avec la dernière reprise de l'été. Quelle aventure! Comme le rapporte la conseillère d'orientation Iliá Essopos, doctorante en éducation, et chercheuse pour notre équipe de planification du contenu : « Nous ne savions tellement rien au début. C'était un projet tellement beau, mais tellement fou, quasi hasardeux. Nous nous sommes inventé des outils, des méthodes de travail et nous y sommes arrivées. Je suis très fière de ce que nous avons accompli comme équipe. » En tout, l'équipe a planifié 38 longues entrevues données par 31 conseillers et conseillères d'orientation, 20 chroniques de 8 minutes du président de l'Ordre, 21 réunions de production de 3 heures chacune, en plus du travail entre les réunions. Ouf!

### Positionner l'Ordre et l'orientation

Au départ, en s'engageant dans ce projet, l'Ordre visait à se positionner comme un contributeur crédible aux débats sociaux touchant des sujets d'actualité relevant de notre compétence. Il souhaitait aussi mieux faire connaître l'expertise de l'orientation et des conseillers d'orientation auprès des adultes de tout âge. Pour atteindre ces objectifs, il s'agissait de réaliser le projet et d'aller jusqu'au bout. C'est fait. Combien de personnes avons-nous rejointes? Difficile à dire, car nous n'avons pas de statistiques d'écoute de RVM. Mais avec trois reprises par semaine de chacune des émissions, *Choisir sa vie* a sûrement atteint un bon pourcentage des 506 000 auditeurs hebdomadaires, selon les données de janvier 2010<sup>1</sup>. Aussi, la préposée au service à l'auditoire a reçu plusieurs demandes du public souhaitant réécouter une émission. À cet effet, elle a envoyé le message suivant à l'animatrice de l'émission au mois d'avril : « J'ai souvent ce genre de demande. Notre station, selon une loi du CRTC, ne peut donner ou vendre des copies d'émissions à cause des droits d'auteur sur les textes et la musique. Est-ce que tu aurais une solution parce que ces émissions avec les conseillers d'orientation ont été vivement appréciées? » Voici



Iliia Essopos, c.o., doctorante en éducation, UQAM (recherche)



France Moïse, c.o., conseillère en gestion de carrière, Paiement, Cousineau et associés (agente de liaison)

un commentaire qui milite mieux que n'importe laquelle de nos interventions en faveur de l'archivage des émissions *Choisir sa vie* sur Internet, lors de la refonte du site Web de RVM prévue cet automne.

### Informer, divertir et éduquer

Selon le directeur général de cette station de radio, M. Jean-Guy Roy, c.o., informer, divertir et éduquer sont les trois mots d'ordre de RVM et cette émission s'inscrivait tout à fait dans cette mission, tout en prolongeant, estime-t-il, celle de l'Ordre, soit, d'informer et d'éduquer les gens concernant l'orientation. L'animatrice de l'émission, Évelyne Charuest, petite fille d'un conseiller d'orientation de la première heure (1963)<sup>2</sup>, a, de l'avis de tous, fait un travail très professionnel à la barre de l'émission, et rendu un bel hommage aux c.o. qu'elle a interviewés : « Ce qui me vient spontanément, c'est la gratitude! Chaque semaine, j'ai eu le privilège de rencontrer des passionnés, des spécialistes du développement de l'individu qui ont à coeur le partage de leurs connaissances et de leur expérience. Cette année, j'ai été aux premières loges d'un beau brassage d'idées sur l'orientation. Les thèmes étaient variés et accessibles à tous les groupes d'âge, les invités généreux, l'expérience enrichissante! Merci à tous ceux qui ont rendu ce projet possible. »

### Une équipe solide et engagée

Qui ne rêve pas, lors du démarrage d'un projet devant opérer avec des bénévoles, de pouvoir compter sur une équipe qui donnera son maximum, sans défaillir en cours de route? C'est de ce bois que se chauffait cette équipe de quatre conseillères

d'orientation bénévoles pour ce projet (cinq avec l'auteur de ces lignes qui agissait comme personne-ressource). Les membres de l'équipe provenaient tous d'horizons professionnels différents et représentaient à peu près le profil d'âge des auditeurs de RVM<sup>3</sup>. Cette diversité a contribué à la richesse de nos échanges lors des réunions, lorsque nous devons trouver les sujets d'émissions, et surtout, les meilleurs angles à aborder pour le public de RVM. Cinq personnes pour planifier une émission d'une heure chaque semaine, ça vous semble beaucoup? Pourtant, nous n'étions pas trop. Le travail a commencé avec le raffinement du concept, qui devait rester très simple à cause du temps que nous pouvions y consacrer. Tout de même, nous avons eu l'idée d'introduire, à chacune des émissions, la démystification de mythes tenaces associés à chacun des sujets traités par les c.o. Il fallait également trouver le titre, la musique d'entrée et la musique accompagnant la présentation des mythes, et bricoler notre propre canevas de base que chaque invité devait compléter à l'intention de l'animatrice. Les agentes de liaison devaient communiquer avec des c.o., experts des sujets choisis, pour les inviter à faire une entrevue, ce qui exigeait évidemment plusieurs appels avant de conclure un engagement. Elles devaient aussi coacher les c.o. moins expérimentés afin qu'ils soient à l'aise pour faire l'entrevue. Chacune des 20 chroniques du président du secteur orientation de l'Ordre, Laurent Matte, c.o., était soutenue par des données probantes préparées par notre chercheuse. Les chroniques ont traité de sujets variés, tels les tests, l'intelligence, le chômage, l'exil des jeunes, la prise de risque. Enfin, la chargée de projet devait gérer la planification des réunions, les calendriers d'enregistrement et de diffusion, les défections, les remplacements, les relations avec le personnel de RVM.



Stéphanie Martine Clément, c.o., Gestionnaire de contrôle de qualité, évaluation professionnelle et employabilité, Banyan Solutions en Santé au travail (agente de liaison)



Michèle Duverger, c.o. retraitée (chargée de projet)

26

## Des découvertes

Chaque membre de l'équipe a mentionné, à sa façon, le fait que cette expérience lui a permis de découvrir l'étendue de l'expertise des c.o. Pour Stéphanie Clément, c.o. en réadaptation : « Mon expérience à *Choisir sa vie* en tant qu'agente de liaison m'a permis [...] de découvrir une multitude de c.o. œuvrant dans des milieux tout aussi différents les uns des autres et possédant d'extraordinaires compétences. » Quant à notre chargée de projet, Michèle Duverger, conseillère d'orientation retraitée, qui n'hésitait pas à se déplacer pour régler les problèmes sur place quand c'était nécessaire, elle a adoré avoir eu la chance d'entrer dans les coulisses d'une station de radio et de découvrir comment on y travaillait. Elle se dit encore fascinée par la générosité de tous les c.o. qui furent amenés à « dire » leur passion à RVM et aussi par la disponibilité du personnel technique de la station. La deuxième agente de liaison sur l'équipe, France Moïse, conseillère d'orientation dans une firme privée, a souligné : « Cette aventure avec l'Ordre met de l'avant un élément de « proactivité » essentiel au développement de notre profession [...]. Ça confirme mon choix professionnel et ma croyance profonde en l'étendue et les multiples facettes sur lesquelles nous pouvons intervenir. »

## Montrer l'expertise de notre profession

Pour le président du secteur orientation de l'Ordre, Laurent Matte, c.o., « *Choisir sa vie* est une réalisation dont nous pouvons être particulièrement fiers. Nous avons fait beaucoup avec peu de moyens. Cette expérience a été pour moi l'occasion

d'approprier le travail en studio et de goûter régulièrement au plaisir de la chronique. Mais aussi, une occasion d'exprimer la pertinence et l'actualité de notre compétence. Les c.o. qui ont participé ont contribué à montrer l'expertise de notre profession dans toute sa richesse, sa variété et sa profondeur. Un merci tout particulier au directeur général de Radio Ville-Marie, M. Jean-Guy Roy, qui a eu l'idée de cette folle aventure! »

De mon côté, j'ai eu l'occasion de vivre, avec bonheur et beaucoup d'intérêt, les échanges animés à chacune des réunions. Un grand merci à la chargée de projet, tenace et dévouée Michèle; aux deux agentes de liaison, chaleureuse et sympathique France, rigoureuse et déterminée Stéphanie; à la chercheuse, généreuse et perspicace Ilia et à notre compétente animatrice Évelyne Charuest, à qui nous souhaitons une belle carrière en communication. Et bien sûr, félicitations à chacun des c.o. qui ont pris le risque d'affronter le micro radiophonique de RVM dans une longue entrevue. Tous ensemble, nous avons démontré que les c.o. possèdent des expertises et des approches variées, pour toutes les clientèles, et que l'orientation... c'est bien plus que des tests! 📺

- 1 Stéphanie Baillargeon, Médias - SUCCÈS.FM, Le Devoir, 24 avril 2010.
- 2 Il s'agit du conseiller d'orientation Lucien Grégoire qui était membre de l'Ordre en 1963 et qui pratiquait l'orientation en Abitibi.
- 3 Pour prendre connaissance du profil d'âge des auditeurs de RVM, veuillez vous référer à l'édition n° 11 du magazine *en pratique*, page 24.



## Travaux de recherche de la relève étudiante



# UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

NDLR : Dans l'édition précédente du magazine, nous vous avons présenté plusieurs résumés de recherche d'étudiants en orientation. Mais comme nous en avons reçu beaucoup, nous vous présentons celles provenant du CRCDC de l'Université de Sherbrooke qui n'avaient pas encore été publiées.

### Le CRCDC

Rappelons que le CRCDC est constitué d'une équipe qui regroupe trois professeurs du Département d'orientation professionnelle, un professeur associé à l'Université de Montréal, des professionnels de recherche ainsi que des étudiants inscrits à la maîtrise et au doctorat. La problématique globale du CRCDC concerne les processus d'orientation, de réorientation, d'insertion, de réinsertion, d'adaptation et de réadaptation, tout en considérant ceux qui leur sont concomitants, comme les processus d'apprentissage, de changement, de transition, de deuil, de prise de décision et de résolution de problème tout au long de la vie de la personne en développement de carrière. Les travaux du CRCDC privilégient l'étude de la dynamique de ces processus auprès des clientèles jeunes et adultes et pour lesquelles les conseillers d'orientation et plusieurs autres professionnels peuvent être appelés à intervenir. Ces travaux portent également sur le développement des compétences de ces spécialistes en vue d'optimiser leurs interventions dans les différents milieux de pratique. Pour en savoir plus : <http://www.usherbrooke.ca/education/recherche/regroupements/crcdc/>.

### Audrey Bigras

**Maîtrise en orientation, cheminement de type recherche**  
Direction : **Éric Yergeau et Marcelle Gingras**

#### Analyse de la cohérence interne du Guide pour s'orienter

La troisième année du secondaire constitue une étape charnière sur le plan du développement de carrière des jeunes adolescents. Le Guide pour s'orienter (GPS) est un nouvel instrument de mesure qui a pour but d'aider les élèves à faire un bilan de leur situation personnelle et vocationnelle et à prendre conscience de leurs ressources internes et externes. Le GPS propose également, en fonction des scores obtenus, des pistes d'action pour soutenir les élèves dans leur cheminement d'orientation. Comme le questionnaire à la base de cette démarche d'orientation est un outil d'évaluation psychométrique en cours de validation, l'objectif de ce mémoire est d'établir les propriétés psychométriques relatives à la fidélité du GPS à l'aide des réponses fournies par un groupe d'élèves de troisième secondaire.

### Audrey Larivière-Bouvette

**Maîtrise en orientation, cheminement de type cours**  
Direction : **Marcelle Gingras**

#### Formes d'anxiété reliées à l'indécision vocationnelle chez les étudiants du collégial

Près du tiers des étudiants du collégial vivent de l'indécision vocationnelle. Par rapport à ce phénomène, plusieurs conclusions de travaux de recherche révèlent qu'il existe différentes causes ou conséquences reliées, dont l'anxiété. Or, les formes

d'anxiété vécues par les jeunes qui éprouvent de l'indécision vocationnelle à cet ordre d'enseignement peuvent varier considérablement. Cet essai vise ainsi à effectuer une recension des écrits afin de cerner les multiples formes sous lesquelles se traduit l'anxiété dans l'indécision vocationnelle. Aussi, du côté de la pratique professionnelle, il a pour but d'identifier des stratégies d'intervention dans le domaine de l'orientation susceptibles de diminuer l'anxiété vécue par les étudiants du collégial éprouvant de l'indécision vocationnelle.

## Vincent Turcotte

**Maîtrise en orientation, cheminement de type cours**  
Direction : Marcelle Gingras

### Utilisation de l'Inventaire visuel d'intérêts professionnels pour cibler un milieu de travail chez des élèves ayant une déficience intellectuelle

L'Inventaire visuel d'intérêts professionnels (IVIP) est un outil d'exploration de soi et du monde du travail destiné à des clientèles peu scolarisées comme les élèves ayant une déficience intellectuelle légère ou moyenne. Étant donné que, malgré leur handicap, plusieurs de ces jeunes ont la capacité de s'insérer professionnellement et qu'ils ont en plus, dans le cadre de leur formation, la possibilité d'effectuer des séjours dans les milieux de travail, il devient important de les aider à trouver des emplois ou des stages correspondants à leurs aspirations personnelles et professionnelles. Cet essai a donc pour but de vérifier la pertinence d'utiliser la version en ligne de l'IVIP auprès de ces jeunes afin de les aider à cibler différents secteurs du monde du travail et différentes appellations d'emploi leur permettant de s'insérer éventuellement en stage et en emploi.

## Karine Bernier

**Maîtrise en orientation, cheminement de type cours**  
Direction : Lucie Lamarche et Yann Le Corff

### Le sentiment d'efficacité personnelle des conseillers d'orientation face au travail auprès de clientèles atteintes de troubles mentaux graves

Afin d'assurer des services de qualité dans le domaine de la santé mentale, le gouvernement du Québec a récemment adopté la Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines. Ainsi, le Code des professions du Québec a redéfini le champ d'exercice des professionnels concernés et, par le fait même, a reconnu l'expertise et les compétences des c.o. dans l'intervention auprès des clientèles présentant des troubles de santé mentale. Toutefois, on ne sait pas dans quelle mesure les c.o. se sentent compétents à intervenir auprès de ce type de clientèle. Cet essai s'intéresse donc au sentiment d'ef-

ficacité personnelle de ces spécialistes dans leurs interventions auprès d'une clientèle présentant certains troubles mentaux graves et persistants.

## France Cayer

**Maîtrise en enseignement**  
Direction : Marcelle Gingras

### Une situation d'apprentissage et d'évaluation en lien avec l'Inventaire visuel d'intérêts professionnels pour des élèves ayant une déficience intellectuelle

Cette recherche vise le développement, l'expérimentation et l'évaluation d'une situation d'apprentissage et d'évaluation (SAE) reliée à l'Inventaire visuel d'intérêts professionnels (IVIP) chez des élèves ayant une déficience intellectuelle. Lors des différentes étapes de réalisation de cette SAE, les jeunes sont séparés en deux groupes. Les premiers (les chercheurs d'emploi) doivent reconnaître leurs qualités de travailleur, leurs compétences et leurs intérêts professionnels. Ils doivent aussi établir des liens entre leurs caractéristiques personnelles et celles d'un emploi appartenant à un secteur du monde du travail de l'IVIP. Les seconds (les dirigeants d'entreprise) doivent faire un inventaire de leurs besoins de personnel et des exigences requises chez leurs futurs employés. Ils doivent en plus préparer un kiosque pour présenter aux élèves du premier groupe les emplois offerts et procéder aux entrevues d'embauche. Les effets de la SAE sont explorés sur le plan de la connaissance de soi et du monde du travail.

## Marie-Hélène Boissonneault

**Maîtrise en orientation, cheminement de type cours**  
Direction : Yann Le Corff

### L'authenticité : l'apprentissage d'être soi en intervention

Cet essai porte sur l'importance de développer l'authenticité chez les étudiants inscrits au baccalauréat en orientation en vue de les aider dans leurs interventions au niveau de la relation d'aide. Son contenu sera constitué d'une recension d'écrits traitant du concept d'authenticité, de sa pertinence et de son apport en relation d'aide, ainsi que sur les manières dont ce concept se développe et s'apprend. Cette recension servira aussi à démontrer les effets positifs obtenus en relation d'aide lorsque la personne intervenante est authentique, de même qu'à soulever des manières de faciliter le développement et l'apprentissage de l'authenticité. Des liens seront également établis entre le développement et l'apprentissage de l'authenticité et la manière dont ce concept pourrait être favorisé, intégré et développé chez les étudiants du baccalauréat en orientation.

# Le « nouvel Ordre » se distinguera avec une signature visuelle actualisée

En vigueur dès l'automne 2010



## Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec

En mettant l'accent sur l'acronyme **CO**, notre logotype clarifie la confusion qui peut régner entre le titre de conseiller d'orientation et celui d'orienteur, terme répandu dans le langage populaire. Il est simple et facile à reconnaître. La forme évoque un cheminement, une route, une direction. Symbole de continuité, il signifie choix et orientation tout au long de la vie.

Le logo pourra également être utilisé de la façon suivante dans nos publicités

→ L'orientation, un défi tout au long de la vie.  
**Que voulez-vous faire plus tard?**  
Parlez-en avec un conseiller d'orientation, il peut vous aider!



**CO** Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec [www.orientation.qc.ca](http://www.orientation.qc.ca)

Ordre des  
  
du Québec

Que voulez-vous faire plus tard?  
Parlez-en avec un conseiller d'orientation, il peut vous aider!

→ L'orientation, un défi tout au long de la vie.

→ L'orientation, un défi tout au long de la vie.  
**Que voulez-vous faire maintenant?**  
Parlez-en avec un conseiller d'orientation, il peut vous aider!



Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec [www.orientation.qc.ca](http://www.orientation.qc.ca)

# L'assurance en 1, 2, 3 étapes faciles



pour les membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

Pourquoi l'assurance devrait-elle être compliquée? En tant que membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, vous méritez – et obtenez – une attention particulière en faisant affaire avec TD Assurance Meloche Monnex.

Premièrement, vous pourrez économiser grâce à nos tarifs de groupe avantageux.

Deuxièmement, vous bénéficierez d'une excellente couverture tout en ayant la possibilité de choisir le niveau de protection adapté à vos besoins.<sup>1</sup>

Troisièmement, vous profiterez d'un service exceptionnel.

Chez TD Assurance Meloche Monnex, notre objectif est de vous simplifier la tâche afin que vous puissiez choisir votre couverture en toute confiance. Après tout, nous sommes à votre service depuis 60 ans!

Demandez  
une soumission et  
vous pourriez



Programme d'assurance recommandé par

Ordre  
des conseillers  
et conseillères  
d'orientation



et des  
psychoéducateurs et  
psychoéducatrices  
du Québec

## 1 866 269 1371

Lundi au vendredi, 8 h à 20 h

[www.melochemonnex.com/occoppq](http://www.melochemonnex.com/occoppq)

**TD Assurance Meloche Monnex est le nom d'affaires de SÉCURITÉ NATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE, laquelle souscrit également le programme d'assurances habitation et auto. Le programme est offert par Meloche Monnex assurance et services financiers inc. au Québec et par Meloche Monnex services financiers inc. dans le reste du Canada.**

En raison des lois provinciales, notre programme d'assurance auto n'est pas offert en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Saskatchewan.

<sup>1</sup> Certaines conditions et restrictions s'appliquent.

\*Aucun achat requis. Le concours se termine le 14 janvier 2011. Valeur totale de chaque prix : 30 000 \$, y compris la Honda Insight EX et une carte-cadeau d'essence de 3 000 \$. Les chances de gagner dépendent du nombre d'inscriptions admissibles reçues. Le gagnant devra répondre à une question d'habileté mathématique. Concours organisé conjointement avec Primum compagnie d'assurance. Peuvent y participer les membres ou employés et autres personnes admissibles de tous les groupes employeurs ou de professionnels et diplômés qui bénéficient d'un tarif de groupe accordé par les organisateurs. Le règlement complet du concours, y compris les renseignements sur l'admissibilité, est accessible sur le site [www.melochemonnex.com](http://www.melochemonnex.com). Le prix peut différer de l'image montrée.

Honda est une marque de commerce de Honda Canada inc., qui n'est pas associée à cette promotion et ne la commandite d'aucune façon.

Meloche Monnex est une marque de commerce de Meloche Monnex inc., utilisée sous licence.

TD Assurance est une marque de commerce de La Banque Toronto-Dominion, utilisée sous licence.



**Assurance**

Meloche Monnex