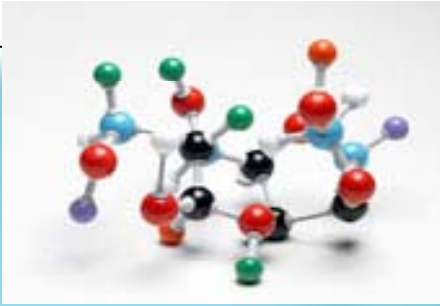




# INDIVIDUALISER L'ACCOMPAGNEMENT EN ORIENTATION PROFESSIONNELLE : ENJEUX ET METHODES

Jean-Luc BERNAUD, Professeur des Universités en psychologie du travail, Laboratoire PSY-NCA, Département de psychologie, Université de Rouen, Rue Lavoisier, 76821 MONT SAINT AIGNAN CEDEX, FRANCE. Courriel : [jean-luc.bernaud@univ-rouen.fr](mailto:jean-luc.bernaud@univ-rouen.fr)

Florence COUTARD, Psychologue du travail à l'AFPA de Rouen, Service d'Orientation Professionnelle, 7 rue des Cateliers, 76800 Saint Etienne du Rouvray, Courriel : [florence.coutard@afpa.fr](mailto:florence.coutard@afpa.fr)



# I- Définitions et enjeux de l'individualisation du conseil

- Enjeux actuels liés à l'évolution des prestations de conseil
- Définition de l'individualisation du conseil



## II- Pourquoi individualiser ?

- 1. répondre à la diversité des demandes de bilan (prise en compte des publics, problématiques et attentes face à l'intervention)
- 2. optimiser: éviter les prestations inutiles et favoriser les prestations utiles
- 3. augmenter l'efficacité des interventions





### III- Les obstacles à l'individualisation

- 1. la nécessité de gérer des flux importants
- 2. la possibilité de disposer de modèles scientifiquement fondés
- 3. les craintes de discrimination



## IV-Contenu individuel



?

- 1. prendre en compte les publics ?
- 2. analyser les demandes
- 3. prendre en compte le fonctionnement individuel (exemple: souffrance psychologique, indécision vocationnelle, styles d'apprentissage)
- 4. tenir compte des dynamiques d'évolution au cours de l'intervention de conseil



# V- Une théorie générale centrée sur la personne: le conseil adaptatif (adaptive counseling)

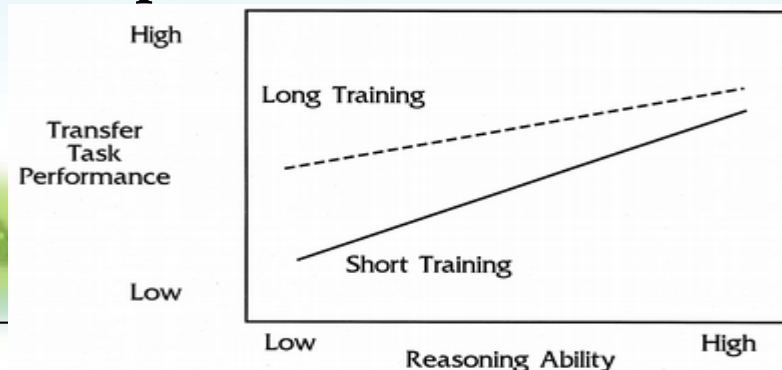




# 1) L'ICT ou étude de l'Interaction Caractéristique-Traitement (variabilité interindividuelle)

Référence: Snow, R.E. (1991). Aptitude-treatment interaction as a framework for research on individual differences in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 59, 205-216.

= vise à mettre en évidence des données pour lesquelles des traitements apparaissent plus ou moins efficaces en fonction des caractéristiques des participants.





# Illustration d'une recherche ICT

Carrein, C., & Bernaud, J.L. (2009, soumis).  
Counselor's non-verbal self-disclosure and fear of  
intimacy during employment counseling: an  
aptitude-treatment interaction illustration. *Journal  
of Career Employment*, 17 pages.





Beaucoup de recherches ont conclu à l'effet positif des révélations de soi du conseiller lors d'activités de conseil (Vandecreek & Angstadt, 1985; Barrett & Berman, 2001; Watkins, 1990). Pour autant, Watkins, Savickas, Brizzi, et Manus (1990) ont montré que les réponses empathiques et les hétéro-révélation ont plus d'effet positifs que les révélations de soi. Multon, Ellis-Kalton, Heppner, et Gysbers (2003) ont étudié la relation entre le nombre de révélations de soi et l'alliance de travail au cours d'entretiens réels de counseling d'orientation. Si les révélations de soi figurent parmi les interventions du conseiller les moins fréquentes, le nombre total de révélations de soi est corrélé négativement ( $r = -.58$ ) à l'alliance de travail évaluée à la fin des sessions. Bernaud et Leblond (2005), en utilisant un enregistrement audio d'un entretien de conseil en orientation, concluent qu'on ne peut départager la condition « avec » de celle « sans » révélation de soi quand on examine leurs effets sur l'évaluation du conseiller et les intentions de consultation

Bernaud, J.L., & Leblond, S. (2005). Qu'apporte le concept de « révélation de soi » dans la conduite de l'entretien d'orientation professionnelle ? *Risorsa Uomo, Rivista di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione*, 11, 25-45.



Toutes les études menées précédemment concernent les révélations de soi « langagières » mais aucune ne s'est intéressée aux révélations de soi dites « non verbales ». Par ailleurs très peu ont pris en compte la personnalité des clients comme effet modérateur.

- 1- Quelle est l'influence des révélations de soi non verbales sur les clients d'une relation d'aide à l'orientation professionnelle ?
- 2- Conformément aux recherches antérieures, nous pensons que l'effet de ces révélations dépendra du niveau de crainte de l'intimité, autrement dit, nous faisons l'hypothèse qu'une interaction aptitude-traitement sera observée.



## PARTICIPANTS

Les participants ont été recrutés parmi les élèves d'un lycée classique d'une région ouest de la France.

- Divisés en 3 groupes quasiment équivalents (respectivement 34, 33 et 27 participants), 94 individus (39 hommes, 55 femmes,  $M_{age} = 17.67$  ans,  $SD = 0.71$  ; étendue 17-20 ans) ont participé à l'ensemble de l'expérience.

Parmi ces participants, la plupart (84.04 %) ont déjà rencontré un conseiller d'orientation et parmi ceux en ayant rencontré un, 43.03 % se sont déclarés satisfaits de la prestation reçue



## MATERIEL

- Phase de pré-enquête auprès de 10 étudiants universitaires issus de différentes spécialités: Indiquer quels sont, dans un contexte de conseil en orientation, les objets ou éléments qui dévoilent des informations personnelles sur le conseiller.
- Séquence vidéo de 8 minutes, qui a été filmée pour cette recherche en recrutant une conseillère d'orientation expérimentée qui a une formation universitaire en counseling psychology et qui est face à une étudiante
- Une fois la séquence filmée, un montage vidéo à l'aide du logiciel « Adobe After Effects » a permis de construire trois films indépendants selon les conditions expérimentales, en intégrant des éléments repérés comme pertinents lors de la pré-enquête : le film sans révélation de soi non verbale (condition A) comporte un mur jaune sur lequel sont affichés des papiers professionnels qui ont été colorés artificiellement afin d'agréments le bureau et rendre la charge cognitive comparable avec les autres conditions; le film avec révélation de soi non-verbale modérée (condition B) comporte, sur le côté, l'affiche d'une œuvre d'art, un tableau de Picasso (Baigneuse assise au bord de la mer, datant de 1930) ; le film avec révélation de soi non-verbale manifeste (condition C) comporte, outre l'affiche d'œuvre d'art, quatre photos que l'on devine comme étant ceux des enfants de la conseillère.





Condition A: sans révélation de soi non verbale



Condition B: avec révélation de soi non-verbale  
modérée





Condition C: révélation de soi non-verbale  
manifeste

## Instruments



### Crainte de l'intimité

L'échelle de crainte de l'intimité FIS (*Fear of intimacy scale*) de Descutner et Thelen (1991), choisie comme modérateur, a fait l'objet d'une adaptation française spécifique pour cette recherche. Composée de 35 items, elle évalue l'anxiété à partager des informations intimes avec une personne (exemple d'item: *I would be afraid that O would be more invested in the relationship than I would be*). Sur le présent échantillon (N=94), le coefficient  $\alpha$  de Cronbach est de .87. Les scores observés varient entre 40 et 125 (M = 81.84, SD = 19.36), ces résultats étant très proches des valeurs américaines ; de même, comme dans l'étude d'origine, on n'observe pas de différences entre les hommes et les femmes ( $t(1,92) = 0.06$  ; N.S.).

## Instruments



L'échelle CRF (Counseling Rating Form) a été développée en s'inspirant du travail de Barak et Lacrosse (1975) et de Corrigan et Schmidt (1983). 12 items ont été produits en s'appuyant sur les facettes identifiées dans la littérature: l'expertise (exemple: « la conseillère maîtrise ses outils de travail »), l'attirance (« la conseillère inspire de la sympathie ») et la loyauté (« la conseillère tient ses engagements »). Le coefficient  $\alpha$  de Cronbach sur l'échantillon français (N=94) est de .87. L'analyse factorielle en composantes principales permet d'identifier 2 facteurs après rotation qui sont l'attractivité (6 items, 28.58% de variance expliquée,  $\alpha = .82$ ) et l'expertise (3 items, 24.04% de variance expliquée,  $\alpha = .74$ ).

# METHODOLOGIE



Déroulement des passations ( $\sim$  30 minutes):

Étape 1: Visionnage de la vidéo de 8 minutes représentant le premier entretien d'un BCA.



Étape 2: Évaluation du professionnel (CRF-S de Corrigan et Schmidt, 1983).



Étape 3: Âge, sexe, profession des parents...



Étape 4: Échelle de la crainte de l'intimité (FIS de Descutner et Thelen, 1991)

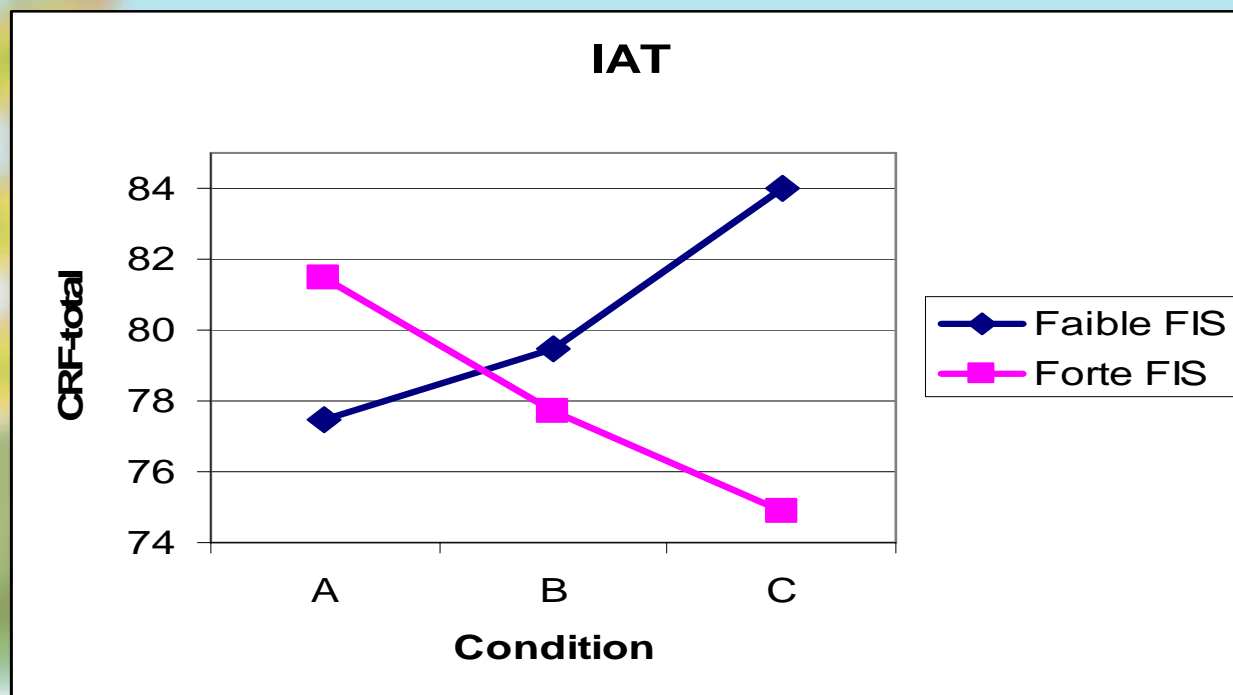


	Groupe A, sans révélation de soi		Groupe B, révélation de soi modérée		Groupe C, révélation de soi manifeste	
	Men N=13	Women N=21	Men N=15	Women N=18	Men N=11	Women N=16
<i>Echelle CRF- total</i> <u>M</u> <u>SD</u>	76.62 10.83	82.24 12.38	74.80 20.33	81.78 16.45	75.55 13.01	83.56 12.46
<i>Echelle CRF- attractivité</i> <u>M</u> <u>SD</u>	37.46 8.17	41.86 7.90	38.33 10.12	39.50 10.21	36.18 7.92	41.63 7.52
<i>Echelle CRF- expertise</i> <u>M</u> <u>SD</u>	21.54 3.71	22.00 3.87	19.53 6.30	22.56 2.50	21.09 3.67	22.00 2.68





	Condition A versus Condition B					Condition A versus condition C				
	B	Se B	95% CI	$\beta$	R <sup>2</sup>	B	Se B	95% CI	$\beta$	R <sup>2</sup>
CRF-total										
Etape 1										
FIS	-0.27	2.07	-4.41, 3.86	-.02		-3.53	1.60	-6.73, -0.32	-.28	
Condition	-1.58	3.88	-9.32, 6.16	-.05	.00	-0.38	3.13	-6.64, 5.87	-.02	.08
Etape 2										
FIS x condition	-0.09	0.22	-0.53, 0.35	-.28	.00	-0.37	0.16	-0.70, -0.04	-1.51	.15*







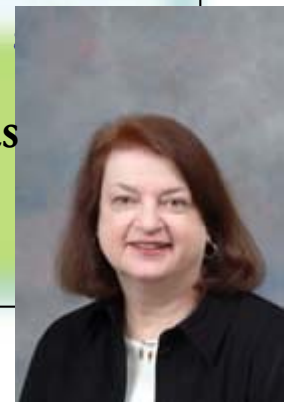
## Une Typologie des problèmes de carrière rencontrés par les participants selon Multon, Wood & Heppner (2007) (étude portant sur 278 adultes de 18 à 69 ans)

4 clusters sont observés:

- Cluster 1 (32%) ont une bonne santé mentale et sont prêts à affronter une transition. Ils ont besoin d'information sur eux-mêmes et le monde du travail. Ils ont tendance à être indécis face aux situations où il faut trancher.
- Cluster 2 (16%) ont aussi une bonne santé mentale et sont prêts pour des transitions. Néanmoins ils semblent plus décidés et moins en attente d'information que les sujets du cluster 1.
- Cluster 3 (18%) ont des difficultés psychologiques, sont instables, dépendants des autres dans leurs décisions, et ont besoin d'aide pour clarifier leurs intérêts
- Cluster 4 (34%) présentent aussi des difficultés psychologiques, un niveau d'indécision élevée, manque d'informations, mais sont davantage prêts à affronter les situations de transition.



Karen MULTON  
University of Kansas



Multon, K.D., Wood, R., Heppner, M.J., & Gysbers, N.C. (2007).  
A cluster-analytic investigation of subtypes of adult career  
counseling clients: toward a taxonomy of career problems. *Journal  
of Career Assessment*, 15, 66-86.



# Convergence avec des études professionnelles



**Le bilan de compétences à La Réunion : Quels impacts dans le parcours personnel et professionnel du bénéficiaire ? (étude du CARIF Réunion, 2006)**

<http://www.runformation.org/vae/bdcimpact.pdf>

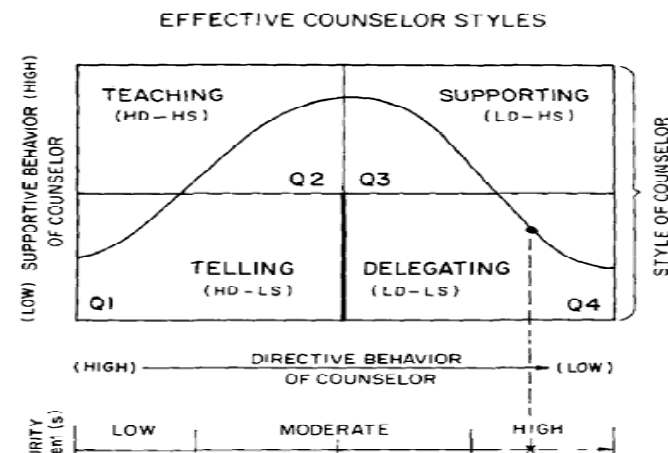
« Les axes et propositions vers une démarche qualité:

- Une réflexion devrait s'ouvrir sur la pratique du travail en groupe : Faut-il généraliser la pratique du travail en groupe ? **Comment définir les situations où cette pratique devrait s'imposer ?**
- Une réflexion sur la question de la durée du bilan est nécessaire : **durée uniforme ou durée variable en fonction de la nature de la demande et des objectifs à atteindre ?**
- Il conviendrait d'ouvrir une réflexion sur la manière d'adapter plus finement la pratique du bilan dans l'élaboration de ses objectifs et la définition de ses contenus, en fonction de la spécificité des besoins du bénéficiaire. Ce qui renvoie à travailler la question fondamentale de l'analyse de la demande.

**Il est donc nécessaire de réfléchir à la différenciation des pratiques en fonction des attentes des demandeurs de bilans. »**

## 2) La théorie développementale du conseil adaptatif (variabilité intraindividuelle)

Le terme a été proposé initialement par George Howard (1986) dans le champ de la psychothérapie: il s'agit d'un modèle selon le quel le conseil psychologique est considéré comme un processus au cours duquel le participant est aidé dans l'atteinte d'un niveau de maturité développementale. Le conseiller, dans cette optique, choisit le style d'intervention le plus adapté à la phase de développement du client en s'appuyant sur deux critères: le niveau de soutien et la directivité.





## La théorie développementale du conseil adaptatif

Le modèle a été appliqué avec un certain succès au domaine du conseil en carrière:

Anderson, M.Z., & Tracey, T.J. (1995). Application of adaptive counseling and therapy to career counseling. *Journal of Career Assessment*, 3, 75-88.

### Résultats observés:

- Corrélation négative entre le niveau de développement et la préférence pour un conseiller directif,
- Corrélation en U inversé entre le niveau de développement et la préférence pour un conseiller qui soutient.





# Comment individualiser dans l'esprit du Conseil Adaptatif ?

Le modèle d'intervention du conseil adaptatif peut être défini comme « *une ingénierie de l'intervention de conseil en carrière qui, sur la base des connaissances scientifiques, prend en compte (1) les caractéristiques de la personne prise en charge et (2) son évolution probable ou observée au cours de l'intervention. Le conseil adaptatif porte sur l'architecture méthodologique du conseil ainsi que sur l'ajustement postural du professionnel et ses réactions adaptées face aux incidents critiques* »





# En conclusion: quelles priorités viser pour l'individualisation du conseil ?

- Développer les recherches sur le modèle du *conseil adaptatif* permettant de trouver les voies d'optimisation de l'efficacité du conseil en orientation
  - Inciter au *Conseil Adaptatif* dans les textes légaux et cahiers des charges des prestations de conseil
- Assortir de financements les structures qui prennent en compte la diversité et qui adaptent leurs méthodes de conseil et d'intervention
- Encourager les formations prenant compte la question de la variabilité (inter et intraindividuelle)

