

# De l'efficacité de la consultation en OSP

*Le projet de recherche «Voies professionnelles», réalisé au service de consultations de l'Université de Lausanne, a analysé le processus de consultation en orientation pour en décrire les différentes composantes et en cerner les impacts, aussi bien cognitifs que relationnels.*

Koorosh Massoudi  
Jonas Masdonati  
Jérôme Rossier

La complexité du marché du travail et l'insécurité qui caractérise le contexte socio-économique font de la navigation professionnelle une tâche particulièrement délicate. Les exigences physiques du travail d'hier ont laissé la place à de nouveaux types de contraintes psychosociales. Mais, dans ce cadre, que sait-on des ingrédients de l'orientation professionnelle qui contribuent au succès d'une consultation?

## UNE AFFAIRE DE PSYCHOLOGUES?

L'orientation, en matière d'aide au développement personnel et de prévention des risques de précarisation, est-elle capable de répondre aux demandes qui lui sont adressées, et le cas échéant, comment y parvient-elle? Une analyse dérangeante l'a souligné par ce constat: il existe nombre de recherches sur les processus en jeu dans la relation psychothérapeutique, mais si peu qui examinent le conseil en OP en tant que processus. Dans leur ensemble, ces recherches se focalisent sur une évaluation «objective» et ponctuelle de différents programmes d'aide à la gestion de carrière. Ce manque d'intérêt pour recherche orientée sur le processus peut s'expliquer par une dichotomie supposée entre le conseil thérapeutique et le conseil en orientation. D'aucuns remettent en question la nature «psychologique» de l'interaction en jeu dans la consultation en orientation, qu'ils

considèrent comme une intervention brève et rationnelle, exclusivement centrée sur l'évaluation et la documentation, et dès lors dépourvue de processus psychologique sous-jacent. Une telle vision de la pratique de l'orientation nous paraît fortement réductrice et remet en question la composante psychologique de la formation des conseillers. Dès lors, si l'orientation n'est pas une affaire de psychologues, pourquoi donc exiger des futurs conseillers de se former à travers un long parcours aux différentes approches théoriques et autres techniques d'intervention psychologiques? Pourquoi ne pas «automatiser» la profession, en substituant au conseiller un système informatisé capable d'effectuer une évaluation rapide du client en termes de catégories générales d'intérêts et d'aptitudes, puis de lui proposer prestement les informations utiles relatives à sa catégorie?

## L'INCONTOURNABLE FACTEUR TEMPS

Nous estimons que les compétences du conseiller représentent une réelle plus-value pour le succès de l'intervention, et que ces compétences regroupent non seulement un savoir et un savoir-faire, mais aussi un savoir-être indispensable à la relation d'aide. Nous supposons que la consultation en orientation exerce non seulement un effet de réduction des difficultés liées au choix professionnel, mais aussi des re-

tombées positives sur le bien-être tant à court qu'à long terme.

Pour ce faire nous avons suivi un échantillon de 85 personnes (46 femmes et 39 hommes) âgées de 15 à 41 ans, impliquées dans une démarche d'orientation au service de consultation de l'Université de Lausanne. De multiples indicateurs d'effets ont été mesurés à travers une série de quatre à huit entretiens et sur une période d'un an suivant la fin des consultations. Les indicateurs choisis dans ce cadre concernent aussi bien des effets spécifiques de l'intervention examinée, notamment le niveau d'indécision vocationnelle et la satisfaction vis-à-vis des prestations fournies au cours des consultations, que des éléments plus globaux, comme la qualité de l'alliance de travail et le bien-être subjectif du client.

## RÉDUIRE L'INDÉCISION

L'analyse des résultats montre un impact important de la consultation sur les difficultés liées au choix professionnel. Selon le modèle de Gati, Krausz et Osipow (1996), ces difficultés proviennent de trois caractéristiques majeures: le manque de préparation pour exprimer un choix, le manque d'informations nécessaires à la prise de décision, et l'inconsistance des informations détenues. Nous observons une réduction massive de l'indécision des clients qui transitent par le service de consultations. Cette

réduction concerne principalement le niveau d'informations nécessaires à la prise de décision et semble confirmer la pertinence des méthodes mises en œuvre pour aider le client à acquérir des connaissances sur ses caractéristiques individuelles ainsi que sur son environnement. L'objectif majeur de notre service étant d'aider les clients à réaliser un choix professionnel adéquat, il semble cohérent de considérer la réduction de l'indécision comme un indicateur de l'efficacité de l'intervention. Toutefois, nous n'observons pas de changement significatif du degré de préparation des clients. Dans le modèle utilisé, cette préparation est bien décrite comme le fruit d'un travail préalable à la consultation même. Les résultats montrent là une des limites de l'intervention proposée qui ne paraît pas efficace pour une catégorie de clients pas suffisamment prêts ou motivés pour s'impliquer dans une démarche d'orientation. Ce constat semble souligner la pertinence d'une démarche préliminaire et de l'application de techniques motivationnelles lors des premiers entretiens. Outre l'évolution de l'indécision, les participants à l'enquête reportent une amélioration significative de leur bien-être (voir graphique). Cette amélioration ne dépend pas des caractéristiques sociodémographiques telles que l'âge, le sexe ou le niveau d'éducation. Par contre, nous constatons que les

clients qui reportent des problèmes annexes à ceux posés par l'insertion professionnelle (difficultés psychologiques, conflits familiaux, problèmes d'adaptation scolaire) ne s'estiment pas plus satisfaits par leur vie. Face à ce constat, deux pistes de développement se font jour:

- L'élaboration d'instruments d'identification et de diagnostic permettant une vision holistique du contexte de vie, afin de mettre en évidence d'éventuels obstacles à une transition optimale.
- L'intensification des contacts et du travail de réseau avec d'autres professionnels de la relation d'aide, permettant la prise en charge des problématiques annexes en complément de la résolution des difficultés de nature professionnelle.

#### LA RELATION PRÉCÈDE L'INFORMATION

L'examen des différents paramètres qui contribuent à la satisfaction des clients vis-à-vis des prestations fournies nous conduit à une autre observation intéressante: la satisfaction du client est certes corrélée avec la qualité des informations fournies lors des consultations, mais elle semble encore plus fortement influencée par la qualité de la relation tissée entre le client et son conseiller.

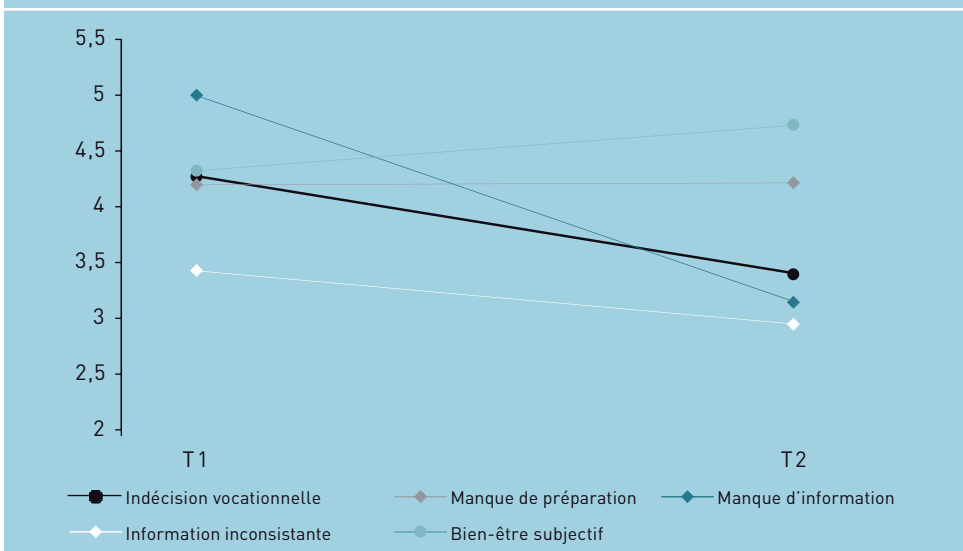
Il semble dès lors que le succès de la consultation dépend aussi bien de facteurs cognitifs que de paramètres affectifs et re-

lationnels, propres à toute interaction entre aidant et aidé.

#### COGNITIF-RELATIONNEL: LE BON LEVIER

On peut considérer que l'indécision vocationnelle, de par sa diminution au cours de la consultation, reflète l'efficacité de la consultation. C'est un indicateur basé sur une mesure fiable et valide (Gati et al., 2000) qui rend compte de la pertinence des interventions cognitives visant à augmenter les connaissances du client, de ses besoins personnels et des exigences de la société. L'alliance de travail représente, elle, un indicateur plus global qui nous informe sur l'adéquation du cadre relationnel dans lequel ces interventions sont menées. Il rend compte de la qualité des échanges, du degré de confiance mutuelle et de l'accord sur les objectifs à poursuivre. Dès lors, il paraît indéniable que les deux types de paramètres – cognitifs et relationnels – représentent des ingrédients complémentaires au succès de la consultation. L'analyse des données longitudinales permet d'examiner les impacts à long terme de la consultation sur le devenir des clients. Il semble en effet impératif de les suivre dans la phase de mise en pratique et de réalisation de leurs décisions afin d'évaluer la pertinence des conseils fournis. Ainsi, nous cherchons à vérifier la stabilité des indicateurs d'efficacité sur une période d'une année suivant la consultation.

### Evolution du bien-être subjectif et de l'indécision vocationnelle au cours de la consultation



#### Références de publication

Le projet longitudinal «Voies professionnelles» a été initié début 2005 au service de consultations psychologiques de l'Université de Lausanne, afin d'évaluer l'impact à court et à long terme de la consultation sur la trajectoire professionnelle des clients. Les résultats préliminaires de l'étude ont été présentés lors du congrès 2006 de l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSEP) à Copenhague. Un article présentant l'ensemble des données récoltées est actuellement en cours de préparation.

**Koorosh Massoudi**, docteur en psychologie, maître assistant à l'Institut de psychologie de l'Université de Lausanne et psychologue conseiller en orientation; Koorosh.Massoudi@unil.ch

**Jonas Masdonati**, docteur en sciences de l'éducation, collaborateur scientifique à l'Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle (ISFPF) et premier assistant à l'Université de Lausanne

**Jérôme Rossier**, professeur assistant à l'Institut de psychologie de l'Université de Lausanne.

**Bibliographie** voir page 31