

# **Indicateurs communs : Transformer la culture d'évaluation des services en employabilité**

## **REVUE DE LITTÉRATURE**

### **Auteurs et auteurs**

**G. Michaud, R. Savard, L. Goyer, S. Paquette et D. Prévost**

Équipe de recherche sur les transitions et l'apprentissage

en collaboration avec le

Collectif de recherche en counseling et développement de carrière

**Université de Sherbrooke – Mai 2013**

**Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke**

## **Présentation**

La présente revue de littérature a été réalisée dans le cadre de mesures d'évaluation entreprises par le Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes (GDRC). Ces mesures visent à développer les méthodes d'évaluation actuelles des interventions dans le domaine de l'employabilité et du développement de carrière. Pour ce faire, l'élaboration d'un logiciel d'entrée de données permettant de mesurer les retombées des services sur une pluralité d'indicateurs communs est en développement. L'objectif de cette revue de littérature, qui a guidé le choix des indicateurs retenus pour fins d'évaluation, est d'identifier les différentes variables qui ont fait l'objet de recherches dans le cadre d'interventions en counseling de carrière ou en psychothérapie. Ces variables sont organisées selon le cadre d'évaluation développé par le GDRC.

## **Méthode de la recherche**

La collecte et l'analyse des écrits issus de la revue de littérature a consisté, dans un premier temps, à relever dans la littérature internationale anglophone et francophone des 12 dernières années (2000 à 2012), l'ensemble des variables ayant été mesurées dans le cadre d'un processus de counseling de carrière ou d'employabilité. Pour qu'une source soit retenue, elle devait respecter les deux critères d'inclusion suivants : a) fournir des données probantes ou, le cas échéant, suggérer des résultats d'impacts en counseling de carrière et b) être publiée entre 2000 et 2012.

Pour y parvenir, plusieurs outils de recherche documentaire ont été utilisés dont les revues scientifiques informatisées s'avérant être le support de recherche le plus employé. Dans ce sens, la consultation de différentes revues recouvrant les champs spécifiques de la carrière, de l'employabilité, du counseling et de la psychologie (ex. : *Revue Canadienne de Counseling*, *Journal of Employment*

*Counseling, Journal of Counseling Psychology, Journal of Counseling and Development*) ont été sollicités. Par ailleurs, l'utilisation de différentes banques de données telles que *FRANCIS* et *ERIC* a aussi été mise de l'avant. De plus, l'utilisation de différents *Handbooks* reliés au counseling de carrière ainsi que différents rapports informatisés provenant majoritairement du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale ont été mis à contribution. Enfin, l'expertise des chercheurs a permis de compléter les données recueillies, dans les cas où certaines variables jugées importantes ne figuraient pas parmi les résultats.

Les outils de recherche documentaires privilégiés ont fournis majoritairement des articles de revues scientifiques ainsi que des rapports gouvernementaux. La majorité des articles proviennent d'Amérique du Nord, les autres provenant principalement d'Europe, d'Australie et d'Asie. De plus, la recherche s'est limitée aux 12 dernières années permettant ainsi d'obtenir des sources suffisamment récentes de manière à ce qu'elles soient représentatives des indicateurs importants actuellement.

À cette étape, l'ensemble de la recherche documentaire a permis de recenser un total de 295 variables ayant été mesurées en counseling de carrière ou d'employabilité. Suite à cette première analyse, quelques constats ont émergé :

- a) La plupart des variables recensées n'ont pas été mesurées dans plusieurs recherches.
- b) Très peu d'études traitent de la notion d'indicateurs communs.
- c) Beaucoup d'études ont été réalisées dans un cadre scolaire.
- d) Parmi l'ensemble des variables recensées, la plupart traitent du conseiller, du client et du processus tandis qu'un peu moins de variables traitent du contexte.
- e) Très peu d'instruments psychométriques ont été recensés à plus d'une reprise.

Le tableau 1 présente les principaux mots-clés utilisés lors de la recherche documentaire, tandis que le tableau 2 présente un aperçu des références obtenues par le biais des différentes revues scientifiques.

L'exploration des références s'est déroulée en deux temps. Dans un premier temps, les articles ont été retenus en regard aux données probantes recueillies en counseling de carrière, ainsi qu'en counseling et en psychothérapie. Dans l'optique d'augmenter le nombre de sources retenues, les

références bibliographiques des articles dont le titre s'apparentait aux mots clés ont été consultées de manière à générer plus de résultats. La sélection des références s'est élargie dans un deuxième temps, en tenant compte des articles suggérant des résultats en counseling de carrière. Cette deuxième étape s'est avérée nécessaire compte tenu du nombre restreint de références susceptibles d'être retenues, résultat que l'on peut expliquer par deux facteurs : la rareté des articles s'appuyant sur des données probantes et la faible quantité d'articles publiés dans le champ direct du counseling de carrière, la majorité se retrouvant dans le champ plus large du counseling et de la psychothérapie. Les références étaient retenues en rapport à leur titre et au contenu de leur résumé. Le parcours du résumé permettait d'identifier la présence ou non de variables mesurées en counseling de carrière ou d'employabilité ainsi qu'en counseling et en psychothérapie au premier temps de la recherche. La même procédure a été appliquée au deuxième temps de la recherche, à l'exception qu'uniquement les résumés des articles en counseling de carrière et d'employabilité ont été consultés. Les textes intégraux jugés pertinents ont été sauvegardés dans le logiciel de gestion bibliographique EndNote. Par la suite, les différentes variables, leurs définitions, l'échantillon ainsi que les instruments psychométriques ont été identifiés à l'intérieur des articles et résumés sous forme de tableaux synthèse. Les variables retenues ont ensuite fait objet de différentes classifications. L'une d'elles consistait à regrouper les variables en fonction de leur appartenance au conseiller, au client et au contexte tandis que l'autre permettait de classer les variables en rapport à un cadre d'évaluation de programmes. Cette dernière classification, retenue pour les fins du présent article, est maintenant présentée.

### **Le cadre d'évaluation du GDRC**

Les variables abordées dans les articles recensés sont organisées selon un cadre d'évaluation des services et interventions en développement de carrière, développé par le Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes (GDRC) (Baudouin, Bezanson, Borgen, Goyer, Hiebert, Lalande, Magnusson, Michaud, Renald et Turcotte, 2007). Ce modèle, pour lequel une approche linéaire a d'abord été adoptée, s'est complexifié de manière à

représenter le caractère interdépendant et circulaire de ses éléments principaux : les intrants, les processus et les résultats. Il permet d'évaluer les interventions relatives au développement de carrière, mais s'avère également adéquat dans d'autres contextes, tels que le counseling, la santé mentale ou physique et l'éducation (Hiebert et Charles, 2008; Hiebert, Domene et Buchanan, sous presse). Ce cadre d'évaluation est centré sur les besoins et les buts des *clients* et place ceux-ci au cœur du modèle. Voici une définition succincte des différents éléments qui le composent.

D'abord, il importe, selon les chercheurs du GDRC, d'examiner le contexte dans lequel vivent les *clients* : leur ethnie, leur culture, les personnes significatives, leur historique de formation et de travail, leurs limites, leurs ressources. Cela permettra de déterminer l'intervention appropriée, puisque celle-ci peut être limitée ou facilitée par les éléments présents dans le contexte du client. En explorant ceux-ci, les types de besoins du client peuvent être déterminés et des buts explicites être formulés entre le client et le conseiller, buts qui constitueront l'objet de l'intervention. Les attentes de résultats de l'intervention demeurent étroitement associées au contexte et aux besoins du client.

Par ailleurs, le terme *résultats* correspond aux indicateurs de changement chez le client qui peuvent être liés directement aux interventions ou aux programmes dans lesquels a participé le client. Les résultats comprennent les apprentissages (c.-à-d. les connaissances et les compétences acquises par le client), résultats associés aux attributs personnels (par exemple, les changements dans les facteurs intrapersonnels tels que l'augmentation de la motivation, de l'optimisme, de l'agentivité) et les résultats associés à l'employabilité (statut d'emploi, retour en formation, implication dans la communauté, indépendance financière).

Ensuite, les *processus*, activités liées aux résultats, se rapportent à ce que font concrètement les conseillers pour aider les clients à atteindre les résultats qu'ils recherchent : les services, les programmes, les compétences offertes pour assister les clients à atteindre les résultats désirés. Certains processus

peuvent être génériques, alors que d'autres peuvent varier selon les contextes où les services sont offerts et selon les populations à ceux-ci s'adressent.

Enfin, les *intrants* correspondent aux ressources nécessaires à la mise en œuvre des processus qui produiront les résultats. Parmi ces ressources, on peut retrouver les ressources humaines (nombre de conseillers ou d'intervenants, leur niveau de formation, leur type de formation), les ressources financières, l'offre de service et le mandat de l'agence ou de l'organisme, les infrastructures. La disponibilité des ressources peut différer d'une agence ou d'un organisme à l'autre, ce qui peut affecter la capacité à fournir les activités et à atteindre les résultats.

Dans cette recension, les indicateurs et les variables qui s'y rapportent, sont classifiés selon ces trois phases du processus, incluant le client. Les indicateurs touchant le client sont abordés dans un premier temps. Ensuite, les indicateurs relatifs aux résultats sont présentés, avant que les indicateurs portant sur les processus soient traités. Les indicateurs relatifs aux intrants sont décrits dans un dernier temps. Pour des raisons d'espace, il est évidemment impossible de rapporter les informations sur toutes les variables identifiées dans la littérature; ne seront traitées dans le détail que les données les plus pertinentes à l'égard du projet de recherche dans lequel s'inscrit cet article.

## **Résultats**

### **Indicateurs liés au client**

La catégorie du client est composée du *contexte* du client, des *besoins* qui en découlent et qui forment les *buts* de l'intervention. Les recherches qui étudient ces indicateurs ne le font pas seulement sous l'angle des besoins et des buts, mais décrivent aussi des résultats qui leur sont associés. Certains résultats parmi les plus pertinents seront donc présentés ici. Les indicateurs associés au client sont les suivants :

- a) caractéristiques liées au processus d'orientation,
- b) caractéristiques psychologiques,
- c) caractéristiques sociales, économiques et culturelles,
- d) communication,
- e) connaissance de l'information et des contextes,
- f) obstacles environnementaux,
- g) ressources communautaires,
- h) ressources personnelles.

### **Caractéristiques liées au processus d'orientation.**

Cette section énumère les études ayant observé des retombées vocationnelles chez les clients ayant participé à un processus de counseling de carrière individuel ou groupal. À noter que seules les références n'ayant pas de lien direct entre les retombées et un seul indicateur mobilisé dans cette revue de littérature seront présentées ici.

Tout d'abord, l'étude de Brown, Ryan, Krane, Brecheisen, Castelino, Budisin, Miller et Edens (2003) mentionne quelques bénéfices pour les clients qui terminent leur processus en counseling de carrière : a) aide à l'écriture d'objectifs pour l'avenir, b) permet de récolter diverses informations sur le marché du travail et ainsi développer des compétences en recherche d'informations (esprit critique), c) développer les réflexes par rapport à la comparaison des métiers et des professions, autant au niveau des intérêts qu'au niveau du support disponible dans le domaine et d) offre des outils pour continuer sa réflexion durant toute la vie.

Davidson, Nitzel, Duke, Baker et Boivaird (2012) indiquent que les processus de counseling de carrière peuvent également aider à augmenter le sentiment d'efficacité personnelle chez les clientes et les clients victimes d'obstacles majeurs à leur insertion sur le marché du travail ( $M = 182.01$ ,  $SD = 6.02$ ,  $df = 124$ ,  $t = 30.23$ ,  $p < .01$ ). Aussi, les cours traitant de l'exploration professionnelle (Reese et Miller, 2006 ;  $M = 174.96$ ,  $SD = 26.43$ ,  $p < .013$ ), ainsi que les rencontres en counseling de carrière (Shea, Munyi,

Winnie Ma, Yeh, Lee et Pituc, 2009 ;  $M = 3,29$ ,  $SD = 0.41$ ,  $F(18,55)$ ,  $p < .01$ ) sont reconnues pour augmenter le sentiment d'efficacité personnelle face à l'exploration professionnelle.

Une autre caractéristique associée au processus d'orientation correspond à l'exploration de soi chez le client. L'exploration de soi est généralement associée à des prises de conscience. Cette exploration est connue comme étant un des prédicteurs de succès des processus en counseling de carrière (Anderson et Niles, 2000). La modélisation de Guichard (2004) va plus loin en affirmant que la personne voulant aboutir à des résultats concrets face à sa carrière doit tout d'abord s'engager dans un processus de réflexivité, essentiel au bon fonctionnement des rencontres en counseling de carrière. La conscience de soi est donc une composante importante du processus de counseling de carrière. Bernaud, Di Fabio et Saint-Denis (2010) précisent que 44,3% des participants à leur étude ont senti une amélioration envers leur connaissance d'eux-mêmes suite à un processus de counseling de carrière et que cela correspond à un facteur clé du succès en orientation ( $.31$ ,  $p < .01$ ). Hirshi et Lage (2008), quant à eux, ont observé des bénéfices sur l'identité vocationnelle et sur la connaissance de soi des adolescents ayant suivi un processus de counseling de carrière ( $M = 35.78$ ,  $SD = 7.67$ ,  $t = 2.76$ ,  $d = 0.30$ ,  $p < .01$ ). Enfin, Teusher (2003) indique que les programmes axés sur l'exploration professionnelle ont généralement comme premier avantage de permettre aux participants d'en apprendre plus sur eux-mêmes, d'acquérir des prises de conscience et de clarifier des buts personnels ( $ME = 4.89$ ,  $SD = 2.27$ ,  $t(56) = -5.06$ ,  $p < .001$ ).

Dans leur recension, Sue et Lam (2002) rapportent quelques articles empiriques qui indiquent que les femmes retirent plus de bénéfices en ressortant des processus de counseling que les hommes. Par contre, Heppner et Heppner (2003) mentionnent dans leur étude théorique que le manque de connaissances et d'initiatives pour encadrer l'intervention en counseling de carrière quant à la variable ethnique et culturelle est toujours présent. Lambert (2008) renchérit en indiquant que les modèles en counseling doivent intégrer le développement des relations sociales chez la personne immigrante.



*Caractéristiques propres aux processus individuels.* Healy (2001) indique dans son article que 78% des clientes et des clients participant à un processus individuel affirment être satisfaits ou très satisfaits de leur processus et que 85% d'entre eux continuent d'alimenter leur réflexion par des exercices, un an plus tard. Ces derniers ont également affirmé que l'intervention en counseling de carrière individuel leur permet de se sentir écoutés, de les aider à clarifier leurs intérêts et leurs valeurs, de recevoir des rétroactions issues du *testing* et de recevoir de l'information. Ensuite, Stiles, Barkham, Mellor-Clark et Connell (2008) indiquent que 58% des clients ayant assisté à une rencontre individuelle voient leur situation grandement s'améliorer (taille de l'effet à 1.35). Afin d'obtenir ces taux, Hansen, Lambert et Forman (2002) indiquent qu'environ six rencontres individuelles sont nécessaires.

Également, plusieurs études démontrent que les processus individuels permettent d'apporter des interprétations de transfert aux clients. Certaines démontrent que celles-ci sont non seulement nécessaires (Sachse, 2004), mais également aidantes pour le client : Bende et Crossley (2000) indiquent que 18% des clients en voient de grands bénéfices et Timulak (2007) affirme que les clients retiennent les prises de conscience, les activités d'introspection et la compréhension de soi comme éléments aidants dans les processus individuels.

Cependant, il est à noter que l'intervention individuelle ne représente pas toujours la solution appropriée. En effet, Lilienfeld (2007) dénote que de 5 à 10% des clients voient leur situation se détériorer avec l'intervention individuelle. Bates (2006) explique dans son article cette situation par le fait que les clients peuvent se sentir humiliés, abandonnés, manipulés, traumatisés ou vivre davantage de confusion, suite à des rencontres individuelles. En effet, à certaines occasions, comme l'indique la recension de Waldron et Kaminer (2004), d'autres processus peuvent offrir une meilleure efficacité. Les auteurs donnent l'exemple des processus de groupes qui seraient plus efficaces au niveau de l'intervention auprès des adolescents.

**Comparaison individuel versus intervention groupale.** Baines, Joseph et Jindal (2004, dans Burlingame et Krogel, 2005), notent dans leur recension que les clients issus de processus de groupe ont tendance à obtenir des gains rapides avec des risques mineurs de rechutes (pré-test  $30.2 \pm 3.8$  et  $26.0 \pm 4.2$  post-test,  $p = .01$ ), tandis que les clients en individuel obtiennent des résultats plus lentement, mais avec un risque de rechute minimal (pré-test  $M = 26.3 \pm 7.9$  et post-test,  $M = 18.9 \pm 9.0$ ,  $p = .001$ ).

**Caractéristiques psychologiques.** Il est permis de croire que dans le domaine du counseling de carrière, les besoins du client pour une intervention pourraient être souvent associés à ses caractéristiques psychologiques. Du moins, Heppner et Heppner (2003, dans Massoudi, Masdonati, Siegrist, Franz, Rossier, 2008) en recommandent l'examen afin de déterminer dans quelle mesure elles contribuent au succès des interventions dans le domaine. Il est possible d'énumérer plusieurs variables qui sont associés à cet indicateur, qui seront à la source des besoins en counseling et qui, lorsqu'ils n'auront pas fait l'objet d'une référence vers d'autres ressources plus spécialisées, formeront les buts de l'intervention : autonomie, image de soi, estime de soi, confiance en soi, conscience de soi, estime de soi en groupe, santé mentale (fonctionnelle ou pathologique), organisation de sa vie personnelle, risques de découragement, somatisation, gestion du stress (maintien / épuisement), style d'attachement, gestion de la colère, impasses relationnelles, sentiment d'efficacité personnelle, type de personnalité, perception des obstacles (reliés à l'insertion en emploi, à la santé, etc.). Dans la littérature, certaines variables semblent occuper une plus grande importance que d'autres, bien qu'il soit parfois difficile de dégager l'importance de certaines d'entre elles en raison du peu d'études scientifiques dont elles ont fait objet. **Personnalité.** Parmi les caractéristiques individuelles des clients les plus étudiées dans le domaine du counseling (et particulièrement chez les adultes : Massoudi *et al.*, 2008; Rossier, 2005), on retrouve la personnalité. Plusieurs travaux suggèrent des associations entre la personnalité et les intérêts professionnels (Mullis et Mullis, 1997; Sullivan et Hansen, 2004, tous deux rapportés par Massoudi et al., 2008), l'indécision (Weinstein et al., 2002), la durée de recherche d'emploi (Wichert et Pohlmeier, 2010 dans Uysal et

Polhmeier, 2011), le succès à la carrière (Sutin, Costa Jr, Miech et Eaton, 2009), ainsi qu'avec la performance professionnelle (Hogan et Holland, 2003). Ces associations avec des thèmes qui semblent occuper une place centrale en regard aux enjeux carriérogiques peuvent donner à croire en l'importance de cet indicateur. D'ailleurs, l'évaluation de la personnalité est très fréquente dans le domaine du counseling de carrière, comme en font foi les nombreux instruments (Harris-Bowlsbey, 2003) développés afin d'aider les clients à acquérir une meilleure connaissance d'eux-mêmes en regard à leurs ressources personnelles et besoins spécifiques (Hammond, 2001; Rossier et al, 2003 dans Massoudi et al, 2008). Le modèle de personnalité à cinq facteurs (Costa et McCrae, 1992)<sup>1</sup> qui sous-tend certains de ces tests serait le plus couramment utilisé, toujours selon Massoudi *et al.* (2008) et fait l'objet de nombreuses études. En effet, les différents traits de personnalité du modèle à cinq facteurs seraient associés en autres avec le salaire des hommes. Aussi, Uysal et Polhmeier (2011), rapporte les résultats d'une étude de Wichert et Pohlmeier, (2010) à l'effet que les traits de personnalité du «Big five» seraient associés à la participation au marché du travail des femmes. D'autres études suggèrent la relation entre la personnalité et le succès à la carrière. Sutin, Costa Jr, Miech et Eaton, 2009) ont menés une étude longitudinale cherchant à mesurer la relation entre les traits de personnalité et le succès à la carrière. Dans leur présente étude, ils considèrent trois dimensions du succès à la carrière, c'est-à-dire, le prestige relié à l'emploi, le revenu ainsi que la satisfaction en emploi. Les résultats de leur étude longitudinale rapportent l'influence du trait névrotique sur deux composantes du succès à la carrière en l'occurrence la satisfaction en emploi ainsi que le prestige de l'emploi. Néanmoins, dans l'étude longitudinale, au bout de 10 ans, les résultats de cette étude ne suggèrent pas que le fait d'être satisfait en emploi puisse diminuer de manière significative les traits névrotiques d'une personne.

**Détresse psychologique.** La détresse psychologique semble un besoin important de la part des clients qui consultent en counseling de carrière : 60 % des clients qui consultent en counseling de carrière

---

<sup>1</sup> Ces facteurs, qui correspondent à l'acronyme OCEAN, sont : l'ouverture, le caractère consciencieux, l'extraversion, l'agréabilité et le névrosisme.

seraient en état de détresse psychologique (Multon et al, 2001; Rochlen et al, 2004). Ce pourcentage, toutefois, diminue grandement suite aux interventions (21.6%). Rochlen, Milburn et Hill (2004), quant à eux, indique qu'il existe deux types de clients poursuivant des processus en counseling de carrière : ceux vivant modérément de la détresse, de l'inconfort et de l'incertitude et ceux vivant ces trois facettes de façon prononcée. Le deuxième type de clients mentionnés sont connus pour vivre moins de sentiments rattachés au bien-être, de vivre davantage de détresse psychologique et de souffrir davantage de leur situation ( $M = 32.43$ ,  $SD = 5.55$ ,  $t = 7.21$ ,  $p < .001$ ). Kulik (2001) en démontre un exemple dans son étude à propos des participants qui étaient au chômage durant leur processus. Ceux l'étant pendant moins de 2 mois ( $M = 2,65$ ,  $SD = .69$ ,  $p < .001$ ) ou pendant plus de 6 mois ( $M = 2,67$ ,  $SD = .64$ ,  $p < .001$ ) ont rapporté des réactions de détresse psychologique moins prononcées que les chômeurs qui y était depuis 2 à 3 mois ( $M = 2,92$ ,  $SD = .56$ ,  $p < .001$ ). De plus, les personnes ayant des problématiques au niveau de la carrière ressentiraient davantage de symptômes d'anxiété, de dépression et de sensibilité interpersonnelle (Multon et al., 2001). Entre autres facteurs, le stress en milieu de travail peut contribuer au niveau de détresse psychologique ressentie (source, xxxx). Selon l'APA (2007), 52 % des personnes américaines employées rapportent avoir considéré prendre ou avoir pris une décision relativement à leur carrière, telle que rechercher un nouvel emploi, refuser une promotion ou quitter un emploi en raison du stress éprouvé en milieu de travail. Bien que ces chiffres donnent à penser que le counseling de carrière puisse apporter une contribution positive à ce titre, à l'heure actuelle la mesure de la détresse psychologique en counseling de carrière ne semble pas bénéficier d'une grande attention et l'idée de mesurer l'efficacité du counseling de carrière comme traitement potentiel n'a pas été beaucoup explorée. Les études de Blustein et Spengler (1995) et de Herr (1989), citées dans Multon *et al.* (2001), constitueraient des exceptions et suggèreraient l'impact positif du counseling de carrière en ce qui a trait à la réduction des symptômes de détresse psychologiques. À cet effet, Multon *et al.* (2001) constatent une diminution significative des symptômes de détresse psychologique des clients ayant suivi un processus de counseling de carrière. Cette importance est aussi partagée par Savard *et al.* (2004), dont l'étude suggère l'efficacité du programme de réinsertion socioprofessionnelle Synchro sur la détresse psychologique des participants et par la recension de

Michaud, Savard, Leblanc et Paquette (2010) qui met en évidence que les sensations de bien-être, de confiance et de clarté ont tendance à augmenter chez les personnes en emploi qui auraient participé à des processus de counseling de carrière plus longs. Sinon, une étude en counseling personnel (Barrett et Berman, 2001), indique que les intervenants en individuel peuvent effectuer davantage d'autodévoilements, ce qui rassure le client. Ceci dit, le nombre d'autodévoilements effectué par le conseiller est en corrélation négative avec le niveau de détresse psychologique vécue par le client (4.3 pour 1.6 de détresse et 2.6 pour 1.9 de détresse,  $F(1, 15) 8.50, p < .05$ ). D'un autre côté, l'étude de Goodwin, Leszcz, Ennis, Koopmans, Vincent, Guther et Hunter (2001) a permis d'établir un lien entre la vie de groupe et la réduction de la détresse psychologique chez les clients ( $35.8 \pm 39.6$  à  $-1.8 \pm 31.7, p < .02$ ).

*Estime de soi.* D'autres variables considérées comme étant des caractéristiques psychologiques de la personne sont étudiées et l'estime de soi en est une importante. Conger et Hiebert (2007) suggère que le counseling de carrière a de l'efficacité sur l'estime de soi et que l'augmentation de cette dernière pourrait être liée à une meilleure employabilité de la personne. Les études menées en bilan et développement de compétences (Michaud, Savard, Paquette et Lamarche, 2011; Michaud, Savard, Leblanc et Paquette, 2010) vont dans ce sens. S'appuyant sur Zunker (2008), ces études mettent en évidence l'importance de considérer l'estime de soi du client en regard à sa capacité à s'adapter aux situations de stress et de porter une considération élevée à son propre égard. Dans la même lignée, ils rapportent que l'estime de soi puisse avoir des effets positifs sur l'exécution des tâches professionnelles. D'autres auteurs avancent qu'un haut niveau d'estime de soi pourrait prédire la permanence en emploi, l'engagement et la satisfaction au travail ainsi qu'un faible niveau de dépression (Salmela-Aro et Nurmi, 2007). D'autres suggèrent que l'estime de soi soit associée au salaire (Uysal et Pohlmeier, 2001 dans Heckman et al. 2006). De plus, Le Bastard-Landrier (2005) a découvert que les femmes ont plus de difficultés que les hommes à estimer leur propre niveau scolaire (65% et 35% respectivement). Ensuite, Difabio et Busoni (2006) soutiennent l'existence d'un lien entre la procrastination décisionnelle et la

perception d'échec cognitif (.44,  $p < .01$ ). Dans ce sens, ce type de procrastination pourrait être, par conséquent, associé à une faible estime de soi. Enfin, en ce qui concerne plus spécifiquement l'estime de soi groupale, la recension des écrits n'a permis d'identifier qu'une seule source étudiant cette variable, dans laquelle les auteurs constatent des effets positifs d'un processus de counseling groupal sur un petit échantillon d'étudiants asiatiques immigrants ( $n = 27$ ) (Shea *et al.*, 2009). En effet, les mêmes auteurs ont indiqué que les rencontres groupales améliorent l'estime de soi collective des participants, et ce, plus précisément lors de la phase de l'exploration professionnelle ( $M = 4.79$ ,  $SD = 0.66$ ,  $F(14,43)$ ,  $p < .01$ ).

**Sentiment d'efficacité personnelle.** Le sentiment d'efficacité personnelle se définit comme étant le jugement d'une personne par rapport à ses propres capacités à organiser et à exécuter certaines lignes de conduite exigées par son environnement et à atteindre différents niveaux de performance exigés (Bandura, 1986). Dans les études portant sur l'intervention dans le domaine de la carrière, le sentiment d'efficacité personnelle (SEP) occupe une place importante. Cependant, comme l'indique l'article de Neault et Pickerell (2008), l'augmentation du sentiment d'efficacité personnelle est un objectif peu souvent mobilisé durant les rencontres de counseling de carrière. Cela est désolant, surtout que le sentiment d'efficacité personnelle est faible chez certaines personnes. Par exemple, Maurer (2001) indique dans sa recension que les personnes âgées sont souvent découragées par la perte de vivacité quant à l'acquisition et au développement de compétences dans leur milieu de travail.

Ceci dit, quelque études, dont celle de Côté, Saks et Zikic (2006) indiquent que le sentiment d'efficacité personnelle associé à la recherche d'emploi est un bon prédicteur de l'intensité de la recherche d'emploi (.25,  $p < .01$ ), de son succès (calculé en nombre d'offres obtenues) (.24,  $p < .01$ ) et de la performance en entrevue (.40,  $p < .001$ ). Sinon, selon Cosnefroy (2007), le sentiment d'efficacité personnelle perçu par un individu dictera ses intérêts (50% de la variance) et se développera par l'entremise d'interactions avec des personnes significatives de l'entourage, incluant les intervenants. À ce sujet, Shea, Munyi, Winnie Ma, Yeh, Lee et Pituc (2009) ont indiqué que les rencontres groupales, plus précisément lors de la phase de l'exploration professionnelle, améliorent le sentiment d'efficacité

personnel des participants ( $M = 3,29$ ,  $SD = 0,41$ ,  $F(18,55)$ ,  $p < .01$ ), tout en contribuant à leur positionnement professionnel. D'autres études visant à mesurer les effets d'un programme d'employabilité (Savard et al, 2004) et d'une démarche de bilan de compétences en entreprise (Michaud et al, 2010) sur le sentiment d'efficacité personnelle sont discutés. À cet effet, Michaud et al, (2010) rapportent qu'une personne ayant un SEP élevé progresserait plus facilement dans son emploi (Bandura, 2003). De même, ces personnes composeraient plus facilement avec les tâches difficiles et auraient plus de facilité à atteindre des objectifs élevés. Ce lien entre le SEP et la performance au travail serait aussi établi par plusieurs autres auteurs (Judge, Jackson, Shaw, Scott et Rich, 2007; Locke, Frederick, Lee et Bobko, 1984). Les résultats de l'étude de Michaud et al, (2010) suggère une augmentation significative du SEP des employés après une démarche de bilan de compétence en entreprise et ce après trois mois. D'ailleurs, il est observable que des effets significatifs de la démarche s'étendent 12 mois après la démarche. Les auteurs rapportent des résultats semblables dans une autre étude en 2011. Quant à l'étude de Savard et al (2004), rapporte une hausse significative du sentiment d'efficacité personnelle en regard à la perception des obstacles positifs et négatifs ainsi que pour les obstacles reliés à la santé.

***Autres variables associées aux caractéristiques psychologiques.*** Certaines variables associées aux caractéristiques psychologiques sont un peu moins abordés dans la littérature. Les variables en question sont la, l'autonomie, le style d'attachement, l'autogestion et la perception des obstacles.

***Autonomie.*** Une autre variable représentant un besoin du client au niveau de ses caractéristiques psychologiques s'avère être l'autonomie. En se référant à l'étude de Savard et al, (2004), cette variable serait liée à la perception des obstacles au retour au travail car elle serait une composante du questionnaire «Les obstacles à la réinsertion professionnelle» (Corbière, 1999). À cet effet, il ne semble pas y avoir un grand intérêt dans la littérature en raison du faible nombre de données probantes recueillies sur cette variable dans notre revue de littérature. À cet égard, Savard et al (2004) ont étudié les effets d'un programme d'employabilité sur cette variable sans obtenir de différences significatives. Néanmoins, Conger et Hiebert, (2007), parle de l'autonomie comme étant l'une des variables intermédiaires sur

laquelle le counseling d'orientation a de l'efficacité. Il ajoute aussi que le fait de s'occuper des variables intermédiaires pourrait avoir un impact direct sur les variables ultimes (statut d'emploi). D'ailleurs, afin de mesurer les progrès du client en regard à son autonomie dans sa période de recherche d'emploi, le GDRC (2009) a conçu un outil d'évaluation ce qui dénote une certaine importance à cette variable. Aucune données probantes n'a été trouvées dans la revue de littérature en regard à ce questionnaire.

*Style d'attachement.* Une autre variable associée aux caractéristiques psychologiques s'avère être le style d'attachement des clients. À cet effet, Littman-Ovadia (2008) suggère que les clients ayant des styles d'attachement insécurisant et anxieux aient des difficultés dans leur processus d'exploration à la carrière. Dans une étude qu'il a réalisée, l'auteur rapporte que les clients ayant des styles d'attachement insécurisant et anxieux percevant un rapport sécurisant avec leur conseiller auraient plus de facilité dans leur processus d'exploration de carrière. Les auteurs mentionnent que le fait d'étudier l'effet modérateur d'une relation client-conseiller perçue comme étant sécurisante par des clients ayant des attachements insécurisant et anxieux serait assez unique. Ces résultats entre en cohérence avec ceux de Eames et Roth (2000) qui démontrent que les clients ayant un attachement sécurisant formeront de meilleures alliances avec leur intervenant après cinq rencontres (.42,  $p < .05$ ).

*L'autogestion.* Cette composante se définit comme la caractéristique d'une personne à gérer une situation stressante ou frustrante. Elle peut être dirigée vers un problème spécifique (définir le problème, générer des solutions alternatives ou éliminer le stresser) ou encore vers une émotion spécifique (utilisation de techniques d'évitement, de minimisation ou de distanciation). En ce qui a trait au domaine de l'orientation, Gosselin, Paquet et Marcoux (2009) indiquent que les attitudes négatives se manifestent souvent durant l'exploration professionnelle ou au travail (-.43 pour la satisfaction,  $p < .05$ , -.32 pour l'engagement,  $p < .01$  et -.56 pour la loyauté au travail,  $p < .01$ ) et que les caractéristiques de gestion du client correspondent à un des prédictors de succès de cette étape.



*Perception des obstacles.* Luzzo et McWhirly (2001) identifient les obstacles rattachés à l'obtention d'un emploi comme étant vécus plus difficilement par les minorités. On retrouve principalement ceux rattachés à la carrière ( $F = 0,282 = 21.54, p < .001$ ), à l'éducation ( $F = 1, 282 = 6.58, p = 0.01$ ) et au sentiment d'efficacité personnelle face à la carrière ( $F = 1, 281 = 7.04, p = .008$ ). Stolte (2006) ajoute à cela que ces personnes vivent plus de souffrances face à ces phénomènes (7.05 versus 5.45 pour les personnes non-immigrantes,  $p < .001$ ).

*Liens entre différentes variables de caractéristiques psychologiques.* En plus de traiter isolément les variables reliées à l'indicateur des caractéristiques psychologiques du client, des auteurs font des liens entre certaines d'entre elles : par exemple, au niveau de leur estime de soi, de leur niveau de détresse psychologique et la conscience qu'ils ont de leur identité vocationnelle. D'ailleurs, Rochlen, et al, (2004) rapportent que les étudiants indécis ressentent un haut niveau d'anxiété et une faible estime de soi. Ces clients auraient aussi un besoin important d'information vocationnelle (Lucas et Epperson, 1990 dans Rochlen et al, 2004). Dans ce même courant de pensée, ils rapportent les dires de plusieurs auteurs (Chartrand et al., 1994; Multon et al., 1995) à l'effet que les clients indécis ressentant de la détresse psychologique ont besoin de développer une conscience claire de leurs intérêts, valeurs et aptitudes. Yalom et Leszcz (2005) indiquent dans leur étude que les membres dans un groupe peuvent ressentir différents types de prise de conscience réduisant la détresse psychologique. En effet, dans leur théorie, les auteurs ont séparé ces types en quatre niveaux : a) une évaluation objective de leur façon de se présenter en situation sociale, b) une compréhension approfondie de leurs *patterns* et de leurs schémas en contexte social, c) une compréhension de leurs principales motivations à agir de différentes façons avec autrui et d) une compréhension génétique, qui s'associe à l'idée de comprendre d'où nous venons et comment notre bagage génétique agit dans les comportements mobilisés envers la société.

Enfin, en ce qui a trait aux variables : image de soi, organisation de sa vie personnelle, , gestion de la colère et impasses relationnelles, il est difficile de soulever leur importance en regard à la revue de littérature (selon notre méthode) en raison de l'absence d'écrits recensés sur ces variables.

### **Caractéristiques sociales, économiques et culturelles.**

Les caractéristiques sociales, économiques et culturelles correspondent à tout élément personnel et contextuel touchant au moins une de ces trois facettes chez le client et ayant une incidence sur son développement de carrière. Les études recensées discutent de l'influence de l'âge, de la culture identitaire et sociétale et du soutien social chez les clients.

*Âge.* Tout d'abord, Patton et Creed (2001) indiquent que la maturité décisionnelle face à la carrière augmente généralement avec l'âge, surtout lors de l'entrée à l'adolescence ( $t = 1.18$  pour les jeunes de 12 ans,  $t = 6.33^*$  pour les jeunes de 13 ans et  $t = 6.83^*$  pour les jeunes de 14 ans,  $p < .001$ ). Le tout se poursuivant jusqu'à la fin de l'adolescence, pour ensuite redescendre à l'âge adulte. Perdrix, Stauffer, Masdonati, Massoudi et Rossier (2012) vont dans le même sens en indiquant que les difficultés à prendre des décisions vis-à-vis la carrière dans les processus de counseling de carrière les clients diminuent significativement chez les clients plus jeunes, comparativement aux clients moins jeunes ( $M = 5.16$ ,  $SD = 1.89$  pour les 21 ans et moins et  $M = 5.33$ ,  $SD = 2.15$  pour les 21 ans et plus,  $p < .001$ ). Enfin, Boujut et Bruchon-Schweitzer (2007) ajoutent que les clients plus jeunes démontrent une plus grande facilité à obtenir un diplôme universitaire et à effectuer un retour à l'école, que les clients moins jeunes, mais également que cette relation n'est pas significative ( $p < .15$ ).

*Culture identitaire.* Une autre variable est celle de l'importance de la culture chez la cliente ou le client. À ce sujet, Collins et Arthur (2007) indiquent dans leur recension qualitative que la conservation de l'identité culturelle représente une des valeurs prioritaires des personnes immigrantes durant leur processus de counseling.

*Culture sociétale.* Meyers et Houssemand (2010) ont conclu, par leur recension, que les jeunes hommes sont généralement considérés comme étant plus attirants pour le marché du travail actuel, dû au fait qu'ils ont généralement plus d'années d'expériences professionnelles et qu'ils possèdent plus de diplômes que tout autre groupe social.

*Soutien social.* Certaines études démontrent que les facettes associées à l'intervention en counseling de carrière ne sont pas toujours suffisantes et que l'individu a besoin d'avoir accès à d'autres sources pour optimiser son développement et ainsi augmenter son sentiment de bien-être (Segrin, 2001). Phillips, Christopher-Sisk et Gravino (2001) renchérissent en indiquant que plus de 98% des personnes entourant un adulte représentent une influence dans sa prise de décision vocationnelle et que 28% d'entre eux représentent des sources de soutien positives. Meyers et Houssemand (2010) concluent en affirmant que l'ouverture au changement contribue à l'amélioration des comportements de recherche de soutien social.

Les caractéristiques correspondant à l'orientation sexuelle, la religion, la situation de pauvreté, la situation de précarité, le revenu, les allocations perçues lors de participation à des programmes, le temps de présence à l'aide sociale, l'adhésion à un gang, les démêlées avec la justice, le niveau de scolarité, l'éloignement du marché du travail, les opportunités d'emploi et le coût de la vie n'ont pas d'articles associés dans la littérature.

**Communication.** Lorsqu'il est question de l'indicateur de «communication», il est possible de l'associer à différentes variables soit, les capacités et techniques de communication, les relations interpersonnelles, la capacité à travailler en équipe, les conflits externes, interagir de manière positive et efficace avec autrui, élargissement du réseau personnel et collaboration et réseautage.

Il est possible d'identifier l'indicateur de «communication» comme étant un besoin du client qui consulte en counseling de carrière. Cependant, en regard à la revue de littérature de cette recherche, il semble que cet indicateur puisse aussi être lié à des résultats du processus. Par exemple, en regard au GDRC, (2006), la variable «interagir de manière positive et efficace avec autrui» est suggérée d'être utilisée comme étant un résultat d'apprentissage. Les capacités de communication ainsi que la capacité à travailler en équipe semblent être des prédicteurs de réussite chez les femmes oeuvrant dans des métiers non traditionnels (Morris, 2002 dans Gingras et al, 2006).

Sinon, Carlson et Lankau (2001) indiquent que les services de mentorat au travail permettent aux employés de diminuer l'incidence des conflits travail-famille, surtout lorsque le mentor offre du support pour l'intégration d'un travail flexible à l'arrivée d'une famille ( $F = 4,80$ ,  $M = 1,80$  pour les protégés et  $M = 1,95$  pour les non-protégés,  $p < .05$ ). Ceci dit, Grima (2007) indique que les personnes vivant des conflits travail-famille sont plus portés à être altruiste dans leur milieu de travail ( $.11$ ,  $p < .05$ ).

En ce qui a trait au counseling personnel, Choi et Buskey (2010) rapportent une grande difficulté au niveau des relations interpersonnelles chez les clients qui consultent. D'ailleurs, la qualité des relations interpersonnelles seraient liés à des difficultés dans le fonctionnement académique et la résolution de problèmes d'étudiants universitaire. À ce sujet, Holmes et Kivlighan (2000) indiquent que les processus de groupe offrent une opportunité unique de bénéficier des autres, et ce, autant par l'apport de commentaires constructifs que par l'altruisme et le support offerts par ceux-ci. ( $t = 2.043$ ,  $p < .01$ ), ce qui peut améliorer les difficultés de communication vécues par le client.

En ce qui a trait aux variables élargissement du réseau personnel ainsi que collaboration et réseautage, Kidd, Jackson et Hirsh (2003) ont remarqué des changements positifs sur la connaissance de soi chez les travailleurs discutant quotidiennement de leur carrière avec leurs collègues de travail. Ces discussions permettent entre autres de structurer leur avenir professionnel (65%), percevoir des intérêts pour certaines opportunités de carrière (53%) et découvrir de nouvelles facettes du travailleur en eux (61%). En tout, les chercheurs estiment que 95% des discussions entre travailleurs à propos de la carrière sont bénéfiques pour le développement de carrière d'un d'entre eux.

**Connaissance de l'information et des contextes.** Plusieurs variables dans la littérature sont associées à l'indicateur de la connaissance de l'information et des contextes. Les variables en question sont la connaissance de l'environnement et du marché du travail, la connaissance des choix possibles en matière de professions, la connaissance des organismes et objectifs relatifs au marché du travail, la compréhension du lien entre le travail et la société ou l'économie, la connaissance des enjeux du

développement international (dans le sens de la mondialisation, globalisation, etc.) et la capacité à aller chercher de l'information.

L'indicateur de la connaissance de l'information et des contextes s'avère lié aux besoins du client et aux buts associés au processus de counseling de carrière ou d'employabilité. D'ailleurs, le besoin de connaissance d'information des clients est assez bien documenté dans la littérature (Savickas, 1999 dans Savard et al, 2007; Patton et McCrindle, 2001 dans Savard et al, 2007; Rochlen et al, 2004). Dans ce sens, l'information serait une composante cruciale de la prise de décision à la carrière et son besoin serait continu en raison des nombreux choix que les individus font tout au long de leur carrière (Patton et McCrindle, 2001 dans Savard et al, 2007), ce qui laisse supposer que la capacité à rechercher cette information soit aussi un besoin et un but de l'intervention en counseling de carrière ou d'employabilité.

Dans la même veine, il semble important que la connaissance de l'information et des contextes soit un but de l'intervention en counseling de carrière ou d'employabilité car elle contribuerait à l'augmentation de la connaissance de soi et à la prise de conscience des choix de formation et de carrière qui conviennent le mieux (Savickas, 1999 dans Savard et al, 2007). D'ailleurs, l'importance de considérer cet indicateur comme un but de l'intervention est suggéré par la présence de la variable «connaissance des choix possibles en matière de professions» dans les programmes d'intervention OPTRA (Limoges, 1998). Aussi, la présence d'études expérimentales sur la «connaissance de l'environnement» (Bernaud et al, 2010) et la «connaissance des choix possibles en matière de professions» (OCDE, 2004) illustre l'importance de ces variables à l'intérieur des buts d'un processus de counseling de carrière ou d'employabilité.

Helgeson, Cohen, Schulz et Yasko (2001), quant à eux, ont observé que les interventions en groupe permettent d'effectuer un apport d'informations significatif aux membres qui y participent. Ces informations permettent non seulement d'outiller le membre face à sa problématique, mais également

d'augmenter son sentiment de vitalité face au processus ( $F(3, 248) = 4.07, p < .01, r = .22$ ) et son niveau de fonctionnement social ( $F(3, 248) = 3.52, p < .01, r = .20$ ).

Les variables «meilleure connaissance des organismes et objectifs relatifs au marché du travail», «compréhension du lien entre le travail et la société ou l'économie », «meilleure connaissance des enjeux du développement international (dans le sens de mondialisation et de globalisation, etc.) n'ont pas été recensées dans cette revue de littérature.

### **Obstacles environnementaux.**

Ici, les obstacles environnementaux sont vus comme tous obstacles à l'emploi chez les clients visant le développement de leur carrière.

Tout d'abord, Gingras, Savard et Robidoux (2006) indiquent dans leur recension que plusieurs obstacles professionnels, sociaux et psychologiques limitent les femmes dans l'obtention d'un emploi, spécialement celles visant des milieux non-traditionnels. Stolte (2006) ajoute que l'on remarque chez les personnes immigrantes une durée supérieure de la recherche d'emploi (10.02,  $p < .05$ ) à comparer des autres types de groupes sociaux (7.68,  $p < .05$ ), que les celles-ci sont connues pour vivre plus d'obstacles quant à l'intégration sociétale et au marché de l'emploi et qu'elles ont moins de soutien que les personnes non-immigrantes.

À cela, la recension de Brown, Ryan, Krane, Brecheisen, Castelino, Budisin, Miller et Edens (2003) mentionne plus d'une dizaine de références démontrant le lien entre la présence de sources de soutien positif autour de la personne et le franchissement des obstacles environnementaux à son plein développement de carrière. Enfin, Zunker (2008) indique dans son livre que le manque de soutien social représente un grand obstacle à la carrière et à l'employabilité.

Les variables « freins liés à la famille » et « freins liés à la peur de s'intégrer en groupe » n'ont pas été recensées dans cette revue de littérature.

### **Ressources personnelles.**

Les ressources personnelles du client représentent toutes caractéristiques, traits de personnalité ou capacités propres à lui-même permettent de faire progresser le développement de carrière. Les points retenus par la revue de littérature sont les aspirations professionnelles, la maturité et l'ouverture au changement des clients.

Tout d'abord, Meinster et Rose (2001) indiquent dans leur recension que les adolescentes ayant de grandes aspirations au niveau du travail et de faibles aspirations familiales auront moins tendance à vivre de la discrimination au travail.

Ensuite, Whiston et Brecheisen (2001) ont regroupé plus d'une dizaine d'articles traitant du développement de carrière des femmes. Ces derniers indiquent que les femmes possèdent généralement une plus grande maturité décisionnelle et démontrent un intérêt plus élevé pour les professions demandant une attitude altruiste.

Enfin, l'étude qualitative de Ryan et Tomlin (2010) indique qu'étant donné la mouvance du marché du travail, les travailleurs doivent s'ouvrir à de nouvelles méthodes de travail pour assurer leur adaptation à celui-ci. Les auteurs indiquent que la créativité, l'ouverture et l'empathie deviennent de plus en plus populaires et que les tâches dites traditionnelles deviennent de plus en plus informatisées, d'où l'importance de posséder une ouverture au changement.

## Indicateurs liés aux résultats

Tout comme pour les indicateurs liés au client, et plus spécifiquement aux besoins et aux buts de l'intervention, certains indicateurs présentés ici pourraient figurer dans l'une ou l'autre section.

- a) attitudes,
- b) apprentissages,
- c) décision,
- d) emploi,
- e) satisfaction.

**Attitudes.** Différentes variables ont été associées à l'indicateur de l'attitude. Certaines de ces variables prennent la forme d'engagement ou d'attitude dans un contexte de counseling vocationnel ou d'employabilité. Il s'agit d' : attentes générales en matière de rendement de l'intervention en counseling, attitude individuelle, attitude collective (en groupe), engagement dans la démarche. Puis s'ajoutent d'autres variables qui sont davantage liées à la formation ou au marché du travail : adoption de nouveaux comportements ou attitude face à ses capacités ou à ses intérêts, attitude à l'égard du futur travail, attitude face au travail/apprentissage, attitude physique, attitude sociale, augmentation de la qualité de la gestion et du maintien au travail, engagement envers la formation, espoir. Ces différentes variables sont contenues dans la revue de littérature qui suit.

De façon générale, l'attitude, selon des praticiens, s'inscrit parmi des résultats importants d'indicateur de succès en orientation professionnelle, mais, malgré son observation, on n'en tient pas compte dans les études (Conger et Hiebert, 2007), ou encore elle ne fait pas parti de l'analyse (Rochlen, Milburn et Hill, 2004). Les attitudes que l'on retrouve sous forme de jugements ou de tendances exercent une influence sur les réactions de l'individu face aux situations s'y rapportant (Clavier et di Domisio, 2007). Elles sont entre autres constituées de « comportements et de l'affect » (Léon, 2008, p.41). Enfin, on la retrouve comme étant un indicateur du client concernant ses attributs personnels pouvant participer à des changements intrapersonnels (Hiebert et Michaud, 2012).



Parmi les différentes variables constituant l'attitude et ayant de la valeur lors d'une démarche de counseling de carrière, il y a les changements dans les attitudes des clients quant à leur avenir ou sur la nature de la main-d'œuvre qui vient rejoindre l'attitude à l'égard du futur travail mis en exergue par les chercheurs de la présente étude et dont la résultante mène à des résultats d'apprentissage quant à l'utilisation des services de carrière pour changer leur statut d'emploi. De plus, dans le cadre d'un programme d'étude de développement de carrière on constate une différence statistique significative concernant certaines attitudes comme: le sentiment d'avoir une meilleure idée des projets d'avenir, le développement de compétences qui va être aidant pour le marché du travail et la certitude du type de travail désiré (Conger et Hiebert, 2007).

Aussi l'étude de Hughes, Bosley et Bysshe, 2002 évoque que les services-conseils sont associés à un changement positif chez la personne. Aussi, Morris *et al.*, 1991 dans (Hughes, Bosley et Bysshe, 2002) évoquent que l'accès à la qualité de bons conseils carrières est une clé essentielle à l'augmentation du niveau de la sensibilisation des jeunes et des attitudes positives envers la formation professionnelle. Aussi, Killeen et al (1992) mettent en évidence la complexité de la mesure de la réussite économique de l'orientation. Ils explicitent que le changement d'attitude et de résultats d'apprentissage sont d'importants «précurseurs» des bénéfices économiques de l'orientation.

De plus, il est question de l'attitude envers le counseling de carrière qui concerne la perception du client par rapport au counseling de carrière. Cette attitude a une influence importante sur la façon dont le client va évaluer son processus et est composé de deux variables. Une première concerne la valeur accordée à une démarche de counseling de carrière par exemple: le counseling de carrière est une ressource valable dans la prise de décision d'un choix de carrière. La deuxième est composée de stigmatisation concernant le counseling de carrière qui peut être représenté par: si je vois un intervenant en carrière, je veux que personne ne soit au courant. Par ailleurs, le niveau de détresse et d'indécision des clients influe sur la réceptivité de l'orientation professionnelle et selon le positionnement du niveau, les clients peuvent avoir des attentes irrationnelles face à ce service (Rochlen, Milburn et Hill, 2004). Ce qui

vient rejoindre les attentes générales en matière de rendement de l'intervention en counseling mis de l'avant par les chercheurs de cette étude. Afin de s'assurer du développement d'attitudes positives chez les clients, Beutler, Blatt, Alimohamed, Levy et Angtuaco (2006) indiquent que les clients présentant des résistances réagissent mieux à un processus non-directif. De plus, étant donné la nature flexible du processus individuel, il est plus facile de gérer ce type de clients que dans d'autres types de processus.

Sinon, l'engagement du client envers le processus et son conseiller reste un phénomène fort étudié dans le domaine, et ce, étant donné son caractère essentiel à la conduction d'un processus de counseling de carrière de base. D'ailleurs, dans son étude, Littman-Ovadia (2008) a établi un lien entre la qualité du soutien de l'intervenant et l'engagement du client envers son exploration professionnelle, et ce, peu importe son style d'attachement ( $M = 4.15$ ,  $SD = 0.58$ ,  $p < .001$ ). Guillon, Dosnon et Esteve (2004), quant à eux, mentionnent que les clients assistant à des rencontres en counseling de carrière et ayant un haut sentiment d'efficacité personnelle ont tendance à plus s'engager envers le conseiller et le processus ( $.82$ ,  $p = .014$ ). Cependant, l'étude de Beckenbach, Patrick et Sells (2009) permet de penser que les clients ayant une motivation extrinsèque à suivre le processus ressentent généralement un sentiment d'engagement moins prononcé envers le conseiller et le processus, et ce, au niveau de la douceur des interventions ( $F(1,46) = 7.93$ ,  $p = .007$ ), de l'aspect positif de ceux-ci ( $F(1,46) = 6.33$ ,  $p = .015$ ) et au niveau de leur profondeur ( $F(1,56) = 7.33$ ,  $p = .009$ ).

Et enfin, l'espoir étant retenue dans la caractéristique de l'attitude, est classifiée à partir de trois catégories qui est celle du changement de perspective, l'espoir favorisant la relation de counseling et le développement de l'identité de soutien selon les auteurs Larsen et Stege, 2012. L'espoir fait partie des 4 facteurs communs qui tient compte des changements thérapeutiques dans le processus de counseling et il est estimé à 15 % des résultats. L'espoir permet aux individus de contenir leur pensée par une évaluation cognitive entre des résultats importants et personnels non accessible et le désir d'un futur incertain. Dans ce contexte, on retrouve le maintien d'une orientation active empreint d'émotion et de comportement en

fonction d'un futur désiré. Une limite cependant est le manque d'approfondissement sur la compréhension plus multidimensionnelle de l'espoir.

Voici donc les trois études recensées par la revue de littérature :

Tout d'abord, l'étude de Vonthron, Lagabrielle et Pouchard (2007), appuyé par la recherche qualitative de Larsen et Stele (2012), indique que plus une personne est motivée par son avenir professionnel et qu'elle voit de l'espoir pour améliorer sa situation, plus elle aura tendance à rester engagé dans les différentes facettes de sa vie professionnelle, dont le perfectionnement des savoirs professionnels (.89,  $p < .01$ ). Ensuite, Larsen et Stele (2012) ajoutent dans leur article que les clients ayant eu recours à des rencontres en counseling sortent généralement avec une dose d'espoir envers leur situation, et ce, autant au niveau du développement de l'identité, qu'au niveau des possibilités de carrière envisagées par ces derniers. Ils vivent donc nombre d'émotions positives face à leur avenir. Ces résultats entrent en cohérence avec ce que Yalom et Leszcz (2005) indiquent dans leur monographie au niveau du fait que la vie de groupe imbrique une composante unique au niveau de l'espoir d'une situation meilleure chez l'individu. En effet, chacun a un contact privilégié avec les autres membres du groupe, qui vivent une problématique similaire et auxquels ils peuvent percevoir l'amélioration chez les autres.

Puis parmi les différentes variables constituant l'attitude, représentant une valeur lors d'une démarche de counseling de carrière étant liées soit à la formation ou au marché du travail on retrouve comme variable de l'attitude, l'augmentation de la qualité de la gestion du maintien au travail. Dans les métiers non traditionnels, certaines variables apparaissent clairement et sont prises en compte lors d'élaboration de programme afin d'améliorer le maintien en emploi (Gingras, Savard et Robidoux, 2006). Cette variable implique que la personne soit engagée dans son travail. Aussi, on retrouve différentes interventions destinées à la personne en emploi visant leur rétention en une solution à long terme rejoignant l'ensemble de la main-d'œuvre (Gingras, Savard et Robidoux, 2006). Également, les résultats de l'étude de Dagot et Castra (2002) montrent que l'engagement est une variable déterminante dans

l'élaboration des pronostics de réinsertion et dans la planification des phases d'aide au retour à l'emploi pour les clients externes et internes ( $M = 4,66$  et  $4,74$ ,  $F(1,113) = 22,74$ ,  $p < .00$ ). Enfin, Kidd et Smewing (2001) indiquent que le maintien et l'engagement au travail chez les travailleurs ont tendance à s'accroître envers l'organisation si leur superviseur apporte quotidiennement des rétroactions et les aides à fixer des objectifs ( $.56$ ,  $p < .05$ ) et leur fait confiance ( $.56$ ,  $p < .05$ ).

Aussi, le maintien au travail est influencé par l'état de la personne et par les stratégies mises en place afin de maintenir un bien-être au travail. L'état réfère à la situation de la personne lors d'un contexte de travail en terme de sentiment, de motivation et de satisfaction référant à «prendre soin de soi, se reconnaître et se respecter, développer ses compétences, équilibrer le travail et la détente, s'exprimer, ne pas surinvestir le travail et ne pas sous-investir le travail que les stratégies réfèrent à une façon de faire» (Michaud, Savard, Paquette et Lamarche, 2011, p. 20). Puis se greffe des facteurs intrinsèques favorisant la qualité de la gestion du maintien au travail dont certains de ces facteurs sont énumérés ici: se fixer des objectifs et des buts, une bonne gestion du temps, maintenir une bonne santé mentale et physique, la satisfaction au travail et la motivation, etc. Lors de l'intervention du bilan et développement de compétences, le constat est une amélioration significative de la gestion du maintien au travail entre le prétest et le post-test (Savard, Paquette et Lamarche, 2011 ; Michaud, Savard, Leblanc et Paquette et Lamarche, 2010). Par ailleurs, des exemples de formulaires pour évaluer différents programmes sur entre autres la performance du maintien de l'emploi concernant le mouvement des clients ou le processus d'intervention lors de la prise de décision sont disponibles dans le GDRC, 2009.

De plus, Clavier et di Damazio (2007) décrivent différentes attitudes chez le client dont :1- l'attitude face au travail qui est rattaché à la personnalité et qui concernent la façon de se comporter. Ces attitudes sont construites de jugements et d'intérêts et peuvent se manifester « [...] par la manipulation, la délégation, l'opportunisme, le laisser-faire, le rationnel, le décisionnel ou la mise en place d'une stratégie» (p. 175), 2-l'attitude physique qui se traduit par la tenue du corps laquelle comporte une certaine disposition psychologique : « [...] (air, allure, aspect, expression, manière)» (*Ibid*). Les attitudes

individuelles qui sont représentées par une seule personne vis-à-vis d'un ou de plusieurs objets ou même vis-à-vis de soi-même si le moi est représenté comme un objet (Clavier et di Domizio, 2007), 3- les attitudes sociales qui sont émises par une personne envers la réalité sociale et culturelle (*Ibid*). 4- les attitudes collectives représentées par des attitudes communes qu'un groupe va partager lors d'un problème collectif ou lors d'une interaction entre un individu et un groupe (Clavier et di Domizio, 2007).

Par ailleurs, on retrouve le changement d'attitude qui est placé dans une classification des résultats d'apprentissage et plus spécifiquement l'attitude à savoir Killeen et Kidd (1991) dans (Maguire and Killeen, 2003). De plus le changement d'attitude est considéré comme un résultat important découlant des interventions d'orientation professionnelle (Maguire and Killeen, 2003). Ce qui implique une l'attitude face à l'apprentissage.

Dans la littérature scientifique, on constate que la variable sur l'engagement académique est à son plus haut niveau avec une clientèle représentant des symptômes dysfonctionnels lors de la préadmission et ensuite démontrer des changements importants à la fin du processus de counseling. Plus spécifiquement, ces clients ont atteint une guérison clinique et représentent 32 % de l'échantillon.

Enfin, les variables : sentiment positif par rapport à la carrière, fierté, sentiment d'utilité sociale, attitude face au choix et comportement ou attitude face à ses capacités ou à ses intérêts n'apparaissent pas dans la revue de littérature sélectionnée aux fins de ce projet.

**Apprentissages.** Plusieurs variables sont associées à l'indicateur des apprentissages. Ces variables sont, l'autoévaluation, l'identification des compétences, la capacité d'apprentissage, la capacité à résoudre des problèmes, la capacité à faire face aux transitions, les compétences professionnelles, le fonctionnement académique, la participation à l'apprentissage, la planification, les stratégies d'apprentissage autodirigées, les apprentissages sur les droits dans le domaine du travail et sur l'économie canadienne (nouveaux immigrants), le rehaussement du sentiment de compétence, soin de santé physique et émotionnelle, les réalisations antérieures, le transfert et l'application des connaissances, la connaissance de

soi, le style cognitif et la capacité à modifier ses croyances dans la démarche. À l'exception du fonctionnement académique, de l'autoévaluation, de la résolution de problème et de la planification principalement reconnu comme étant des résultats des apprentissages en counseling de carrière permettant de mieux réussir dans le cadre scolaire, les autres variables (l'identification des compétences, la participation à l'apprentissage, les stratégies d'apprentissage autodirigées, les apprentissage sur les droits dans le domaine du travail et sur l'économie canadienne (nouveaux immigrants), le rehaussement du sentiment de compétence, soin de santé physique et émotionnelle, les réalisations antérieures, le transfert et l'application des connaissances, la, le style cognitif et la capacité à modifier ses croyances dans la démarche) prennent la forme d'apprentissages acquis au cours d'une formation ou d'un processus de counseling de carrière dont les bénéfices sont profitables dans le contexte du marché du travail. La planification et la connaissance de soi semblent être associées au cadre scolaire et au contexte du marché du travail.

L'ensemble des études en counseling de carrière (Bernaud et al, 2010; Reese et Miller, 2006; OCDE, 2004; Maguire et Killen, 2003; Savard et al, 2004; Michaud et al, 2010) et en counseling (Choi et Buskey, 2010) suggèrent leur effet sur les différentes variables associées à l'apprentissage du client. Il semble en effet que la majorité des études aient été conduites sur les résultats d'apprentissages du client car ils offrent l'avantage d'être peu coûteux, facile à évaluer et d'être mesurables immédiatement après l'intervention (OCDE, 2004; Maguire et Killen, 2003). Ce type d'évaluation semble répandu car il répond directement aux objectifs de l'orientation professionnelle, c'est-à-dire, d'aider les gens à acquérir les connaissances, les compétences et les attitudes leur permettant de faire des choix professionnels et pour en faciliter la transition (OCDE, 2004).

En ce qui a trait aux variables énumérées plus haut, le counseling d'orientation a démontré son efficacité dans le passé pour plusieurs d'entre-elles. À cet effet, un examen réalisé par Killen et Kidd (1991) de 40 études rapporte des résultats largement positifs en orientation professionnelle sur les variables reliées à l'apprentissage dont la connaissance de soi et l'aide à la transition vers l'emploi

(OCDE, 2004). D'ailleurs, le counseling de carrière pourrait aussi influencer le niveau de participation à une formation chez les adultes en emploi (Killeen et White, 2000 dans OCDE, 2004), les adultes chômeurs (Killen, 1996a dans OCDE, 2004) et pour les chômeurs très défavorisés (Breunig et al, 2003 dans OCDE, 2004).

En somme pour l'ensemble des variables associées à l'indicateur des «apprentissages», on semble y retrouver dans la littérature des résultats significativement positifs des effets du counseling de carrière. En ce qui a trait aux variables d'apprentissage développées dans le but de mieux s'insérer professionnellement et de se maintenir en emploi, des résultats significativement positifs sont retrouvés pour la connaissance de soi (OCDE, 2004;), la participation à une formation (OCDE, 2004;), le rehaussement du sentiment de compétence (Michaud et al, 2010, 2011) et l'identification des compétences (Michaud et al, 2010. Dans le cadre scolaire, des résultats positifs sont retrouvés pour le fonctionnement académique (Choi et Buskey, 2010), la présence de ressources personnelles et affectives (Joan, Bernes, Magnusson, Gunn, Bardick, Orr et McKnight, 2008), l'estime de soi par autoévaluation (Le Bastard-Landrier, 2005), le contrôle des émotions (Kokko, 2005), la résolution de problèmes (Choi et Buskey, 2010), la planification (Reese et Miller, 2006) et la connaissance de soi (Bernaud et al, 2010).

Parmi les variables associées à l'indicateur des «apprentissages», aucune différence statistique significative ne fut trouvée pour la variable planification de la résolution de problème dans le cadre d'une formation visant l'insertion socioprofessionnelle (Savard et al., 2004) ainsi que pour la variable de résolution de problème (Reese et Miller, 2006) dans le cadre de formation en développement de carrière en cadre scolaire.

Pour finir, l'ensemble des études rapportent des effets positifs du counseling de carrière sur les variables associées à l'apprentissage. Dans le rapport de l'OCDE (2004), il y est particulièrement suggéré de mesurer l'indicateur de l'apprentissage, car il permettrait directement aux clients d'acquérir les compétences leur permettant de faire un choix professionnel ou de se maintenir en emploi.

En ce qui a trait aux variables, les stratégies d'apprentissage autodirigées, les apprentissages sur les droits dans le domaine du travail et sur l'économie canadienne (nouveaux immigrants), les réalisations antérieures, le transfert et l'application des connaissances, le style cognitif et la capacité à modifier ses croyances dans la démarche, compétences professionnelles, elles n'ont pas été retrouvées dans le cadre de cette revue de littérature.

**Décision.** Je dois parler du besoin du client en matière de prise de décision en quoi est-ce un besoin pour le client la décision ?, 2) des buts du client en matière de décision, quels sont les buts du client en regard à la décision et 3) un résultat, quels sont les changements en regard à la décision qui sont observable chez le client. Je vais devoir classer les variables associées à décision en regard aux 3 catégories : besoin, but et résultats. Me servir de l'article de Brown dans le Handbook pour parler des résultats reliés à la décision en counseling de carrière.

Besoins : capacité à prendre une décision, amélioration des compétences décisionnelles, confusion reliée à la prise de décision, degré de certitude de la décision, niveau d'avancement par rapport aux décisions relatives à son choix de carrière

Buts : identification d'options et de stratégies, concrétisation de la prise de décision

Résultats : niveau d'indécision : généralisée, globale et vocationnelle, améliorations des compétences décisionnelles, degré de certitude de la décision

Plusieurs variables sont associées à l'indicateur de décision. Ces variables sont le niveau d'indécision (indécision généralisée, globale et vocationnelle), identification d'un choix professionnel, amélioration des compétences décisionnelles, niveau d'avancement par rapport aux décisions relatives à son choix de carrière, capacité à prendre une décision, confusion reliée à la prise de décision, identification d'options et de stratégies, niveau de réalisme du projet, degré de certitude de la décision et concrétisation de la prise de décision (action, plan d'action). L'ensemble de ces variables peuvent être



considérés comme des besoins, des buts ou des résultats de l'intervention. Par exemple, un client peut avoir un besoin en ce qui a trait à sa capacité à prendre des décisions, ce qui orienterait le but de l'intervention vers les tâches associées à l'augmentation de la capacité à prendre des décisions. À la fin de l'intervention, la capacité du client à prendre une décision pourrait être perçue comme un résultat en le comparant au niveau initial de prise de décision du client.

Dans la littérature, plusieurs auteurs parlent des besoins, des buts et des résultats en counseling de carrière en matière d'indécision vocationnelle (Massoudi et al, 2008; Bernaud et Caron, 2004; Rochlen et al, 2004; Brown et al, 2003), de capacité à prendre une décision (Rochlen et al, 2004; Austin et al, 2010; Brown et al, 2003), de degré de certitude de la décision (Rochlen et al, 2004; Austin et al, 2010, Brown et al, 2003; Savard et Michaud, 2007), de la réduction de l'anxiété décisionnelle rattachée à la prise de décision ( $M = \text{pré} : 52.26, \text{post} : 48.02 ; SD = \text{pré} : 11.12, \text{post} : 11.04, p = .05 ; \text{Peng, 2005}$ ), de la qualité de l'alliance de travail associée à l'indécision ( $.31, p < .01 ; \text{Massoudi et al, 2008}$ ), d'amélioration des compétences décisionnelles (), au niveau d'avancement par rapport aux décisions relatives à son choix de carrière (Austin et al, 2010) et à l'identification d'un choix professionnel (Reese et Miller, 2006; Savard et Michaud, 2007).

En ce qui a trait aux besoins des clients en matière d'indécision vocationnelle, il est intéressant de s'appuyer sur les trois dimensions principales du Career Decision-Making Difficulties Questionnaire (CDDQ; Gati et al., 1996; Gati et al., 2000), soient le manque de préparation, le manque d'information et les informations inconsistantes. Le manque de préparation est composé de trois sous-catégories : le manque de motivation, l'indécision généralisée et les croyances dysfonctionnelles en regard au processus d'identification d'un choix professionnel. Le manque d'information contient quatre catégories : le manque d'information ou de connaissance à propos du processus de prise de décision, le manque d'information sur soi, sur les occupations ainsi que sur les différentes manières d'obtenir de l'information. Les informations inconsistantes sont composées de trois catégories : l'information peu fiable, les conflits internes et les

conflits externes. En somme, un client présentant une grande indécision vocationnelle risquerait d'avoir des difficultés en ce qui a trait aux différentes composantes énumérées précédemment. (à compléter)

Plusieurs éléments autres que les processus de counseling de carrière influencent le processus de prise de décision chez le client. Certains de ces éléments sont d'ordres personnels, d'autre d'ordres sociaux ou environnementaux. Les éléments recensés pas la revue de littérature sont présentés ici :

Tout d'abord, dans leur recension, Whiston et Brecheisen (2001) indiquent que les femmes ont moins de difficultés à prendre des décisions relatives à la carrière. Orborne (2012), quant à lui, indique dans sa recension que les clients expérimentés voulant planifier leur retraite démontrent plus souvent des paralysies décisionnelles et une confiance en soi réduite, mais qu'ils poursuivent également certains buts tels qu'une recherche d'engagement social significatif, le maintien crucial des relations sociales ainsi que des moyens de réalisation de soi plus importants que les clients plus jeunes.

Joan, Bernes, Magnusson, Gunn, Bardick, Orr et McKnight (2008) indiquent également que la présence de ressources personnelles et affectives chez les élèves du secondaire représente un des éléments cruciaux à considérer pour un choix de carrière éclairé. Cela rejoint les résultats de Kanfer, Wanberg et Kantrowitz (2001) qui démontrent que le support émotionnel véhiculé par l'entourage de la personne est associé positivement aux comportements de recherche d'emploi et de prise de décision (.24,  $p < .05$ ).

Scott et Church (2001), quant à eux, font un lien avec la décision vocationnelle en apportant des résultats vis-à-vis les conflits travail-famille concernant les étudiants. En effet, ceux qui vivent dans une famille en conflit présentent plus de difficultés envers la prise de décision vocationnelle ( $F(6.879) = 1.15$  pour les familles sans conflits versus 1.35 pour les familles avec conflits,  $p < .05$ ).

Zunker (2008) indique dans sa recension qualitative que la présence d'un trouble mental aurait une influence négative sur la prise de décision face au choix de carrière.

Les études empiriques de Austin, Dahl et Wagner (2010) ainsi que de Stolte (2006) indiquent que le fait qu'une personne pouvant gérer ses émotions et ses pensées négatives rattachées à la décision du choix de carrière, ajouté au fait qu'elle vit un sentiment de cohérence face à ses aspirations vocationnelles, aura plus de chances d'effectuer un choix cohérent avec elle-même (38% de la variance).

Lacoste, Esparbès-Pistre et Tap (2005) suggèrent qu'une faible estime de soi ( $M = 60,98$ ,  $SD = 19,50$ ,  $ddl = 1$ ,  $F = 147,31$ ,  $p = .001$ ) et la conviction d'avoir des compétences insuffisantes ( $M = 60,98$ ,  $SD = 19,50$ ,  $ddl = 1$ ,  $F = 106,19$ ,  $p = .001$ ) sont reliées au stress en milieu scolaire et que cela joue sur la prise de décision professionnelle des élèves. Tang et Cook (2001) soutient cette proposition en discutant dans son article théorique de l'incidence d'une faible estime de soi sur le développement social et la prise de décision professionnelle des jeunes filles. Enfin, Santos (2001) indique qu'une faible estime de soi, associée à des traits anxieux, pourrait expliquer jusqu'à 50% de la variance quant à l'indécision vocationnelle.

**Emploi.** Cet indicateur regroupe toutes les composantes et actions entourant le fait qu'un individu entre en relation avec son emploi, que celui-ci soit nouveau ou bien établi dans la vie de celui-ci. Concrètement, on retrouve les expériences de travail lié au domaine d'études, le besoin d'information professionnelle, le besoin d'information sur soi, l'utilisation de façon efficace de l'information sur le travail, le sentiment d'intégration professionnelle, la qualité de la gestion du maintien au travail (états et stratégies), l'obtention d'emploi, les rôles sociaux, les réseaux sociaux, l'augmentation du sens de la performance en entreprise, l'établissement de rapports avec les employeurs, les stages d'observations et les stages à plus long terme et les changements dans la situation du client (obtention d'emploi).

Tout d'abord, l'article de Taris (2002) indique que la présence d'un trouble mental initial influence négativement les chances de trouver un emploi, les intentions de rechercher un emploi et les comportements de recherche d'emploi. Zunker (2008) ajoute, par sa recension qualitative, que la présence d'un trouble mental aurait une influence négative sur le maintien en emploi. Cependant, Kanfer, Wanberg

et Kantrowitz (2001) ont démontré que le support émotionnel véhiculé par l'entourage de la personne et qu'une bonne estime de soi correspondaient à des prédicteurs de résultats positifs pour la recherche d'emploi (.25,  $p < .05$ ), peuvent contrer ces difficultés et est associé positivement aux retombées associées à l'employabilité autre que la recherche d'emploi (.30,  $p < .05$ ).

Meyers et Houssemand (2010) indiquent dans leur recension que les personnes ayant une ouverture aux expériences et aux changements ont des chances de trouver un emploi plus rapidement que les gens étant plus fermés. Stolte (2006) va dans le même sens dans son étude quant à la découverte d'une corrélation positive entre le niveau d'ouverture et les compétences en recherche d'emploi et en employabilité (.19,  $p < .05$ ). Ensuite, la recherche qualitative de Larsen et Stele (2012) indique que l'ouverture est souvent associée à l'espoir d'une meilleure situation personnelle ou professionnelle chez le client. En revanche, Seibert et Kraimer (2001) démontrent que l'ouverture aux expériences et aux changements est négativement associée au niveau salarial du travailleur (-.10,  $p < .01$ ). Finalement, Zunker (2008) indique dans son livre que le manque d'ouverture aux offres du marché du travail et au changement de carrière peut également influencer négativement les résultats de la recherche d'emploi.

Sinon, Grima (2007) indique que les conflits travail-famille sont liés négativement à la performance au travail et aux comportements associés à l'engagement affectif face à l'organisation (-.182,  $p < .05$ ).

Meyers et Houssemand (2010) indiquent dans leur recension que les individus nouvellement sans emploi démontrent généralement une détresse psychologique plus élevée que ceux en emploi. Également, Kokko (2005) a identifié un lien entre les comportements agressifs et le chômage de longue durée (25% de la variance). L'étude d'Ambrosino (2003) renchérit en indiquant que les personnes au chômage vivent souvent des moments de dévalorisation et de découragements face à leur avenir. Cependant, ils sont également portés à vouloir développer leur sentiment de contrôle sur leur situation ( $U = 60, 33.50, p < .000$ ), détenir une certaine maîtrise du temps présent et instaurer des activités valorisantes

leur permettant de participer régulièrement aux activités de leur quartier ( $U = 78.5, 32.88, p < .000$ ). Le tout accompagné d'une volonté à construire l'avenir ( $U = 211, 29.95, p < .02$ ).

En ce qui a trait aux variables, les expériences de travail liées au domaine d'études, le besoin d'information professionnelle, le besoin d'information sur soi, l'utilisation de façon efficace de l'information sur le travail, le sentiment d'intégration professionnelle, les réseaux sociaux, l'établissement de rapports avec les employeurs, les stages d'observations et les stages à plus long terme, elles n'ont pas été retrouvées dans le cadre de cette revue de littérature.

**Satisfaction.** Cet indicateur de résultats comprend les dimensions associées au sentiment de satisfaction que le client peut vivre durant ses activités de développement de carrière. Le degré de satisfaction en emploi, la qualité des résultats obtenus en counseling, la satisfaction de l'environnement académique et l'atteinte des objectifs sont les variables retenues par la revue de littérature.

Tout d'abord, Schroedel et Geyer (2001) ont étudié le lien entre la mobilité professionnelle des personnes ayant des handicaps et l'avancement de carrière. Une grande partie des personnes vivaient de la satisfaction au travail (78%), recevait des promotions (45%) et entretenait de bonnes relations avec leur superviseur (35%). Sinon, dans leur étude, Jepsen et Choudhuri (2001) dénotent que 37.1% des participants restent au même endroit durant leur carrière et que d'entre eux 28.8% se déplacent une ou deux fois. Généralement, les personnes ayant une moins grande stabilité (entre 30 et 60%) démontrent une plus grande satisfaction au travail ( $df = 2$ )  $11.641, p < .005$ ).

Selon la recension de Joulain (2005), les effets du conflit travail-famille-personne amèneraient une moins bonne satisfaction par rapport à la vie sociale et professionnelle ainsi qu'une augmentation des conflits internes dans la cellule familiale. De plus, Grima (2007) indique que les conflits travail-famille sont également liés négativement à la satisfaction au travail ( $-0.18, p < .05$ ). Allen (2001) va dans le même sens en indiquant que la perception de support envers les familles dans les entreprises augmente la

satisfaction au travail des parents (.53,  $p < .01$ ) et réduit l'incidence des conflits travail-famille (-.47,  $p < .01$ ).

Ensuite, au niveau de l'intervention en counseling de carrière, Harris, Moritzen, Robitschek, Imhoff et Lynch (2001) notent que les interventions rattachées au support social est plus significatif chez la femme et que cela représente un facteur plus important de la variance quant à la satisfaction au travail ( $Z = 6.42$ ,  $p = 0.001$ ), comparativement aux hommes. Ceci dit, Mau et Fernandez (2001) ont noté dans leur étude empirique que les femmes démontrent généralement une plus grande satisfaction face aux services de counseling de carrière que le font les hommes.

Beutler, Malik, Alimohamed, Harwood, Talebi, Noble et Wong (2004) indiquent qu'un nombre d'années d'expérience élevé chez l'intervenant est associé à la satisfaction chez les clients (25% de la variance,  $p < .05$ ). Huppert, Bufka, Barlow, Gorman, Shear et Woods (2001) indiquent même une grande différence des retombées et de l'atteinte des objectifs chez le client ( $d = .87$ ), et ce, surtout pour le domaine de la santé mentale.

Sinon, Massoudi, Masdonati, Clot-Siegrist, Franz et Rossier (2008) vont dans le même sens en démontrant dans leur étude que plus l'alliance de travail est optimisée, plus le client vivra de la satisfaction face à son processus (.54,  $p < .01$ ).

Enfin, la variable la satisfaction de l'environnement académique n'apparaît pas dans la revue de littérature sélectionnée aux fins de ce projet.

### **Indicateurs liés aux processus**

- a) accompagnement et suivi,
- b) alliance de travail,
- c) information / ISEP / IMT.

**Accompagnement et suivi et alliance de travail.** Il est permis de croire que les indicateurs reliés au processus puissent être d'excellents prédicteurs des résultats en counseling de carrière. Parmi ses indicateurs reliés au processus, on retrouve, «accompagnement et suivi» et «alliance de travail». Les indicateurs «accompagnement et suivi» et «alliance de travail» sont très reliés. Plusieurs variables sont associées à ses deux indicateurs. En ce qui a trait à l'indicateur «accompagnement et suivi», il semble que la disponibilité perçue du conseiller, le soutien significatif du conseiller, l'évaluation des besoins des clients, le processus d'aide ajusté selon les besoins, le niveau d'engagement, la profondeur du processus, l'accompagnement axé sur le savoir-être, le suivi individuel, la transition à la fin de la participation au programme vers des ressources appropriées, la continuité des services, l'accompagnement individuel, l'accompagnement de groupe, les activités formatives sur différents sujets psychosociaux, les projets collectifs, les processus de développement personnel et d'employabilité, les projets collectifs et l'accompagnement socioprofessionnel, soient tous des variables associées à cet indicateur. En ce qui a trait à l'indicateur de l'alliance de travail, il semble que les conditions d'accueil, la création, le maintien et la restauration de l'alliance de travail, l'identification d'un objectif d'intervention, la centration sur la tâche, la précision des tâches à accomplir pour atteindre l'objectif, bâtir une relation d'aide, l'établissement d'un lien de confiance et créer un lien significatif avec le client, soient des variables associées à cet indicateur.

Les variables recensées de l'indicateur « accompagnement et suivi » concernent l'accompagnement individuel, le soutien significatif du conseiller, l'accompagnement socioprofessionnel, les suivis individuels et l'incidence des processus de développement personnel et d'employabilité.

Tout d'abord, Lambert (2007) a découvert que l'utilisation de rétroactions personnalisées de progrès en accompagnement individuel augmente la probabilité que les clients vivent un changement significativement positif de 11%.

Ensuite, des études, comme celle de Bimrose (2006), indiquent que les processus d'aide à la carrière peuvent représenter la source principale de soutien au développement et à l'atteinte des objectifs de carrière et socioprofessionnels des clients. Savard, Michaud, Bilodeau et Arseneau (2007) appuient cette affirmation, en précisant le rôle important du conseiller dans la transmission de l'information sur le marché du travail au client, et ce, afin que ce dernier puisse y être éclairé sans effectuer des choix seulement axés sur leurs intérêts. Enfin, Glass et Arnkoff (2000) mentionnent que les clients ayant reçu des services de support social durant leur processus de counseling ont trouvé le tout « extrêmement bénéfique ».

Enfin, Davidson, Nitzel, Duke, Baker et Boivaird (2012) indiquent que les processus de counseling de carrière, accompagné de suivis, peuvent aider à réduire l'impact des troubles mentaux, en particulier ceux se rattachant aux troubles de l'humeur ( $d_{rm} = 0.34, .44, p < .05$ ) et aux troubles anxieux ( $d_{rm} = 0.30, .46 p < .05$ ). Mueser, Becker et Wolfe (2001) vont dans le même sens en indiquant que les personnes ayant un trouble mental retirent plus de bénéfices dans le temps d'un programme de réhabilitation professionnelle et d'employabilité lorsque ceux-ci ont déjà un emploi ( $M = 28.94$  semaines,  $SD = 35.00, n = 31, t(46) = 1.72, p < .05$ ) que ceux qui suivent seulement un programme psychiatrique classique ( $M = 4.50$  semaines,  $SD = 4.95$ ).

Dans cette revue de littérature, l'indicateur «alliance de travail» est beaucoup plus présent et lorsque les deux indicateurs sont étudiés au sein d'une même étude, les auteurs n'en font pas de distinction. Néanmoins, il est possible de faire certains regroupement entre les variables par exemple, l'identification d'un objectif d'intervention, la précision des tâches à accomplir pour atteindre l'objectif et l'établissement d'un lien de confiance semblent tous les trois être des composantes de la définition de l'alliance de travail. L'évaluation des besoins, la disponibilité perçue du conseiller sont des variables associés à l'indicateur «accompagnement et suivi», inhérentes au processus, et prédisant le succès de l'intervention (Bernaud, Difablo et Saint-Denis, 2010). Tandis que la profondeur du processus pourrait être une variable associée à l'indicateur «accompagnement et suivi» et expliquant la satisfaction du client



étant donné qu'elle est une composante du Session Evaluation Questionnaire (Stiles et Snow, 1984 dans Beckenbach, Patrick et Sells, 2009)

De manière générale, le lien dans la littérature entre l'alliance de travail et les résultats et la satisfaction du client en counseling et en counseling de carrière est assez bien démontrée (Massoudi et al, 2008;Bernaud et al, 2010;Elad-Strenger et Littman-Ovadia, 2012, Leibert et al, 2011). En regard à Corbière et Admundson, (2007), l'effet bénéfique de l'alliance de travail serait aussi reconnu chez les clients ayant des troubles de santé mentale qui consultent pour des problématiques liées à la carrière ou personnelles (Gaston, 1990;Gehrs et Goering, 1994;Horvath et Luborsky, 1993; Martin et al., 2000; Neale et Rosenheck, 1995; Svensson et Hansson, 1999; Tyrrell, Dozier, Teague et Fallot, 1999). De plus, une étude a aussi démontré le lien significatif entre l'alliance de travail et les résultats sur un échantillon Israélien (Elad-Strenger et Littman-Ovadia, 2012), démontrant son importance à travers les différentes cultures du counseling de carrière.

Dans plusieurs champs d'intervention, qu'il s'agisse de la psychothérapie, du counseling ou du counseling de carrière, il semble que la définition de l'alliance de travail telle que conceptualisée par Bordin (1979) fasse l'unanimité chez les différents chercheurs (Massoudi et al, 2008; Leibert et al, 2011, Corbière et Admundson, 2007). Les composantes principales dont Bordin, (1979) fait état sont celles-ci :

- l'accord sur les objectifs (goal), traduisant l'entente explicite ou implicite entre le client et le psychologue quant aux objectifs généraux du traitement;
- l'accord sur les tâches (tasks), qui renvoie à l'entente sur les tâches à réaliser en vue d'atteindre les objectifs;
- le lien affectif (bond) qui caractérise l'engagement personnel de chacun favorisant la confiance et le respect mutuels, et une compréhension partagée

Dans ce sens, l'alliance de travail consisterait en la collaboration et l'accord mutuel entre le client et le conseiller quant aux objectifs (Massoudi et al., (2008). Massoudi et al., (2008), Leibert et al., (2011) et Corbière et Admundson, 2007).

Il est alors possible de constater que des variables associées à l'alliance de travail telles que l'identification d'un objectif d'intervention, la précision des tâches à accomplir pour atteinte de l'objectif ainsi que l'établissement d'un lien de confiance soient les variables définissant le mieux l'indicateur de l'alliance de travail. D'ailleurs, ces variables correspondent aux échelles du Working Alliance Inventory (Horvath et Greenberg, 1989) et du Working Alliance Inventory-Short Revised (Hatcher et Gillaspay, 2006) servant à mesurer l'alliance de travail en un client et un conseiller (Leibert et al., 2011).

De nombreuses recherches ont été effectuées afin de mesurer l'effet de l'alliance de travail sur les résultats de l'intervention. Massoudi et al, (2008) et Bernaud et al, (2010) supportent fortement l'effet de l'alliance de travail sur la satisfaction du client et les résultats escomptés en counseling de carrière. Leibert et al, (2011) supportent l'effet de l'alliance de travail sur les résultats en counseling personnel. Tandis que Multon et al, (2001) rapportent des résultats ne démontrant pas de lien significatif entre l'alliance de travail et les résultats en counseling de carrière ce qui semble opposé à la plupart des autres études. En ce sens, les différents travaux de ces auteurs seront présentés dans les paragraphes qui suivent.

Massoudi et al., (2008) font partie des auteurs à s'être intéressé à l'évaluation des résultats en counseling de carrière et à l'influence de l'alliance de travail et des variables modératrices sur les résultats. À cet effet, ils rapportent les travaux de Bachelor, (1991), Gelso et Fretz, (1992) et Hartley et Strupp, (1983) suggérant que l'alliance de travail puisse expliquer 40 à 60 % des résultats liés à l'intervention thérapeutique. Dans la même veine, l'alliance de travail serait un prédicteur robuste de la satisfaction des clients à l'issue de l'intervention (Massoudi et al, 2008). De plus, l'alliance de travail entretiendrait un lien négatif avec le niveau d'indécision à l'issue d'une intervention en counseling de carrière et ce indépendamment du type de personnalité dominant du client (Modèle à 5 facteurs). En fait, Massoudi et al., (2008), suggèrent des résultats très significatifs à l'effet que la qualité de l'alliance de travail contribuerait à diminuer le niveau d'indécision d'un client malgré l'effet modérateur des traits «extraversion», «ouverture», «agréabilité», «névrotisme» et «consciencieux» du modèle à 5 facteurs. Les

résultats de l'étude de Massoudi et al., (2008) vont dans le sens des recommandations suggérées par d'autres travaux (Bordin, 1979; Gysbers et al., 2000; Lewis, 2001; Massoudi et Rossier, 2006; Meara et Patton, 1994) à l'effet que l'alliance thérapeutique soit très importante à considérer pour toute forme d'intervention impliquant une relation d'aide entre un psychologue et un client (Massoudi et al., 2008).

Au niveau de la création, du maintien et de la restauration de l'alliance de travail, Bedi, Davis et Williams (2005) mentionnent que les clients de leurs études indiquent que les exercices techniques offerts pendant le processus correspondent souvent à l'élément qui établit ou renforce l'alliance de travail (32% de la variance et 72.5% des clients considère cette facette essentielle).

Également, des études comme celle de Kim et Atkinson (2002) ainsi que celle de Kim, Ng et Anh (2009) démontrent l'importance que l'attention positive (entre .43 et .64,  $p < .001$ ) et l'acceptation des valeurs culturelles (.23,  $p < .05$ ) représentent pour la bonification de l'alliance de travail (.34,  $p < .01$ ).

Elad-Strenger et Littman-Ovadia (2012) démontrent l'importance, dans leur étude, de l'alliance de travail entre le conseiller et client poursuivant ensemble un processus de counseling de carrière. Cette alliance est particulièrement importante pour l'exploration professionnelle du client (.68,  $p < .01$ ) et pour l'établissement de buts professionnels ( $t = 3,44$ ,  $p < .016$ ), essentiels au bon fonctionnement des rencontres. Bedi et Duff (2009) renchérit le tout en indiquant qu'il est important de prendre en considération autant l'alliance de type personnelle et affective et que l'alliance de type professionnelle. Cependant, les mêmes auteurs indiquent que les clients préfèrent les alliances axées sur la compréhension ( $M = 8.1$ ,  $1.8$ ,  $p < .05$ ) que les alliances de type nourricière ( $M = 7.2$ ,  $2.3$ ,  $p < .05$ ).

Sinon, Bernaud, Di fablo et Saint-Denis ont mené une étude visant à mesurer les effets du counseling de carrière ainsi que la satisfaction du client. À cet effet, la nature du conseil académique dont la qualité de l'alliance de travail est une composante, l'emploi des tests psychologiques dont l'évaluation des besoins du client (accompagnement et suivi) fait partie et la qualité du service contribueraient fortement à l'explication de la satisfaction et des effets (Bernaud, Di fablo, et Saint-Denis, 2010). Ces

auteurs parlent de l'importance des facteurs inhérents à la prestation d'orientation, en d'autres mots, aux activités du processus permettant de prédire le succès de l'intervention. Parmi ces facteurs, Bernaud et al., (2010) incluent les conditions d'accueil (variable associée à l'alliance de travail), la qualité de l'accompagnement par le biais de conseils non-directifs (associée à alliance de travail), l'implication du professionnel (associée à accompagnement et suivi), ainsi que le recours à des méthodes psychométriques (variables associée à accompagnement et suivi). Les conditions d'accueil sont définies par les auteurs comme étant «la qualité de la guidance académique dispensée au bénéficiaire au cours de la prestation comme le fait d'offrir une meilleure lisibilité des parcours ou de proposer des suggestions personnalisées au regard de la situation présentée» (Bernaud et al., 2010, p.313). La qualité de l'accompagnement par le biais de conseils non-directifs est définie comme étant «les qualités relationnelles du professionnel concourant à l'établissement d'une alliance de travail positive» (Bernaud et al., 2010, p.314). L'implication du professionnel est définie comme étant «la perception de la disponibilité, temporelle et spatiale, du professionnel concerné» (Bernaud et al., 2010, p.314) tandis que le recours à l'usage de tests psychométrique n'a pas été défini.

Les résultats de l'étude ressemblent de très près à ceux retrouvés dans la littérature. À cet effet, les résultats de l'étude suggèrent que les qualités relationnelles, associées généralement à l'alliance mise en place par le conseiller, soient significativement reliée à la satisfaction subjective du client, à sa connaissance de soi, à la connaissance de l'environnement et à sa mobilisation psychologique. De plus, la disponibilité du conseiller, généralement associée à l'indicateur de l'accompagnement et suivi, serait significativement reliée à la satisfaction subjective du client, à la connaissance de soi et de l'environnement, à la mobilisation psychologique ainsi qu'aux compétences en insertion. Concrètement, les auteurs indiquent que les effets de la connaissance et de la conscience de soi sont davantage positifs lorsque l'administration de tests a lieu (.40,  $p < .01$ ) et qu'une bonne qualité du service en orientation est présentée au client (.51,  $p < .01$ ). En somme, les résultats de cette étude suggèrent que les caractéristiques de la situation (nombres de rencontres, durée des rencontres, modalité d'intervention) et les traits

sociologiques du professionnel (âge, sexe, expérience,) aient peu d'influence sur les résultats par rapport aux variables processuelles. À leur avis, les compétences techniques et relationnelles seraient des prédicteurs de résultats plus robustes rapportant notamment les résultats de leur étude suggérant que ces variables prédisent 43 % de la satisfaction et plus de 35% des effets ressentis.

Des résultats semblables sont constatés en ce qui a trait à l'association entre l'alliance de travail et les résultats liés à un processus de counseling personnel. À cet effet, Leibert et al, (2011) suggèrent aussi que l'alliance de travail soit un facteur important prédisant les résultats en counseling personnel (Bachelor et Horvath, 1999; Baldwin, Wampold et Imel, 2007; Castonguay, Constantino et Grosse Holtforth, 2006). D'ailleurs, Beutler, Malik, Alimohamed, Harwood, Talebi, Noble et Wong (2004) indiquent que les facteurs relationnels associés à l'alliance de travail se situent entre .07 et .17 de la variance et Horvath et Bedi (2002) ainsi que Martin, Garske et Davis (2002) entre .21 et .25 de la variance, et ce, au niveau du succès d'un processus de counseling. Les derniers auteurs affirment également que 5% de la variance au niveau des bénéfices globaux chez le client est attribuable à la qualité de l'alliance. Ceci dit, plusieurs autres études en psychologie ont démontré l'importance de la qualité de l'attachement quant à l'atteinte des objectifs que le conseiller et son client partagent ensemble (Marmarosh, Gelso, Markin, Majors, Mallery et Choi, 2009 ; Wei et Heppner, 2005). Dans la même veine, les résultats de l'étude de Leibert et al., (2011) suggèrent que la qualité de l'alliance de travail soit liée aux changements chez le client en matière de détresse psychologique. Dans ce sens, le lien significatif entre ces éléments serait encore plus fort chez les clients ayant un faible soutien social (-15,25,  $p < .001$ ). Autrement dit, plus l'alliance est forte, plus ces personnes vont compter sur leur intervenant pour atteindre leurs objectifs.

Dans une autre perspective, Multon et al, (2001) rapportent que le counseling de carrière est efficace pour diminuer la détresse psychologique des clients, cependant, dans leur étude, aucun lien significatif n'a été établi entre la qualité de l'alliance de travail et la baisse de la détresse psychologique, malgré les différentes études démontrant l'influence de l'alliance de travail sur les résultats en counseling

de carrière dont celle de Heppner et al, (1998). Ceci dit, Multon et al, (2001) ont tout de même identifié une corrélation positive entre l'établissement de l'alliance de travail et l'amélioration de l'état de bien-être chez l'individu ( $t(41) = 50.66, p < .001$ ). Inversement, Timulak (2007) mentionne une mise en garde quant à la surutilisation des interprétations associées à la conscience de soi en counseling individuel, où l'on retrouve dans de tels cas une corrélation positive avec la détresse psychologique du client (0.37) et une corrélation négative similaire avec l'alliance de travail. Enfin, bien qu'il ne s'agisse pas de counseling de carrière, l'étude de Leibert et al, (2011) supposent fortement l'influence de l'alliance de travail dans les résultats reliées à la détresse psychologique en counseling personnel.

En somme, l'ensemble des écrits dans la littérature tendent à supposer l'effet des variables inhérentes au processus, particulièrement l'alliance de travail comme étant des prédicteurs robustes de la satisfaction du client et des résultats en counseling de carrière, notamment, l'indécision vocationnelle, la connaissance de soi, la connaissance de l'environnement, la mobilisation psychologique et les compétences en insertion. D'ailleurs son effet, semble important autant en psychothérapie et en counseling et applicable à différentes populations (échantillon Israélien, personnes avec troubles mentaux), ce qui supposent l'aspect essentiel d'inclure l'alliance de travail à toutes les pratiques.

Les variables, «bâtir une relation d'aide», « créer un lien significatif avec le client», «processus d'aide ajusté selon les besoins», «accompagnement axé sur le savoir-être», «transition à la fin de la participation au programme vers des ressources appropriées», «continuité des services», «activités formatives sur différents sujets psychosociaux» et «projets collectifs» n'ont pas ressorti dans notre revue de littérature.

**Information/ISEP/IMT.** Lorsqu'il est question de l'indicateur d'information/ISEP/IMT, il est possible de le regrouper à des variables telles que l'accessibilité à l'information sur le marché du travail ou vocationnelle, la quantité d'information à recueillir, la fiabilité de l'information, la diversité de la

documentation, l'exposition variée à des informations concernant le marché du travail et les tendances actuelles du marché du travail.

L'ensemble de ses variables représentent des activités du processus de counseling de carrière permettant d'obtenir des résultats positifs à l'issue de l'intervention. Dans la littérature, l'accessibilité à l'information ainsi que les activités d'exploration de l'information scolaire et professionnelle sont d'importants éléments du processus prédisant des résultats positifs de l'intervention en counseling de carrière (Anderson et Niles, 2000; Brown et al, 2003). En fait, les méta-analyses de Brown et Kane (2000) ont permis d'identifier l'exploration d'information scolaire et professionnelle à l'intérieur des sessions comme étant l'un des 5 ingrédients critiques les plus importants pour produire des résultats positifs dans l'intervention de counseling de carrière (Brown et al, 2003).

Lorsqu'il est question d'analyser l'importance de recueillir de l'information dans le cadre d'un processus de counseling de carrière, la quantité d'information et la qualité des informations recueillies semblent primordiales (Savard et al, 2007). En fait, des résultats démontrent que la quantité d'IMT recueillie par les jeunes aurait un effet sur leur statut professionnel une fois en emploi (Savard et al, 2007). Ainsi, les hommes possédant une plus grande quantité et une plus grande qualité de l'information auraient plus de facilité à décrocher un emploi et obtiendraient un meilleur salaire (Parnes et Kohen, 1975 dans Savard et al, 2007).

Bien que la quantité de l'information semble importante, la qualité de l'information recueillie demeure plus essentielle, car les jeunes peuvent se trouver submergés par la grande quantité d'information sans être en mesure de la comprendre et d'en vérifier la pertinence (Maola et Kane, 1976 dans Savard et al, 2007).

Dans la même lignée, les jeunes auraient tendance à privilégier l'information permettant de valider leurs intérêts et leurs pensées rendant par le fait-même difficile pour eux d'en faire une évaluation objective et éclairée (Foskett et Hemsley-Brown, 1999 dans Savard et al, 2007). D'ailleurs, cette tendance

serait conforme à la pensée de Bougnoux (1995 dans Savard et al, 2007) à l'effet que les êtres humains auraient tendance à recueillir l'information d'une manière sélective.

Ces différents éléments amènent à considérer le rôle du conseiller dans l'interprétation des informations recueillies par le client au cours du processus (Savard et al, 2007). L'information professionnelle étant considérée comme une composante essentielle à une prise de décision éclairée dans un choix de carrière (Maola et Kane, 1976 dans Savard et al, 2007), il importe que le conseiller accompagne le client dans son interprétation en raison des arguments énumérés plus hauts.

Les variables, diversité de la documentation, exposition variée à des informations concernant le marché du travail, et les tendances actuelles du marché du travail ne se retrouvent pas dans cette revue de littérature.

### **Indicateurs liés aux intrants**

Parmi les intrants, on compte les ressources humaines nécessaires à l'intervention, dont font partie les conseillers et intervenants. Pour cette raison, les indicateurs associés aux personnes intervenantes sont classés dans cette catégorie. De manière globale, les indicateurs associés aux intrants sont :

- a) accessibilité,
- b) compétences et connaissances,
- c) infrastructure et installations,
- d) matériel d'intervention,
- e) ressources financières,
- f) ressources personnelles.

**Accessibilité.** Quelques variables dans la littérature peuvent être regroupées sous l'indicateur «accessibilité». Ces variables sont : accessibilité aux services incluant les suivis, accessibilité équitable et



nombre de clients desservis par l'organisme. L'indicateur de l'accessibilité est lié au contexte dans lequel le client se voit offrir les services d'employabilité.

D'après les écrits présents dans cette revue de littérature, il est difficile d'estimer précisément dans quelle mesure, les organismes et les programme d'employabilité offrent de l'accessibilité à leur clientèle. Or, il semble que le mandat des organismes et des programmes (PAAS, PSJ) soient d'offrir leurs services au plus grand nombre d'individus possible et ce sur la base de la participation volontaire (MESS, 2010; Raymond, Bellot et Goyette, 2003).

Les programme DEVENIR et INTERAGIR destinés à des jeunes adultes offrent un aperçu chiffré du taux de participation à leur programme rapportant la participation de 2026 participants pour le programme DEVENIR et de 3775 pour le programme INTERAGIR en 2008-2009. Ces chiffres sont en baisse comparativement à l'année 2007-2008 où le nombre de participants était de 2408 pour le programme DEVENIR et de 5108 pour le programme INTERAGIR (MESS, 2010). À première vue, il semble que les programmes soient en mesure de répondre à l'ensemble de la demande actuelle, notamment en raison du fort taux d'abandon des participants à ces mesures se situant tout près de 50 %

En ce qui a trait au Programme Solidarité Jeunesse, Raymond, Bellot et Goyette, (2003) rapportent que des milliers de jeunes bénéficient de la mesure.

L'accès aux services semble important à considérer pour bien outiller les individus dans leur choix professionnel. À cet effet, Savard et al., (2007) rapportent les propos de Imel, Kerka et Wonacott (2001), considérant l'importance d'un accès équitable à un plus grand nombre de personnes des sources d'information scolaires professionnelles dont les outils informatisés. En ce sens, bien que de plus en plus de gens aient accès à Internet, il existe tout de même certaines populations qui vivent une inégalité sociale en matière d'emploi dû au fait que cette ressource leur ait encore inaccessible (Imel, Kerka et Wonacott, 2001 dans Savard et al, 2007).

Dans la même veine, le Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière (2009) accorde une importance particulière à l'indicateur de l'accessibilité, en fournissant des outils d'évaluation des services en counseling d'employabilité dont l'accessibilité est un des critères évalués.

**Matériel d'intervention.** Lorsqu'il est question de l'indicateur «matériel d'intervention», il est possible de le lier aux variables, assistance par ordinateur, cahiers et exercices écrits, inventaires auto-rapportés, justesse/pertinence de l'instrument psychométrique, lectures à l'extérieur des rencontres et développement personnel ou acquisition des connaissances.

En référence à la revue de littérature de Brown et Kane (2000), les variables assistance par ordinateur, cahiers et exercices écrits, inventaires auto-rapportés et lectures à l'extérieur des rencontres feraient parties des 19 composantes essentielles présentes dans une intervention en counseling de carrière susceptibles de produire des résultats positifs (Brown et al, 2003). Néanmoins, il semble que parmi ses variables précédentes, les cahiers et exercices écrits, seraient la composante la plus importante à inclure dans un processus de counseling de carrière, car les effets des interventions sont plus significatifs lorsque cette variable est incluse (Brown et al, 2003).

Malgré la grande importance de la variable «cahier et exercices écrits», en regard à la méta-analyse de Brown et Kane (2000), cette revue de littérature a permis d'obtenir plus d'informations sur la variable «assistance par ordinateur» que sur les autres. En fait, la pertinence et l'efficacité de son utilisation est assez bien démontrée (Cochran, Hoffman, Strand, et Warren, 1977; Pinder et Fitzgerald, 1984; Thompson et La Rochelle, 1985 dans Savard et al, 2007). Par contre, certaines limites de cet outil tel que les compétences de l'utilisateur à l'employer ou la justesse et la pertinence des instruments sur le web (Imel, Kerla et Wonacott dans Savard et al, 2007) amènent à croire qu'elle est davantage efficace en présence d'un conseiller (Savard et al, 2007). En fait, des méta-analyses d'Oliver et Spokane (1988) et de Whiston, Brecheisen et Stephens (2003) tendent à supporter que l'utilisation de l'assistance par ordinateur

jumelée à la présence d'un conseiller est plus efficace que l'utilisation seule d'un ordinateur (Savard et al, 2007).

Enfin, les variables, développement personnel ou acquisition des connaissances n'ont pas été retrouvées dans cette revue de littérature.

**Ressources personnelles.** Les ressources personnelles de la personne conseillère correspondent à toutes caractéristiques que celle-ci détient qui peut jouer sur son degré de confiance, sa crédibilité, son implication, son sens des responsabilités, sa sensibilité, sa cohérence et sa souplesse.

Tableau 1

## Principaux mots-clés utilisés pour la recherche documentaire

Langue	Mots-clés
Anglais	Commons factors, commons indicators, indicators, facilitating conditions, client variables, counselor variables, therapeutic factors Counseling, career counseling, counselors, career, career development, employment services Effect, Effectiveness, Impact, Evaluation, Outcomes
Français	Facteurs communs, indicateurs communs, variables, données probantes Counseling, counseling de carrière, counseling d'emploi, counseling vocationnel Effet, impact, évaluation, satisfaction, résultats, satisfaction en emploi, choix, employabilité

Tableau 2

## Sources de références obtenues par la consultation des revues scientifiques

Revue scientifique et Banques de données	Mots-clés	Nombre de documents	Documents retenus
Revue anglophones			
Career development quartely	Career Counseling AND Self-efficacy	17	2
International Journal for Educational and Vocational Guidance	Vocational Guidance AND Efficacy	9	2
	Vocational guidance AND Impact		
	Vocational Guidance AND Evaluation	13	1
	Vocational Guidance AND Employment	17	3
		24	1
Journal of Counseling and Development	Common indicators AND Employment services	26	1
	Common factors	22	1
Journal of Counseling Psychology	Client variables	5	1
Revue francophones			
Orientation scolaire et professionnelle	Counseling ET Évaluation	58	1
	Counseling d'emploi ET Attentes ET Résultats	25	4
	Counseling ET Efficacité	38	2
	Counseling ET Carrière ET Choix	46	3
	Satisfaction au travail	66	3
Revue canadienne de Counseling	Counseling ET Résultats	39	5
	Counseling ET Impact	9	1
	Counseling ET Attitudes	12	1
	Counseling ET Effets	6	2
ERIC	Counseling AND Outcomes AND Employment	135	1
	Effects AND Career counseling	102	1
FRANCIS	Counseling ET Effets	246	2
	Counseling ET Impacts	331	5
	Satisfaction au travail	106	4