

L'utilisation des technologies de l'information et des communications dans la pratique des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec

Michel Turcotte & Liette Goyer
Université Laval

Thèse: 2016

Résumé

Cette recherche présente les résultats de deux enquêtes menées en 2015 et 2016 auprès des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec sur l'intégration des technologies d'information et des communications (TIC) dans leur pratique. Nous présenterons les faits saillants portant sur l'utilisation des TIC au sein des interventions; les finalités pour lesquelles les TIC sont utilisées dans la pratique; le niveau de confiance à utiliser Internet, à mener des entretiens à distance; et les incitatifs pour intégrer des TIC dans sa pratique. Il s'avère que même si les TIC sont dans l'univers des conseillers et des conseillères en orientation depuis plus de 40 ans (Watts, 2002), ses usages se limitent souvent à diffuser et à transmettre de l'information.

Abstract

This research presents the results of two surveys carried out in 2015 and 2016 among Québec career counsellors on the integration of information and communication technologies (ICT) into their practice. We

will present the highlights of ICT use in intervention; the purposes for which ICT are used in its practice; the level of confidence to use the Internet, to conduct interviews at a distance; incentives to integrate ICT into its practice. It turns out that even though ICT has been part of the practice of career counsellors for over 40 years (Watts, 2002), their uses are still almost exclusively limited to disseminating and transmitting information.

Introduction et problématique

L'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) fait partie de la pratique des conseillers et des conseillères d'orientation depuis plus de quarante ans (Watts, 2002). Depuis l'arrivée de l'Internet, les possibilités d'offrir différentes modalités de prestations en orientation scolaire et professionnelle à distance se sont multipliées (Sampson et Makela, 2014; Savard, Gingras et Turcotte, 2002; Watts et Dent, 2006). Malgré la présence des TIC dans les pratiques en orientation, l'utilisation se limite pour une large part à gérer et à transmettre de l'information, à offrir aux clients engagés dans les processus d'orientation en

mode autonome, une certaine forme d'accompagnement et à administrer des tests. (Bimrose, Kettunen et Goddard, 2015; Bimrose, Hughes et Barnes, 2011). Peu de conseillers et de conseillères d'orientation offrent des services d'accompagnement à distance, mais pourtant, l'une des premières motivations à utiliser les TIC est de rejoindre des populations qui autrement ne feraient pas appel à des services d'orientation, que ce soit pour des raisons de mobilité, de confidentialité ou de préférence personnelle (Backhaus, Agha, Maglione, Repp, Ross, Zuest, Rice-Thorp, Lohr, Thorp, 2012; Mallen, Jenkins, Vogel et Day, 2011). Le fait qu'une partie de plus en plus importante de la population utilise et intègre les TIC dans leurs activités quotidiennes exerce également une pression continue sur l'intégration des TIC dans la prestation des services d'orientation (Bimrose et al, 2015; Hooley et al. 2010).

Les recherches se sont multipliées depuis une quinzaine d'années et certains constats ont émergé quant aux questions portant sur l'efficacité, les dimensions éthiques et les modalités d'intervention. Ce que nous savons sur ces questions



provient en grande partie des écrits reliés au domaine du counseling personnel et de la psychothérapie. Les constats qui traitent des interventions à distance démontrent que la majorité des interventions se font par des échanges de courriels ou de séances de clavardage asynchrone ou synchrone (Barak, Hen, Meyran et Shapiro, 2008; Richards et Vigano, 2013); que peu de counseling en ligne se fait par l'utilisation de la vidéoconférence (Barak et al, 2008; Kraus, 2011). De plus, ces interventions sont généralement de courte durée (Barak et al, 2008; Kraus, 2011) et elles sont peu intégrées à la formation initiale des spécialistes en counseling et en orientation (Anthony, 2015; Kraus, 2011; Richards et Vigano, 2013). Ces interventions à distance peuvent répondre à une diversité de difficultés reliées au domaine de la santé mentale et des relations humaines, en particulier celles relatives aux dimensions relationnelles, à la famille, l'employabilité, le trouble de l'humeur et de l'anxiété (Bimrose et al, 2015; Finn et Barak, 2010; Kraus, 2011). Les recherches montrent également que les pratiques d'accompagnement à distance sont aussi efficaces que celles menées en face à face (Barak et al, 2008; Kraus, 2011; Richards et Vigano, 2013). Il est à noter que ces enquêtes ont été menées auprès de spécialistes en counseling personnel qui utilisent déjà diverses modalités d'intervention à distance. Toutefois, on observe chez les

conseillers et les conseillères d'orientation, un questionnement quant au rôle que peut jouer Internet et les pratiques d'accompagnement à distance en orientation (Vuorinen, Sampson et Kettunen, 2011). Au Canada, on en sait très peu sur l'intensité et le type d'utilisation des TIC réalisées par les conseillers d'orientation dans leur pratique quotidienne. Nous présenterons dans cet article les faits saillants des résultats de deux enquêtes menées au Québec en 2015 et 2016 auprès d'un groupe de conseillers et de conseillères d'orientation.

Méthodologie

Participants

Les participants aux deux enquêtes sont des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec (c.o.). La première enquête fut menée en 2015 (29 c.o.) par l'auteur en collaboration avec l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ). Dans un premier temps, l'OCCOQ a lancé une invitation à participer à cette enquête à près de 2500 conseillers et conseillères d'orientation du Québec en leur demandant s'ils faisaient usage des TIC autres que le téléphone et le courriel dans leur pratique. 185 c.o. répondirent positivement et, de ce nombre, 112 acceptèrent de recevoir le questionnaire. 29 conseillers complétèrent ce questionnaire. La deuxième enquête fut menée en 2016 par le Centre facilitant

la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) et le Conseil interprofessionnel du Québec (2016)¹ auprès des membres de douze ordres professionnels des domaines de la santé et des relations humaines. 3784 professionnels y répondirent dont 236 conseillers. Au total, les deux enquêtes ont bénéficié de la participation de 265 conseillères d'orientation dont 81% étaient des femmes avec une moyenne de 14 années d'expérience. Nous ne sommes pas en mesure de déterminer si des c.o. ont participé aux deux enquêtes. Ils provenaient de tous les secteurs de pratiques en orientation et la majorité des c.o. travaillaient dans le secteur public. Ils étaient en majorité des salariés. Les deux enquêtes ont été menées à l'aide de questionnaires Web.

Résultats

La nature et les libellés des questions des deux enquêtes ne sont pas identiques. Nous indiquerons au besoin comment ces libellés ont pu différer et identifierons les faits saillants selon leur provenance et selon les thèmes suivants : utilisation des TIC en intervention; finalités pour lesquels les TIC sont utilisées dans la pratique; degré de confiance à utiliser Internet, à mener des entretiens à distance; et finalement les incitatifs pour l'intégration des TIC dans sa pratique.



Tableau 1

Pour quelles finalités les TIC sont-elles « souvent ou très souvent utilisées »?

Finalités	Enquête 2015 (n=29)	Enquête 2016 (n=236)
Chercher/diffuser de l'information	66%	53%
Prise de rendez-vous/suivi	58%	37%
Administration de tests	31%	
Formation	21%	
Tenue de dossiers	28%	59%
Entretien d'orientation	3%	

Utilisation des TIC en intervention

Dans les deux enquêtes, les conseillers et les conseillères d'orientation indiquent que le téléphone (respectivement 51% pour 2015 et 38% pour 2016) et le courriel (respectivement 48% pour 2015 et 40% pour 2016) sont « souvent ou très souvent utilisés » pour intervenir auprès de leurs clientèles, mais également les réseaux sociaux (82%) comme le démontrent les résultats de l'enquête de 2016. On fait très peu utilisation de la vidéoconférence et Web conférence; les deux enquêtes ont rapporté une utilisation « souvent ou très souvent utilisé » dans une proportion de seulement 6%.

Finalités de l'utilisation des TIC dans sa pratique

Les deux enquêtes comprenaient des questions quant aux finalités pour lesquelles le professionnel utilisait les TIC. Globalement, il ressort des résultats présentés au Tableau 1 que les TIC sont principalement utilisées pour chercher et diffuser de l'information, faire la prise de rendez-vous ou les suivis auprès de la clientèle et, de plus en plus, selon l'enquête de 2016, pour la tenue de dossiers; de temps à autre pour administrer des tests, se former; et finalement, très rarement pour mener des entretiens d'accompagnement à distance.

Voici deux commentaires recueillis lors de l'enquête de 2015 qui illustrent bien l'état d'esprit dans lequel les conseillers voient l'utilisation des

TIC dans leur pratique :

« [...] c'est surtout pour de l'information scolaire et professionnelle via courriel ou téléphone, de la formation à distance et du testing que j'utilise les TIC[...] »
 « [...] j'encourage mes clients à utiliser ces technologies pour des recherches d'information ciblées et répondre à des questionnaires. Nous reprenons ces informations lors des rencontres [...] »

Niveau de confiance à utiliser internet, à mener des entretiens à distance

On a demandé dans l'enquête de 2016 aux conseillers de s'évaluer quant à leur habileté à utiliser Internet. Les conseillers se sont donnés une moyenne élevée au sentiment d'efficacité



à utiliser Internet, soit un score de 8.7 sur 10, particulièrement pour trouver l'information qu'il cherche (9.0 sur 10). Dans l'enquête de 2015, une section était dédiée à mesurer le sentiment de confiance à mener des entretiens à distance à partir d'un questionnaire développé par Glasheen, Campbell et Shochet (2013). Les conseillers montraient un sentiment de confiance modérément élevé à mener des entretiens à distance. Ils se sont auto-évalués un sentiment « élevé à très élevé » dans une proportion de 55% pour les compétences techniques, de 65% pour leur compréhension des conséquences légales, de 45% pour garder le contrôle de l'entretien et de 65% pour s'assurer de garder la confidentialité.

Incitatifs à l'intégration des TIC dans sa pratique

Quelles sont les références sur lesquelles s'appuient les conseillers pour utiliser les TIC? Dans l'enquête de 2016, ils ont répondu « oui » dans une proportion de 83% qu'ils se fiaient aux orientations données par leur ordre professionnel et « oui » dans une proportion de 55% qu'ils se fiaient aux directives fournies par leur employeur.

Dans l'enquête de 2015, à la question « Comment vous êtes-vous formés à mener des entretiens à distance? », les conseillers ont indiqué que c'est à travers des moyens informels qu'ils se sont formés, soient

dans une proportion de 45% par les pairs, 27% par essais et erreurs et 27% par des lectures personnelles. Dans l'enquête de 2016, à la question portant sur leur perception d'être suffisamment informé en matière numérique, les conseillers et les conseillères ont répondu « oui » dans une proportion de 74% pour assurer l'accès sécurisé aux appareils numériques, de 47% pour assurer la confidentialité dans la transmission de l'information, de 50% pour connaître les moyens d'assurer la protection des données. Lorsqu'on leur demande dans l'enquête de 2016, « qu'est-ce qui pourrait vous aider à intégrer davantage le numérique », ils répondent « oui » à 73% qu'ils s'attendent à recevoir des balises claires de leur ordre professionnel, « oui » à 58% si une offre accrue de formation leur était offerte sur les aspects techniques à l'intégration du numérique et « oui » à 51% si cette offre porte sur les normes et la réglementation. Dans l'enquête de 2016, les conseillers et les conseillères ont répondu « oui » à 41% que s'ils observaient une demande accrue provenant de leurs clients, cela pourrait les inciter davantage à intégrer les TIC dans leur pratique.

Discussion

L'objectif de cet article était de présenter les faits saillants de deux enquêtes menées en 2015 et 2016 auprès de conseillers et de conseillères d'orientation au

Québec, portant sur l'utilisation des TIC dans leur pratique. Cette étude comporte certaines limites, en particulier celle de la taille des échantillons des enquêtes et le fait que les questions n'étaient pas posées exactement de la même manière d'une enquête à l'autre. L'analyse des résultats nous montre cependant que d'une enquête à l'autre des constats similaires et complémentaires semblent émerger.

Les résultats indiquent que les conseillers ayant participé à ces études sont déjà à l'aise d'utiliser Internet comme en font foi les scores élevés obtenus à l'échelle du sentiment d'efficacité à utiliser Internet en 2016. Le fait que les participants aux deux enquêtes ont été recrutés à partir du Web, pourrait être un élément d'explication. Un échantillon plus grand, tiré à partir de listes de membres de regroupements de conseillers et des conseillères d'orientation aurait peut-être permis d'observer une plus grande disparité dans les moyennes obtenues sur cette échelle. Trois types de technologies se démarquent des autres quant à l'utilisation des TIC en intervention, soient celles du téléphone, du courriel et de l'Internet, en particulier via les réseaux sociaux, notamment Facebook. Les moyennes obtenues sur ces technologies semblent indiquer qu'elles sont généralement intégrées dans la pratique des conseillers et des conseillères en orientation.

On remarque également que certaines finalités d'intervention semblent



davantage faire appel à l'utilisation des TIC plus que d'autres, notamment celles qui portent sur : accéder et diffuser de l'information, faire la prise de rendez-vous ou les suivis auprès de la clientèle, faire la tenue de dossiers; un peu moins pour administrer des tests, se former; et finalement, rarement pour accompagner à distance. Ces résultats sont sensiblement similaires à ceux des études de Bimrose et al. (2011) et Hooley et al. (2010) qui indiquaient que les conseillers et les conseillères d'orientation utilisaient les TIC principalement pour communiquer et transmettre de l'information à leurs clients. Les participants à notre étude ne semblent pas faire une utilisation plus étendue des TIC dans leur pratique. Par contre, les résultats nous indiquent que si l'ordre professionnel des conseillers d'orientation fournissait des balises claires quant à l'utilisation des TIC et offrait davantage de formation touchant aux aspects techniques et déontologiques de la pratique à distance, on pourrait peut-être assister à une plus grande intégration des TIC au sein des interventions professionnelles. De même, comme le notaient aussi Glasheen et al (2013) dans leur étude auprès des conseillers et des conseillères d'orientation en Australie, si ces spécialistes pouvaient noter une plus grande demande provenant de leurs clients, cela pourrait les inciter à intégrer davantage les TIC à leur pratique, possiblement au niveau des entretiens à distance.

Cette étude a permis de constater que même si les TIC sont une partie intégrante de la pratique des conseillers et des conseillères d'orientation depuis plus de quarante ans (Watts, 2002), leurs utilisations sont souvent limitées à gérer et à transmettre de l'information scolaire et professionnelle.

Références

- Anthony, K. (2015). Training therapists to work effectively online and offline within digital culture. *British Journal of Guidance and Counselling*, 43 :1, 36-42.
- Backhaus, A., Agha, Z. Maglione, M, Repp, A., Ross, B., Zuest, D, Rice-Thorp, N., Lohr, M. et Thorp, S. (2012). Videoconferencing Psychotherapy: A Systematic Review. *Psychological Services*. Vol. 9, No. 2, 111–131.
- Barak, A., Hen, L., Meyran, B.N. et Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26 (2), 109-160.
- Bimrose, J., Kettunen, J., et Goddard, T. (2015). ICT – the new frontier ? Pushing the boundaries of careers practice. *British Journal of Guidance and Counselling*. 43 :1, 8-23.
- Bimrose, J., Hughes, D., & Barnes, S-A. (2011). ICT and careers practice:

Extending the knowledge base. A report prepared for the UK Commission for Employment and Skills, Wath-upon-Deerne, South Yorkshire. Récupéré sur Internet le 23 février 2017 sur le site <http://www.ukces.org.uk/assets/ukces/docs/publications/integrating-new-technologies-into-careers-practice.pdf>

CEFRIO et Conseil

interprofessionnel du Québec (2016). Percées du numérique dans la pratique professionnelle en santé et relations humaines. Récupéré sur Internet le 23 février 2017 sur le site : https://professions-quebec.org/wp-content/uploads/2016/12/Rapport-synth%C3%A8se-enqu%C3%AAtes_ordres_professionnels_vf.pdf

Chester, A., Glass, C.A. (2006). Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the internet. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34 :2, 145-160.

Glasheen, K., Campbell, M.A., et Shochet, I. (2013). Opportunities and challenges: school guidance counsellors' perceptions of counselling students online. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 23 : 2, 22-235.

Hooley, T., Hutchinson, J., et Watts, A.G. (2010). Enhancing choice? The role of technology in the career support market. A report prepared for



- the UK Commission for Employment and Skills, Wath-upon-Deerne, South Yorkshire.
- Kraus, R. (2011). Online counseling: does it work? Research findings to date. Dans Kraus, Sticker, Speyer (Ed). Online counseling: a handbook for mental health professionals (2nd edition pp.55-62), Boston: Elsevier Academic Press.
- Mallen, M., Jenkins, I.M., Vogel, D.L., et Day, S.X. (2011). Online counselling: An initial examination of the process in a synchronous chat environment. *Counselling and Psychotherapy Research*, 11:3, 220-227.
- 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., 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.
- Savard, R., Gingras, M. et Turcotte, M. (2002). Delivery of career development information in the context of information computer technology. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*. 2 :3, 173-191.
- Vuorinen, R, Sampson, J.P., & Kettunen, J. (2011). The perceived role of technology in career guidance among practitioners who are experienced internet users. *Australian Journal of Career Development*, 20:2, 39-46.
- Watts, A.G. (2002). The role of information and communication technologies in integrated career information and guidance systems. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2:3, 139-155.
- Watts, A. G., & Dent, G. (2006). The “P” word. Productivity in the delivery of career guidance services. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34, 177–189.
1. L'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec a donné la permission à l'auteur d'analyser et de publier les résultats de l'enquête concernant les c.o..
- Michel Turcotte, Conseiller d'orientation, Doctorant en sciences de l'orientation à l'Université Laval, Québec, Canada
- Liette Goyer, Professeur titulaire, Département des fondements et pratiques en orientation, Université Laval, Québec, Canada
- Pour information : michel.turcotte.2@ulaval.ca