



Les savoirs professionnels des conseillers/ères en accompagnement à distance en orientation

Michel Turcotte, conseiller d'orientation,
psychologue, doctorant

ADACO, CRIEVAT, Université Laval

Conférence Cannexus 2020, Ottawa

28 janvier 2020



CRIEVAT

Centre de recherche et d'intervention
sur l'éducation et la vie au travail

www.fse.ulaval.ca/crievat



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences de l'éducation

Objectifs de la session



- Présenter des données préliminaires d'une étude qui examine le transfert et la production de savoirs professionnels d'une pratique en face à face à une pratique à distance.
 - Perspectives tirées de la littérature
 - Méthodologie de recherche
 - Résultats
 - Discussion et conclusion
- Pour obtenir mes diapositives : turcotte.michel@gmail.com



Quelques questions pour vous connaître?

- Faites-vous de l'accompagnement à distance?
- Quelles technologies utilisez-vous?
- Dans quels secteurs de pratique?
- Pourcentage de votre pratique qui est à distance?
- Avez-vous des questionnements par rapport à l'accompagnement à distance?

Pourquoi cet intérêt pour la télépratique?

- Mon travail au sein des services publics canadiens de l'emploi
- Doctorat sur le thème du counselling d'orientation à distance
- Atelier d'une journée lors des Congrès de l'ACCP 2015, 2016, 2017
- Membre du Chapitre « Utilisation des technologies en counseling » de l'ACCP
- Formation de 80 heures avec *Therapy Online* / U de Toronto
- Atelier d'une journée offert par l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec
- Pratique privée / P.A.E « Homewood Solutions Humaines »
- Rédactions de blogs, d'articles et de guides sur le sujet



État de la situation en counselling et psychothérapie

(Barak et al, 2008; Richards et Vigano, 2013; Watts et al, 2016)

- Depuis plus de 30 ans dans la pratique des c.o.: produits assistés par ordinateur; sites internet d'information et d'exploration
- Adaptation des codes d'éthique à ces modes de pratique (NBCC, APA, ACA, NCDA); Au Québec?
- Majorité des interventions se font via des échanges de courriels; mais de plus en plus par vidéoconférence



État de la situation en counseling et psychothérapie .2

(Barak et al, 2008; Richards et Vigano, 2013; Watts et al, 2016)

- Généralement des interventions de courte durée utilisant des approches centrées sur la solution, cognitivo-comportementale, narrative
- Répondent à une diversité de problèmes et de difficultés reliées au domaine de la santé mentale et des relations humaines
- Sont aussi efficaces que celles menées en personne



Etat de la situation en counseling et psychothérapie (3)

(Barak et al, 2008; Richards et Vigano, 2013; Watts et al, 2016)

- Peu intégrée à la formation initiale des conseillers
- Enjeu de justice sociale:
 - Rejoindre des populations qui ne feraient pas appel à des services d'orientation pour diverses raisons
 - Augmenter l'accessibilité aux services d'orientation
- Intérêt grandissant d'offrir des services en ligne et plus grande acceptabilité sociale et professionnelle

Motivation des conseillers

(Chester et Glass, 2006; Backhaus et al., 2012; Venable, 2010; Mallen et al., 2011; Vuorinen et al, 2011)

- Flexibilité des horaires
- Accessibilité
- Promotion de ses services
- Pression exercée par la clientèle ou employeurs
- Un modalité d'accompagnement dans une démarche

Méthodologie



Méthode des incidents critiques

- Entrevue semi-dirigée : différences et similarités ;
- Pour retenir un thème – règle du 25% des participants (Butterfield et collab., 2009)

Caractéristiques de l'échantillon: invitation aux 2600 membres de l'OCCOQ

Participants: 13 conseillers d'orientation

Genre: 75% de femmes; 25% hommes

Age moyen: 42 ans – 6 conseillères avaient plus de 50 ans

Éducation: Maîtrise en orientation

Expérience: 18 années - à distance: 8 ans

La majorité **en pratique privée:** 75% de l'échantillon (pourtant ils ne font que 17% du membership de l'OCCOQ)

Leur pratique à distance est à **temps partiel** (85%) et ils interviennent auprès des **adultes** et des jeunes



Comment arrive-t-on à la pratique à distance?



- Par hasard
- Animer par un sentiment de justice sociale
- En le planifiant

Modes de prestation utilisés et préférés

N=13



Modes de prestation	
Vidéoconférence	10
En personne et vidéoconférence	4
Téléphone	6
Échanges de courriel	4
Textos	1
Préférence des conseillers	
Face à face	6
À distance	5
Pas réellement de préférence	2

Transfert de savoirs professionnels?



- Oui, Les conseillers ont le sentiment très fort qu'ils font un transfert de leurs savoirs professionnels acquis de leur formation initiale et de leur expérience accumulée à intervenir en face à face :
 - Pour initier et créer l'alliance thérapeutique
 - Processus suivi
 - Outils, approches
 - Compétences et connaissances
- « La formation initiale en face à face prépare bien à intervenir à distance »
- On pourrait plus parler « d'ajustements »
- On pourrait aussi parler de « sentiment de compétence à intervenir en orientation »

Réflexions d'ordre déontologique



Enjeux	Commentaires
Formulaire de consentement	<ul style="list-style-type: none">• Informer le client sur les différences• Plus d'information sur les « Plan B »
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none">• Les technologies qu'on utilise• La responsabilité et confiance mutuelle à établir• Trouver une manière d'exercer un contrôle sur l'environnement
Problèmes techniques	<ul style="list-style-type: none">• Développer une certaine aisance• Prévoir un « Plan b »
Est-ce que c'est pour tous nos clients?	<ul style="list-style-type: none">• La modalité peut s'appliquer à tous les types d'enjeux d'orientation• Plus une question du choix du client• Proposer au besoin une alternative?

Qualité de la relation



- Échelle Lickert (10 niveaux) où 5 est « aucune différence » : moyenne de 4.6
 - 6 participants ne perçoivent pas de changement (5)
 - 5 participants perçoivent une diminution de la qualité (3.4 à 4.5)
 - 2 participants perçoivent une augmentation de la qualité (7 à 7.5)

Face à face	À distance
<p>« Cela semble plus facile en face à face »</p> <p>« Je suis un type de personne plus relationnelle »</p>	<p>« Je ne suis pas distraite par le non-verbal quand je suis au téléphone »</p> <p>« Il y a comme moins de jugement pour les deux, que ce soit le client ou moi »</p> <p>« Phénomène de désinhibition »</p>

Compétences relationnelles à distance



- Perception de faire plus du « coaching »
 - Plus orienté vers la tâche, les objectifs
 - Plus centré sur les solutions
 - Plus de clarifications de consignes
- Plus de questions ouvertes
- Sentiment d'inconfort à « confronter »
- Plus de « dévoilement de soi »

« Ces ajustements se transposent par après lorsque j'interviens en présentiel »

Types d'enjeux travaillés à distance



Plus associés à l'orientation

- Exploration/clarification de carrière
- Impasse décisionnelle
- Information scolaire et professionnelle
- Choix d'études
- Recherche d'emploi
- Bilan de compétences
- Recrutement
- Préparation à la retraite

Plus associés au counseling personnel

- Conciliation vie/travail
- Anxiété
- Quête du sens
- Épuisement professionnel
- Résolution de conflits en milieu de travail
- Médiation

Qu'est-ce que les conseillers entendent de leurs clients à propos de l'accompagnement à distance



- Très pratique, dans le confort de chez soi
- Téléphone est souvent perçu comme fournissant plus de confidentialité pour les personnes au travail
- Les conseillers se font dire qu'ils sont aussi compétents à distance

Qu'est-ce qui faciliterait ou rend plus difficile l'accompagnement à distance?



Ce qui faciliterait

- Ajouter l'accompagnement à distance dans la formation initiale des conseillers
- Une plus grande offre de formation continue
- Un soutien plus dynamique de la part des associations ou ordres professionnels aux conseillers qui veulent accompagner leurs clients à distance
- Une communauté de pratique

Ce qui rend cela plus difficile

- Sentiment qu'on doit courir après l'information, la formation
- Les conseils qu'on reçoit sont souvent plus centrés sur la prudence; perception que cette pratique est mal reçue dans le milieu
- Se faire dire que l'alliance thérapeutique peut être compromise à distance
- Sentiment d'isolement



Conclusion/discussion



- L'accompagnement à distance semble plus être une pratique occasionnelle /inhabituelle que courante
- Les conseillers semblent avoir un besoin de sentir plus d'encouragement de la part des programmes de formation et des organisations qui soutiennent les conseillers (Glashen et al, 2013; Ozenne et al, 2018; Turcotte & Goyer, 2018)
- Les résultats de la recherche semblent montrer que nous sommes plus devant un ajustement de sa manière de pratiquer l'accompagnement que d'une manière totalement différente d'accompagner (Nagel and Anthony, 2011);
- On peut se questionner sur le phénomène de la fracture numérique vécue par les clients et les conseillers (Kettunen et al, 2016)?

Références



- Barak, A., Hen, L., Meyran, B-N., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, vol 26(2/4), 109-160
- Butterfield, L.D, Borgen, W.A, Maglio, A.T. & Amundson, N.E. (2009). *Canadian Journal of Counselling*. 43 (4), 265-282.
- Bimrose, J., Kettunen, J., & Goddard, T. (2015). ICT – the new frontier ? Pushing the boundaries of careers practice. *British Journal of Guidance and Counselling*. 43 :1, 8-23.
- Flanagan J. C. (1954), The critical incident technique. *The Psychological Bulletin*, 51(4), 327- 358.
- Glasheen, K., Campbell, M.A., & Shochet, I. (2013). Opportunities and challenges : school guidance counsellors' perceptions of counselling students online. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 23 :2, 22-235.



Références ...2



- Kettunen, J., Vuorinen, R., & Ruusuvirta, O. (2016). European lifelong guidance policy network representatives' conceptions of the role of information and communication technologies related to national guidance policies. *International Journal of Educational and Vocational Guidance*. 16:3. 337-342
- Nagel, D.L. & Anthony, K. (2011). *Text-based online counselling: Chat*. In R. Kraus, G. Sticker, C. Speyer (Ed). *Online counseling: a handbook for mental health professionals* (2nd edition pp. 55-62), Boston: Elsevier Academic Press.
- Ozenne, R., Terriot, K. Spirito, V., Laueffer, C., Lhoetellier, L. & Bernaud, J-L. (2018). Intention d'usage des nouvelles technologies dans le conseil en orientation: perceptions des professionnels et des bénéficiaires. *Le travail humain*, 81:2, 115-141.



Références...3



- Richards, D., & Vigano, N. (2013). Online counseling : a narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Sampson, J.P., Kettunen, J. & Vuorinen, R. (2019). The role of practitioners in helping persons make effective use of information and communication technology in career intervention. *International Journal for educational and career Guidance*,
- Sampson, J.P., & Makela, J.P. (2014). Ethical issues associated with information and communication technology in counseling and guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14:1, 135-148.

Références...4



- Turcotte, M., & Goyer, L. (2018). L'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans la pratique des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. *Revue canadienne de développement de carrière*. 17(2), 102-105
- Watts, S. Marchand, A., Bouchard, S., & Bombardier, M. (2016). L'alliance thérapeutique lors d'une télépsychothérapie par vidéoconférence pour un trouble du spectre anxieux: recension systématique des écrits. *Revue québécoise de psychologie*, 37:3, 277-302