



Plusieurs professionnels du counseling de carrière utilisent la téléconsultation, voici quelques infos pour maximiser vos rencontres.

- 1- Se donner des conditions optimales
- 2- Organiser son bureau virtuel
- 3- Technologie
- 4- Trucs pratiques pour et durant la rencontre
- 5- Dossier du client
- 6- Consentement / Annulation et pénalité
- 7- Téléprésence
- 8- Exemple de courriel au client et entente lors de la conversation téléphonique.
- 9- Exemple de paragraphe pour ajout spécifique au consentement pour téléorientation

1- SE DONNER DES CONDITIONS OPTIMALES

- Donner des infos et convenir à l'avance d'un cadre de rencontre approprié et le respecter.
- S'entendre d'abord au téléphone avec le client sur la procédure et l'encadrement
- Envoyer un courriel au client (voir point 8)

2- ORGANISER SON « BUREAU VIRTUEL »

- Espace de travail approprié : Professionnel / Neutre / Insonorisé pour confidentialité
- Protéger la confidentialité de la rencontre (insonorisation, pièce fermée).
- Espace client : Approprié (pas dans un endroit public ou espace commun)
- Outils de travail : Ordi de préférence / Tablette / en dernier ressort le téléphone
- Équipement : Casque d'écoute / Écouteurs
- Choisir ou non de se voir à l'écran – écran partagé ou petit format

3- TECHNOLOGIE

- Convenir à l'avance, si perte de signal / communication : qui appelle qui ?
- Informer quelle est la plateforme de télépratique (Zoom).
- Aider le client à se connecter en donnant le lien.
- La connexion internet ou téléphonique utilisée doit être stable et sécuritaire.
- Utiliser des écouteurs, au besoin un micro pour parler moins fort.

4- TRUCS PRATIQUES POUR ET DURANT LA RENCONTRE

- Arriver au rendez-vs 5 minutes à l'avance pour s'assurer que tout est en ordre.
- Demander au client d'arriver 5 minutes à l'avance pour se *déposer*/réfléchir à la rencontre.
- Fermer tout autre appareil et toute application / les alertes courriel.
- S'assurer de ne pas être dérangé (enfant, chien, etc.)
- Vérifier où est le client : chambre / espace commun à la maison pour l'ordi / extérieur
- *Épurer* l'endroit de rencontre (éviter les distractions)

¹ Les sources d'informations de ce document proviennent principalement d'une formation donnée via l'OPQ par Stéphane Bouchard, psychologue et également par Manuel Soto, formateur, Centre Saint-Pierre, OCCOQ et CERIC

- S'entendre sur la façon dont on interrompra la conversation : indices non verbaux pour ne pas se couper la parole, se transmettre un OK – par ex. : pouce en l'air ou geste de « stop »
- Mettre une horloge bien en vue tout comme dans nos bureaux
- Éviter de bouger inutilement pour garder l'image nette sinon elle devient floue.

5- DOSSIER DU CLIENT

- Coordonnées à mettre au dossier pour chaque rencontre (adresse et téléphone), si différents
- En cas d'urgence : téléphone du client /d'un proche / laisser la porte déverrouillée
- Si éloignement géographique : connaître les ressources d'urgence (suicide, etc.)
- Prévention du suicide : www.aqps.info/besoin-aide-urgente/liste-centres-prevention-suicide.html
1 866 277-3553 ou 1 866 appelle / 514 723-4000 Suicide Action Montréal
418 683-4558 Centre de prévention du suicide - ville de Québec

6- CONSENTEMENT / FACTURATION / ANNULATION ET PENALITE

- Consentement : Ajout afin d'informer le client des limites de la téléorientation (voir point 9)
- Facturation / annulation et pénalité : infos explicites, claires, règles pour les r-vs manqués (problèmes techniques vs oublis – être flexible / bris de signal (voir point 9)

7- TÉLÉPRÉSENCE

- Un temps pour s'habituer à intervenir comme en présentiel.
- Se donner les conditions gagnantes pour un counseling plus présent et différent
- Charge émotionnelle aussi importante et même parfois plus qu'en présentiel.

8- EXEMPLE DE COURRIEL AU CLIENT APRES INFOS ET ENTENTE LORS DE LA CONVERSATION TELEPHONIQUE

Voici un rappel des infos dont nous avons discuté au téléphone.

J'apprécierais que vous acceptiez les conditions suivantes pour notre rencontre du...

1. Fermer toutes les applications de votre ordinateur et tablette durant notre rencontre.
2. S'assurer de protéger la confidentialité de la rencontre (insonorisation, pièce fermée).
3. S'assurer de ne pas être dérangé(e) durant la rencontre.
4. Utiliser une connexion internet ou téléphonique stable et sécuritaire.
5. Utiliser des écouteurs, au besoin un micro pour parler moins fort et assurer la confidentialité.
6. Arriver au rendez-vs 5 minutes à l'avance pour vous préparer à la rencontre.
7. La consultation se fait sur Zoom (ou autre), cliquer sur ce lien pour vous connecter (mettre le lien pour télécharger l'application).

N'hésitez pas à communiquer avec moi si un problème se pose ou si vous désirez plus de détails.

9- EXEMPLE D'AJOUT SPÉCIFIQUE AU CONSENTEMENT POUR TÉLÉORIENTATION

La téléorientation a été choisie avec votre accord. Cette pratique comporte certaines limites dont il faut comprendre la portée, et il est important de prendre certaines mesures afin de contrer ces limites. Nous nous sommes entendus sur le processus à suivre.

Honoraires / Pénalité

Si vous établissez la connexion en retard, la séance se terminera à l'heure initialement prévue. Vous aurez à défrayer le coût d'une séance complète. Si la technologie faisait défaut ou si j'arrivais en retard et que vous perdiez du temps de rencontre, nous conviendrons d'une autre date pour ce temps perdu sans pénalité. OU

Aucune pénalité ne sera imposée pour un rendez-vous manqué. OU

Toute annulation sans préavis d'un minimum de 24 heures entraînera des frais administratifs de X \$/h.