

Ordre  
des conseillers  
et conseillères  
d'orientation



et des  
psychoéducateurs et  
psychoéducatrices  
du Québec

UN ORDRE DEUX PROFESSIONS

# en pratique

Exercice professionnel  
de L'ORIENTATION

NUMÉRO  
juin 2005

3

## orientation et communautés culturelles : une pratique spécifique ?

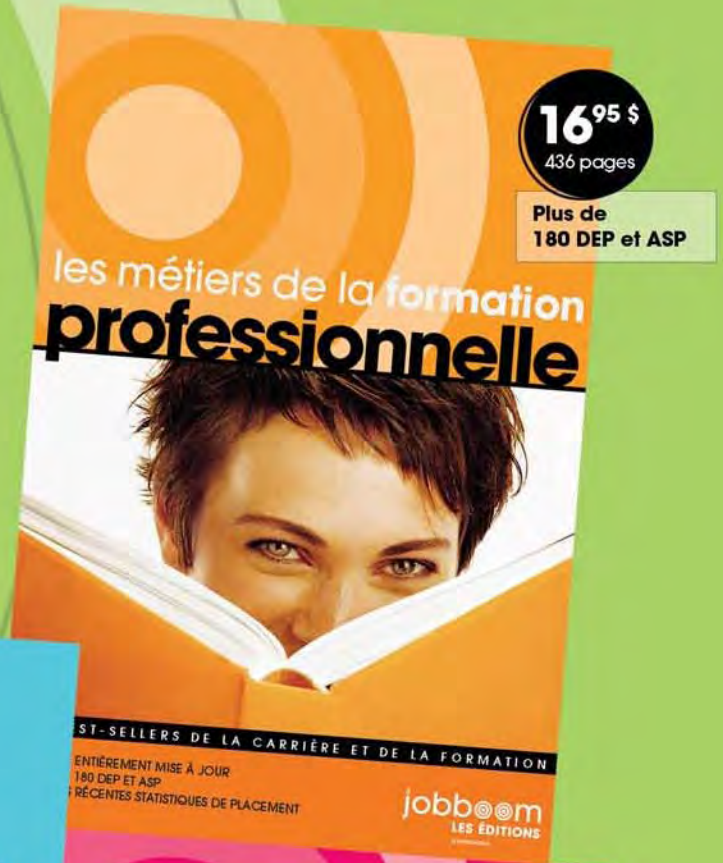


Parution : Été 2005

# DONNEZ-VOUS DES AILES!

## 3 NOUVELLES PUBLICATIONS

Nouveaux témoignages  
Nouveaux dossiers  
Nouvelles statistiques



jobboom  
LES ÉDITIONS

© QUÉBÉCO MEDIA

Offerts en librairie

Commandez en ligne et obtenez 20% de réduction :  
[www.jobboom.com/editions](http://www.jobboom.com/editions) ou 1 877 622-2774

# en pratique

Le magazine *en pratique* est publié deux fois par année, en juin et en décembre, par l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (OCCOPPQ). Tiré à 6 500 exemplaires, il se veut un véhicule unique de transmission des pratiques professionnelles québécoises en orientation et en psychoéducation. De format tête-bêche, chaque côté étant consacré à une des deux professions de l'Ordre, il est structuré autour de deux grands dossiers thématiques d'une douzaine de pages. Il est destiné aux membres de l'Ordre, aux étudiants, aux professeurs ainsi qu'à toute personne ou groupe intéressé.

## Comité du magazine

Organe directeur de l'édition du magazine, ce comité détient un pouvoir décisionnel sur le contenu. Il regroupe deux chargés d'affaires professionnelles, Richard Locas, c.o. et Dominique Trudel, ps.éd., la coordonnatrice aux publications, Diane Tremblay et la directrice générale et secrétaire de l'Ordre, Renée Verville.

## Comité du dossier

Dirigé par le chargé d'affaires professionnelles Richard Locas, c.o., ce comité est responsable de la réalisation du dossier thématique. Il regroupe quatre conseillers d'orientation bénévoles, recrutés en fonction de leur expertise et de manière à représenter la diversité des pratiques. Ce sont : Claudette Clément, Louis Courmoyer, Louise Delisle-Laberge et Martine Lacharité. Leur mandat est d'une durée de deux ans.

## Coordination de la production

Diane Tremblay

## Publicité et mise en pages

Suzanne Plourde, technicienne en microédition

**Collaboration régulière :** universités offrant la formation en orientation.

## Impression

Au Point Reprotech

## Correcteur-réviseur

Martin Lessard

## Illustration de la page couverture

Haus Design Communications

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le but d'alléger le texte. Tous les textes ne reflètent pas forcément l'opinion de l'Ordre et n'engagent que leur auteur. Les articles peuvent être reproduits à condition d'en mentionner la source.

## Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada : ISSN 1713-6253

## Postes Canada

Envoi de la publication canadienne # 1451669

OCCOPPQ, 1600, boul. Henri-Bourassa O., bur. 520,  
Montréal (Québec) Canada H3M 3E2  
Tél. : (514) 737-4717, 1 800 363-2643

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

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

## Information :

[dtremblay@occoppq.qc.ca](mailto:dtremblay@occoppq.qc.ca)

Ce périodique est produit sur serveur vocal par :

Audiothèque pour personnes handicapées

de l'imprimé du Québec

Québec : (418) 627-8882, Montréal : (514) 393-0103

Ordre  
des conseillers  
et conseillères  
d'orientation



et des  
psychoéducateurs et  
psychoéducatrices  
du Québec

SECTEUR ORIENTATION

# en pratique

Exercice professionnel  
de l'orientation

NUMÉRO  
juin 2005

3

## SOMMAIRE

### BILLET DU PRÉSIDENT

2 *Intervention en contexte multiculturel :  
des compétences à perfectionner*

## DOSSIER

3 *Orientation et communautés culturelles :  
une pratique spécifique ?*

4 *Orientation et diversités culturelles*  
Points de vue de conseillers d'orientation

7 *Spécificité des pratiques en employabilité auprès  
des personnes immigrantes et réfugiées – phase 1*

9 *Du choc de la différence au choc de la ressemblance*

10 *L'accompagnement des personnes immigrantes*  
Un guide et une approche personnalisés

12 *Intervenir en situation interculturelle*  
Exigences multipliées en orientation

14 *Livres et liens utiles*

### VIE PROFESSIONNELLE

15 *Conseillers d'orientation :  
des experts au service des travailleurs licenciés*

### VIE UNIVERSITAIRE

17 *Université McGill*  
Introduction to McGill Psychotherapy Process Group

18 *Université Laval*  
La participation informelle à l'organisation

### Opinion, commentaire ?

**Vous aimeriez émettre votre opinion sur un de nos articles ? Envoyez-nous un court texte. Nous pourrions le publier en tout ou en partie dans une prochaine édition. Courriel : [dtremblay@occoppq.qc.ca](mailto:dtremblay@occoppq.qc.ca)**



# Intervention en contexte multiculturel : des compétences à perfectionner

Michel Turcotte, c.o., président – secteur orientation

Si on regarde autour de soi lors d'un congrès de l'Ordre ou d'une autre activité de formation dans notre domaine, que remarque-t-on ? La majorité de nos collègues sont d'origine caucasienne, ce qui se reflète dans les données démographiques de l'Ordre où l'on ne retrouve que 5 % d'allophones parmi les membres. Pourtant, la situation démographique au Québec et au Canada nous présente aujourd'hui un tout autre portrait. Selon les données du recensement de 2001, 18 % de la population canadienne est née ailleurs qu'au Canada. C'est en Ontario et en Colombie-Britannique que l'on retrouve les plus hauts pourcentages de population ethnique, avec respectivement 27 % et 26 % ; au Québec, c'est 10 % de la population qui est née ailleurs dans le monde. Ces communautés culturelles se concentrent surtout dans les villes : 46 % à Toronto, 46 % à Vancouver et 27 % à Montréal<sup>1</sup>.

2 Lorsque j'ai su que l'un des thèmes abordés cette année dans le magazine porterait sur l'intervention et communautés culturelles, j'étais à la fois très content et curieux. De plus en plus de conseillers d'orientation interviennent auprès de ces « nouvelles » clientèles. Est-ce qu'ils se sentent assez compétents ? Plusieurs d'entre eux se questionnent sur la pertinence d'utiliser certains instruments de mesure traditionnels avec des clientèles néo-québécoises. Cela se confirme par les requêtes d'information formulées sur la liste de discussion du Cointernet. L'inventaire des pratiques que nous avons menées cette année auprès des conseillers d'orientation en milieu scolaire et en employabilité nous apprend également qu'environ 45 % de ces membres ont l'impression qu'ils n'ont pas ou ont peu de connaissances des clientèles immigrantes et que pour 30 % d'entre eux, de telles connaissances ne s'appliquent pas à leur travail.

Le *Multicultural Counseling Competency Model*, adopté comme ligne directrice par la *Society of Counseling Psychology de l'American Psychological Association* (APA), propose trois dimensions<sup>2</sup> : 1 – La prise de conscience des valeurs et des biais ; 2 – La connaissance des autres cultures ; 3 – Le développement d'interventions culturellement appropriées.

Ces dimensions nous ramènent à l'importance pour l'intervenant de non seulement connaître les clientèles immigrantes et les compétences nécessaires pour intervenir auprès d'elles, mais également d'être actif et responsable de son développement professionnel par rapport à ces compétences.

En tant que groupe professionnel, nous avons toutefois une responsabilité à cet égard et un certain défi à surmonter quant à l'intérêt que nous portons à cet aspect de la pratique. Nous venons à peine de compléter la rédaction d'un nouveau profil des compétences,

adopté au Bureau en décembre dernier, et cette dimension multiculturelle, sans être explicitement nommée, se retrouve à travers quelques compétences : 3.2 – Intervenir en tenant compte des contextes et des particularités des clientèles (...); 3.8 – Utiliser ou adapter au contexte et aux besoins du client des programmes d'intervention appropriés et pertinents pour l'atteinte des objectifs ; 6.4 – Établir avec toute personne une relation respectueuse de ses droits et adaptée à sa situation ; 6.7 – Mettre en place les moyens nécessaires pour minimiser les impacts et les effets de ses propres attitudes et valeurs sur ses actions professionnelles.

D'autres profils de compétences ont été plus explicites à cet égard. Le *Guide international des compétences en orientation scolaire et professionnelle* de l'Association internationale en orientation scolaire et professionnelle (AIOSP)<sup>3</sup> identifie deux compétences de base que tout praticien du domaine devrait développer : C3 – Démontrer une prise de conscience et une compréhension des différences culturelles pour interagir de façon efficace avec toutes les populations ; C9 – Démontrer une sensibilité sociale et interculturelle.

Pour sa part, le *Guide des compétences canadiennes pour les professionnels en développement de carrière*<sup>4</sup> propose les compétences suivantes : C2.1.1 Reconnaître la diversité ; C2.1.2 Composer avec la diversité.

Au Québec, on ne peut que constater le peu de place réservée à l'importance du développement d'une connaissance des clientèles immigrantes et des compétences multiculturelles dans la formation de base dispensée par nos programmes de formation en orientation. En conséquence de ces réalités et en vertu de notre mandat de protection du public, cette préoccupation deviendra certainement plus importante pour l'Ordre dans les années à venir. Par exemple, nous pourrions aborder le sujet dans nos discussions régulières avec le comité de la formation auquel siègent des responsables de programmes en orientation des universités, proposer des formations à ce sujet dans le cadre de notre calendrier de formation continue et favoriser l'intégration de cette préoccupation dans les réflexions des comités d'affaires professionnelles de l'Ordre.

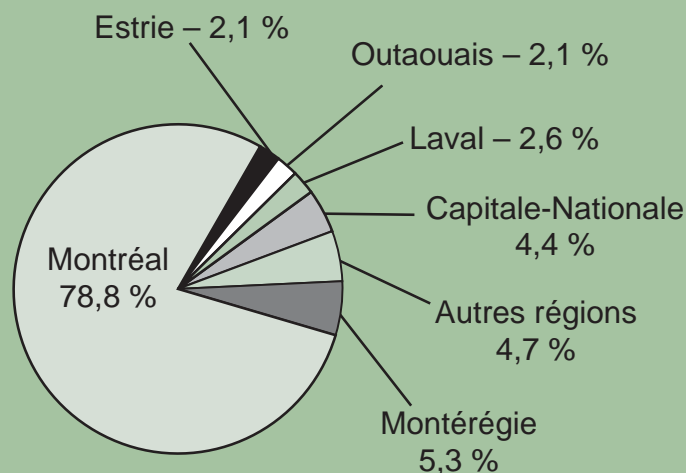
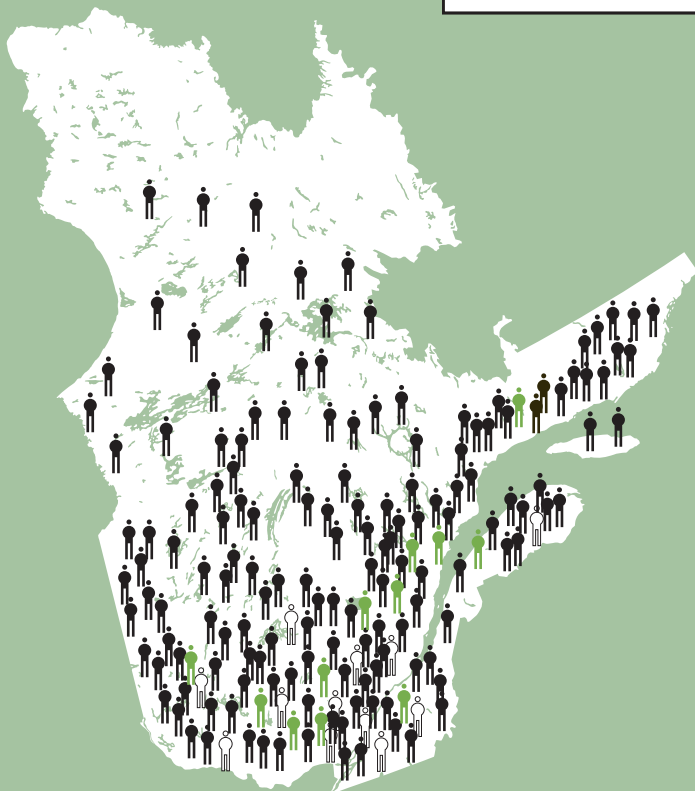
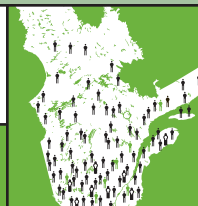
Je vous invite donc à lire à ce sujet et je remercie le comité du magazine de nous interpellier sur cet important enjeu de notre pratique. ❖

1 Données du recensement de 2001

2 Voir l'excellent article de Martha Y. Young, et Marcela Olavarria, « La formation en psychologie clinique : le défi multiculturel », *Revue québécoise de psychologie*, vol. 25, numéro 3 (2004), p.103.

3 Voir le site Web : <http://aiosp.org>

4 Voir le site Web : <http://www.career-dev-guidelines.org/>



## Orientation et communautés culturelles : une pratique spécifique?

Un Québec en constante évolution sociale, des conseillers d'orientation dont la pratique auprès des clientèles multi-ethniques questionne les valeurs et les façons de faire, d'autres que le propos rejoint en tant que citoyens... Voilà un sujet qui émerge en tant qu'objet de recherche et qui justifie bien que notre magazine y consacre un dossier complet.

Il s'agit d'un sujet récurrent pour les praticiens de l'orientation. Déjà inscrit dans nos préoccupations il y a 15 ans, ce thème demeure présent aujourd'hui. Toutefois, l'analyse que nous en faisons a-t-elle évoluée? Sommes-nous interpellés de la même façon? Pour plusieurs, le milieu dans lequel nous vivons et pratiquons s'est métamorphosé à certains égards. Qu'en est-il de notre vision et de notre pratique?

C'est à travers des échanges entre conseillers d'orientation, des textes d'opinion et d'analyses ainsi que d'un rapport de recherche, que nous abordons ce thème dans cette troisième édition du magazine. Vous y trouverez des articles qui touchent de façon spécifique les conseillers d'orientation de certains secteurs de pratique (éducation, employabilité) alors que

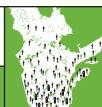
d'autres nous interpellent en tant que conseillers d'orientation et en tant que citoyens dans nos rapports à la diversité culturelle.

Ce dossier n'a pas la prétention d'être exhaustif. Cependant, de ces lectures, concluez-vous, tout comme moi, à la richesse des réflexions et des analyses et à la nécessité de changements en vue de bonifier nos interventions? De même, identifiez-vous certaines zones de convergence qui nous interpellent?

Nous devons y revenir. ❖



La responsable du dossier thématique, **Claudette Clément, c.o.**, œuvre dans le milieu scolaire montréalais depuis plus de 35 ans. Elle a notamment travaillé à l'élaboration et à l'organisation de modèles de service diversifiés pour des élèves présentant des besoins particuliers. De façon toute particulière, elle a contribué au développement de l'approche orientante et à la production de programmes de soutien et d'accompagnement à la fois pour les élèves et le personnel scolaire. À deux reprises (1998 et 2000), elle a été récipiendaire du Prix de l'orientation et participe depuis plusieurs années à des comités à l'Ordre.



# ORIENTATION ET DIVERSITÉ CULTURELLE

## Points de vue de conseillers d'orientation\*

Le 27 janvier dernier, la responsable du dossier, Claudette Clément, invitait quelques conseillers d'orientation de divers milieux de l'éducation de l'île de Montréal qui interviennent auprès d'une clientèle multiethnique à se regrouper en table ronde afin de discuter des enjeux du travail en milieu interculturel. Cette table ronde fût l'occasion pour eux de comparer leurs visions et de parler de ce qui les animait et de ce qui les heurtait dans l'intervention auprès de cette clientèle. Nous vous présentons les faits saillants de ces échanges où des questions touchant les compétences sollicitées, l'utilisation d'outils spécifiques, les satisfactions, les craintes et les défis de l'école pluriethnique furent abordées. Les participants à cette rencontre, animée par Claudette Clément, étaient les conseillers d'orientation Monique Goulet (M.G.), Marc Léger (M.L.), Marie-Hélène Matte (M.H.M.) et Suzanne Turgeon (S.T.). Tout au long du texte, ces personnes sont identifiées par leurs initiales.

4

**Doit-il exister ou existe-t-il des compétences professionnelles spécifiques ou particulières en orientation permettant d'intervenir auprès des personnes des communautés culturelles?**

**S.T.** – À mon avis, ces compétences se développent par la formation, par l'ouverture et la connaissance des diverses cultures d'origine. Le milieu de l'éducation offre des formations et il doit soutenir ses intervenants dans une démarche qui permet la connaissance et la compréhension de la culture initiale de l'autre. Il faut un engagement de tout le milieu. Mon expérience auprès des étudiants issus des communautés culturelles m'a démontré qu'ils sont plus que les autres influencés dans leur choix par leurs parents. Il faut prendre soin de vérifier que le choix qu'ils font est bien le leur. Il faut être à l'écoute de celui qui nous dit : « Moi, mon rêve c'est les arts, mais je ne peux pas, mes parents veulent les sciences. » Où se situe le compromis, comment traiter cela? Il faut développer chez l'étudiant des habiletés à faire des choix.

**M.H.M.** – Ce type de travail demande de la souplesse et de l'ouverture. Il faut éviter le piège des stéréotypes. Les élèves ne veulent pas être identifiés constamment en fonction de leur

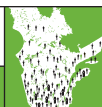
communauté culturelle, leur identité est basée sur des facteurs beaucoup plus variés. À l'école secondaire, les conseillers d'orientation doivent souvent aider des jeunes dont le parcours n'a pas été simple. L'arrivée dans un nouveau système scolaire présente des difficultés considérables. Ces jeunes doivent s'adapter à une réalité et des exigences scolaires différentes de ce qu'ils ont connu dans leur pays. Ils arrivent tous avec de grands rêves, mais la réalité est parfois décevante. Il faut expliquer, écouter, ouvrir de nouveaux horizons. C'est particulièrement difficile pour ceux qui arrivent ici vers l'âge de 16 ou 17 ans. Souvent, dans leur pays, ils étaient tout près des études supérieures, mais ici ils peuvent avoir beaucoup à reprendre. Il leur faut simultanément et rapidement s'intégrer à l'école et à leur société d'accueil, tout en vivant les hauts et les bas de l'adolescence. L'autonomie du jeune face à son choix de carrière est en soi un facteur propre à notre société. L'influence de la famille élargie est souvent très présente dans les communautés culturelles. Il est important de tenir compte de ce facteur.

**M.L.** – Il faut être authentique, il faut poser des questions. Cela rend tout le monde plus à l'aise. J'ai eu des expériences personnelles qui m'ont aidé à mieux comprendre cette réalité et les intervenants les plus à l'aise ont souvent eu des expériences qui les ont également aidés à mieux comprendre. La sensibilité et la place à la différence ne causent pas de difficulté. Nous devons comprendre la culture de l'étudiant qui est devant nous, mais c'est avant tout l'individu qui compte. Il ne faut pas généraliser. Il faut demander au client de nous parler de ses expériences personnelles. La confrontation des valeurs, quasi inévitable, doit se faire sans émotion : à cette étape, les compétences professionnelles du conseiller d'orientation sont très utiles.

**M.G.** – La formation est essentielle à la compréhension de la réalité immigrante, l'expérience dans un milieu scolaire multiethnique permet aussi de mieux mesurer cette réalité. Plusieurs années de travail auprès d'élèves, dont la très grande majorité provient de l'immigration, m'ont permis d'évoluer vers une nouvelle perception; pour moi ces élèves sont d'abord et avant tout des adolescents avec leur vision du monde et de la vie. Ils sont en train de s'épanouir. Dans ce sens, ils ne sont pas différents des adolescents québécois. Ils ont leurs rêves, leur succès, leurs difficultés, leurs amis, leur famille. Toutefois, ils se retrouvent peut-être plus souvent que les autres dans



MONIQUE GOULET,  
conseillère d'orientation  
à l'école St-Luc  
(commission scolaire  
de Montréal)



une situation de déséquilibre et c'est dans ces situations que nous pouvons comme conseiller d'orientation intervenir pour les aider. Attachés à leurs parents et à leur culture, mais attirés et même submergés par la nôtre, ils doivent se construire une nouvelle zone de confort. Il faut leur faire valoir qu'ils doivent tenir compte de leurs besoins à eux, ce qui s'avère parfois déchirant. Les élèves, parce qu'ils fréquentent l'école, ont souvent été plus influencés par notre culture que leurs parents. Des conflits surgissent de cette situation. Il est essentiel, quand cela survient, d'aider l'élève et ses parents à mieux comprendre ce qui se passe et à retrouver l'harmonie.

**S.T.** – Les parents ont une référence lointaine de leur pays d'origine. Ils s'y réfèrent souvent pour établir leurs balises d'éducateur en oubliant que ces balises ont elles aussi changé dans leur pays d'origine. Il n'est pas inutile de leur rappeler cette réalité.

**M.L.** – Les parents provenant des communautés culturelles sont très impliqués dans le choix d'orientation de leur enfant. Même à l'université, les parents viennent avec eux. Il faut donc éduquer ces derniers sur le processus d'orientation, bien les informer pour qu'ils connaissent le fonctionnement de notre système d'éducation.

**Nous constatons que dans nos interventions, le counseling est possible et occupe une place de choix. Quels autres outils faisant partie de nos compétences sont utilisés? Par exemple, la psychométrie a-t-elle sa place auprès de cette clientèle ou devons-nous nous tourner vers d'autres méthodes?**

**M.L.** – Sur le plan universitaire, les tests d'intérêts sont difficiles à utiliser. On constate que ces étudiants répondent en fonction de ce qu'ils pensent devoir faire et non en fonction de leurs goûts et intérêts.

**M.H.M.** – Avec la clientèle des nouveaux arrivants, nous sommes parfois confrontés à des problématiques difficiles à définir de façon exacte. L'élève qui arrive dans notre système scolaire peut vivre certaines difficultés. Est-ce l'adaptation? A-t-il des troubles d'apprentissage? S'agit-il d'un problème d'ordre intellectuel ou est-ce causé par une sous-scolarisation? Les outils psychométriques actuels, étant donné leur contenu culturel, ne conviennent pas toujours. Nous devons faire preuve de beaucoup de prudence et de nuance dans l'interprétation des résultats et utiliser plus d'un instrument.

**Quelles sont les satisfactions que vous associez au travail auprès des communautés culturelles?**

**M.H.M.** – Souvent, à l'école, l'orientation est le premier service offert à l'élève, au moment de son arrivée. C'est une étape très importante, car elle a des conséquences sérieuses sur tout ce qui suivra. Chaque élève dont l'intégration est réussie devient à long terme un facteur positif de notre société. Notre contribution à la réussite de ces élèves est un facteur très satisfaisant.

**S.T.** – Travailler avec ces étudiants m'aide à décoder ce qu'ils sont, à m'approcher d'autres cultures. C'est gratifiant quand on voit l'étudiant satisfait de sa décision après avoir fait des compromis acceptables.



**MARC LÉGER,**  
conseiller d'orientation  
à l'Université  
Concordia

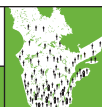
**M.L.** – Avec la clientèle universitaire, il faut éduquer quant au processus d'orientation tel qu'il existe dans notre société. Les étudiants ne savent pas ce qui est possible et réalisable. Il faut « leur donner la permission » d'explorer ce qu'ils veulent faire et ensuite en arriver à un « compromis honorable ».

**S.T.** – Dans son processus de choix, l'étudiant est confronté aux valeurs et rêves de ses parents qui l'influencent. Il est important d'outiller les étudiants d'arguments acceptables pour leurs parents.

**M.G.** – Dans nos interventions, nous devons souvent ramener l'élève vers des choix plus réalistes. Une majorité d'élèves immigrants veulent se rendre à l'université. C'est louable en soi, mais pour certains cela apparaît quasi irréalisable. Plusieurs subissent une pression pour réussir. Les parents nous disent souvent qu'ils sont venus ici pour leurs enfants, pour leur assurer un meilleur avenir. Nous devons intervenir souvent auprès des parents, leur donner l'heure juste quant à la situation scolaire de leur enfant. Encore une fois, nos compétences professionnelles interviennent et aident à faire comprendre et mieux accepter la situation. Nous devons prendre partie pour l'élève tout en sachant que les parents seront déçus. Il faut prendre le temps de les rencontrer et les aider à comprendre ce qui est le mieux pour leur enfant. Nous devons les informer de la souplesse de notre système scolaire et de toutes les possibilités existantes.



**MARIE-HÉLÈNE MATTE,**  
conseillère  
d'orientation à l'école  
Henri-Bourassa  
(commission scolaire  
de la Pointe-de-l'Île)



**M.H.M.** – Face à la réalité scolaire et au marché du travail, c'est un grand défi de donner l'heure juste sans briser le rêve.

**S.T.** – Voir l'étudiant passer du découragement à l'espoir est satisfaisant.

**M.L.** – Travailler avec des gens qui ont une vision différente de la mienne apporte beaucoup d'éléments inconnus, mais c'est stimulant. Côté toutes les cultures m'aide à accepter mes différences.

### Qu'en est-il de vos craintes et de vos valeurs ? Sont-elles parfois heurtées ?

**M.H.M.** – Bien qu'en relation d'aide nous tentions de nous abstenir de jugements, je ne peux prétendre que mes valeurs personnelles n'ont jamais été heurtées. Je me souviens, entre autres, d'une situation où un mariage était imposé à une jeune fille par sa famille. En pareil cas, il est important d'établir le meilleur lien de communication et de confiance possible. C'est un élément essentiel pour aborder les questions de valeurs culturelles dans un climat respectueux.

**M.G.** – Oui, mes valeurs sont parfois heurtées : par exemple, lorsque des religions empêchent, surtout aux filles, la pratique de certaines professions. Ça me dérange. Je n'ai pas beaucoup de prise là-dessus. Écouter, faire connaître mon point de vue sans jugement, c'est tout ce que je peux faire. Par contre, à plus grande échelle, quand les grandes valeurs consensuelles du Québec sont heurtées, c'est collectivement qu'il faut réagir.

**M.H.M.** – L'intégration de cette clientèle, c'est notre avenir collectif. Si nous n'arrivons pas à une intégration harmonieuse, toute la société sera perdante. À nous de créer des passerelles, tant dans le monde scolaire que sur le marché du travail.

**M.L.** – Nous constatons au niveau universitaire que le marché du travail est peu sensible aux particularités apportées par les membres des communautés culturelles.

**M.G.** – Le monde scolaire est ouvert à cet égard. Des services ont été développés pour répondre aux divers besoins de cette clientèle. Je crois cependant qu'il reste beaucoup à faire ; par exemple en matière de reconnaissance des acquis scolaires des immigrants. Évidemment, il est important de garder des standards élevés, il faut être vigilant, mais il y a des gens bien formés ailleurs et nous le savons. Il faudrait le reconnaître, sinon on risque de perdre beaucoup en tant que société.

### En résumé

Les propos recueillis démontrent à quel point les jeunes nouveaux arrivants se retrouvent souvent dans une zone d'inconfort sur deux plans, soit :

- lorsqu'ils vivent le choc de la différence entre leur cheminement scolaire dans leur pays d'origine et les exigences du système québécois ;
- lorsqu'ils vivent un tiraillement entre leur culture, leurs valeurs et le fait d'être submergé par la culture québécoise.

En parallèle avec cette zone d'inconfort, l'influence des parents joue un rôle important dans le cheminement professionnel du jeune. Animés d'un désir de réussite pour leurs enfants, les parents ont souvent une vision différente de l'autonomie face au choix de carrière. Tout en reconnaissant la nécessité d'éduquer en matière d'orientation, les conseillers d'orientation doivent faire preuve d'ouverture, attitude facilitée par une certaine connaissance des cultures d'origine. Enfin, ils doivent contribuer à une intégration harmonieuse des personnes issues des communautés culturelles au profit de notre avenir collectif à tous. ❖

\* Propos recueillis par Monique Goulet, conseillère d'orientation.

6

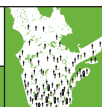


SUZANNE TURGEON,  
conseillère d'orientation  
au collège Ahuntsic

### Quels sont les grands défis de l'école pluriethnique ?

**S.T.** – En général, le milieu scolaire est très soucieux de l'intégration de cette clientèle. Il faut la favoriser dans le quotidien, chose pas toujours facile dans le milieu scolaire, mais qui s'avère encore plus compliquée sur le marché du travail. Il faut que la société soit consciente des difficultés rencontrées sur le marché du travail par certaines communautés culturelles. Encore beaucoup de préjugés existent.





# Spécificité des pratiques en employabilité auprès des personnes immigrantes et réfugiées PHASE 1

Cynthia Martiny, c.o., Ph. D., professeure à l'UQAM



Le Québec prévoit accueillir entre 44 400 et 48 000 immigrants chaque année d'ici 2007. Même s'il ne faut pas restreindre l'arrivée des immigrants à la seule dimension économique, ces derniers représentent une importante ressource pour le Québec. Dans le contexte actuel, le Québec est marqué par des pro-

jections démographiques annonçant une décroissance de la main-d'œuvre. Dans cette optique, l'accueil des immigrants (travailleurs qualifiés, entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs) contribue à maximiser les retombées économiques, à atténuer les effets de la pénurie de main-d'œuvre dans certains secteurs d'emploi, à développer de nouveaux marchés et à réduire les possibilités de coupures dans les services collectifs. Ainsi, les besoins concernant l'immigration sont effectivement liés à des aspects économiques.

L'insertion en emploi des immigrants nouvellement arrivés n'est cependant pas sans obstacles et occasionne des pertes économiques pour l'État québécois. Selon Renaud (2003), un bon nombre d'entre eux vivent une période de non-emploi à l'arrivée (au-delà de 15 semaines dans 50 % des cas), un passage de « petits boulots en petits boulots », et un emploi requérant des qualifications inférieures à celles acquises et requises dans l'emploi qu'ils occupaient dans leur pays d'origine. Alors, il apparaît important d'apporter un éclairage sur les pratiques en employabilité qui s'opèrent auprès de cette clientèle afin de mieux comprendre l'influence multiculturelle dans les processus d'employabilité et les spécificités des pratiques développées par des intervenants quant à l'efficacité des interventions (Trusty, 2002).

## Les facteurs contextuels

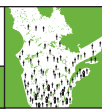
Les praticiens du développement de carrière deviennent de plus en plus conscients que le fait de traiter tous les clients de la même façon est discriminatoire puisqu'une telle approche ignore les facteurs contextuels qui ont modelé le comportement carriérogique de la personne (Niles & Harris-Bowlsbey, 2005, p. 141). Afin d'approfondir la compréhension de l'influence multiculturelle dans le processus d'employabilité, il y

a un besoin de faire plus de recherche portant sur l'efficacité des interventions (Trusty, 2002).

L'UQAM, par l'entremise de son Service aux collectivités, la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) et le Centre local d'emploi (CLE) des Laurentides sont partenaires dans une recherche auprès des membres de la TCRI qui s'occupent spécifiquement de l'employabilité. La recherche intitulée *Spécificité des pratiques en employabilité auprès des personnes immigrantes et réfugiées – Phase 1* a débuté par une première enquête menée en octobre 2004. Le but de cette enquête est de situer ce qui se fait dans les organismes communautaires du Québec, membres de la TCRI, concernant l'adaptation des services offerts à la clientèle immigrante nouvellement arrivée, dans ses premières années d'établissement.

Pour cela, un questionnaire a été envoyé aux intervenants et aux directeurs d'organismes communautaires membres de la TCRI. De plus, quatre groupes de discussion ont eu lieu durant les mois de décembre et janvier, dont trois visaient les intervenants et l'autre, les directions de ces mêmes organismes. Ces groupes de discussion ont permis d'aller plus loin par rapport au questionnaire, d'avoir une image plus nuancée des approches utilisées. Les intervenants ont été invités à décrire leur mode d'intervention, à exposer l'analyse qu'ils font des problématiques et les types de solution qu'ils ont mis au point, dans le but de partager leurs analyses et de faire reconnaître leur expertise. Les directions devaient motiver les choix des intervenants grâce à des thèmes tels que les pratiques organisationnelles (les conditions salariales, les critères d'embauche, la stabilité de l'équipe, l'épuisement professionnel, le financement et la structuration).

Les 78 participants de l'étude sont majoritairement des femmes (73 %), répartis de façon quasi égale en trois tranches d'âges, soit de 18 à 35 ans (36 %), de 36 à 45 ans (33 %) et de 46 ans et plus (31 %). Près de la moitié des répondants sont nés au Canada (47 %). Cinquante pour cent des participants de l'étude disent avoir moins de trois ans d'expérience avec les nouveaux arrivants, 32 % disent avoir plus de six ans d'expérience et 18 %, entre quatre et six ans. Vingt-neuf pour cent de la clientèle immigrante nouvellement arrivée consultant



pour des questions d'employabilité provient de l'Amérique, 41 % de l'Afrique et 30 % de l'Europe et de l'Asie. En employabilité, 46 % des participants ont plus de six ans d'expérience.

Selon les résultats préliminaires, les contenus abordés par la clientèle immigrante nouvellement arrivée sont le plus souvent la non-reconnaissance des études complétées hors Québec, la non-reconnaissance des compétences professionnelles, la difficulté d'acquiescer une première expérience de travail au Québec, le manque d'information sur le marché du travail et les chocs culturels. Quant aux processus qui se dégagent des résultats préliminaires, il s'agit :

- d'entamer un processus complexe et multifacettes, qui exigera du temps ;
- de comprendre l'autre à travers une vision du monde différente ;
- de tenir compte des diverses sphères de la vie (familiale, spirituelle, économique, temporelle, etc.) ;
- d'être une personne à ressources multiples (pouvant se référer aux médecins, aux avocats, aux divers intervenants – pour le logement, les prêts bancaires, le permis de conduire – et, bien sûr, aux employeurs, etc.) ;
- de gérer des deuils multiples ;
- de sensibiliser les clients au contexte québécois ;
- de tenir compte des chocs culturels des intervenants eux-mêmes.

Ultérieurement, les réponses des intervenants-répondants nous permettront de dresser le portrait de leur formation, des difficultés rencontrées, de leurs approches et des outils utilisés auprès de la clientèle immigrante.

Les nouveaux arrivants sont parfois amenés à accepter des emplois précaires pour lesquels ils seront surqualifiés ou à effectuer un retour non prévu aux études ou encore peuvent se retrouver sans un premier emploi pour une période de temps prolongée. Ceci pourrait engendrer des comportements similaires à ceux ressentis par des chômeurs de longue durée, tels qu'une faible estime de soi et diverses difficultés liées à l'exclusion sociale. La tension entre l'adaptation de la personne qui immigré et l'adaptation des services qui sont offerts durant ses premières années d'établissement transparait directement dans le type de services offerts à cette population. Compte tenu de ces facteurs et des résultats préliminaires, il faut

Les intervenants ont été invités à décrire leur mode d'intervention, à exposer l'analyse qu'ils font des problématiques et les types de solution qu'ils ont mis au point, dans le but de partager leurs analyses et de faire reconnaître leur expertise.

privilégier une approche contextuelle impliquant la co-construction de sens entre les intervenants et cette clientèle, à travers une communication interculturelle.

Cette recherche répond donc à un besoin des groupes qui, chacun de leur côté, ont développé des pratiques qui visent une approche globale et non parcellaire, un suivi structuré et un soutien qui se poursuit même après les démarches d'insertion. Elle permettra l'amorce d'une réflexion sur les pratiques du milieu et de les légitimer. Ce

partage aidera chacun des groupes à mieux connaître les pratiques présentes dans leur milieu, à pouvoir en discuter et à les adapter à leurs propres besoins, ce qui pourrait entraîner le développement de nouvelles pratiques. Cette recherche en est à sa première phase et les résultats sont encore préliminaires. Les phases ultérieures sont déjà amorcées et le partage se poursuivra.

Les conseillers d'orientation pourraient considérer l'importance d'amorcer une réflexion sur l'évolution des pratiques des organismes communautaires, membres de la TCRI depuis les dernières années, pour s'inspirer des méthodes élaborées par ces derniers. Ils ont développé une expérience et une expertise auprès de la clientèle immigrante et la création d'un partenariat au cours des prochaines années pourrait s'avérer intéressante, car, de plus en plus, nous avons tous à interagir avec cette clientèle diversifiée et hétérogène. Les interventions, les activités organisées et les services spécialisés vont alors être de plus en plus nombreux et variés, exigeant la spécialisation en carriérogie, le professionnalisme des ressources ainsi que la personnalisation des suivis, amenant l'embauche de personnes présentant des qualités liées au *savoir*, au *savoir-faire* et, surtout au *savoir-être*, et aptes à intervenir cas par cas. ❖

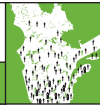
### Références

*Des valeurs partagées, des intérêts communs – Pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec.* Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2004, 135 p.

NILES, S.G. et J. HARRIS-BOWLSBEY "Career Development and diverse population", *Career Development Interventions in the 21<sup>st</sup> Century*, Upper Saddle River, N.J. Pearson Prentice Hall, 2005, p. 141.

RENAUD, J., L. GINGRAS, S. VACHON, C. BLASER, J-F GODIN et B. GAGNÉ. *Ils sont maintenant d'ici. Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989*, n° 4, Collection Études recherches et statistiques, 2003.

TRUSTY, J. "Counseling for career development with people of color", *Adult career development: Concepts, models, and practices*, 3<sup>rd</sup> edition, Niles S. (Ed.), Tulsa, OK: National Career Development Association, p. 191-214.



# Du choc de la DIFFÉRENCE au choc de la ressemblance

Claudette Clément, conseillère d'orientation, travailleuse autonome

En 1990, après 15 ans de bouleversements ethnoculturels, notre société est devenue une véritable société d'accueil. La proportion des Québécois issus de l'immigration augmentait de façon exponentielle, amenant même notre Corporation à se pencher sur ce phénomène par l'organisation d'un colloque intitulé *L'école, le travail, les défis de l'interculturel*<sup>1</sup>. Des représentants de communautés culturelles, d'organismes publics et d'entreprises privées notamment y ont participé. Le visage de notre communauté, une fois le choc de la différence passé, était devenu riche d'une diversité qui ne pouvait être sans impact sur la pratique professionnelle des conseillers d'orientation.

Quinze ans plus tard, où en sommes-nous? Nous avons voulu avoir le point de vue de l'ex-directeur général de la commission scolaire de Montréal, M. Pierre Bergevin, devenu depuis sous-ministre adjoint à la formation préscolaire et à l'enseignement primaire et secondaire au MEQ. Mentionnons que la CSDM est l'institution qui accueille la majorité des jeunes immigrants. Elle regroupe plus de 112 000 élèves, dont près de la moitié ont au moins un parent né à l'étranger. On peut y entendre jusqu'à 139 langues! « Gatt, ALÉNA, fax, Web, cellulaire... Il existe des mots-clés faisant maintenant partie de notre réalité quotidienne et qui auraient constitué un charabia incompréhensible aux oreilles des acteurs de l'éducation de 1990. Remarquons par ailleurs qu'ils seront peut-être bientôt désuets. Qui sont ces jeunes et ces moins jeunes auxquels nous nous adressons? Que connaissons-nous de ceux qui ne sauraient dire lequel du micro-onde ou du grille-pain fut en premier mis à notre disposition? Quelle trajectoire leur identité personnelle a-t-elle empruntée pour assurer son épanouissement? » Il serait faux de croire que ce phénomène est propre à notre société. Affirmer cela serait méconnaître la réalité de notre planète-village global. Ce serait s'imaginer que nous vivons encore au XX<sup>e</sup> siècle.

« Lequel d'entre nous, ajoute-t-il, aurait pu prévoir que le Vietnam deviendrait une des destinations touristiques les plus sécuritaires au monde? Qui aurait pensé que, pour réserver une chambre au Hilton de Québec, le Montréalais devrait utiliser les services d'un centre d'appels situé à New Delhi, en Inde? Il y a peut-être désormais moins de différence entre l'étudiant chinois et celui du Québec, entre l'adolescent polonais et celui de la Thaïlande, qu'entre deux Québécois de vieille souche, mais de générations différentes! » Voulant insister autant sur ce qui rassemble que sur ce qui distingue les Québécois d'aujourd'hui,

Pierre Bergevin rappelle que de nombreuses choses séparent encore les bien nantis des plus démunis. « De trop nombreux aspects de la réalité quotidienne en Afrique, en Amérique latine ou ailleurs traduisent l'inégalité dans le partage de la richesse et, par le fait même, l'inégalité des chances pour tous d'atteindre le plein épanouissement de son potentiel. »

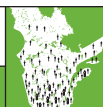
## Du choc des cultures à l'éloge de la différence

Ces propos visent un nouvel examen des choses en la matière. « La dynamique de la différence doit-elle continuer à occuper toute la place dans le rapport entre les membres de la société d'accueil et les nouveaux arrivants? » se demande cet ex-consultant en éducation. En devenant une société d'accueil, le Québec d'il y a trente ans est passé du choc des cultures à l'**éloge de la différence**, cheminement heureux et bénéfique pour tous. De monolithique qu'elle était, la société québécoise, du moins de plus en plus, et particulièrement dans la grande région de Montréal, est devenue riche de l'apport social, culturel et économique de tous ces hommes et femmes issus de l'immigration. Ne devrions-nous pas parler de **modèle de creuset québécois des cultures** au même titre que nous évoquons le **modèle économique québécois**? Estimant que la réponse à cette question ne peut qu'en entraîner une autre, il ajoute : « Qui sommes-nous devenus collectivement? Sommes-nous arrivés à l'heure du choc de la ressemblance? » Ces propos, en témoignant des transformations sociales, nous invitent à une réflexion renouvelée sur notre pratique professionnelle. Le temps serait-il propice à un nouvel examen plus formel et poussé pour les conseillers d'orientation? L'image que nous avons de nous-même, en tant qu'individu exerçant une profession et en tant que professionnels partageant une même pratique, pourrait s'en trouver modifiée. Un passage qu'il serait peut-être souhaitable d'emprunter pour permettre à notre profession d'entrer dans le Québec du XXI<sup>e</sup> siècle. ❖



Au moment de l'entrevue, l'ex-directeur général de la commission scolaire de Montréal, M. Pierre Bergevin, était consultant en éducation. Il est maintenant sous-ministre adjoint à la formation préscolaire et à l'enseignement primaire et secondaire au ministère de l'Éducation du Québec.

1 *L'école, le travail, les défis de l'interculturel*, Recueil des communications, Corporation professionnelle des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 1990. Vous trouverez les recommandations de ce document au : [www.occoppq.qc.ca](http://www.occoppq.qc.ca).



# L'accompagnement des personnes immigrantes : un guide et une approche personnalisés

Shirley Gélinas, c.o., agente de recherche au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec

L'approche d'accompagnement élaborée au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec (MICC) s'inscrit en complémentarité dans un cadre plus large d'offre de services gouvernementaux et communautaires, caractérisé notamment par la mise en place de différents moyens d'accompagnement nécessaires pour mieux soutenir les personnes dans la réussite de leurs démarches. Mentionnons, à titre d'exemples, le « Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi » d'Emploi-Québec et le « Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue » du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

10 Au MICC, des groupes de discussion auxquels ont participé 80 immigrants francophones ont permis de faire quelques constats au sujet des besoins des nouveaux arrivants et de l'appréciation des services reçus depuis leur arrivée au Québec. En résumé, les participants auraient souhaité mieux connaître, avant leur départ, les services d'accueil et d'aide à l'intégration offerts par la société d'accueil, obtenir une évaluation plus complète de leurs besoins dès l'arrivée et bénéficier d'un meilleur suivi dans leurs démarches d'intégration.

## Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration

En mai 2004, le gouvernement du Québec rendait public son plan d'action « Des valeurs partagées, des intérêts communs, pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec »<sup>1</sup>. Parmi les grands objectifs visés, le plan d'action insiste sur l'importance d'accélérer et de personnaliser la démarche d'intégration des immigrants afin de favoriser leur intégration à la société québécoise et leur insertion durable sur le marché du travail.

Au cours des dernières années, le MICC a mis en œuvre une stratégie d'information pour renseigner les futurs immigrants sur des sujets pertinents à la démarche d'intégration, tels les conditions d'accès aux professions et métiers réglementés, l'évaluation et la reconnaissance de la formation et de l'expérience, la situation du marché du travail et les besoins en main-d'œuvre dans les différentes régions du Québec.

À titre de complément à cette stratégie d'information, le Plan d'action gouvernemental propose une nouvelle approche – l'accompagnement personnalisé – afin d'inciter les futurs immigrants à entamer rapidement leur démarche d'insertion socio-professionnelle avant même de quitter leur pays d'origine.

## Offrir un accompagnement personnalisé aux personnes immigrantes

Cette mesure du plan d'action prévoit divers moyens pour offrir aux personnes immigrantes des mécanismes et des outils d'accompagnement personnalisé, tant au Québec que dans le pays d'origine.

Parmi les moyens privilégiés, le MICC établira un contact personnalisé avec les futurs immigrants sélectionnés par le Québec pour les informer de la nécessité et des moyens pour préparer leur arrivée au Québec.

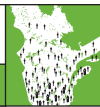
De plus, une fois arrivé au Québec et dès son premier contact avec le MICC, l'immigrant se verra offrir les services d'un agent d'accompagnement qui pourra l'aider à évaluer ses besoins, le renseigner et le diriger vers les services appropriés du MICC, les organismes communautaires et les divers services publics. L'outil à la base de l'évaluation des besoins et de l'accompagnement personnalisé prend la forme d'un guide d'aide à l'intégration.

## Un guide pour soutenir la démarche d'intégration

Le guide d'aide à l'intégration sera offert à tous les futurs immigrants et aux nouveaux arrivants au Québec. Il aidera la personne immigrante à prendre en mains ses démarches d'intégration et facilitera son accompagnement tout au long de son parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Le guide présente l'ensemble des démarches à entreprendre pour réussir le projet d'intégration au Québec. Il permettra aux personnes immigrantes d'utiliser, de façon structurée, l'ensemble des renseignements et des services offerts par le gouvernement du Québec et ses partenaires.





## Un guide adapté à une multitude de parcours

Le parcours d'intégration de chaque nouvel arrivant diffère selon son contexte migratoire (immigration économique, familiale ou humanitaire), ses besoins et ses objectifs personnels. Généralement, pour la majorité des immigrants, plusieurs mois, souvent même une année, s'écoulent entre le moment de la sélection par le Québec et le moment où les étapes auprès des autorités canadiennes d'immigration sont complétées.

Le guide d'aide à l'intégration précise les étapes charnières du parcours d'intégration : les démarches à entreprendre avant de partir, les démarches d'installation à accomplir dès l'arrivée et celles qui constituent le parcours d'intégration, particulièrement en emploi. Le guide d'aide à l'intégration incitera les futurs immigrants à profiter de la période d'attente précédant leur départ pour amorcer leurs démarches d'intégration. Il aidera le futur immigrant et le nouvel arrivant à :

- connaître ses besoins, définir des objectifs réalistes et planifier ses démarches d'intégration depuis le pays d'origine, ou rapidement après son arrivée au Québec,
- se situer dans son processus global d'intégration, déterminer et comprendre les principales étapes à franchir, établir son plan d'action, faire le bilan de son cheminement au fur et à mesure de sa progression et obtenir du soutien ou de l'aide conseil au besoin.

## Des sujets variés

Le guide d'aide à l'intégration aborde principalement les aspects suivants :

- la connaissance des valeurs et des codes culturels du Québec ainsi que la connaissance des responsabilités réciproques de l'immigrant et de la société d'accueil, en vue de favoriser l'atteinte d'un objectif commun : la pleine participation des nouveaux arrivants au développement économique, social et culturel du Québec;
- l'apprentissage du français parlé, lu et écrit. Le guide sensibilisera les futurs immigrants à l'importance stratégique d'une maîtrise adéquate du français comme condition essentielle à leur intégration sociale, culturelle et professionnelle et à l'importance d'amorcer l'apprentissage du français avant leur départ pour le Québec;
- les documents importants à apporter et ceux à se procurer au Québec;
- les services publics et communautaires;
- la participation à la vie collective;

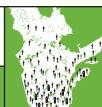
- les difficultés liées au projet d'immigration;
- le budget et les services bancaires;
- le choix d'une région d'établissement et la recherche d'un logement;
- la création d'un réseau social et professionnel;
- l'évaluation des possibilités d'exercer une profession ou un métier;
- l'évaluation des études effectuées hors du Québec;
- les particularités du marché du travail québécois;
- les exigences des organismes de réglementation des professions et des métiers;
- la formation d'appoint;
- le bilan des compétences personnelles et professionnelles;
- le projet d'emploi et le plan d'action en vue de l'insertion en emploi;
- les techniques de recherche d'emploi;
- l'acquisition d'une première expérience de travail québécoise;
- l'apprentissage de l'anglais en tant que langue seconde;
- l'insertion dans un nouveau milieu de travail et le maintien de la situation;
- le suivi des démarches d'intégration.

La section du guide qui traite du marché du travail et de l'insertion en emploi a été développée en collaboration avec Emploi-Québec, partenaire gouvernemental très présent dans la mise en œuvre du plan d'action, notamment en ce qui a trait à l'offre de services et à l'accompagnement dans le cadre du parcours individualisé vers l'insertion en emploi des nouveaux arrivants et des personnes appartenant aux minorités visibles.

Le guide d'aide à l'intégration fournira aux différents intervenants en accompagnement un fil conducteur du parcours d'intégration. Il permettra aux intervenants d'aider les nouveaux arrivants à évaluer leurs besoins et à faire le bilan des démarches accomplies par ceux-ci. Ce guide permettra également aux intervenants de mettre l'accent sur le soutien à leur apporter.

Le guide sera offert en français, en anglais et en espagnol sous forme de brochure et dans le site Internet du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, afin de rejoindre le plus grand nombre des personnes accueillies au Québec. ❖

1 Le plan d'action « Des valeurs partagées, des intérêts communs, pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec » est disponible dans le site : [www.micc.gouv.qc.ca](http://www.micc.gouv.qc.ca).



# Intervenir en situation interculturelle : exigences multipliées en orientation

Liette Goyer, c.o., Ph. D., professeure adjointe et chercheuse régulière au Centre de recherche d'intervention sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT), Université Laval



La diversité des flux migratoires à l'échelle planétaire, les effets de la mondialisation de l'économie sur les personnes et l'ouverture des frontières représentent des éléments de transformation du contexte global des sociétés contemporaines. Au XXI<sup>e</sup> siècle, on assiste à la transformation des engagements indi-

viduels, familiaux et collectifs, notamment dans l'appropriation, l'échange et la mobilisation des compétences (Goyer, Landry et Leclerc, 2004). Au cœur de ces transformations, nous retrouvons un espace carriérologique où transitent des réalités d'insertion, d'exclusion, de transition et de réorientation tout au long de la vie. Dans les sociétés post-modernes, le sujet, qu'il soit migrant ou non, est appelé à redéfinir ses identités et ses actions dans la quête de son orientation (Boivin et Goyer, 2004). En situation interculturelle, tenter de trouver du sens et une direction dans l'espace relatif à sa carrière constitue un défi majeur. Le caractère pluriréférentiel des situations interculturelles en orientation appelle à une posture d'intervention plus complexe chez les conseillers d'orientation

12

## Représentation des zones « à risque » en orientation

À l'aide de la méthodologie adaptée des incidents-critiques de Cohen-Émerique (1993, 2000), nous avons, dans le cadre d'un doctorat, approfondi des zones de tensions et d'apprentissage en situation interculturelle chez les spécialistes en orientation. Ces incidents permettaient de voir les différences culturelles les plus évidentes et les représentations qui constituaient des filtres et des écrans majeurs nuisant au processus d'intervention. Dans le cadre de nos travaux antérieurs (Goyer, 2003, 2004), l'analyse qualitative des situations dites critiques<sup>1</sup>, a fait ressortir huit zones « à risque » :

- 1) le rôle professionnel du spécialiste;
- 2) les caractéristiques du spécialiste;
- 3) les interventions;
- 4) les stratégies identitaires et d'acculturation;
- 5) les rapports sociaux de sexes;
- 6) le rôle de la famille;
- 7) l'éducation et le travail; et
- 8) le contexte organisationnel.

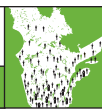
La zone la plus « à risque » est celle relative à l'intervention. À travers cette analyse se profilent deux défis posés aux pratiques des spécialistes en orientation. Ces défis concernent deux dimensions : l'une professionnelle et l'autre interactionnelle.

## Premier défi : la position professionnelle du travail des conseillers d'orientation

Selon les propos des spécialistes consultés, on observe une perte de pouvoir et d'autonomie professionnelle dans l'exercice des fonctions en orientation. La position sociale des spécialistes est souvent double, car ils se perçoivent à la fois comme les « défenseurs » des usagers et comme les « juges » souvent employés par les administrations publiques et privées. En situation interculturelle, cette position est ambiguë et pose avec plus d'acuité des dilemmes interpellant leur « morale professionnelle ». Elle propose en filigrane une série de questions à la profession : le spécialiste en orientation est-il un agent d'intégration sociale ? Le spécialiste est-il un agent facilitant l'insertion socio-éducative et socio-professionnelle ? Le spécialiste est-il un agent de transformation sociale ? Est-il un agent de légitimité des structures éducatives et professionnelles ? Est-il un agent orientant, favorisant l'inclusion ou l'exclusion des sujets migrants au sein des systèmes sociaux ? Toutes ces questions sont liées à l'exercice du pouvoir professionnel, à la finalité des pratiques et aux comportements concrets du spécialiste en orientation. En situation interculturelle, la liberté, le jugement professionnel et les finalités du rôle « d'expert » doivent être questionnés.

## Sens, autonomie et pouvoir d'agir

L'affiliation des spécialistes à un corps professionnel prescrit un type de rapport au travail. Et pourtant, le besoin d'autonomisation est signifié par la majorité des spécialistes rencontrés. À cet égard, on peut se demander si cette marge de manœuvre ne consiste pas à remettre à l'agenda un état de situation des conditions réelles de l'exercice professionnel en situation interculturelle. En fait, le défi professionnel semble être, pour certains conseillers d'orientation de s'affranchir des contraintes organisationnelles pour se redonner plus de sens, d'autonomie et de pouvoir d'agir dans leur travail d'accompagnement en orientation. À notre avis, ce défi dépasse les actions individuelles et concerne davantage des actions collectives pour trouver des manières plus productives de comprendre et d'analyser la complexité d'œuvrer en situation interculturelle.



## Deuxième défi : complexité dans les interactions

S'orienter ou orienter exige la reconnaissance des composantes pluriréférentielles (ex. : caractéristiques socioculturelles en jeu chez les acteurs en présence) dans la relation d'accompagnement comme modalité d'intervention. Autant les multiples dimensions de l'insertion que l'établissement d'un contact « plein » dans l'accompagnement participent à relever les défis interactionnels. Les écrits sont abondants pour comprendre la réalité multidimensionnelle (ex. : facteurs économiques, politiques, idéologiques, culturels) de l'insertion sociale des migrations (Ivey et Ivey, 1999). Stalker (1995) a démontré que les types de migration influencent la réussite de l'insertion socio-professionnelle et conditionnent des réalités différenciées chez les personnes migrantes. Or, en écoutant les propos liés aux incidents-critiques, on trouve peu de référence à cette complexité. En fait, ces propos sont davantage orientés vers cette idée d'un problème précis à résoudre (ex. : équivalence, qualification, langue, etc.) plutôt que celle du besoin de comprendre la complexité de l'intégration sociale, des stratégies identitaires et d'acculturation des migrants qui consultent en orientation.

## Posture interactionniste dans l'action

Les pratiques en orientation sont ancrées dans un présupposé persistant : l'idée que les habiletés relationnelles constituent le « passe-partout » pouvant aider à résoudre tout ce qui est perçu comme étant des difficultés en situation interculturelle. L'exigence ici est d'amener une décentration de cette perception qui consiste à recourir majoritairement à l'utilisation des habiletés relationnelles comme la solution à toutes les difficultés en situation interculturelle. Dans ce contexte, le recadrage vers une posture interactionniste de l'action exige une décentration d'un modèle d'explication à teneur exclusivement psychologique. Cette décentration n'est guère facile à faire (lire les travaux de Arthur, 2005 ; Ivey et Ivey, 1999 ; Gonzalez, Biever et Gardner, 1994) mais elle nous semble incontournable en situation interculturelle. Une posture psychosociale de l'intervention, par exemple, suppose que la personne (migrante ou non) ne peut pas se « considérer comme mieux ou moins "orientée" qu'une autre et cet ordre de comparaison dépend toujours du point de vue adopté pour le faire et ce point de vue est toujours partial, toujours élaboré à partir d'une forme d'insertion spécifique » (Pépin, 2000, 134).

Au plan relationnel, une autre difficulté réside dans la capacité qu'exige une position « Autre ». Si la question de l'aide ou de la nuisance représente une question contextuelle et singulière, ce qui aide un sujet migrant dans un certain contexte peut aussi bien nuire à un autre dans d'autres contextes. La seule personne à pouvoir juger du bien-fondé de l'intervention est souvent celle qui en est la raison d'être. De plus, cette appréciation peut varier dans le temps et l'espace. Cette posture d'accompagnement plonge le spécialiste dans une position paradoxale. On le

voit, le professionnel de l'orientation se retrouve souvent dans une position complexe dans laquelle il aura à confronter ses propres incertitudes et son ambiguïté à celles du sujet consultant, tout en rassurant l'autre dans sa démarche vers l'inconnu. Le spécialiste en orientation est à même de devoir répondre à la demande de construction d'un projet simplifié à court terme, tout en composant avec la complexité que la mise en projet peut exiger.

## Exigences d'être l'« Autre » : acceptation et risque

L'avènement des nouvelles tendances théoriques dans le domaine des sciences de l'orientation fait écho à cette réalité. D'abord les approches interactionnistes et systémiques se situent dans la foulée des nouveaux enjeux qui ont été mis à jour par la recherche des dernières années en orientation. Pour favoriser le changement, il faut mettre en place non seulement des conditions affectives et réflexives, mais aussi interactives. Le sujet migrant, qu'il soit élève, parent, travailleur ou autre, consulte pour obtenir une relative sécurité dans ses choix, tout en sachant qu'il existe de l'incertitude dans toute prise de décision. Actuellement, le spécialiste (conseiller d'orientation) compose avec différentes polarités (ex. : la simplification et la complexité, la continuité et la discontinuité, l'instantanéité et le plus tard, la rationalité et l'émotivité, l'autonomisation et la contrainte, l'ici et l'ailleurs, etc.). Dans l'expression de multiples polarités, un des enjeux est d'accepter celui d'être l'Autre, c'est-à-dire celui sur qui se répercute et en qui résonne l'expression expérientielle. Autrement dit, c'est consentir en tant que spécialiste de l'orientation à être questionné explicitement ou implicitement par l'Autre. Toutefois, accepter d'être remis en question, c'est aussi prendre le risque d'être touché, désorienté, etc. Ignorer ce risque, c'est se placer en rupture du lien, en rupture de sens de son existence et de celui de l'autre (Delisle, 1998).

Les défis professionnels et interactionnels soulèvent des questions pour la formation professionnelle des spécialistes en orientation. L'intégration des savoirs interculturels en orientation pose l'exigence de revoir les conceptions théoriques « allant de soi », les modèles d'intervention porteurs de vérités absolues et le développement des instruments en évaluation ajustés aux réalités de la diversité culturelle. D'abord considéré comme un outil de recherche, le cadre compréhensif des incidents critiques peut aussi servir à la formation avancée et à la supervision des étudiants et des praticiens en science de l'orientation.

1 Une description complète de 26 incidents-critiques est disponible en communiquant avec Liette Goyer, Ph. D., Université Laval, Centre de recherche interuniversitaire sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT). Faculté de l'Éducation, local 638, Québec (Québec) Canada G1K 7P4 ou par courriel à [liette.goyer@fse.ulaval.ca](mailto:liette.goyer@fse.ulaval.ca).



### Références bibliographiques

ARTHUR, N. (2004). *Counseling International Students – Client from Around the World*, New York, Éditions Kluwer Academic.

BOIVIN, M.F. et L. GOYER. *De l'orientation à vie à l'orientation tout au long de la vie – Quels défis pour les pratiques en orientation?* Communication présentée dans le cadre du 13<sup>e</sup> Congrès de l'AIPTLF, août 2004.

COHEN-ÉMÉRIQUE, M. et J. HOHL. « Menace à l'identité chez les professionnels en situation interculturelle », dans SABATIER, C., H. MALEWSKA-PEYRE et F. TANON. *Identité, altérité et acculturation*, Paris, Harmattan, 2002, p. 199-228.

COHEN-ÉMÉRIQUE, M. « L'approche interculturelle auprès des migrants », dans LEGAULT, G. *L'intervention interculturelle – Pratiques professionnelles*, Boucherville, Gaëtan Morin, 2000.

COHEN-ÉMÉRIQUE, M. « L'approche interculturelle en relation d'aide », *Santé Mentale au Québec*, XVIII, (1), 1993, p. 71-92.

DELISLE, G. « Pour un dialogue herméneutique en Gestalt thérapie », *Revue Gestalt*, n° 13, 1998, p. 9-20.

GONZALEZ, R.C., J.L. BIEVER et G. GARNER. "The multicultural perspective in therapy: a social constructionist approach", *Psychotherapy*, vol. 31, n° 3, 1994, p. 515-523.

GOYER, L. *Dynamiques interculturelles en espace carriéologique : défis posés à la profession des conseillères et conseillers en orientation*, thèse de doctorat, UQAM, 2003, 341 p.

GOYER, L., C. LANDRY et C. LECLERC. « Regard sur une expérimentation du bilan des acquis relatifs à la formation de base en éducation des adultes au Québec », *Actes du XVII<sup>e</sup> Congrès de l'ADMEE-Europe* (en association avec l'ADMEE-Canada), Lisbonne, 2004.

GOYER, L. « Zones de tensions et d'apprentissage en contexte interculturel : défis multipliés pour les pratiques d'accompagnement professionnel en orientation », *Bulletin thématique de l'ARIC*, Genève, n° 4, 2005 (sous presse).

IVEY, A.E. et M.B. IVEY. *Intentional Interviewing & Counseling: Facilitating client development in a multicultural society*, Pacific Grove, CA, Brooks/Cole, 1999.

PÉPIN, Y. *L'intervention psychosociale*, notes du cours CSO-20002 du professeur Yvon Pépin, Ph. D., Québec, Université Laval, 2000.

STALKER, P. *Les travailleurs immigrés : étude des migrations internationales de main-d'œuvre*, Genève, Bureau international du Travail, document inédit, 1995.



## Livres et liens utiles

Le site Internet du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles offre des renseignements fort pertinents, tant au sujet des données statistiques des populations immigrantes que sur les diverses problématiques reliées à l'immigration. Par ailleurs, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport offre des « sessions de formation en éducation interculturelle et en aide à la scolarisation des élèves immigrants nouvellement arrivés en situation de grand retard scolaire ». Les renseignements utiles se retrouvent dans son site Internet.

### Les liens utiles

- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Services aux communautés culturelles : [www.mels.gouv.qc.ca/dscc/dscc.htm](http://www.mels.gouv.qc.ca/dscc/dscc.htm)
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles : [www.micc.gouv.qc.ca/](http://www.micc.gouv.qc.ca/)
- Centre d'études ethniques des universités montréalaises : [www.ceetum.umontreal.ca/](http://www.ceetum.umontreal.ca/)
- L'Institut Interculturel de Montréal : [www.iim.qc.ca](http://www.iim.qc.ca)

### Documents et ouvrages



JAMALI, Hassan. *Réussir au Québec, guide des études et des carrières*, édition 2003-2004, Saint-Bruno, Les Éditions Horizon Québec inc., 2003, [http://www.horizonsquebec.ca/frame\\_accsans.html](http://www.horizonsquebec.ca/frame_accsans.html)



LEGAULT, Gisèle (dir.). *L'intervention interculturelle*, Boucherville, Gaëtan Morin, 2000.



LEMAY, D., É. GAUDET et C. BARRETTE. *Guide de communication interculturelle*, Ville Saint-Laurent, Éditions du renouveau pédagogique, 1996.



*Ils sont maintenant d'ici! Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989*, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration, 2001.



PICHÉ, V. et J. RENAUD. « Immigration et intégration économique : peut-on mesurer la discrimination? », Roch Côté et Michel Venne (dir.), *L'Annuaire du Québec 2003*, Montréal, Fides, 2003, 705 p.



*Santé mentale au Québec*, « Dossier communautés culturelles et santé mentale », vol. XVII, numéro 2, 1992.



*Santé mentale au Québec*, « Dossier communautés culturelles et santé mentale II », vol. XVIII, numéro 1, 1993.





## CONSEILLERS D'ORIENTATION : des experts au service des travailleurs licenciés

Catherine Schlager, journaliste

Vous vous rappelez sans doute de la crise qui a secoué la petite municipalité de Huntingdon en décembre dernier? Du jour au lendemain, quelque 900 employés ont perdu leur emploi d'un seul coup en raison de la fermeture de six usines de textile. Qui s'occupe d'aider tout ce beau monde à réintégrer le marché du travail? Ce sont, entre autres, les conseillers d'orientation qui œuvrent dans le domaine du reclassement (4,8 % d'entre eux travaillent dans ce domaine), de véritables anges gardiens qui redonnent confiance à ces travailleurs mis à pied pour ainsi leur permettre de retrouver rapidement le chemin de l'emploi. Coup d'œil sur une profession pour laquelle on doit avoir la vocation.

Lorsqu'une entreprise prévoit effectuer d'importantes mises à pied auprès de ses employés, elle est tenue par la loi d'aviser Emploi-Québec de ses intentions afin de permettre à l'agence gouvernementale de mettre rapidement en place un comité d'aide au reclassement. Ce comité est formé d'un président qui œuvre pour la firme conseil spécialisée en gestion des ressources humaines dont les services ont été retenus, des représentants d'Emploi-Québec, des gens du syndicat s'il y a lieu et des représentants de l'employeur si l'entreprise existe toujours.

Pour déterminer qui épaulera les travailleurs licenciés, plusieurs firmes sont appelées à présenter leur soumission. « La soumission écrite précise très clairement ce que l'on peut faire pour aider les travailleurs qui perdent leur chapeau de travailleur », explique la conseillère d'orientation Sylvie Mathieu, propriétaire de l'entreprise SM Pro-Management inc. de Sainte-Foy.



Francine Chassé, c.o., FCML consultants

« (...) parfois, on n'a pas les ressources financières que l'on voudrait pour les envoyer en formation. Les enjeux, les dossiers politiques et tout ça, c'est plus difficile. »

Une fois que le comité a été formé, une assemblée générale est organisée avec les employés mis à pied afin de leur présenter les différentes options qui s'offrent à eux. On leur explique donc quelles sont les procédures à suivre pour obtenir des prestations d'assurance-emploi et on leur brosse un portrait complet des services offerts par le comité d'aide au reclassement. Ensuite, les employés sont rencontrés de façon individuelle s'ils ont choisi de participer au reclassement. « Cette étape consiste à rencontrer la personne et à savoir quels sont ses projets à la suite de sa mise à pied et dans quelle mesure Emploi-Québec peut l'aider. Ensuite, nous rédigeons un rapport d'évaluation que nous transférons au centre local d'emploi chargé de fournir les services », précise Eddy Supeno, c.o., consultant et associé pour la firme Fontaine et associés Gestion conseil RH inc. de Sherbrooke.

Pour Francine Chassé, c.o. et propriétaire de FCML consultants de Saint-Lambert, Saint-Constant et Vaudreuil, la rencontre individuelle permet principalement de faire l'évaluation des besoins des candidats tandis que les rencontres de groupe servent plutôt à dispenser de l'information qui servira à tous. « Habituellement, on remet à jour leur curriculum vitae. On fait l'évaluation des besoins et des compétences de chacun, on dresse leur profil et on travaille avec eux sur le transfert des compétences. En groupe, on fait souvent tout ce qui a trait aux méthodes de recherche d'emploi, on leur explique quelles sont les phases de chômage, on les informe de ce qui peut arriver sur le plan de la santé mentale et on les invite aussi à nous signaler s'il y a des gens qui ne vont pas bien. »

Le conseiller d'orientation doit donc être parfaitement à l'écoute des travailleurs afin de guider ces derniers vers la meilleure solution qui s'offre à eux. « Perdre un emploi ne veut pas dire perdre le contrôle, mais représente l'occasion de se donner du pouvoir dans la gestion de sa carrière, nous dit Sylvie Mathieu. Ce n'est pas le marché du travail ou la perte d'emploi qui te mène par le bout du nez; tu as perdu ton chapeau de travailleur, mais tu n'as pas perdu ton potentiel. »



## Des travailleurs plus « à risque »

Avec la mondialisation des marchés qui permet à certaines entreprises de recourir à la sous-traitance pour diminuer leurs coûts de fabrication, la hausse marquée du dollar canadien au cours de la dernière année ainsi qu'une population de plus en plus vieillissante, certains travailleurs sont plus susceptibles que d'autres d'être mis à pied et reclassés. Ainsi, les gens âgés de 50 ans et plus qui ne possèdent pas leur diplôme d'études secondaires et ceux qui travaillent dans le secteur manufacturier sont plus « à risque ». Lorsqu'on lui demande quel est le portrait-type du travailleur mis à pied, Francine Chassé nous répond sans détour : « Ça, c'est compliqué ! Il n'y en a pas vraiment. Ça varie d'un type d'entreprise à un autre. Si on est dans les entreprises de production, on va se retrouver avec des moyennes d'âge assez élevées et des gens peu scolarisés. On peut aussi avoir des gens peu scolarisés qui ont été en poste longtemps dans la même entreprise, dans les mêmes fonctions. » Eddy Supeno note, quant à lui, que les travailleurs visés sont surtout ceux qui n'ont aucune formation spécialisée, bref, ceux qui représentent de la main-d'œuvre interchangeable. Quant à Sylvie Mathieu, elle fait souvent affaire avec des travailleurs du secteur manufacturier qui peuvent provenir de tous les corps de métier ; ce sont autant des employés de bureau, des travailleurs spécialisés et des manœuvres que des cadres.

16

La tâche du président ou de la présidente de comité de reclassement et de son équipe, qui peut parfois compter sept ou huit conseillers d'orientation, n'est pas de tout repos et demande une très grande implication. Souvent, les employés mis à pied se comptent par centaines et doivent être rencontrés le plus rapidement possible. Les conseillers doivent être très organisés et faire preuve de créativité afin d'être capables de gérer le reclassement d'autant de travailleurs à la fois. Si certains n'ont besoin que d'une aide pour mettre à jour leur curriculum vitae ou pour rédiger une lettre de présentation, d'autres souhaitent carrément se réorienter.

## Un travail exigeant

Les conseillers d'orientation doivent aussi composer avec des travailleurs qui vivent un deuil : ils perdent à la fois leur salaire, leurs collègues et amis, leurs avantages sociaux et sont donc par le fait même souvent découragés, manquent de confiance en eux et ne savent surtout pas de quoi sera composé leur avenir. « Tu as à voir s'ils sont prêts à prendre leur retraite, tu



Sylvie Mathieu, c.o., SM Pro-Management inc.

« Avec l'expérience, on peut prendre des comités qui ont 600 travailleurs alors qu'il y a dix ans, je ne faisais pas ça »

as des gens qui sont contents de sortir de là, d'autres qui vont se retrouver très démunis, confie Francine Chassé. Ce sont pourtant des gens très allumés, très fonctionnels, débrouillards. Ils sont très fiers, ont travaillé fort toute leur vie, se sont installés une routine de vie, ont gagné un confort et, du jour au lendemain, ils sont sur le point de perdre beaucoup. C'est très dévalorisant. »

Tous les conseillers d'orientation interrogés s'entendent pour dire que la formation qu'ils ont reçue est tout à fait pertinente pour leur permettre de travailler dans le secteur du reclassement. Les compétences développées en matière de relation d'aide, les habiletés relationnelles, telles que l'écoute et l'empathie, ainsi que les connaissances qu'ils ont du marché du travail et des programmes de formation sont principalement mises à contribution. « Objectivement, je vous dirais que la formation était suffisante. Après, ce qui va faire la différence, c'est l'expérience et la personnalité », croit Eddy Supeno. « Avec l'expérience, on peut prendre des comités qui ont 600 travailleurs alors qu'il y a dix ans, je ne faisais pas ça », rajoute Sylvie Mathieu.

Si les conseillers d'orientation qui travaillent en reclassement n'ont pas souvent la partie facile, leur travail demeure par contre très satisfaisant et très valorisant puisqu'ils réussissent plus souvent qu'autrement à redonner de l'espoir à ces travailleurs et à replacer la plupart d'entre eux. Il s'agit également d'un travail où la routine n'existe pas et où les contacts sont nombreux. Toutefois, il existe un revers à cette médaille. « Le plus difficile, c'est que comme je suis conseiller d'orientation, ma priorité, c'est l'individu. Souvent, je suis confronté à des procédures ou à des impératifs de rendement et de rentabilité qui sacrifient ce dernier », raconte Eddy Supeno. « Ce qui est le plus difficile, c'est que parfois, on n'a pas les ressources financières que l'on voudrait pour les envoyer en formation. Les enjeux, les dossiers politiques et tout ça, c'est plus difficile », relate Francine Chassé.

Tous les mois, des entreprises mettent à pied des travailleurs ou ferment leurs portes. Par le passé, les Shermag, Huntingdon Mills, Mines Jeffrey, Meubles Légaré et Kenworth ont licencié des employés par centaines. Qui sait quelles entreprises devront sacrifier des travailleurs dans le futur ? Avec le vieillissement de la population, la montée du dollar canadien et la mondialisation des marchés, les conseillers d'orientation qui pratiquent le reclassement ne sont certainement pas à la veille de manquer de travail. ❖

« Objectivement, je vous dirais que la formation (orientation) était suffisante. Après, ce qui va faire la différence, c'est l'expérience et la personnalité. »

EDDY SUPENO, C.O.



NDLR : L'Ordre a demandé aux universités de présenter un survol de leurs recherches en cours ou d'en exposer une seule.



# McGill

## Introduction to the McGill Psychotherapy Process Group

The following is a brief introduction to the McGill Psychotherapy Process Research Group (MPPRG) in the Counselling Psychology Program at McGill University. The group is led by Professors Marilyn Fitzpatrick, Martin Drapeau, and Jack DeStefano. The team, which focuses on questions of therapeutic process, is both a vehicle for the professors' research and a research training opportunity for students. Dr Fitzpatrick's research focuses on the impact of client involvement and emotional processes on the development of the therapeutic alliance. Dr Drapeau's work investigates how therapists use various techniques in psychotherapy and adjust techniques to the client's in-session functioning to improve client functioning and outcome. Dr DeStefano conducts research into the counselor training and how clinical supervision helps novice clinicians develop competence in psychotherapy.

Aside from these professors, the MPPRG consists of seven doctoral and 25 Master's level students. The tradition with the group is to have a large number of members participate in scientific meetings at the local, national, and international level. In previous years, team members have made presentations at the European Conference of Psychology, the International Conference of Psychology, the A.P.A. and C.P.A. annual conferences, the Society for Psychotherapy Research and the OCCOPPQ annual meeting. The group collaborates closely with research groups in Canada, the U.S., the Netherlands, Germany and Switzerland, and receives funding from SSHRCC, FQRSC, and FRSQ. In the 2003-2004 academic year, the group published 29 studies in peer-reviewed journals and gave 41 presentations at research meetings.

A description of a recent project will give the flavor of how the team operates and of what it produces. The project is a series of SSHRC funded studies of alliance development and client involvement in early sessions. The overarching question for the studies is, "How do clients and counselors involve themselves in early sessions in ways that facilitate the development of an effective working alliance?" The studies focus on critical incidents that clients nominate as crucial to development of their relationships with their counselors. After the

third session, clients are interviewed and asked to describe fully an incident which has been critical to the development of their therapeutic relationship and to talk about its significance. The interviews are analyzed for client perspectives and the incidents themselves are identified on tape and transcribed to be studied by observers to assess level of involvement and to determine the kind of interventions that therapists have made. Additionally, information is added from client and counselor post-session questionnaires that assess session processes and alliance.

Students have been involved at every level throughout the study: developing and pilot testing the interview protocol, conducting the interviews, refining a method of identifying segments, training in process observation, conducting observer ratings of sessions, as well as data analysis, conference presentation and manuscript preparation.

One of the interesting findings that has emerged from the project to date is a phenomenon that we are calling a positive emotion-exploration spiral in alliance development. Analysis of client interviews had indicated that participants ascribe meanings to the incidents they nominated such as "I'm important" or "I'm okay" or "My counsellor can help me". From these meanings they take positive feelings such as feeling accepted or validated, feeling safe, or feeling touched or moved. The positive feelings tended to make them more open to the process either disclosing more deeply or becoming more receptive to what their counselors offer. The openness spirals toward more positive feelings and the potential for even greater openness. While most clients nominated positive incidents, negative incidents followed a reverse spiral of losing heart and closing down. We are hypothesizing that this spiral may be one of the processes by which alliance achieves its positive relationship to outcome and are launching further investigations into this phenomenon. The work is illustrative of the operation and interests of the team. If you are interested in the team, we hope you will contact us: [marilyn.fitzpatrick@mcgill.ca](mailto:marilyn.fitzpatrick@mcgill.ca), [martin.drapeau@mcgill.ca](mailto:martin.drapeau@mcgill.ca), [jack.destefano@mcgill.ca](mailto:jack.destefano@mcgill.ca). ❖

NDLR : L'Ordre a demandé aux universités de présenter un survol de leurs recherches en cours ou d'en exposer une seule.

## La participation informelle à l'organisation



L'économie du savoir multiplie les nouveautés dans les pratiques du travail. Parmi ces dernières, la participation informelle à l'organisation semble désormais s'imposer comme une réalité implicitement obligatoire. Cette participation renvoie à des activités non incluses dans les tâches prescrites et comprend huit types de comportements, dont les discrétionnaires et ceux de citoyenneté organisationnelle (Riverin-Simard et Simard, 2003). Nous sommes entrés dans une ère où les notions de tâches formelles et informelles semblent souvent basculer dans leur importance et leur ampleur. Et c'est souvent ce qui dérouté les adultes. Comment intensifier sa participation informelle à l'organisation tout en tenant compte de ses intérêts personnels, et surtout, sans se sentir exploité? Une aide à l'identification de ses aspirations, en matière d'apport informel à l'organisation, pourrait-elle être d'une certaine utilité?

18

Les chercheurs Yanik Simard, Ph. D., et Danielle Riverin-Simard, c.o., Ph. D.<sup>1</sup>, du Centre de recherche et d'intervention sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT) de l'Université Laval, ont conçu une intervention qui emprunte à une approche éducative ayant déjà fait ses preuves. Cette approche est explicitée à l'atelier *Projet professionnel (Transitions professionnelles)*, Riverin-Simard, 2001). Elle utilise les pensées créative et conceptuelle afin que l'adulte redéfinisse ses orientations professionnelles. Le résultat est la définition de lignes directrices mobilisatrices très significatives. La nouvelle intervention que nous avons élaborée se base sur un contenu fort différent. Elle a d'ailleurs exigé, pour sa conception, un vaste relevé des écrits. Cependant, tout comme l'atelier *Projet professionnel*, la nouvelle intervention appelée *Apport informel à l'organisation* vise aussi la génération, par l'individu lui-même, d'une série de lignes directrices mobilisatrices. Ces lignes renvoient, cette fois, à un projet d'apport informel à l'organisation.

L'efficacité de l'intervention a été vérifiée auprès de 20 cadres dont 7 femmes et 13 hommes. Ils sont âgés entre 54 et 64 ans et proviennent des secteurs financier (n=8) et de la formation (n=12). L'intervention, d'une durée de cinq heures, s'est déroulée en « présentiel » et selon un mode individuel. Cette recherche empirique s'inscrit dans un schéma pré-expérimental : les sujets ne sont pas choisis au hasard; il n'y a pas de groupe témoin.

Les indicateurs quantitatifs sont mesurés à l'aide de *L'Inventaire des préoccupations de carrière* (Dupont, Gingras et Tétreau).

Les analyses statistiques inférentielles (tests T pairés) ne laissent observer aucune différence significative entre le pré-test et le post-test. La petite taille de l'échantillon exige des calculs de correction sévères qui diminuent la possibilité d'observer des résultats significatifs.

Les indicateurs qualitatifs renvoient aux témoignages des sujets. Pour la très grande majorité d'entre eux, l'intervention donne des retombées positives. L'intervention permet de consolider leurs priorités, leurs valeurs de vie au travail, et leurs lignes directrices mobilisatrices. Plusieurs sont même heureux de redessiner leur image professionnelle en intégrant tous les événements récents et prévisibles. L'intervention les amènerait à davantage affirmer leurs caractéristiques propres. D'autres considèrent que l'intervention les stimule à se lancer plus intensément dans l'action.

« Ça m'a permis de revoir mes points d'ancrage avec l'organisation, à revisiter tout ça, à me revoir moi-même. »

« J'ai l'intention de porter un regard neuf sur mes mécanismes d'impact, de vérifier la pertinence de ceux-ci dans le contexte actuel. »

« Ça m'a poussé à me définir et c'est rare dans notre société qu'on nous amène à mettre nos valeurs fondamentales en avant. »

« Ce que j'apprécie beaucoup, c'est que tout ça peut servir aussi de boussole pour mes choix futurs. »

Comment intensifier sa participation informelle à l'organisation dans des conditions de réciprocité respectant les droits et aspirations de la personne de même que les objectifs de l'entreprise? Un des éléments de solution réside, selon nous, dans la définition et le choix judicieux de cette participation informelle que l'on souhaite offrir à l'organisation. Toutefois, des recherches additionnelles sont nécessaires pour vérifier l'efficacité de l'intervention originale proposée, et ce, autant auprès des adultes de divers âges dans la gestion de leur vie professionnelle que des 55 ans et plus, dans leur expérience de poursuite de vie au travail. ❖

<sup>1</sup> La recherche a été réalisée grâce à une subvention du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et à la collaboration de C. Morneau, M. Rousseau, A. L.-Castonguay et M.-É. Langlois.



**Kim adore les maths;  
elle s'en va en sciences.  
Francis, lui, est du genre  
patenteur; il a choisi  
une technique.**

**Ils commencent  
à la prochaine  
session!**

**Et vous, quand commencez-vous?**  
[www.hydroquebec.com/emplois](http://www.hydroquebec.com/emplois)



*Branchée sur la relève!*

## Je veux devenir comptable agréé!

Le rôle primordial que jouent aujourd'hui les CA dans tous les secteurs d'activité ouvre la porte à une foule de possibilités de carrière. Décrocher le titre de CA constitue un avantage considérable pour ceux et celles qui désirent réussir dans le parcours professionnel qui répondra le mieux à leurs aspirations, que ce soit en cabinet, en affaires, en entreprise ou dans la fonction publique.

Ils sont nombreux à l'avoir compris! En 2004 seulement, près de 400 jeunes québécois ont franchi avec succès les trois étapes du cheminement menant à l'obtention du titre de comptable agréé: le Programme de formation professionnelle des CA, le stage en cabinet et l'Évaluation uniforme.

Le **Programme de formation professionnelle** de deuxième cycle est offert par les universités québécoises et s'arrime à un baccalauréat reconnu par l'Ordre des comptables agréés du Québec.



**Le stage** en cabinet distingue les futurs CA des autres experts-comptables. Ce stage rémunéré d'une durée de deux ans constitue une étape importante pour l'acquisition des connaissances et des compétences nécessaires à la réussite du futur CA. De nombreux candidats débutent leur carrière en cabinet dès la deuxième année du baccalauréat. La demande pour des stagiaires CA est de plus en plus forte et, en 2003, la rémunération totale annuelle moyenne accordée aux candidats à l'exercice de la profession de CA dépassait 40 000 \$.

### Claude Gauvin, FCA

Associé, Raymond Chabot Grant Thornton, société en nom collectif de CA  
Président du Conseil,  
Ordre des comptables agréés du Québec

### Sabrina Gauvin, FUTURE CA


Samson Bélair / Deloitte & Touche, S.E.N.C.R.L.

# CA, rien de moins!

**L'Évaluation uniforme** des comptables agréés, communément appelée EFU, est l'étape décisive. Cet examen est reconnu partout dans le monde comme l'un des examens d'admission les plus exigeants. Depuis plusieurs années, les candidats québécois à l'EFU se classent dans le peloton de tête canadien. Avec un tel cheminement, il n'est pas étonnant que le taux de placement des nouveaux CA se situe à près de 100%. La concurrence est plus forte que jamais et les finances des organisations sont scrutées à la loupe. Les nouveaux CA offrent à ces organisations l'expérience et les compétences nécessaires pour améliorer leur performance et assurer la crédibilité de leur information financière.

« J'étais très fier lorsque ma fille m'a annoncé, il y a quelques années, son intention de suivre mes traces et de devenir comptable agréée... car une telle décision représentera beaucoup plus qu'un simple choix de carrière. »

Selon un sondage mené à l'hiver 2004, le salaire annuel moyen des comptables agréés possédant 5 ans d'expérience se situe à près de 66 000\$. Très peu de professionnels reçoivent une telle rémunération dès leurs premières années sur le marché du travail. Les compétences des CA sont plus que jamais recherchées et reconnues et tout indique qu'elles le demeureront. Choisir la profession de CA, c'est se procurer la clé du succès, la clé qui leur ouvre toutes les portes.

 **Comptables  
agréés  
du Québec**

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