



# GUIDE DE L'USAGE des technologies numériques en orientation

Rédigé par Michel Turcotte, c.o.,  
doctorant en sciences de l'orientation à l'Université Laval

Avec la collaboration du Comité responsable de la révision  
du Code de déontologie 2017 et de Geneviève Brisebois,  
chargée d'affaires professionnelles à l'OCCOQ



Ordre des conseillers  
et conseillères d'orientation  
du Québec

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

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Introduction .....   | 3  |
| 1. Ce que constitue la télépratique en orientation .....   | 5  |
| 2. Le code de déontologie commenté à partir de l'angle de la télépratique .....                    | 7  |
| <b>Section I</b> – Dispositions générales .....  | 7  |
| <b>Section II</b> – Valeurs et principes éthiques .....  | 8  |
| <b>Section III</b> – Qualité de la relation professionnelle .....                                  | 8  |
| <b>Section IV</b> – Consentement .....   | 9  |
| <b>Section V</b> – Renseignements de nature confidentielle .....                                   | 10 |
| <b>Section VI</b> – Qualité d'exercice .....   | 11 |
| <b>Section VII</b> – Engagement et collaboration professionnels .....                              | 12 |
| 3. Sites Web et réseaux sociaux .....  | 13 |
| <b>3.a</b> Création et maintien de sites Web et développement d'applications .....                 | 13 |
| <b>3.b</b> Activités sur les réseaux sociaux .....   | 14 |
| <b>3.c</b> Liste de contrôle pour évaluer des sites Internet en counseling d'orientation .....     | 15 |
| 4. Acquisition de savoirs professionnels propres à la télépratique .....                           | 16 |
| Formation supplémentaire à acquérir .....  | 18 |
| 5. La télépratique au-delà des frontières du Québec .....  | 19 |
| 6. Transmission et sécurité des données .....  | 21 |
| Lexique .....  | 23 |
| Conclusion : résumé des défis que pose la télépratique<br>pour les conseillers d'orientation ..... | 24 |
| Références .....   | 25 |

# Introduction

La révolution numérique fait référence à l'entrée rapide des technologies de l'information et des communications (TIC), et ce, dans toutes les sphères d'activité des citoyens (Gouvernement du Québec, 2016). Dans un document produit par un groupe de travail portant sur la télépratique, le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) allait dans le même sens en énonçant que « la télépratique s'avère une avenue intéressante notamment pour améliorer l'efficacité du système de santé, la qualité et l'accessibilité des soins et services qui y sont offerts » (CIQ, 2016, p. 9). Les services d'orientation n'y font pas exception. Les conseillers d'orientation<sup>1</sup> ont toutefois une certaine longueur d'avance par rapport à d'autres professionnels du domaine de la santé, ayant utilisé des TIC depuis plus de 40 ans, principalement à des fins de recherche et de diffusion d'information scolaire et professionnelle et pour faire passer des tests ou recommander des questionnaires d'autoévaluation à leurs clients (Sampson et Osborn, 2013 ; Savard, Gingras et Turcotte, 2002). Graduellement, depuis plus de 25 ans, des professionnels des métiers de la relation d'aide ont expérimenté des modes de prestation de services faisant appel aux TIC pour également accompagner leurs clients dans leurs processus d'orientation.

Ces TIC qui, au départ, reposaient sur des supports informatiques ont migré dans les 15 dernières années vers des plateformes en ligne. Ces modes de communication ont été regroupés sous l'expression « utilisation des technologies de l'information et des communications en counseling et orientation » (Sampson et Osborn, 2013). Le programme REPÈRES au Québec et ceux de Career Cruising et Choices au Canada anglais en sont des exemples dans le domaine de l'orientation<sup>2</sup>. Il s'est ajouté au fil du temps d'autres modes de communication, notamment l'utilisation du téléphone et d'autres outils du Web tels que le courriel, les salons de clavardage, les groupes de discussion, les réseaux sociaux.

Les recherches se sont multipliées depuis une vingtaine d'années dans le domaine du counseling personnel et de la psychothérapie, et certains constats ont émergé, notamment en ce qui a trait aux modalités d'intervention, aux questions portant sur l'efficacité, au questionnement de nature éthique<sup>3</sup>:

- La majorité des pratiques d'accompagnement utilisant les TIC se font au moyen d'échanges de courriels ou de séances de clavardage en mode asynchrone ou synchrone;
- Peu de counseling en ligne se fait au moyen de la vidéoconférence. On s'attend toutefois à assister à une plus grande utilisation de la vidéoconférence grâce à l'amélioration des applications de vidéoconférence et des bandes passantes;
- Ce sont généralement des pratiques d'accompagnement de courte durée et souvent liées aux approches centrées sur la solution ou encore celles portant sur des changements cognitivo-comportementaux;
- Ces modalités répondent maintenant à une diversité de difficultés liées au domaine de la santé mentale et des relations humaines, notamment les problèmes d'ordre vocationnel, relationnel, familial, de l'employabilité, du trouble de l'humeur et anxieux;
- Les recherches comparatives mesurant l'efficacité des interventions en face à face par rapport à celles à distance et utilisant les mêmes variables telles que l'alliance de travail, les jugements d'experts, le degré de satisfaction exprimé par les usagers et les changements de comportement rapportent régulièrement que les pratiques d'accompagnement à distance semblent être aussi efficaces que celles menées en personne;

1. Dans ce guide, nous utiliserons le masculin dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

2. Il existe maintenant une diversité de sites au Canada. Le site [careerprocanada.ca/career-exploration-assessments](http://careerprocanada.ca/career-exploration-assessments) une liste non exhaustive.

3. Les constats relevés dans cette section ont été tirés d'un article de Turcotte et Goyer (2018) dans la Revue d'éducation de l'Université d'Ottawa. Nous dirigeons le lecteur vers cet article pour plus d'information et de références.

- Les usagers peuvent apprécier ces modes d'intervention à distance parce qu'ils procurent une flexibilité d'horaire, un certain degré d'anonymat, une facilité à se dévoiler davantage, et peuvent aider à diminuer la peur de la stigmatisation. L'anonymat peut même contribuer à augmenter le sentiment de contrôle sur le processus pour les personnes recevant ces services à distance.

On se rend compte, à la lumière de ces quelques constats, que les pratiques d'accompagnement à distance sont de plus en plus appuyées par des données probantes. Il faut néanmoins noter que ces recherches ont été menées principalement auprès de conseillers exerçant en counseling personnel sans que l'on distingue s'il s'agissait aussi de counseling d'orientation.

Toutefois, selon des enquêtes menées au Québec auprès des conseillers d'orientation, peu d'entre eux se sont aventurés à « accompagner leurs clients à distance » (CEFRIO et CIQ, 2016; Turcotte et Goyer, 2017). Glasheen, Campbell et Shochet (2013) en Australie, Turcotte et Goyer (2017) au Québec, Ozenne et coll. (2018) en France rapportent dans des enquêtes menées auprès de conseillers d'orientation que si les conseillers pouvaient noter une plus grande demande provenant de leurs clients et qu'une offre accrue de formation touchant aux aspects techniques et déontologiques émanait de leur ordre professionnel, cela pourrait les inciter à intégrer davantage les TIC à leur pratique, et possiblement à mener des entretiens à distance. D'ailleurs, un groupe de travail du Conseil interprofessionnel du Québec portant sur la télépratique recommandait entre autres « aux ordres professionnels de suggérer des balises pour encadrer la télépratique, de dégager des règles ou des principes d'utilisation de la télépratique, et d'en préciser les connaissances et compétences requises » (CIQ, 2016, p. 5). C'est en réponse à ces recommandations que le conseil d'administration de l'Ordre a proposé qu'un guide de télépratique en orientation examiné sous l'angle de la déontologie soit préparé à l'intention des conseillers d'orientation.

Il est intéressant de noter que les ordres professionnels du Québec les plus représentatifs du domaine de la santé mentale, des relations humaines et de la psychothérapie n'ont pas apporté de modifications à leur code de déontologie pour traiter spécifiquement des nouvelles pratiques à distance qui se sont développées depuis plus de 20 ans. Les ordres professionnels ont dans leur ensemble adopté le terme *télépratique* pour distinguer les pratiques en personne de celles où

l'intervenant et le client ne sont pas dans la même pièce. Plusieurs ordres ou associations dans le domaine de la santé mentale et de la relation d'aide ont produit des guides portant sur la télépratique :

- L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec a traduit et adapté en 2016 un guide produit par l'Association of Social Workers Boards, une association qui regroupe les ordres professionnels du domaine du travail social des provinces canadiennes;
- L'Ordre des psychologues a traduit et adapté en 2013, le guide produit par l'American Psychological Association;
- Le Collège des médecins a produit un guide en 2015;
- L'Association canadienne de counseling et de psychothérapie (ACCP) fournit quelques principes touchant à la télépratique dans son code de déontologie (version 2007) et dans ses normes d'exercice (version 2015). La section des « technologies et solutions innovatrices » de l'ACCP vient de publier des directives sur la télépratique en counseling (2018).

Dès la fin des années 1990, les grandes associations américaines et anglaises, dans le domaine du counseling et de la psychothérapie, ont consacré une section particulière de leur code de déontologie à la question de l'utilisation des TIC dans la pratique de leurs membres et ont procédé depuis à de multiples révisions de ces sections. Parmi ces associations, on trouve notamment l'American Counseling Association (ACA, 2014), le National Board for Certified Counselors (NBCC, 2016), la National Career Development Association (NCDA, 2015), la British Association of Counselling and Psychotherapy (BACP). C'est en s'inspirant du matériel sur la télépratique produit par ces associations, en le traduisant et en l'adaptant que nous vous avons préparé le présent guide.

Nous traiterons dans ce guide de ce qu'est la télépratique en orientation; nous commenterons le code de déontologie de l'Ordre récemment révisé à partir de l'angle de la télépratique; nous attirerons votre attention sur les éléments déontologiques à examiner au moment de la création d'un site Web ou en utilisant les réseaux sociaux; nous aborderons la question des savoirs professionnels propres à la télépratique; nous nous questionnerons sur la télépratique au-delà des frontières du Québec; et finalement, nous vous fournirons quelques conseils quant à la transmission et à la sécurité des données.

## 1

# Ce que constitue la télépratique en orientation<sup>4</sup>

Le groupe de travail sur la télépratique du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) associe les activités suivantes à la télépratique : « Informer le public ; rendre des services professionnels à distance ; gérer et partager des informations confidentielles et des dossiers numériques » (CIQ, 2017, p. 3). Certaines organisations professionnelles dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines au Québec se sont donné une définition de ces nouvelles pratiques à distance. L'Ordre des psychologues du Québec (OPQ) s'est doté en 2013 d'un guide concernant l'utilisation des TIC au cours des interventions psychothérapeutiques. Pour ce faire, l'OPQ a traduit et adapté le guide de l'American Psychological Association (2013). Le terme utilisé pour décrire dans son ensemble les pratiques à distance est celui de télépratique. Dans ce guide, nous avons substitué le terme télépratique en orientation à télépsychologie, qui apparaissait dans la définition du guide produit par l'OPQ et que nous présentons ci-dessous.

[...] la télépratique en orientation est définie comme la prestation de services à l'aide des technologies des télécommunications. Par télécommunications, on entend la préparation, la transmission, la communication ou toute autre activité connexe de traitement de l'information par voie électrique, électromagnétique, électromécanique, électro-optique ou électronique. Les technologies des télécommunications comprennent, sans s'y limiter, le téléphone, les applications mobiles, les vidéoconférences interactives, les courriels, le clavardage, les textos et l'Internet (sites Web d'entraide, blogues et réseaux sociaux). L'information qui est transmise peut être écrite, ou elle peut comprendre des images, des sons ou d'autres données. Les communications peuvent être synchrones, avec plusieurs parties qui communiquent en temps réel (par exemple, vidéoconférence interactive, téléphone), ou asynchrones (par exemple, courriels, babillards électroniques, entreposage et envoi d'informations). Les technologies peuvent s'ajouter aux services classiques de personne à personne [...] ou être utilisées seules. Différentes technologies peuvent être utilisées selon différentes combinaisons et à différentes fins lorsqu'on offre des services à distance. Par exemple, des services directs peuvent être

offerts par vidéoconférence et par téléphone, tandis que les courriels et les textos servent à rendre des services indirects (comme la prise de rendez-vous) (OPQ, 2013, pp. 2-3).

On trouve donc dans ces définitions des éléments de communication d'information, que ce soit sous forme de textes ou d'images, des éléments d'intervention directe ou indirecte, des éléments de temporalité synchrone ou asynchrone, des éléments de technologie (vidéoconférence, courriel, babillard électronique, téléphone). Afin de regrouper et de comparer certains types d'interventions, Barak et coll. (2008) se sont dotés de deux grandes catégories pour distinguer les usages de ces technologies : interventions menées à l'aide d'un site Internet, et interventions utilisant une communication en ligne.

Pour être classée dans la catégorie « Interventions menées à l'aide d'un site Internet », l'intervention doit être entièrement réalisée à partir d'un site Internet. Ce type d'intervention est de nature logique et éducative où dans sa forme minimale on fournit au client de l'information sur un type de problème psychosocial, par exemple, une démarche d'orientation ou de recherche d'emploi, un trouble anxieux, un enjeu relationnel. Dans ce type d'intervention, des conseils et une démarche de résolution de problème sont

4. Cette section a été rédigée à partir des textes et des articles suivants : examen de doctorat de Michel Turcotte, 2017 ; Turcotte et Goyer, 2018 ; Turcotte et Goyer, 2017.

proposés à l'utilisateur. Dans sa forme la plus dynamique, des simulations, des exercices dans un site Web sont créés pour permettre à l'utilisateur d'interagir. En fait, on tente de dupliquer un modèle d'intervention appliqué en personne. Ces sites sont généralement à accès limité. À la suite d'une évaluation des besoins, on donne accès au site au moyen d'un mot de passe afin de permettre au client de bénéficier du contenu du programme offert en ligne. Le programme REPÈRES au Québec et ceux de Career Cruising et Choices au Canada anglais en sont de beaux exemples dans le domaine de l'orientation<sup>5</sup>.

Dans le cas des interventions menées à distance avec un mode de communication verbale ou écrite, on comprend qu'il y a une interaction sous la forme d'une communication entre un intervenant et un client. Cette interaction peut se produire en temps réel (synchrone) ou différé (asynchrone). Elle peut se produire grâce à des échanges écrits par courriel ou clavardage, ou verbaux avec des échanges audio ou vidéo, soit par téléphone ou audioconférence ou visioconférence. Le site Orientation à distance<sup>6</sup>, qui offre des services en orientation scolaire et professionnelle, en serait un exemple récent au Québec.

C'est en gardant à l'esprit ces différents types de modalités que nous vous proposerons dans la prochaine section un examen de certains éléments du Code de déontologie, commentés à partir de l'angle de la télépratique en orientation.

5. Il existe maintenant une diversité de sites au Canada. Le site [careerprocanada.ca/career-exploration-assessments](http://careerprocanada.ca/career-exploration-assessments) en fournit une liste non exhaustive.

6. L'adresse Internet du site est [orientationadistance.com](http://orientationadistance.com).

## 2

# Le Code de déontologie commenté à partir de l'angle de la télépratique

Même s'il ne fait pas référence spécifiquement à la télépratique, le code de déontologie, tel qu'il se déploie aujourd'hui, couvre également la pratique à distance. Nous reprendrons dans cette section une vingtaine de principes du Code de déontologie de l'OCCOQ nouvellement révisé (2018) qui nous semblent les plus pertinents ou particuliers et nous les aborderons sous l'angle de la télépratique. Nous les commenterons à partir des contributions apportées par les codes de déontologie de deux associations importantes dans le domaine du counseling aux États-Unis, soit l'American Counseling Association (ACA) et la National Career Development Association (NCDA). Cette dernière est l'association américaine la plus représentative du counseling de carrière. Nous avons également tenu compte des recommandations du groupe de travail portant sur la télépratique (CIQ, 2016). Comme le Code de déontologie de l'OCCOQ n'aborde pas la question de la participation des conseillers à la création de sites Web ou à des réseaux sociaux, nous ajouterons deux sections additionnelles pour souligner ce que le code d'éthique de la NCDA recommande à ce sujet.

## Section I Dispositions générales

1. Le présent code détermine les devoirs et obligations dont doit s'acquitter le conseiller d'orientation, quel que soit le cadre ou le mode d'exercice de ses activités professionnelles ou la nature de sa relation contractuelle avec le client.

4. Le conseiller d'orientation doit soutenir l'honneur et la dignité de la profession et favoriser le maintien du lien de confiance du public envers celles-ci.

D'entrée de jeu, le CIQ (2016) énonce comme première balise à l'encadrement de la télépratique que le professionnel qui s'investit dans cette modalité doit se conformer aux mêmes normes de pratique que l'intervention présente. À ce titre, le CIQ réitère le principe qui stipule que le « professionnel doit utiliser son jugement professionnel lorsqu'il est question d'utiliser la télépratique, à savoir si ce moyen est approprié ou non pour le patient ou client » (CIQ, 2016, p. 9).

Il propose au professionnel une réflexion éthique à laquelle le conseiller peut se référer<sup>7</sup>.

Les conseillers doivent aujourd'hui reconnaître que l'exercice de la profession ne se limite plus à des entretiens en personne, en face à face. Il est de la responsabilité du conseiller de s'informer et de se former à l'intégration grandissante des technologies de l'information (TIC) dans sa pratique afin de mieux servir ses clients. Le conseiller comprend également que l'utilisation des TIC peut constituer un défi pour la confidentialité des discussions et la protection des renseignements recueillis (ACA, H. introduction; NCDA, F. introduction).

Dans ce contexte, le conseiller doit se familiariser avec les lois et les règlements qui régissent la pratique de l'orientation, à la fois dans la province ou l'État de résidence du conseiller, et celui du client. Il a également la responsabilité d'informer ses clients du lieu où une plainte pourrait être déposée, le cas échéant.

Au besoin, le conseiller devrait chercher auprès des autorités pertinentes, soit les ordres professionnels des juridictions où le conseiller désire offrir des services, des conseils quant à la pratique au-delà des frontières

7. Nous redirigeons le lecteur à la section 3.4 du document produit par le CIQ (2016) et à un guide de réflexion éthique produit par la Commission de l'éthique en science et en technologie (2014) intitulé *La télésanté clinique au Québec: un regard éthique*. Un document récent produit par l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie, intitulé *Guidelines for Uses of Technology in Counselling and Psychotherapy* (ACCP, 2018), propose également aux conseillers une démarche de réflexion éthique concernant l'utilisation des technologies en counseling.

traditionnelles de sa pratique (ACA, H.1.b; NCDA, F.1.b, F.1.c; CIQ, 2016, p. 47).

Nous aborderons plus en détail ce sujet dans la section 5, où nous traiterons de la télépratique au-delà des frontières. Pour l'instant, contentons-nous de mentionner que le conseiller doit informer le client des lois et des règlements pertinents qui régissent la pratique du counseling d'orientation au-delà des frontières du Québec.

## Section II Valeurs et principes éthiques

### 5.3 L'autonomie professionnelle, le jugement professionnel et la capacité d'agir avec compétence compte tenu de la complexité des situations et de l'unicité de chaque personne

Dans le contexte de la télépratique, il est de la responsabilité du conseiller d'informer le client des avantages et des désavantages ou limites à l'utilisation du numérique (entre autres: ordinateurs, logiciels, téléphones, applications, réseaux sociaux et applications Web, communication par vidéoconférence, entreposage de données) (ACA, H.4.a; NCDA, F.4.a).

Le conseiller doit déterminer avec son client les limites dans lesquelles les communications doivent se faire, par exemple en indiquant l'horaire ou les modalités de communication entre eux ainsi que la présence ou non du conseiller sur les réseaux sociaux (ACA, H.4.b; NCDA, F.4.b).

Nous aborderons un peu plus loin dans cette section la présence du conseiller sur les réseaux sociaux.

## Section III Qualité de la relation professionnelle

### 7. Lorsque le conseiller d'orientation estime qu'il ne peut assurer la qualité de la relation professionnelle, dans l'intérêt du client, il le réfère à un autre conseiller d'orientation.

S'il se révèle que la ou les technologies utilisées pour communiquer deviennent un frein à la communication, le conseiller a la responsabilité d'offrir une

solution de rechange pour la prestation de services (en personne ou à l'aide d'une autre technologie) ou de recommander le client à un autre intervenant (ACA, H.4.d; NCDA, F.4.b).

Il peut se présenter des situations où le conseiller ne sera pas en mesure de fournir un service, notamment dans les situations présentant un élément d'urgence. Le CIQ (2016, p. 13) recommande dans ces situations que «le conseiller identifie les ressources disponibles et accessibles à la personne desservie en télépratique, c'est-à-dire le réseau public et les ressources personnelles et professionnelles offertes dans la communauté où la personne est présente». Le CIQ recommande également de vérifier l'état des connaissances de la personne concernant les ressources offertes et de prendre des moyens raisonnables pour qu'elle puisse y accéder si cela devient nécessaire. On peut penser notamment à un plan d'urgence si on soupçonne des idées suicidaires chez son client.

### 8. Le conseiller d'orientation respecte la vie privée des personnes avec qui il est en relation professionnelle, notamment en s'abstenant de recueillir des renseignements et d'explorer des aspects de la vie privée qui n'ont aucun lien avec la prestation des services professionnels convenus avec le client.

Dans le Code de déontologie de la NCDA, on fait spécifiquement référence au fait que le conseiller doit s'abstenir de chercher de l'information dans les réseaux sociaux sur ses clients, à moins d'avoir obtenu au préalable leur permission. Cela pourrait faire l'objet d'une clause dans le formulaire de consentement éclairé (ACA, H.6.c).

### 10. Pendant la durée de la relation professionnelle, le conseiller d'orientation n'établit pas de lien d'amitié susceptible de compromettre la qualité de ses services professionnels, ni de lien amoureux ou sexuel avec un client ou un proche de ce dernier. Il ne doit pas tenir de propos abusifs à caractère sexuel ni poser de gestes abusifs à caractère sexuel à l'égard d'un client ou d'un proche de ce dernier.

Trois clauses des codes d'éthique de la NCDA et de l'ACA concernent spécifiquement l'établissement d'un lien d'amitié entre le conseiller et son client sur les réseaux sociaux susceptible de compromettre la qualité de ses services professionnels :



- Le conseiller doit expliquer clairement à ses clients dans le formulaire de consentement les avantages et les limites au-delà desquels le conseiller ne s'aventurera pas sur les réseaux sociaux (ACA, H.6.b);
- Si un conseiller veut garder une présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram), il sera important de faire une distinction entre une page ou un compte personnel et une page ou un compte professionnel afin de ne pas mélanger les deux types de présence virtuelle (ACA, H.6.a; NCDA, F.7.b);
- Le conseiller doit aussi veiller à ne pas divulguer d'informations confidentielles sur les réseaux sociaux s'il maintient une page professionnelle (ACA, H.6.d).

### 11.2 L'incapacité pour le client de tirer avantage de ses services professionnels

Il est important de souligner que le client devrait avoir la possibilité de choisir s'il veut ou non recevoir le service à distance (ACA, H.2.a). En cas de refus, le conseiller devrait lui offrir de rendre le service en face à face ou le diriger vers un collègue à proximité du lieu où réside le client (CIQ, 2016).

Il est aussi de la responsabilité du conseiller de faire un effort raisonnable pour évaluer la capacité du client à utiliser les technologies, que ce soit par l'échange de courriels, l'utilisation de la visioconférence ou des applications recommandées par le conseiller. Ce dernier doit être en mesure d'aider son client avec l'utilisation des technologies (ACA, H.4.c).

### 12. Le conseiller d'orientation informe le plus tôt possible son client de toute action préjudiciable qu'il a commise en lui rendant un service professionnel.

Si les données recueillies et conservées sur un serveur par le conseiller sont subtilisées, il est du devoir du conseiller d'en avertir le client. Cela exige donc de réfléchir à un plan d'urgence.

### 13. Le conseiller d'orientation doit informer son client et prendre les mesures nécessaires pour lui éviter un préjudice avant de mettre fin à sa prestation de services professionnels.

S'il y a cessation de service pour quelque raison que ce soit, le conseiller a la responsabilité d'aider le client à trouver une solution de rechange, en l'occurrence, un autre intervenant (ACA, H.4.d).

## Section IV Consentement

**15. Sauf urgence, le conseiller d'orientation obtient du client, de son représentant légal ou, s'il s'agit d'un mineur de moins de 14 ans, du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur un consentement libre et éclairé avant d'entreprendre toute prestation de services professionnels.**

Afin d'obtenir un consentement libre et éclairé du client, le conseiller d'orientation l'informe et s'assure qu'il comprend :

- 15.1 le but, la nature et la pertinence des services professionnels ainsi que leurs principales modalités d'exécution;
- 15.2 les limites et les contraintes à la prestation du service professionnel;
- 15.3 l'utilisation des renseignements recueillis;
- 15.4 les implications d'un partage de renseignements avec des tiers ou de la transmission d'un rapport à un tiers;
- 15.5 le montant des honoraires et les modalités de paiement.

Les mêmes règles vont s'appliquer dans le cas de l'obtention du consentement libre et éclairé dans un contexte d'intervention à distance. Le CIQ, l'ACA et la NCDA rajoutent les éléments suivants (ACA, H.2.a; NCDA, F.2.a) :

- Les qualifications du conseiller, en particulier au regard de la télépratique, le lieu physique de pratique et les informations pour communiquer avec le conseiller;
- La confidentialité et l'intégrité des données liées à l'utilisation des technologies;
- Les risques et les avantages de s'engager dans une modalité de service à distance ou qui demande l'utilisation des TIC;

- La possibilité d'éprouver un problème technique en cours de processus, et la manière de le régler, par exemple en sachant avec qui communiquer en cas de panne technologique;
- L'ensemble des services qui seront offerts par la télépratique, et le type de technologie utilisée ainsi que leurs limites;
- Dans le cas où l'intervention se fait en mode asynchrone, comment se feront les échanges et quel sera le délai à l'intérieur duquel le conseiller répondra et s'attendra à une réponse de la part du client;
- Les procédures d'urgence dans l'éventualité où le client voudrait joindre son conseiller, mais que ce dernier ne serait pas disponible;
- Les différences de fuseau horaire entre le client et le conseiller, s'il y a lieu;
- Les différences culturelles ou de langage qui peuvent nuire à la qualité de la prestation de services;
- La possibilité que les services ne soient pas remboursés par la compagnie d'assurance du client;
- La politique du conseiller concernant l'utilisation des réseaux sociaux;
- La procédure qui sera mise en place pour vérifier l'identité du client au moment des séances de consultation au cours desquelles le conseiller et le client ne se verront pas.

## Section V

### Renseignements de nature confidentielle

**18. Le membre respecte le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession. Le conseiller d'orientation ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi le prévoit.**

**En vue d'obtenir cette autorisation, le conseiller d'orientation informe son client des implications possibles de la levée du secret professionnel.**

Le conseiller a la responsabilité de s'assurer que les moyens mis en place pour sécuriser le contenu des dossiers sont adéquats. À ce titre, le conseiller a la responsabilité d'informer, possiblement avec le formulaire de consentement éclairé, comment il va s'acquitter de la protection des renseignements de nature confidentielle qui se trouvent dans les échanges de courriels, les textos, les notes d'entretien, les résultats de tests effectués en ligne. Cela inclut les méthodes de cryptage et d'entreposage des données qui seront utilisées. S'il a des doutes ou des restrictions concernant la protection des renseignements, le conseiller doit en informer au préalable le client (ACA, H.2.c, H.5.a; NCDA, F.2.b, F.5).

#### **21. Afin de préserver le secret professionnel, le conseiller d'orientation :**

**1° s'abstient de révéler qu'une personne a fait appel à ses services professionnels ainsi que de toute conversation indiscreète, notamment sur les réseaux sociaux, au sujet d'un client et des services professionnels qui lui sont rendus;**

**2° prend les moyens raisonnables à l'égard des personnes qui collaborent avec lui ou qui sont sous sa supervision pour que soit préservé le secret professionnel.**

Toute une sous-section du code de la NCDA porte sur la présence du conseiller dans les réseaux sociaux (NCDA, F.7). Entre autres, on recommande de ne pas faire de communications qui pourraient avoir un effet négatif sur les clients (NCDA, F.7.a).

Le conseiller doit s'assurer de protéger la confidentialité et la réputation de ses clients ou de ses collègues. De plus, il doit s'assurer de protéger la confidentialité et les droits d'auteur des informations partagées sur les réseaux sociaux. Il doit impérativement éviter de mettre sur les réseaux sociaux des informations qui peuvent permettre d'identifier des personnes, entre autres les photos (à moins d'avoir obtenu la permission de la ou des personnes concernées), des informations permettant de localiser quelqu'un à l'extérieur du réseau, comme les numéros de téléphone et les adresses. En aucune circonstance, des informations concernant les dossiers de santé ou de counseling d'une personne ne peuvent être partagées (NCDA, F.7.d).

**25. Lorsque le conseiller d'orientation transmet des renseignements de nature confidentielle, notamment à l'intérieur d'une équipe multidisciplinaire ou d'un programme institutionnel, il limite la transmission de ces renseignements à ceux qui sont utiles, nécessaires et pertinents à l'atteinte des objectifs poursuivis, pourvu qu'il n'en résulte aucun préjudice pour son client.**

Le conseiller doit faire un effort raisonnable afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des informations et des communications avec son client. Le conseiller doit informer le client des limites et des conséquences de transmettre de l'information électroniquement. Il doit informer le client des personnes qui pourraient avoir accès à son dossier. Il doit prendre des mesures raisonnables de cryptage pour assurer la protection des informations obtenues dans le cadre d'un processus de counseling et des informations déposées dans des sites Web créés et maintenus par le conseiller (ACA, H.2.b, H.2.c et H.2.d; NCDA, F.2.c).

Nous verrons dans la section « Transmission et sécurité des données » des principes et des moyens pour respecter raisonnablement cette obligation déontologique.

## Section VI

### Qualité d'exercice

**48. Le conseiller d'orientation s'acquitte de ses obligations professionnelles avec compétence, intégrité et diligence.**

**49. Le conseiller d'orientation évite toute fausse représentation quant à sa compétence, quant à l'étendue et à l'efficacité de ses services professionnels et de ceux généralement assurés par les membres de sa profession ou, le cas échéant, de ceux généralement assurés par les personnes qui collaborent avec lui ou qui exercent leurs activités au sein de la même société que lui.**

**50. Le conseiller d'orientation exerce sa profession en respectant les règles de l'art et en tenant compte des normes de pratique généralement reconnues dans sa profession.**

**52. Le conseiller d'orientation offre au public des services professionnels de qualité, notamment en :**

**1° assurant la mise à jour, le maintien et le développement de sa compétence;**

**2° évaluant la qualité de ses évaluations et de ses interventions;**

**3° favorisant les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce sa profession.**

**53. Avant de rendre ses services professionnels, le conseiller d'orientation évalue ses habiletés, ses connaissances ainsi que les moyens dont il dispose. Lorsqu'il estime qu'il ne peut agir adéquatement auprès d'un client, il obtient l'assistance nécessaire ou refuse de rendre ses services.**

Les codes de déontologie de la NCDA et de l'ACA font référence à l'importance pour le conseiller qui s'engage dans le numérique, afin de communiquer et d'accompagner ses clients, de développer les compétences appropriées. Parmi ces compétences, on pourrait trouver des connaissances et des savoir-faire concernant l'utilisation des outils du Web (ce qui inclut la compréhension des modalités de contrats avec des fournisseurs de services ou d'applications Web), des réseaux sociaux, du téléphone; l'acquisition d'habiletés pour pallier les manques d'indices non verbaux; et la familiarisation avec les enjeux légaux des pratiques à distance (ACA, H.1.a, H.4.f; NCDA, F. introduction, F.1.a, F.4.e).

Nous traiterons davantage des savoirs professionnels dans la section 4.

**54. Dès que l'intérêt de son client l'exige et après avoir obtenu son consentement, le conseiller d'orientation consulte un autre conseiller d'orientation ou un autre professionnel, ou le réfère à l'un d'eux.**

Lorsque le conseiller évalue que les services à distance se révèlent inappropriés pour le client, il est de la responsabilité du conseiller de l'aider à trouver une ressource autre, y compris un service livré en face à face (NCDA, F.4.b).

**61. Le conseiller d'orientation reconnaît les limites inhérentes aux outils d'évaluation qu'il utilise et interprète le matériel avec prudence, notamment en tenant compte :**

- 1° des caractéristiques spécifiques des tests ou du client qui peuvent interférer avec son jugement ou affecter la validité de son interprétation ;**
- 2° du contexte de l'évaluation ;**
- 3° de facteurs qui pourraient affecter la validité des outils d'évaluation.**

Le CIQ précise que le professionnel qui s'adonne à la télépratique doit «s'assurer de la reproductivité des données obtenues au moyen de la télépratique» (CIQ, 2016, p. 8). Toute une sous-section du code d'éthique de la NCDA porte sur l'utilisation des instruments de mesure liés aux TIC (NCDA, F.4.f).

- Le conseiller doit déterminer si les propriétés psychométriques des instruments d'évaluation qu'il veut utiliser sont les mêmes que celles en version papier. Autrement, le client devra être informé que les instruments n'ont pas été validés pour l'utilisation en ligne.
- Le conseiller doit déterminer si l'instrument a été validé pour une utilisation en mode autonome. Autrement, il est recommandé qu'une intervention avant et après l'utilisation de l'instrument soit offerte au client.
- Le conseiller doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger la confidentialité des résultats.
- Le conseiller doit diriger le client vers un conseiller d'orientation dans la région où réside le client advenant que ce dernier ne comprend pas ou a de la difficulté à s'approprier les résultats de l'instrument d'évaluation.

## Section VII Engagement et collaboration professionnels

**67. Le conseiller d'orientation ne s'attribue pas le mérite de travaux qui ne lui revient pas.**

Cela s'adresse particulièrement au conseiller qui met en service une page Web ou de réseau social. Lorsqu'il publie sur cette page du contenu qu'il n'a pas produit, le conseiller a la responsabilité d'indiquer clairement les sources et de faire le lien vers le matériel original, le cas échéant (NCDA, F.7.i).

## 3

## Sites Web et réseaux sociaux

### 3.a Création et maintien de sites Web et développement d'applications

Plusieurs articles du code d'éthique de la NCDA portent sur la création et le maintien de sites Web. On trouve aussi dans la littérature des listes de contrôle recommandées afin d'évaluer la qualité déontologique de sites mis en ligne par des conseillers. Cette section est inspirée de ces documents.

En premier lieu, on recommande aux conseillers qui publient du contenu sur leur site ou sur une page Facebook, ou autres sites de réseaux sociaux, de vérifier régulièrement que les hyperliens fonctionnent et que les sites vers lesquels sont dirigés les clients respectent le niveau professionnel attendu de la part des conseillers. Ces derniers ont en effet une responsabilité quant aux contenus suggérés aux clients. Si le conseiller n'est pas à même d'assurer des standards de qualité, il devrait mettre une note se désengageant du contenu publié sur le site en question, expliquer en quoi ce site ne répond pas aux normes professionnelles déontologiques et, si possible, indiquer les normes que le site Web en question ne satisfait pas (NCDA, F.6.a).

Dans le même ordre d'idées, le conseiller devrait aider ses clients à évaluer la qualité (véracité et fiabilité) des données qu'ils pourraient trouver sur le site du conseiller ou sur d'autres sites. Le principe est d'éduquer ses clients à évaluer le contenu des informations qu'ils collectent dans le but de résoudre leurs difficultés (NCDA, F.6.a).

Les conseillers qui s'affichent sur un site Web ou une page Facebook, Instagram ou LinkedIn devraient aussi, comme ils le font dans leurs bureaux, indiquer le nom de l'ordre qui a pour mandat d'assurer la protection du public dans leur domaine, et fournir un hyperlien vers son site. Le principe ici est de faciliter la démarche du client qui souhaiterait porter plainte à l'encontre d'un conseiller (NCDA, F.6.a).

Un aspect que les codes d'éthique américains (NCDA, ACA, NBCC, APA) ont intégré est celui de porter attention aux considérations multiculturelles et de handicap. C'est ainsi que dans le code d'éthique de la NCDA, on trouve un article qui souligne l'import-

tance pour le conseiller qui a son propre site Web d'en faciliter l'accès aux personnes présentant un handicap ou aux personnes ne pouvant communiquer dans la langue du conseiller. Dans la mesure du possible, le conseiller a l'obligation de fournir de l'information sur la façon d'utiliser ses outils ou applications, d'y accéder et, le cas échéant, de faire traduire le contenu (NCDA, F.6.b).

Lorsque le site Web développé par le conseiller permet aux clients de mener en mode autonome des exercices de planification ou d'exploration de carrière et de recherche d'emploi, les contenus doivent avoir été conçus à partir de contenus ou d'apports de conseillers d'orientation professionnels et le site devrait clairement indiquer les qualifications et les permis de pratique des développeurs (NCDA, F.6.c).

Dans l'éventualité où un des services offerts par un conseiller inclut un service de placement en ligne, on recommande que ces offres d'emploi représentent de vraies possibilités pour la clientèle du conseiller, et qu'elles soient retirées du site lorsque le poste est pourvu ou que la date limite pour postuler est passée. Le conseiller doit s'assurer que toutes les informations nominatives recueillies ne sont utilisées qu'afin de fournir de l'information additionnelle aux clients, si nécessaire (NCDA, F.6.d).

## 3.b Activités sur les réseaux sociaux

Encore ici, le code d'éthique de la NCDA fournit une sous-section portant sur les réseaux sociaux. D'entrée de jeu, la NCDA prévient les conseillers qui aimeraient avoir une présence sur les réseaux sociaux qu'ils devront s'engager à mettre le temps et l'effort pour assurer une présence continue afin d'éviter les effets négatifs qu'une interruption de présence pourrait créer chez des clients (NCDA, F.7.a).

Comme nous l'avons souligné précédemment, à propos de l'article 10 du code, il sera important de séparer les pages Web personnelles et professionnelles. Il faut clairement comprendre qu'il y a deux sortes de présence virtuelle (NCDA, F.7.b).

Lorsqu'ils assurent une présence sur les réseaux sociaux, les conseillers doivent clairement indiquer leur nom, leur formation et expertise, leur titre et leur lien avec des ordres ou des associations professionnels. Comme en d'autres matières, les conseillers ne peuvent publier de l'information que sur des sujets qui ne vont pas au-delà des limites de leurs expertises (NCDA, F.7.d).

Comme nous le relevons également précédemment, il est de la responsabilité du conseiller de protéger l'intimité, la confidentialité et la réputation des collègues, des clients ainsi que des organisations avec qui il entretient une relation. Il ne peut dévoiler de l'information ou partager des images permettant de les reconnaître et de communiquer avec eux à moins d'avoir obtenu leur consentement (NCDA, F.7.d).

Les conseillers doivent respecter la nature privée de la présence de leurs clients sur les réseaux sociaux. Ils doivent éviter de chercher la présence virtuelle de leurs clients à moins d'avoir obtenu leur permission (NCDA, F.7.e).

Les conseillers peuvent, dans leur formulaire de consentement, prévoir une section qui explique comment ils entendent faire usage des réseaux sociaux, les bénéfices et les désavantages de les utiliser ainsi que les limites qu'ils se sont fixées (NCDA, F.7.f).

Les conseillers doivent élaborer une ou des politiques portant sur le traitement juste et équitable de tous les clients. Par exemple, les conseillers pourraient offrir des méthodes ou des services de rechange aux clients qui n'ont pas accès aux réseaux sociaux ou qui ne savent tout simplement pas s'en servir. Dans d'autres circonstances, un conseiller ou un groupe de conseillers énonceront très clairement comment ils entendent utiliser les réseaux sociaux avec leurs clients. À titre d'exemples :

- Un conseiller ou une organisation donnée pourrait adopter une politique clairement énoncée selon laquelle les conseillers n'entreprendront aucun lien sur les réseaux sociaux avec leurs clients;
- Pour une autre organisation, on pourrait adopter une politique selon laquelle les conseillers créeront des liens avec des clients sur les réseaux sociaux seulement si le ou les clients le demandent et s'ils consentent à signer un formulaire de consentement éclairé;
- Une autre organisation pourrait décider d'une politique qui permettrait à tous les clients de créer un lien sur la page de l'organisation d'un réseau social, et non sur celle des conseillers individuellement.

Le principe fondamental de cet article est que les conseillers, soit individuellement ou en groupe, s'ils travaillent pour une organisation, articulent une politique commune, transparente et facilement comprise par les clients (NCDA, F.7.g).

Les conseillers doivent être conscients que toute information publiée sur les réseaux sociaux peut être considérée comme permanente et partagée au-delà d'un site sur lequel elle est publiée. Dans ce contexte, le conseiller doit faire attention à ce que l'information soit respectueuse et appropriée pour l'auditoire auquel elle est destinée. Toute publication doit être vérifiée régulièrement en fonction de son exactitude et de sa pertinence. Dans la même ligne de pensée, le conseiller doit s'assurer que le matériel publié (information, photos, vidéos) est conforme aux lois traitant des droits d'auteur et que, si du matériel est emprunté, les sources sont clairement indiquées et, si possible, qu'un lien dirige vers le matériel original (NCDA, F.7.h, F.7.g).

Finalement, on recommande aux conseillers de faire de l'éducation auprès de leurs clients sur l'utilisation des réseaux sociaux, de montrer les avantages qu'on peut en retirer, mais également les risques qui peuvent se présenter sur le plan de la protection de la vie privée et des informations personnelles, en particulier quand le client est engagé dans un processus d'exploration de carrière ou de recherche d'emploi (NCDA, F.7.j).

### 3.c Liste de contrôle pour évaluer des sites Internet en counseling d'orientation

Dans la perspective de fournir des directives concernant l'utilisation du numérique en orientation, nous vous offrons ici une liste de contrôle pour, d'une part, évaluer les qualités déontologiques d'un site Web que vous pourriez développer ou envisager de le faire et, d'autre part, apprécier les mêmes qualités déontologiques d'autres sites que vous pourriez consulter. La liste de contrôle que nous vous proposons a été créée pour une étude menée par Shaw et Shaw (2006) afin d'évaluer l'intention éthique de sites Web de conseillers aux États-Unis. Les auteurs s'étaient inspirés du code d'éthique de l'American Counseling Association de 1999 pour dresser la liste de contrôle. C'est cette liste de 16 énoncés que nous vous proposons ci-après.

**TABLEAU 1**

Liste de contrôle pour évaluer les qualités déontologiques d'un site Web

| N° | ÉNONCÉS   |
|----|---|
| 1  | Est-ce que le nom du conseiller est fourni sur le site ?  |
| 2  | Est-ce que le site indique clairement la province ou l'État dans lequel le conseiller fournit ses services ?  |
| 3  | Est-ce que les diplômes du conseiller sont mentionnés ?   |
| 4  | Est-ce que le ou les domaines d'études et le ou les noms des universités où le ou les programmes ont été complétés sont mentionnés ?  |
| 5  | Est-ce que l'adresse ou le numéro de téléphone du conseiller qui aura la responsabilité de répondre en cas d'urgence est fourni ?   |
| 6  | Lorsque le site recueille de l'information sur les clients, est-ce qu'on exige le nom et l'adresse au complet ? Est-ce qu'il s'agit d'un champ obligatoire dans le formulaire ?   |
| 7  | Est-ce que le site énonce clairement que le client doit avoir l'âge légal pour consentir au service ou avoir le consentement du tuteur légal ?  |
| 8  | Lorsque le site recueille de l'information sur le client, est-ce qu'on demande l'âge du client ou sa date de naissance ? Est-ce qu'il s'agit d'un champ obligatoire dans le formulaire ?                                  |
| 9  | Est-ce que le site fournit un formulaire d'inscription que le client doit remplir avant que le service de counseling d'orientation commence ?   |
| 10 | Est-ce que le site présente un énoncé indiquant que le counseling d'orientation à distance comporte des différences avec celui mené en face à face ? Est-ce qu'on expose les avantages et les désavantages ?              |
| 11 | Est-ce que le site fournit des informations sur le type de problème pour lequel l'orientation à distance ne semblerait pas appropriée ?   |
| 12 | Dans l'éventualité où l'orientation à distance ne semblerait pas appropriée, est-ce que le site offre des modalités de rechange ou y renvoie, en personne ou autres ?   |
| 13 | Est-ce que le site comporte un énoncé qui souligne ou indique que la confidentialité complète n'existe pas sur Internet, et qui expose les limites de la confidentialité ainsi que les mesures prises à cet effet ?       |
| 14 | Est-ce que le système de courriel est sécurisé par un protocole Secure Sockets Layer (SSL) ou par un logiciel qui chiffre la communication ?  |
| 15 | Est-ce que le site comporte un énoncé qui stipule les cas pour lesquels de l'information personnelle pourrait être divulguée pour des raisons légales ou déontologiques ? Est-ce que le site donne une liste de ces cas ? |
| 16 | Est-ce que le site permet au client de signer une renonciation, avant que s'amorcent les séances de counseling d'orientation, portant sur les limites quant à la confidentialité qui peut être assurée aux clients ?      |

## 4

## Acquisition de savoirs professionnels propres à la télépratique

Plusieurs auteurs arrivent à la conclusion que les pratiques à distance ne remplaceront pas les interventions en face à face, mais plutôt offriront aux clients un nouveau type de modalité flexible d'accompagnement professionnel de counseling et de thérapie (Fenichel et coll., 2002). D'une part, on voit dans ces nouvelles modalités un transfert de savoirs professionnels acquis dans un contexte d'interventions menées en face à face vers des interventions à distance, mais également l'acquisition de nouvelles compétences (Anthony, 2015). Par exemple, le conseiller et le client doivent posséder une compétence technologique minimale pour des interventions à distance, car des problèmes de nature technologique risquent de surgir en cours de séance et ceux-ci doivent être réglés. Néanmoins, comme le CIQ le rappelle, « le professionnel doit posséder l'ensemble des connaissances et des compétences nécessaires à la prestation de services au moyen de la télépratique » (CIQ, 2016, p. 15).

Comme nous l'affirmons précédemment dans le guide, plusieurs associations anglo-saxonnes se sont clairement démarquées au fil des dernières années pour aborder la question du counseling à distance, en particulier pour appuyer leurs membres à explorer et à offrir de tels services. Parmi celles-ci, la British Association for Counselling and Psychotherapy (BACP), du Royaume-Uni, s'est démarquée, d'une part, en produisant des normes de pratique et, d'autre part, en proposant à ses membres et aux organisations qui veulent offrir de la formation portant sur le counseling personnel et d'orientation à distance les éléments qui devraient être couverts dans une offre de formation sur le sujet. Nous ferons référence au document produit par la BACP pour illustrer le type de compétences additionnelles à la formation initiale dont il faut se doter pour envisager de démarrer une pratique à distance en mode synchrone ou asynchrone. Le document en question se nomme *Telephone and E-Counselling Training Curriculum: A Research-based curriculum framework for telephone and e-counselling*, accessible à l'adresse [www.bacp.co.uk/media/2046/bacp-telephone-ecounselling-training-curriculum.pdf](http://www.bacp.co.uk/media/2046/bacp-telephone-ecounselling-training-curriculum.pdf)

Voici les principaux éléments que la BACP suggère d'incorporer dans une formation qui serait destinée à des conseillers ayant déjà une formation initiale approfondie en counseling. Plusieurs points y sont traités, allant des éléments déontologiques à prendre

en compte à la maîtrise des outils technologiques pour intervenir à distance. Nous vous suggérons une liste non exhaustive afin de réaliser l'étendue qu'une formation appropriée devrait comprendre. Vous remarquerez que la majorité de ces éléments de formation reprennent ce que nous avons couvert jusqu'à présent dans ce guide :

- Les aspects éthiques particuliers au counseling à distance, que ce soit par téléphone, échange de courriels, clavardage ou vidéoconférence;
- Les aspects techniques à maîtriser lorsqu'on s'engage en accompagnement à distance, par exemple apprendre à dépanner son client au besoin;
- Être au fait des enjeux concernant la pratique dans une juridiction différente de celle où l'on pratique habituellement et où l'on détient un permis de pratique;
- Les processus psychologiques pertinents au counseling par téléphone ou à la télépratique:
  - Comprendre l'effet désinhibiteur que ce nouvel environnement peut fournir aussi bien au client qu'au conseiller, et l'incidence potentielle sur le processus thérapeutique;



- Développer des compétences pour aider les clients à modifier leurs façons de communiquer pour mieux apprécier ces nouvelles modalités;
- Prendre conscience aussi bien pour le client que pour le conseiller de l'effet de ces environnements technologiques sur les images et les hypothèses qu'on peut se faire de l'autre, en particulier en raison de l'absence d'information visuelle;
- Apprendre à communiquer par écrit lorsqu'il s'agit du moyen utilisé pour l'intervention;
- Apprendre à gérer les sentiments d'attachement et de rejet dans le contexte du counseling par téléphone, clavardage et courriel;
- Se familiariser avec la culture des communautés sur Internet;
- L'évaluation de l'aptitude des clients à entreprendre un processus d'orientation avec des moyens technologiques permettant le counseling à distance:
  - Évaluer l'habileté et le degré de confort du client à utiliser les technologies;
  - Évaluer l'attitude du client à entreprendre un processus d'orientation à distance;
  - Discuter avec le client des avantages et des désavantages du counseling à distance;
  - Évaluer les conditions psychologiques et physiques qui pourraient influencer sur l'utilisation des technologies;
  - Évaluer l'aptitude du client à communiquer à distance;
  - Évaluer l'aptitude du client à communiquer par des échanges de courriels;
- Mettre en place les modalités contractuelles et le cadre dans lequel se tiendront les entretiens à distance:
  - Prévoir la durée des entretiens, les moments de disponibilité, la routine des envois réciproques de messages, la manière de communiquer avec le conseiller en cas d'urgence, la possibilité d'une interruption attribuable à la technologie, etc.;
  - Protéger l'information recueillie et mettre en place des mesures de sécurité;
  - Déterminer comment établir l'identité des clients;
  - Trouver des ressources en ligne dont pourraient bénéficier les clients;
  - Mettre en place les procédures pour que le client puisse porter plainte, le cas échéant;
- Communiquer par téléphone, échanges de courriels, clavardage ou vidéoconférence:
  - Développer une compétence à communiquer par écrit. Différents auteurs ont adopté des techniques afin d'intensifier le sentiment de présence en l'absence d'indices visuels et de faire preuve de créativité dans l'utilisation d'approches narratives en counseling. On peut consulter entre autres les travaux de Murphy et Mitchell (2009) ainsi que de Suler (2006 ; 2016) ;
  - Développer une connaissance de la nétiquette et de l'utilisation des émoticônes ;
  - Se familiariser avec les styles d'écriture de différentes populations (par exemple, les adolescents) ;
  - Utiliser de manière sécuritaire différents médias comme le téléphone, les textos, la vidéoconférence;
- Connaître et développer des stratégies pour gérer les facteurs de risque pouvant survenir en cours d'intervention au téléphone, en vidéoconférence ou par échange de textes:
  - Connaître les indicateurs de facteurs de risque pour soi ou pour les autres, apprendre à les évaluer en l'absence d'indices visuels;
  - Développer des stratégies pour aider les personnes à risque pour elles-mêmes ou pour autrui;
  - Créer des répertoires de ressources vers lesquelles diriger les clients au besoin;
  - Apprendre à maîtriser le degré d'anxiété du conseiller lorsqu'il est confronté à des enjeux de risques pour le client au téléphone, en cours de vidéoconférence ou d'échange de courriels;
- Apprendre à mettre fin à des interventions et à se faire superviser pour des interventions menées à distance:
  - Maîtriser la manière de mettre fin aux entretiens à distance ou aux processus et en évaluer les risques;
  - Être en mesure de se faire superviser pour des interventions à distance et de mobiliser les moyens pour que le superviseur ait accès à du matériel d'intervention menée à distance.

## Formation supplémentaire à acquérir

La liste suivante ne prétend pas être complète. Cependant, ce sont les offres de formation qui ont été évoquées le plus souvent dans les consultations qui ont mené à la rédaction de ce guide. Une seule de ces formations est offerte en français.

- L'OCCOQ offre depuis 2016 une formation à distance sur la télépratique. Cette formation est offerte par Nathalie Fournier, c.o., qui offre des services à distance : [orientationadistance.com](http://orientationadistance.com)
- Therapy Online, en collaboration avec le Factor-Inwentash Faculty of Social Work de l'Université de Toronto : [www.therapyonline.ca/cybercounselling/course-desc-L1.asp](http://www.therapyonline.ca/cybercounselling/course-desc-L1.asp)
- L'Université délivre un certificat de formation continue.
- TeleMental Health Institute aux États-Unis : [telehealth.org](http://telehealth.org)
- British Association for Counselling and Psychotherapy (BACP) au Royaume-Uni : [www.bacp.co.uk/media/2046/bacp-te-lephone-ecounselling-training-curriculum.pdf](http://www.bacp.co.uk/media/2046/bacp-te-lephone-ecounselling-training-curriculum.pdf)
- Online Therapy Training en Angleterre : [www.kateanthony.net/online-training](http://www.kateanthony.net/online-training)

## 5

## La télépratique au-delà des frontières du Québec

Un des avantages de la télépratique souvent cité dans la littérature est que le conseiller pourra, par le numérique, servir une clientèle « partout dans le monde ». La question du lieu où les services sont rendus s'est donc rapidement introduite dans la discussion portant sur la télépratique. L'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ) n'a pas donné d'avis à ce sujet. Nous aborderons donc cette section en nous inspirant de ce que d'autres associations ou ordres en Amérique ont pu statuer.

La question est soulevée pour des raisons juridiques. Quel ordre ou quel tribunal aurait compétence en la matière si une plainte était déposée par un client? Lorsque le conseiller et le client se rencontrent en face à face, il est aisé de s'entendre sur le fait que le service est rendu à l'endroit où les deux ont offert et reçu le service. Donc, si la rencontre entre le conseiller et le client s'est tenue au bureau du conseiller à Montréal, ce seront les lois et règlements du Québec qui s'appliqueront. Par exemple, le conseiller qui s'afficherait comme conseiller d'orientation devra nécessairement détenir un permis de pratique de conseiller d'orientation du Québec. Le client pourra déposer une plainte si besoin est auprès de l'OCCOQ.

Mais qu'en est-il lorsque le service d'orientation se donne à distance? Compte tenu de la législation actuelle, si le client et le conseiller se trouvent au Québec, ce sera la législation québécoise qui s'appliquera. Cela se complique si les deux ne se rencontrent pas dans la même province ou le même État. La vaste majorité des provinces canadiennes et des États américains va considérer que l'intervention a lieu à l'endroit où le patient se trouve, ce qui peut impliquer de la part du professionnel, d'une part, de s'informer auprès des ordres existants s'il a la permission de servir des clients de ces provinces en question et, d'autre part, s'il doit obtenir un permis de pratique de ces ordres pour servir cette clientèle. Au Québec, le législateur va considérer que l'intervention est réputée être offerte là où se trouve le professionnel, en particulier si l'intervention s'effectue dans un établissement de services de santé et de services sociaux. À ce sujet, voir les articles 108.1 et 108.2 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ([legisquebec.gouv.qc.ca/fr/Show-Doc/cs/S-4.2](http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/Show-Doc/cs/S-4.2)). La situation semble toutefois moins claire si le service est rendu dans le secteur privé.

Quelles sont les conséquences pour le conseiller d'orientation québécois? D'une part, l'intervenant qui offrira un service d'orientation à un client résidant au Québec devra, s'il s'affiche comme conseiller d'orientation ou effectue l'une des quatre activités réservées, détenir un permis de pratique de l'OCCOQ. Si ce même conseiller désire offrir ses services à distance à des clients résidant à l'extérieur du Québec, il lui est recommandé de s'enquérir auprès des ordres provinciaux ou étatiques qui régissent la pratique des conseillers d'orientation s'il doit détenir un permis de cet ordre. Ici, nous faisons directement référence au commentaire que nous avons fait pour l'article 4 de la section 1 – Dispositions générales du code de déontologie de l'OCCOQ:

---

« Dans ce contexte, le conseiller doit se familiariser avec les lois et les règlements qui régissent la pratique de l'orientation, à la fois dans la province ou l'État de résidence du conseiller, et celui du client. [...] Au besoin, le conseiller devrait chercher auprès des autorités pertinentes [...] des conseils quant à la pratique au-delà des frontières traditionnelles de sa pratique. » (ACA, H.1.b ; NCD, F.1.b ; F.1.c)

---

Comme le titre de « conseiller d'orientation » n'est pas réservé dans les provinces canadiennes, à l'exception du Québec, il y a lieu de croire que le conseiller d'orientation détenant un permis de l'OCCOQ peut offrir un service d'orientation à distance à une clientèle résidant dans les autres provinces. Toutefois, la création d'un nouvel ordre au Nouveau-Brunswick afin de réglementer le titre de « conseiller thérapeute » et le fait que la réglementation touche également le titre de « conseiller d'orientation » pourraient rendre néces-

saire l'obtention d'une permission auprès des autorités de cet ordre. Parmi les titres réservés au Nouveau-Brunswick, on trouve ceux de «conseiller en orientation immatriculé», de «conseiller en orientation agréé», de «conseiller en orientation licencié» et de «conseiller en orientation inscrit». Pour les États-Unis, il y aurait lieu de vérifier État par État, parce que des certifications en counseling de carrière peuvent être exigées dans certains d'entre eux.

Le client résidant à l'extérieur du Québec qui fait appel à un service d'orientation à distance donné par un conseiller d'orientation peut-il déposer une plainte à l'OCCOQ? La réponse est oui, selon M<sup>e</sup> Édith Lorquet, dans une chronique du magazine *Psychologie Québec* de mars 2009, où elle faisait référence à la protection dont bénéficie un client qui consulte un professionnel (psychologue dans le cadre de sa chronique) en ayant la possibilité de porter plainte au regard d'un professionnel fautif:

---

«Pour qu'un professionnel puisse dispenser des services dans sa province en utilisant un titre professionnel, lorsqu'il s'agit d'une profession à titre réservé, comme la psychologie [...] il faut être membre de son ordre professionnel. Or, les tribunaux ont statué que la compétence des ordres professionnels à l'égard de leurs membres est personnelle, ce qui signifie qu'ils ont juridiction sur ceux-ci sans égard au lieu où ils ont posé leurs actes professionnels.» (p. 8)

---

Toutefois, la situation est différente si le conseiller d'orientation est également psychothérapeute et veut exercer la psychothérapie. Il y a actuellement quatre provinces au Canada qui ont réglementé le titre de psychothérapeute, soit l'Ontario, le Québec, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick. Il serait avisé de consulter à ce sujet les ordres régissant le titre de psychothérapeute de ces provinces.

En terminant, on recommande également au conseiller d'orientation de mitiger les risques en inscrivant dans le formulaire de consentement éclairé quelle législation s'applique pour les services rendus par ce conseiller. Cela n'empêchera pas nécessairement que des poursuites pour négligence puissent être intentées dans la province ou l'État où réside le client, mais cela indiquerait à tout le moins qu'une entente écrite avec le client précisait cette question lorsque les services ont été rendus. Dans le même ordre d'idées, c'est au conseiller d'orientation de vérifier que sa police d'assurance professionnelle couvre les éléments de sa télépratique (CIQ, 2016).

## 6

## Transmission et sécurité des données

Nous avons parlé à plusieurs occasions dans ce guide de l'importance de protéger les données recueillies et transmises entre les clients et le conseiller, que ce soit sous forme de communication écrite ou verbale. On traite ici des moyens raisonnables grâce auxquels les informations reçues ou transmises par les clients ne seront pas consultées ou interceptées par une personne non autorisée. Cette opération d'encodage se nomme chiffrement des données, soit l'utilisation de techniques qui rendent incompréhensibles les données sans une action spécifique pour les décoder. Nous vous proposons dans cette section quelques conseils afin de rehausser la transmission et la sécurité des données lorsque vous utilisez des technologies de l'information et des communications. Nous ne prétendons pas couvrir dans ce guide toutes les possibilités<sup>8</sup>.

### Protection des ordinateurs et autres équipements : antivirus, antihameçonnage, mise à jour

Le site du gouvernement canadien Pensez cybersécurité ([www.pensezcybersecurite.gc.ca/cnt/rsks/nln-ctvts/index-fr.aspx](http://www.pensezcybersecurite.gc.ca/cnt/rsks/nln-ctvts/index-fr.aspx)) fournit plusieurs conseils pratiques afin de protéger vos équipements informatiques. On recommande entre autres de mettre régulièrement à jour le système d'exploitation et les logiciels ou applications antivirus et antihameçonnage de vos équipements, que ce soit un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur. En faisant cela, plusieurs menaces à la sécurité sont évitées et votre système d'exploitation peut bloquer celles qui subsistent.

### Mot de passe

Le premier mode de chiffrement des données est celui du mot de passe. C'est pour cette raison que vous devez créer vous-même votre mot de passe. Le mot de passe crée une clé de décodage, et c'est cette clé qui est utilisée pour ouvrir une session. Cette clé vérifie que les deux mots de passe correspondent, soit celui de la création du compte et celui de l'ouverture d'une nouvelle session. Quand vous tentez de vous connecter à un compte, à votre ordinateur, à votre tablette ou à votre téléphone et que vous n'entrez pas le bon mot de

pas, vous n'avez que quelques essais avant que votre compte soit bloqué temporairement ou définitivement. Il est recommandé de changer de mot de passe régulièrement et de ne pas laisser vos appareils et comptes en veille, sans surveillance, trop longtemps.

### Hébergement de votre site

Si vous créez un site pour votre pratique professionnelle, une des premières décisions à prendre est de choisir où sera hébergé votre site. Il existe des centaines d'hébergeurs, principalement situés aux États-Unis. On recommande toutefois de loger votre site chez un hébergeur canadien de préférence. La raison principale est que dans la foulée des attentats du 11 septembre 2001, les États-Unis se sont dotés cette même année du *Patriot Act*, qui accorde au gouvernement américain (par ses agences de renseignements) un droit d'accès à toutes les données déposées sur des serveurs américains.

### Connexion

Un premier niveau de sécurité est celui de s'assurer que le protocole sécurisé de chiffrement SSL (Secure Socket Layer)<sup>9</sup> est utilisé pour les sites Web sur lesquels on fournit ou recueille de l'information. Ce premier niveau est fourni par l'hébergeur des sites. Par conséquent, si vous créez un site Internet pour

8. L'auteur du guide veut remercier Jocelyn Bérubé, créateur de sites Web, pour une discussion sur les moyens à prendre afin de sécuriser la transmission de données. C'est cette discussion qui a permis la rédaction de cette section. Nous recommandons également au lecteur de consulter le document produit par le groupe de travail sur la télépratique (CIQ, 2016) ainsi qu'un document récent de l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie (2018) intitulé *Guidelines for Uses of Technology in Counselling and Psychotherapy*. Le Barreau du Québec a également mis en ligne en 2011 un guide des TI ([guideti.barreau.qc.ca](http://guideti.barreau.qc.ca)).

9. En français: « couche d'échange sécurisée ».

vosre pratique professionnelle sur lequel vous comptez recueillir et transmettre de l'information sur vos clients, vous devriez choisir un hébergeur de site qui fournit ce service. Par exemple, des hébergeurs canadiens comme Big Daddy ou Hostpapa vont l'offrir. Vous saurez si votre site possède le protocole SSL si l'adresse commence par «https». Les experts disent également qu'un encodage à 128 bits pour votre site assure un niveau de sécurité suffisant et rend difficilement possible l'interception des données.

## Échange par courriel

Un professionnel ne devrait pas utiliser son adresse courriel personnelle, mais plutôt opter pour une adresse courriel réservée à ses fonctions et sécurisée avec le protocole SSL. Assurez-vous de détenir un compte auprès d'un fournisseur qui peut vous garantir que les documents qui pourraient être transmis entre vous et vos clients seront sécurisés. Vous pouvez aussi protéger les documents que vous envoyez aux clients par un mot de passe connu que de vous et de vos clients. Certains fournisseurs se sont spécialisés dans le développement d'applications sécurisées pour les professionnels de la santé, notamment Hushmail Communications Canada ([www.hushmail.com/](http://www.hushmail.com/)) et Privacemail, de Therapyonline ([therapyonline.ca/private\\_practitioners.asp](http://therapyonline.ca/private_practitioners.asp)).

## Wi-Fi

La règle de base est de n'utiliser que les réseaux publics Wi-Fi sécurisés qui exigent d'entrer un mot de passe. À la maison, il est aussi possible de ne pas rendre public le réseau que vous utilisez, c'est-à-dire que votre réseau pourrait ne pas s'afficher dans la liste des réseaux disponibles.

## Téléphone (fixe, sans fil, cellulaire)

Il est recommandé d'utiliser un téléphone fixe avec un casque d'écoute si vous faites des interventions au téléphone. En effet, on peut plus facilement intercepter les communications avec un téléphone sans fil. Si vous utilisez un téléphone intelligent, assurez-vous d'effacer le numéro de téléphone du client une fois la communication terminée et d'éduquer vos clients à faire de même.

En terminant, assurez-vous d'ajouter dans le formulaire de consentement entre vous et votre client des clauses qui expliquent les objectifs de l'utilisation des outils technologiques et les limites de leur confidentialité.

Que vous décidiez de créer votre propre site ou de passer par un fournisseur de services, attendez-vous à investir un peu pour assurer la sécurité de vos données. Il existe des applications gratuites pour communiquer par vidéoconférence (par exemple, Skype), mais n'oubliez pas qu'elles risquent à un certain moment de vous envoyer de la publicité non sollicitée.

# Lexique

Plusieurs ressources proposent des lexiques portant sur les termes les plus couramment utilisés dans le monde numérique. Nous vous en proposons quelques-unes :

Académie Créteil. *Le dico du numérique: lexique des termes du monde numérique*. [classetice.fr/IMG/pdf/lexique\\_numerique.pdf](http://classetice.fr/IMG/pdf/lexique_numerique.pdf)

Association canadienne de counseling et de psychothérapie. *Guidelines for Uses of Technology in Counselling and Psychotherapy*. [www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2019/04/TISCGuidelines\\_Mar2019\\_EN.pdf](http://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2019/04/TISCGuidelines_Mar2019_EN.pdf)

Barreau du Québec. « Guide des TI: gestion et sécurité des technologies de l'information pour l'avocat et son équipe ». [guideti.barreau.qc.ca/lexique](http://guideti.barreau.qc.ca/lexique)

Cégep de Saint-Félicien. *Le petit TICtionnaire: glossaire technopédagogique*. [web2.cegepat.qc.ca/~tic/Guides/Le\\_Petit\\_TICtionnaire.pdf](http://web2.cegepat.qc.ca/~tic/Guides/Le_Petit_TICtionnaire.pdf)

# Conclusion : résumé des défis que pose la télépratique pour les conseillers d'orientation

En guise de conclusion, nous reproduisons la matrice que Makela (2015) a produite afin de résumer les principaux défis de la télépratique auxquels les conseillers d'orientation doivent faire face, mis en rapport avec les responsabilités déontologiques que nous avons commentées tout au long de ce guide.

| DÉFIS                                   | VIE PRIVÉE | CONSENTEMENT ET TRANSPARENCE | SÉCURITÉ DES DONNÉES | TRAITEMENT ÉQUITABLE | OUTILS ÉPROUVÉS | COMPÉTENCES |
|---|------------|------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Développement rapide de la technologie  |            |                              |                      |                      | X               | X           |
| Gestion des interactions                | X          | X                            | X                    | X                    |                 |             |
| Changement dans la nature des relations | X          | X                            | X                    | X                    |                 |             |
| Exclusion numérique                     |            |                              |                      |                      | X               |             |
| Protection des renseignements           | X          | X                            |                      | X                    |                 |             |




# Références

- AMERICAN COUNSELING ASSOCIATION. 2014. *ACA Code of Ethics*.  
[www.counseling.org/docs/ethics/2014-aca-code-of-ethics.pdf?sfvrsn=4](http://www.counseling.org/docs/ethics/2014-aca-code-of-ethics.pdf?sfvrsn=4). Accès le 2017-04-25.
- AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. 2013. *Guidelines for the Practice of Telepsychology*.  
[www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology.aspx](http://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology.aspx). Accès le 2017-04-25.
- ANTHONY, K. 2015. « Training therapists to work effectively online and offline within digital culture ». *British Journal of Guidance and Counselling*, vol. 43, n° 1, pp. 36-42.
- ASSOCIATION CANADIENNE DE COUNSELING ET DE PSYCHOTHÉRAPIE. 2007.  
*Le code de déontologie*. [www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2014/11/CodeofEthics\\_fr.pdf](http://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2014/11/CodeofEthics_fr.pdf).  
 Accès le 2017-11-03.
- ASSOCIATION CANADIENNE DE COUNSELING ET DE PSYCHOTHÉRAPIE. 2015. *Normes d'exercice*.  
[www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2015/08/StandardsOfPractice\\_fr\\_Aug2015.pdf](http://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2015/08/StandardsOfPractice_fr_Aug2015.pdf).  
 Accès le 2017-11-03.
- ASSOCIATION CANADIENNE DE COUNSELING ET DE PSYCHOTHÉRAPIE. 2019. *Guidelines for Uses of Technology in Counselling and Psychotherapy*. [www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2019/04/TISCGuidelines\\_Mar2019\\_EN.pdf](http://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2019/04/TISCGuidelines_Mar2019_EN.pdf).
- BARAK, A. et coll. 2008. « A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions ». *Journal of Technology in Human Services*, vol. 26, n° 2, pp. 109-60.
- BRITISH ASSOCIATION FOR COUNSELLING AND PSYCHOTHERAPY. 2016. *Telephone and E Counselling Training Curriculum*. [www.bacp.co.uk/media/2046/bacp-telephone-ecounselling-training-curriculum.pdf](http://www.bacp.co.uk/media/2046/bacp-telephone-ecounselling-training-curriculum.pdf). Accès le 2017-11-02.
- CEFRIO et CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC. 2016. *Percées du numérique dans la pratique professionnelle en santé et relations humaines*. [professions-quebec.org/wp-content/uploads/2016/12/Rapport-synth%C3%A8se-enqu%C3%AAtes\\_ordres\\_professionnels\\_vf.pdf](http://professions-quebec.org/wp-content/uploads/2016/12/Rapport-synth%C3%A8se-enqu%C3%AAtes_ordres_professionnels_vf.pdf). Accès le 2017-11-02.
- COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC. 2015. *Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication*. [www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf](http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf). Accès le 2017-11-02.
- CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC. 2016. *Télépratique et gestion du dossier numérique*. [opdq.org/wp-content/uploads/2013/07/TELEPRATIQUE-GESTION-DOSSIER-NUMERIQUE.pdf](http://opdq.org/wp-content/uploads/2013/07/TELEPRATIQUE-GESTION-DOSSIER-NUMERIQUE.pdf). Accès le 2018-01-02.
- FENICHEL, M. et coll. 2002. « Myths and realities of online clinical work ». *CyberPsychology & Behaviour*, vol. 5, n° 5, pp. 481-97.
- GLASHEEN, K., M.A. CAMPBELL et I. SHOCHET. 2013. « Opportunities and Challenges: School Guidance Counsellors Perceptions of Counselling Students Online ». *Australian Journal of Guidance and Counselling*, vol. 23, n° 2, pp. 222-235.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. 2016. *Stratégie numérique du Québec*. [www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents\\_soutien/strategies/economie\\_numerique/strategie\\_numerique\\_mandat.pdf](http://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/strategies/economie_numerique/strategie_numerique_mandat.pdf). Accès le 2017-11-03.

- LORQUET, E. 2009. *Les enjeux juridiques de la télépsychologie*. [www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/psychologie-quebec-mars-2009/0ca4fb38-82d0-453d-8ce0-5f1740bd1a46](http://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/psychologie-quebec-mars-2009/0ca4fb38-82d0-453d-8ce0-5f1740bd1a46). Accès le 2017-11-02.
- MURPHY, L. et D. MITCHELL. 2009. « Overcoming the absence of tone and non-verbal elements of communication in text-based cyber-counselling ». Dans *Studies in Health Technology and Informatics*. J.G. McDaniel (dir.). Amsterdam, IOS Press BV, vol. 143, pp. 215-19.
- MURPHY, L. et coll. 2009. « Client Satisfaction and Outcome Comparisons of Online and Face-to-Face Counselling Methods ». *British Journal of Social Work*, vol. 39, pp. 627-40.
- NATIONAL BOARD FOR CERTIFIED COUNSELORS. 2016. *Policy Regarding the Provision of Distance Professional Services*. [www.nbcc.org/Assets/Ethics/NBCCPolicyRegardingPracticeofDistanceCounselingBoard.pdf](http://www.nbcc.org/Assets/Ethics/NBCCPolicyRegardingPracticeofDistanceCounselingBoard.pdf). Accès le 2016-03-11.
- NATIONAL CAREER DEVELOPMENT ASSOCIATION. 2015. *NCDA Code of ethics*. [ncda.org/aws/NCDA/asset\\_manager/get\\_file/3395](http://ncda.org/aws/NCDA/asset_manager/get_file/3395). Accès le 2017-03-11.
- ORDRE DES PSYCHOLOGUES DU QUÉBEC. 2013. *Guide de pratique concernant l'exercice de la télépsychologie*. [www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/Guide+de+pratique+concernant+l'exercice+de+la+t%C3%A9l%C3%A9psychologie/5175fd35-d45b-4cbe-99e3-e46ff5079552](http://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/Guide+de+pratique+concernant+l'exercice+de+la+t%C3%A9l%C3%A9psychologie/5175fd35-d45b-4cbe-99e3-e46ff5079552). Accès le 2017-03-24.
- ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. 2016. *Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux*. [www.otstcfq.org/docs/default-source/Communications/normes-telepratiques-otstcfq.pdf](http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Communications/normes-telepratiques-otstcfq.pdf)
- OZENNE, R. et coll. 2018. « Intention d'usage des nouvelles technologies dans le conseil en orientation : perceptions des professionnels et des bénéficiaires ». *Travail humain*, vol. 81, pp. 115-41.
- PYLE, K.R. 2000. « Career Counseling in an Information Age: The Promise of "High Touch" in a "High Tech" Age ». *Career Planning and Adult Development Journal*, vol. 16, n° 3, pp. 7-29.
- SAMPSON, J.P. et D.S. OSBORN. 2013. « Using Information and Communication Technology in Delivering Career Interventions ». Dans *APA Handbook of Career Interventions*. P.J. Hartung, M.L. Savickas et W.B. Walsh (dir.). Washington, APA Books, pp. 57-70.
- SAVARD, R., M. GINGRAS et M. TURCOTTE. 2002. « Delivery of Career Development Information in the Context of Information Computer Technology ». *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, vol. 2, n° 3, pp. 173-91.
- SULER, J.R. 2016. *Psychology of the Digital Age: Humans Become Electric*. New York, Cambridge University Press, p. 463.
- SULER, J.R. 2006. « *The Psychology of Cyberspace* ». [users.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html](http://users.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html). Accès le 2016-10-23.
- TURCOTTE, M. et L. GOYER. 2018. « L'accompagnement en orientation à distance à l'ère du numérique : nouvelle forme d'accompagnement ou nouvel environnement ? » *Revue d'éducation*, vol. 5, n° 3, pp. 55-60.
- TURCOTTE, M. 2017. *Examen de doctorat*. Document inédit.
- TURCOTTE, M. et L. GOYER. 2017. « L'utilisation des technologies de l'information et des communications dans la pratique des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec ». *Revue canadienne de développement de carrière*, vol. 16, n° 2, pp. 6-12.



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

 Ordre des conseillers  
et conseillères d'orientation  
du Québec

1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, bureau 520  
Montréal (Québec) H3M 3E2

Téléphone: 514 737-4717 ou 1 800 363-2643  
Télécopieur: 514 737-2172