

INDICATEURS COMMUNS : TRANSFORMER LA CULTURE D'ÉVALUATION DES SERVICES EN EMPLOYABILITÉ

Recherche au Québec : Rapport N° 4

Rapport final de recherche

Guylaine Michaud, Ph.D., c.o.

Réginald Savard, Ph.D., c.o.

Liette Goyer, Ph.D., c.o.

Sylvain Paquette, M. Éd., c.o.

Dominic Prévost, M. Sc., c.o.



en collaboration avec le



Un projet du Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière
fondée sur les données probantes



Remerciements

Les auteurs désirent remercier Ressources humaines et Développement des compétences du Canada (RHDC) pour son soutien financier à ce projet.



Direction scientifique du projet	Guylaine Michaud Réginald Savard Liette Goyer
Coordination du projet	Sylvain Paquette
Auteurs et auteurs du rapport	Guylaine Michaud Réginald Savard Liette Goyer Sylvain Paquette Dominic Prévost Équipe de recherche sur les transitions et l'apprentissage en collaboration avec le Collectif de recherche en counseling et développement de carrière
Soutien à la collecte de données	Dominic Prévost Sophie Mailhot Francis Milot-Lapointe Myriam Poirier Les personnes intervenantes qui ont participé à la recherche
Traitement des données	Sylvain Paquette
Consultation statistique	Sylvain Bourdon Gaétan Daigle François Côté, B.Sc.
Révision linguistique	Jocelyn Bérubé
Directrices du projet	Lynne Bezanson, Directrice générale, FCDC Céline Renald, Conseillère principale, FCDC
Coordination de GDRC	Lynne Bezanson



Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Lynne Bezanson, Directrice générale
Fondation canadienne pour le développement de carrière
202 – 119 avenue Ross
Ottawa, ON K1Y 5G3 CANADA
courriel : l.bezanson@ccdf.ca

Michaud, G., Savard, S., Goyer, L., Paquette, S. et Prévost, D. (2013). *Indicateurs communs : Transformer la culture d'évaluation des services en employabilité. Rapport de recherche de l'expérimentation au Québec*. Sherbrooke : Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA) et Collectif de recherche en counseling et développement de carrière (CRCDC), Université de Sherbrooke.

TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX	9
LISTE DES FIGURES.....	11
1. FAITS SAILLANTS	13
2. RAPPEL DE LA PROBLEMATIQUE.....	17
3. CADRE D'ANALYSE.....	19
3.1 CADRE D'ÉVALUATION DU GDRC.....	19
3.2 DIMENSIONS DE L'EMPLOYABILITE.....	21
4. OBJECTIFS SPECIFIQUES A L'EXPERIMENTATION QUEBECOISE	23
5. METHODOLOGIE	24
5.1 POSITIONNEMENT PARADIGMATIQUE.....	24
5.2 DEONTOLOGIE ET ETHIQUE.....	24
5.3 VUE D'ENSEMBLE DE LA METHODE DE DEVELOPPEMENT D'OBJET OU D'OUTIL.....	26
5.4 DEVELOPPEMENT D'OUTIL : ETAPES INITIALES	29
5.4.1 Analyse de l'outil, I : conceptualisation.....	29
5.4.1.1 Revue de littérature.....	30
5.4.1.2 Discussions au sein de l'équipe de chercheurs	32
5.4.1.3 Groupes de discussion	33
5.4.1.4 Questionnaire pour les personnes intervenantes.....	33
5.4.2 Analyse de l'outil, II : modélisation.....	34
5.4.2.1 Élaboration d'une liste préliminaire d'indicateurs	34
5.4.2.2 Conceptualisation des fonctions souhaitées	37
5.4.3 Préparation, I et II : élaboration de stratégies alternatives de réalisation et évaluation des stratégies par simulation.....	38
5.4.4 Préparation, III : choix et construction du prototype	40
5.5 COLLECTE DE DONNEES POUR LA MISE AU POINT.....	40
5.5.1 Temps de mesure des indicateurs du prototype	40
5.5.2 Liste d'indicateurs du prototype	41
5.5.2.1 Intrants	41
5.5.2.2 Processus	44
5.5.2.3 Résultats	46
5.5.3 Questionnaires de validation.....	48
5.5.3.1 Évaluation de l'estime de soi.....	48
5.5.3.2 Sentiment d'efficacité personnelle	49
5.5.3.3 Stratégies d'adaptation au stress.....	49

5.5.4	Groupes de discussion.....	50
5.6	DEROULEMENT DE L'ESSAI D'IMPLANTATION.....	50
5.6.1	Entrée sur les terrains de recherche.....	51
5.6.2	Formation à l'utilisation de l'outil en ligne	52
5.6.3	Déroulement de l'intervention	52
5.7	ÉCHANTILLON	54
5.7.1	Organisations et contexte socioéconomique	54
5.7.2	Personnes intervenantes	59
5.7.3	Personnes participantes	62
5.7.3.1	Échantillon global.....	63
5.7.3.2	Sous-échantillon pour les questionnaires indépendants de l'outil en ligne.....	73
5.8	METHODE D'ANALYSE DES DONNEES	75
5.8.1	Données qualitatives	75
5.8.2	Données quantitatives	76
6.	RESULTATS DE L'ETUDE.....	79
6.1	ADAPTATIONS - MODIFICATIONS.....	79
6.1.1	Indicateurs et fonctions exclus du prototype.....	79
6.1.1.1	Fonctions exclues	80
6.2	EXPERIENCE DES PERSONNES UTILISATRICES	81
6.2.1	Pendant les terrains de recherche	82
6.2.1.1	Principaux commentaires de l'ensemble des personnes utilisatrices.....	82
6.2.2	Commentaires positifs et critiques constructives recueillis en groupes de discussion.....	83
6.2.2.1	Retombées pour l'intervention	86
6.2.2.2	Recommandations pour une implantation élargie	87
6.3	ÉVALUATION, II : COMPARAISON DES MESURES	90
6.3.1	Résultats obtenus avec l'outil en ligne.....	91
6.3.2	Résultats obtenus aux questionnaires validés	94
6.3.3	Comparaison des indices.....	96
6.3.4	Sommaire des résultats pour les mesures de comparaison	103
6.4	EXEMPLES D'ANALYSES POSSIBLES.....	104
6.4.1	Régression logistique	104
6.4.1.1	Sous-échantillon 2	105
6.4.1.2	Variable dépendante et variables indépendantes retenues.....	106
6.4.1.3	Statistiques descriptives	107
6.4.1.4	Analyses bivariées.....	108
6.4.1.5	Indice d'effets intermédiaires : l'inclusion des indicateurs de progrès	111
6.4.1.6	Résultats de la régression logistique.....	115

6.4.2	Analyse thématique de la mise en mouvement.....	116
7.	INTERPRETATION ET DISCUSSION DES RESULTATS.....	120
7.1	LES CATEGORIES D'INDICATEURS COMMUNS ET LE MODELE DU GDRC	121
7.2	SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ETUDE EN LIEN AVEC LE DEVELOPPEMENT DE L'OUTIL	121
7.2.1	Les indicateurs d'état de la situation.....	122
7.2.1.1	Les caractéristiques de la personne intervenante : un indicateur important.....	122
7.2.1.2	Une relation significative... pas vraiment	123
7.2.1.3	Des données inutiles ou à transformer?.....	129
7.2.2	Les indicateurs de progrès : un vent de nouveauté et de transformation	135
7.2.2.1	Un espace de réflexion favorable au développement de la compétence	136
7.2.2.2	Six indicateurs communs crédibles	138
7.2.2.3	Des indicateurs de progrès plus liés aux dimensions de l'employabilité.....	139
7.2.2.4	Une exploitation « écologique » des données	141
7.2.3	Les indicateurs d'effets ultimes : l'importance et les nuances dans l'atteinte des objectifs	144
7.3	L'INTERRELATION DES INDICATEURS COMMUNS ET DES TYPES D'ANALYSE : UN CHANGEMENT DE PARADIGME	145
7.4	LES AVANTAGES ET LES RISQUES DE L'IMPLANTATION D'UN OUTIL EN LIGNE	148
7.4.1	Conditions de la poursuite du développement et de l'implantation de l'outil	156
8.	CONCLUSIONS, LIMITES ET RECOMMANDATIONS FINALES.....	159
8.1	CONCLUSIONS	159
8.2	LIMITES DE LA RECHERCHE.....	159
8.3	RECOMMANDATIONS POUR LA RECHERCHE	160
8.3.1	Pour des analyses statistiques supplémentaires	161
8.3.2	Importance de la phase de mise au point	161
	RÉFÉRENCES	165
ANNEXE A	LETTRE D'INFORMATION ET FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES PERSONNES PARTICIPANTES...	172
ANNEXE B	MODALITES DE TRANSMISSION ET DE CONSERVATION DE DONNEES DE LA FIRME GGI	175
ANNEXE C	PREMIERE LISTE D'INDICATEURS À LA SUITE DE LA REVUE DE LITTERATURE	177

ANNEXE D	GUIDE D'ENTRETIEN DE GROUPE.....	184
ANNEXE E	LETTRÉ D'INFORMATION ET FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES PERSONNES INTERVENANTES.	186
ANNEXE F	INDICATEURS LIES A LA PERSONNE INTERVENANTE.....	190
ANNEXE G	DEROULEMENT DE LA RECHERCHE SUR LE TERRAIN.....	191
ANNEXE H	PLAN D'ENTREE DE DONNEES.....	194
ANNEXE I	INFORMATIONS DEMOGRAPHIQUES DE LA PERSONNE PARTICIPANTE.....	201
ANNEXE J	QUESTIONNAIRES DE VALIDATION BASES SUR LE WEB	205
ANNEXE K	INDICATEURS EXCLUS DU PROTOTYPE	210
ANNEXE L	ÉQUIVALENCE DES SOUS-ECHANTILLONS SELON LES TEMPS DE PASSATION.....	215
ANNEXE M	CANEVAS DE L'OUTIL EN LIGNE DESIRE	216

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Organisation du rapport selon la méthode de développement d'objet	28
Tableau 2	Catégories et sous-catégories des variables retenues pour la revue de la littérature	32
Tableau 3	Types d'indicateurs communs.....	36
Tableau 4	Indicateurs du prototype : intrants (région et personne intervenante).....	42
Tableau 5	Indicateurs du prototype : intrants (information démographique de la personne participante)	43
Tableau 6	Indicateurs du prototype : processus	45
Tableau 7	Indicateurs du prototype : résultats	47
Tableau 8	Contexte des organisations participantes	56
Tableau 9	Degré d'adéquation des ressources régionales.....	57
Tableau 10	Distribution des organismes participants	59
Tableau 11	Distribution du groupe de personnes intervenantes (1).....	60
Tableau 12	Distribution du groupe de personnes intervenantes (2).....	61
Tableau 13	Distribution du groupe de personnes participantes, généralités	63
Tableau 14	Distribution du groupe de personnes participantes, caractéristiques personnelles (1)	64
Tableau 15	Distribution du groupe de personnes participantes, caractéristiques personnelles (2)	65
Tableau 16	Distribution du groupe de personnes participantes, caractéristiques liées à la situation d'emploi.....	67
Tableau 17	Autres caractéristiques des personnes participantes.....	68
Tableau 18	Références offertes aux personnes participantes en cours de démarche	69
Tableau 19	Distribution de la situation des personnes participantes au moment de l'évaluation finale (tf).....	70
Tableau 20	Distribution des personnes participantes en emploi, en formation ou en projet au moment de l'évaluation finale (tf).....	70
Tableau 21	Degré d'adéquation de l'emploi, de la formation au moment de l'évaluation finale (tf).....	72
Tableau 22	Distribution du sous-échantillon 1, t_i (si non spécifié), ensemble des organismes.....	74

Tableau 23	Évolution de trois indices (estime de soi, SEP, stratégies d'adaptation), perspective personne intervenante	93
Tableau 24	Évolution des construits mesurés par des questionnaires validés, perspective personne participante	94
Tableau 25	Anovas comparant les scores moyens aux évaluations initiale (ti) et finale (tf) sur trois indices	98
Tableau 26	Distribution de l'échantillon selon le nombre d'interventions reçues durant la collecte de données	105
Tableau 27	Distribution du sous-échantillon 2 selon la variable dépendante	106
Tableau 28	Distribution du sous-échantillon 2, variables catégorielles.....	107
Tableau 29	Distribution du sous-échantillon 2, variables continues.....	108
Tableau 30	Analyse de variance de l'effet des années d'expérience de la personne intervenante sur le résultat de la démarche.....	108
Tableau 31	Chi carré comparant les types de démarches reçues sur la variable dépendante.....	110
Tableau 32	Tests-t indépendants comparant le résultat de l'intervention sur différentes variables	110
Tableau 33	Évolution des indicateurs de progrès	111
Tableau 34	Distribution du sous-échantillon 2 selon le type d'écart entre les scores finaux et initiaux.....	113
Tableau 35	Avantages et risques pour les acteurs du domaine de l'employabilité.....	150
Tableau 36	Indicateurs non-retenus : intrants	211
Tableau 37	Indicateurs non-retenus : processus.....	213
Tableau 38	Indicateurs non-retenus : résultats.....	214
Tableau 39	Description des stratégies d'adaptation au T1.....	215
Tableau 40	Description des stratégies d'adaptation au T2.....	215

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Cadre de référence de la planification et de l'évaluation de l'intervention	20
Figure 2	Les phases et les étapes du développement d'objet (adaptation de (Van der Maren, 1996), p. 180).....	27
Figure 3	Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice d'estime de soi	99
Figure 4	Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de SEP	100
Figure 5	Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de stratégies d'adaptation centrées sur le problème.....	101
Figure 6	Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de stratégies d'adaptation centrées sur les émotions.....	102
Figure 7	Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de recherche de soutien social.....	103
Figure 8	Comparatif des différents indices pondérés	103
Figure 9	Interrelations entre indicateurs, analyses et résultats	146
Figure 10	Phase de la mise au point (Van der Maren, 1996, p. 180).	162

1. FAITS SAILLANTS

Les résultats de l'étude permettent d'éclairer comment l'implantation d'un outil en ligne basé sur le modèle d'évaluation du GDRC peut contribuer à la transformation de la culture de l'évaluation dans les services d'employabilité au Canada.

- **L'identification de 3 catégories d'indicateurs communs.** Ces indicateurs d'états de la situation, de progrès sur les processus déclenchés par les divers types d'intervention et d'effets ultimes sur l'atteinte des objectifs liés aux cinq domaines de l'employabilité apportent des bases de discussion solide pour la poursuite du développement de la connaissance et de la pratique concernant l'évaluation de l'intervention en développement de carrière.
- **Une confirmation du potentiel d'un outil en ligne pour évaluer et suivre les divers effets des interventions et services de manière crédible à partir du modèle d'évaluation du GDRC.** L'interprétation des résultats de l'étude démontre le potentiel de l'ensemble des indicateurs contenu dans l'outil en ligne afin de répondre à notre question : pour qui, quand, comment, où, pourquoi, avec qui, dans quel contexte et avec quels résultats? Toutefois, il y a des adaptations à faire dans la structure et le contenu du logiciel pour arriver à recueillir des données permettant de faire différentes analyses afin de répondre de manière satisfaisante à cette question.
- **Les indicateurs de progrès : un vent de nouveauté et de transformation.** Centrés sur les processus d'intervention et de développement des compétences des personnes intervenantes, ces indicateurs «écologiques» prometteurs pour l'augmentation de l'efficacité des services, pourraient contribuer de manière importante à la transformation de la culture d'évaluation dans les services d'employabilité. Les résultats de l'étude nous permettent de conclure à la crédibilité de six des sept indicateurs de progrès (évalué en continu tout au long du processus) expérimentés dans l'étude. Le sentiment d'efficacité personnelle (SEP), l'engagement, l'alliance de travail, l'estime de soi, l'autogestion (stratégie d'adaptation) et la conscience de soi.
 - Le SEP est l'indicateur le plus valide avec une consistance interne très satisfaisante et une concordance élevée entre les évaluations des personnes intervenantes avec l'outil en ligne et les évaluations des personnes participantes avec un test standardisé.
 - L'estime de soi est un indicateur très crédible avec une consistance interne très satisfaisante avec une concordance très élevée entre les évaluations finales des personnes intervenantes avec l'outil en ligne et des personnes participantes avec un test standardisé.
 - Pour l'indicateur d'autogestion (stratégies d'adaptation) l'indice de consistance interne est satisfaisant mais sans concordance avec les évaluations effectuées avec le test standardisé et l'outil en ligne.

- Pour l'alliance de travail, l'engagement et la conscience de soi, les indices de consistance internes sont très satisfaisants.

➤ **Contenu de l'outil**

Les résultats de l'étude confirment l'intérêt de développer un outil qui permette à la fois de suivre l'évolution de certaines variables considérées comme importantes dans le développement de l'employabilité (indicateurs de progrès), et d'évaluer l'atteinte des objectifs établis dans le cadre de la démarche en fonction des besoins des cinq dimensions d'employabilité (indicateurs ultimes). En ce qui concerne les éléments du contexte (indicateurs d'état), le contenu de l'outil devrait être plus près des termes utilisés par les organismes pour désigner leurs services, et permettre d'entrer les variables du contexte qui leur paraissent significatives permettant de mieux évaluer les effets de leurs interventions sur les différents indicateurs.

➤ **Programmation de l'outil en ligne**

Un des constats majeurs est l'importance de programmer l'outil de manière à ce qu'il soit adapté aux utilisateurs (ex. : interface conviviale (*user friendly*), navigation simplifiée) et aux fondements théoriques du modèle d'évaluation du GDRC. En effet, afin de se conformer à ce modèle, il aurait fallu avoir des fonctions permettant de croiser les différentes données recueillies afin d'apporter plus d'éléments de réponses à la question : avec qui, dans quel contexte, avec quels types de services obtenons-nous de tels résultats? Dans le cadre de l'étude, les résultats obtenus dans ce sens ont été produits par les analyses de l'équipe de la recherche et non par l'outil. Cet aspect devrait être intégré avec une expertise en statistiques et en programmation afin que l'outil puisse produire le maximum de rapports d'évaluation envisagés initialement dans le cadre de cette étude à partir du modèle du GDRC.

➤ **L'évaluation selon le modèle du GDRC : un changement de paradigme**

- L'implantation d'un outil d'évaluation basé sur le modèle du GDRC nous fait passer d'une perspective linéaire de liens de cause à effet et de justification avec le fardeau de la preuve aux seuls organismes (« *prove it works* ») à une perspective qui tient compte de la dynamique complexe de divers indicateurs et de l'incertitude quant aux résultats finaux partagés entre tous les acteurs impliqués dans les services d'employabilité (praticiens,

gestionnaires, décideurs politiques et chercheurs), et ce, compte tenu du contexte dans lequel se font les interventions.

- Le principal constat de cette étude est qu'il serait périlleux d'évaluer les services en développement de carrière à partir des seules analyses statistiques. À notre avis, il est en effet nécessaire d'effectuer des croisements de catégories d'indicateurs communs et de types d'analyses pour atteindre le niveau de complexité auquel prétend le modèle du GDRC avec ses fondements théoriques.

➤ **Les principales retombées de l'utilisation de l'outil**

- Le développement des compétences en intervention par l'augmentation de la capacité à suivre les indicateurs de progrès complexes.
- L'exploitation plus large de l'ensemble des informations recueillies par diverses méthodes pour évaluer la situation du client au cours de la démarche, à des fins d'évaluation des effets sur des indicateurs de progrès ou autres indicateurs.
- L'augmentation de la conscience des effets de ses interventions sur la personne participante et de l'importance de son adhésion aux tâches proposées.
- Un sentiment de reconnaissance de la complexité de l'intervention (personnes participantes) et de l'offre de services (personnes gestionnaires) en employabilité.

➤ **Conditions de la transformation de la culture de l'évaluation**

- Les résultats de l'étude confirment la pertinence sociale et scientifique de développer et d'implanter un outil d'évaluation en ligne ayant un canevas basé sur le modèle d'évaluation du GDRC dans les services de développement de l'employabilité au Québec.
- Les résultats de l'étude démontrent qu'il est possible de structurer l'outil en fonction des mêmes indicateurs communs (états, progrès et ultimes) mais l'outil en ligne doit refléter les pratiques et les contextes de pratique qui diffèrent grandement d'une province à l'autre. Ce résultat est d'ailleurs tout à fait cohérent avec le modèle du GDRC.
- La transformation de la culture de l'évaluation souhaitée par le développement et l'implantation d'un outil en ligne doit respecter plusieurs conditions notamment de considérer les avantages et les risques pour les diverses catégories d'acteurs du domaine de l'employabilité. Il importe d'agir avec une grande prudence et ne pas sous-estimer les conséquences potentiellement négatives sur la santé mentale de l'implantation d'un outil d'évaluation du travail.

➤ **Forces et limites méthodologiques de l'étude**

- La méthode utilisée dans cette recherche a permis de documenter de manière précise les différentes étapes qui ont mené à l'étude des différents types d'indicateurs.
- Le recours à des mesures externes par questionnaires standardisés augmente la crédibilité des autoévaluations réalisées par les personnes intervenantes.
- Le croisement de données quantitatives et qualitatives, notamment par le recours à des groupes de discussion à divers temps de la recherche, permet d'arriver à des résultats plus probants.
- La visée exploratoire de cette étude permet de formuler des constats et des recommandations importants pour en arriver éventuellement à la validation d'un outil en ligne pour mesurer les indicateurs d'effets des interventions en employabilité.

Limites

- La grande quantité de données manquantes a réduit la puissance statistique et les possibilités d'analyses multivariées qui auraient permis de mieux rendre compte de l'interrelation complexe des indicateurs sur les résultats.
- Le temps pour effectuer cette étude a eu un effet à la fois sur la qualité de la programmation et la collecte de données. En fait, on peut dire qu'on a franchi une étape très importante pour mesurer les effets de l'intervention, mais il nous reste du chemin à parcourir pour qu'on soit en mesure de dire que l'outil en ligne peut être utilisé d'une manière à bien représenter ce qui est fait par les intervenants en employabilité.

2. RAPPEL DE LA PROBLEMATIQUE

Depuis 2004, le Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes (GDRC)¹ a mené plusieurs projets en lien avec son mandat². Un cadre d'évaluation contextualisé au domaine du développement de carrière a été réalisé (Baudouin *et al.*, 2007) et des études empiriques ont été menées (Beaudoin, 2010; Borgen *et al.*, 2010; Goyer, 2010; Michaud, Savard, Leblanc et Paquette, 2010; Michaud, Savard, Paquette et Lamarche, 2011; Savard et Paquette, 2012a; Savard et Paquette, 2012b). Des articles ont aussi été publiés (en plus de ceux déjà cités : Magnusson et Lalande, 2005; Michaud et Savard, 2012) et de nombreuses conférences ont été prononcées sur les plans national et international. Les résultats des études empiriques menées par le GDRC permettent de constater l'efficacité de différents types d'intervention en développement de carrière. Ces études ont aussi permis de constater les forces et les points à améliorer du cadre d'évaluation élaboré par le GDRC afin de recueillir des données probantes dans le domaine. Dans son mandat, le groupe vise également à répondre aux besoins identifiés lors d'une enquête menée, entre autres, auprès de personnes intervenantes et des gestionnaires en développement de carrière dans plusieurs provinces du Canada (Magnusson et Lalande, 2005). Parmi ces besoins se dégage celui d'être mieux outillés pour documenter non seulement les effets dits ultimes de leurs interventions, tels que le retour en emploi ou aux études, mais aussi des effets dits intermédiaires (ex. : augmentation du sentiment d'efficacité personnelle, de l'estime de soi, amélioration des habitudes de vie, etc.), et ce, avec des instruments validés empiriquement. Ainsi, ce projet de recherche veut contribuer à transformer la culture de l'évaluation en enrichissant les méthodes actuelles d'évaluation des effets des interventions. À ces méthodes, centrées principalement sur des indicateurs permettant de documenter les effets ultimes, on propose d'ajouter une méthode d'évaluation en continu des indicateurs intermédiaires pertinents à documenter dans le cadre des interventions en développement de carrière. Si les indicateurs d'effets ultimes sont bien connus, les indicateurs intermédiaires communs aux différentes interventions ne

¹ Consulter le site du Groupe à l'adresse suivante : <<http://www.crwg-gdrc.ca/index.html>>

² <http://www.crwg-gdrc.ca/crwg/index.php/about-us_fr/mandat?lang=fr>

sont pas encore clairement identifiés dans la littérature et dans la pratique en développement de carrière. Il importe donc de développer des outils pour les identifier de manière rigoureuse en concordance avec les demandes de différents acteurs du domaine du développement de carrière.

Ainsi, ce projet de recherche vise à construire un outil destiné aux personnes intervenantes et aux gestionnaires afin de les soutenir dans l'évaluation des effets des activités et des programmes d'intervention, et ce, en fonction des différentes dimensions de l'employabilité (choix professionnel, acquisition de compétences, recherche d'emploi et insertion sur le marché du travail). Cet outil permettra de générer divers ensembles de données, à la fois de nature quantitative et qualitative, de manière à évaluer l'effet des interventions en se basant sur le modèle d'évaluation du GDRC (Baudouin *et al.*, 2007). Ce modèle tient compte de trois types d'indicateurs : 1) des indicateurs contextuels de l'intervention qui sont liés aux services de développement de carrière (ressources humaines et financières disponibles pour l'intervention, ressources de la communauté, contexte économique, etc.), 2) des indicateurs concernant l'intervention (types de services, objectifs, nombre de rencontres, etc.) et 3) des indicateurs de changement ou d'apprentissage de la personne (apprentissage, sentiment d'efficacité personnelle, etc.) en fonction de son contexte, de ses objectifs et de ses besoins en développement de carrière. Ainsi ce modèle d'évaluation contextualisé au développement de carrière tient-il compte de l'interrelation des intrants, des processus et des résultats pour évaluer l'effet des interventions dans ce domaine. Avec l'outil construit dans ce projet de recherche, les personnes intervenantes disposeront d'un cadre concret leur permettant de recueillir des indicateurs identifiés dans la littérature scientifique et par divers acteurs dans le domaine du développement de carrière, comme étant importants à considérer. Il est permis de croire que cet outil contribuera à la transformation de la culture de l'évaluation en permettant aux personnes intervenantes et aux gestionnaires de disposer de données riches et variées pour améliorer les services offerts, identifier les besoins de développement de compétences de leur main-d'œuvre et justifier l'importance d'investir dans les services en développement de carrière.

3. CADRE D'ANALYSE

3.1 CADRE D'ÉVALUATION DU GDRC

Les variables abordées dans les articles recensés sont organisées selon un cadre d'évaluation des services et interventions en développement de carrière, développé par le GDRC (Baudouin *et al.*, 2007). Ce cadre d'évaluation, pour lequel une approche linéaire a d'abord été adoptée, s'est complexifié de manière à représenter le caractère interdépendant et circulaire de ses éléments principaux : les intrants, les processus et les résultats. Les besoins et les buts des *clients* sont disposés au centre du modèle, ce qui indique l'importance qui leur est accordée. Ce modèle permet d'évaluer les interventions relatives au développement de carrière, mais il s'avère également adéquat dans d'autres contextes, tels que le counseling, la santé mentale ou physique et l'éducation (Hiebert et Charles, 2008; Hiebert, Domene et Buchanan, sous presse). La figure 1, à la page 20, présente une définition succincte des différents éléments qui le composent.

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

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

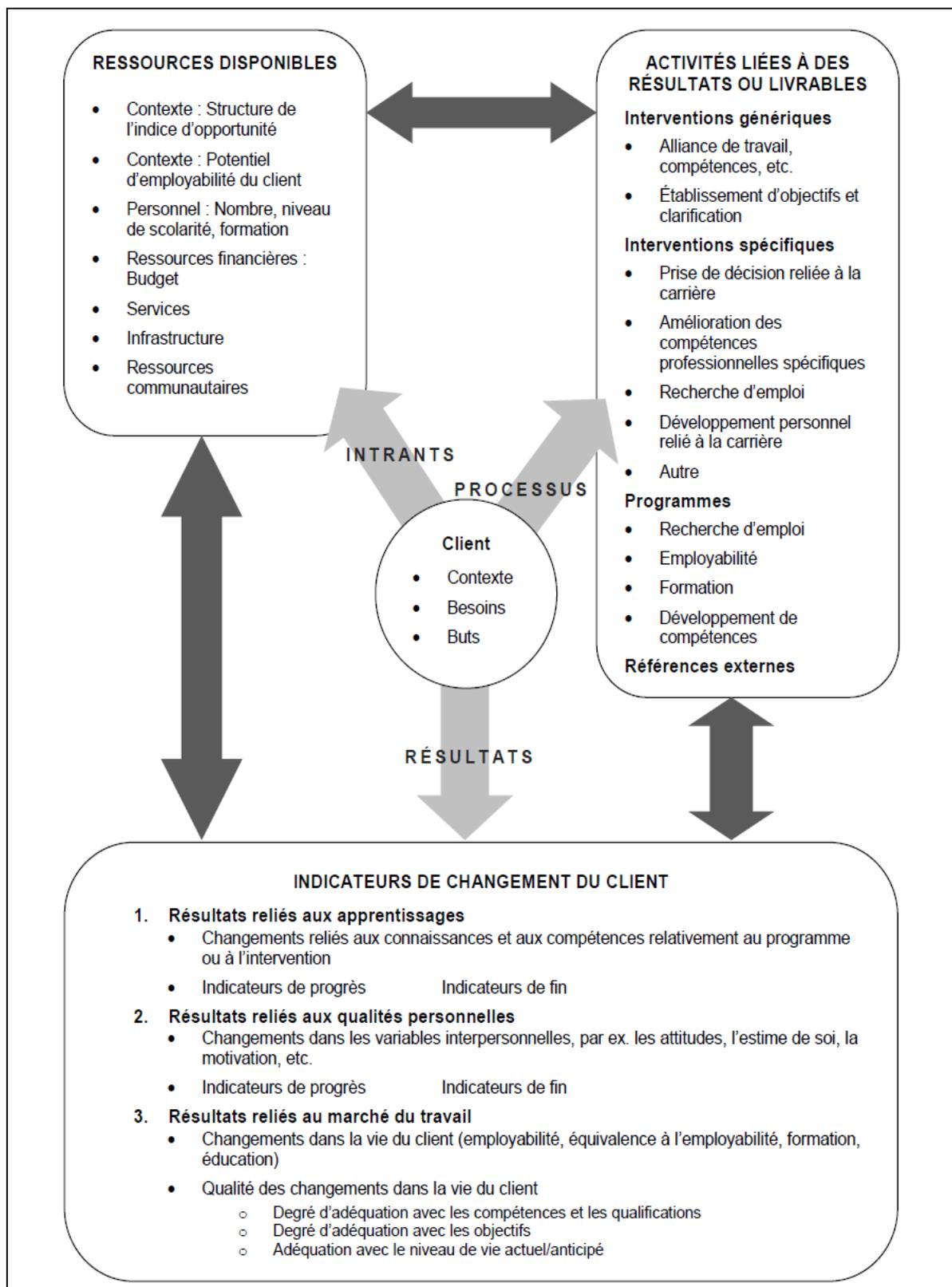


Figure 1 Cadre de référence de la planification et de l'évaluation de l'intervention

Ensuite, les *processus*, activités liées aux résultats, se rapportent à ce que font concrètement les conseillers pour aider les clients à atteindre les résultats qu'ils recherchent : les services, les programmes, les compétences mobilisées pour assister les personnes participantes à atteindre les résultats désirés. Certains processus peuvent être génériques (ex. : alliance de travail, habiletés d'intervention, lien émotif, objectifs d'intervention), alors que d'autres peuvent varier selon les contextes où les services sont offerts et selon les populations à qui ils s'adressent.

Enfin, les *intrants* correspondent aux ressources nécessaires à la mise en œuvre des processus qui produiront les résultats. Parmi ces ressources, on peut retrouver les ressources humaines (nombre de personnes intervenantes, leur niveau de formation, leur type de formation), les ressources financières, l'offre de service et le mandat de l'agence ou de l'organisme, les infrastructures. La disponibilité des ressources peut différer d'un organisme à l'autre, ce qui peut affecter la capacité à fournir les activités et à atteindre les résultats. Le profil sociodémographique et professionnel de la personne cliente est aussi inclus dans les intrants afin de mieux la situer face au marché du travail et d'identifier son potentiel d'emploi.

L'utilisation de ce modèle comporte trois avantages : a) récolter un certain nombre d'indicateurs communs qui permettront non seulement d'identifier les meilleures interventions ou programmes pour le maximum de clients, mais également de profiter d'un cadre actuel et pertinent pour le développement de politiques et de services appropriés dans les institutions, b) partager un système évaluatif commun où le développement d'outils d'intervention et d'une culture d'évaluation sera facilité et c) fournir l'occasion aux praticiens et aux gestionnaires de partager les mêmes objectifs de résultats et un langage commun.

3.2 DIMENSIONS DE L'EMPLOYABILITE

Les besoins d'employabilité des personnes participantes sont organisés en cinq grandes dimensions : pré-employabilité, choix de carrière, recherche d'emploi, recherche de formation (développement de compétences) et maintien en emploi. Chaque dimension

de l'employabilité peut être évaluée selon un certain nombre d'indicateurs qui correspondent à des besoins spécifiques. De manière générale, on peut considérer que la finalité des services en employabilité consiste à répondre aux besoins situés dans l'une ou l'autre des dimensions suivantes :

Pré-employabilité : la personne a l'intention de se trouver du travail ou d'entrer en formation mais se trouve confrontée à des difficultés internes (vulnérabilités, manque d'habiletés) ou externes (obstacles circonstanciels, réseau social défavorable) qui doivent être surmontées afin de lui permettre d'atteindre ses objectifs en matière d'emploi.

Choix de carrière : la personne n'a pas encore clarifié ses objectifs en matière d'emploi ou de formation. Une meilleure connaissance de sa personnalité, de ses compétences, de ses valeurs, de ses intérêts, de même que des possibilités d'emploi qui s'offrent à elle, est nécessaire au développement d'un projet professionnel d'avenir.

Recherche de formation/développement de compétences : bien que la personne ait un objectif de carrière, il lui semble nécessaire d'explorer les compétences et les qualifications exigées pour être en mesure d'exercer l'emploi désiré, de même que les moyens de les acquérir.

Recherche d'emploi : la personne a un objectif d'emploi clair et elle possède les compétences et qualifications nécessaires à l'exercice de l'emploi désiré; certaines techniques et habiletés restent cependant à acquérir afin d'augmenter ses chances d'obtenir cet emploi.

Maintien en emploi : la personne éprouve des difficultés à conserver son emploi; un travail sur soi s'avère nécessaire pour développer les habiletés et les attitudes nécessaires pour s'adapter et se maintenir en emploi.

Ces cinq dimensions couvrent donc les différents besoins que risquent d'éprouver les personnes sollicitant des services en employabilité. L'ensemble de ces dimensions constitue un cadre de référence commode pour les personnes intervenantes qui doivent procéder à une évaluation des besoins globale, efficace et rapide.

4. OBJECTIFS SPECIFIQUES A L'EXPERIMENTATION QUEBECOISE³

Ce projet vise à répondre à deux questions de recherche :

1. Quels sont les indicateurs communs aux différents contextes, personnes clientes⁴, organismes et aux différentes interventions en développement de carrière?
2. Quels constats peut-on formuler concernant les effets des interventions en suivant les indicateurs communs liés aux intrants, aux processus et aux résultats?

Les objectifs spécifiques du projet sont les suivants :

1. Identifier des indicateurs communs liés aux intrants, aux processus et aux résultats dont les données seront recueillies dans différents organismes;
2. Développer un outil en ligne permettant de recueillir les différentes données en lien avec ces indicateurs communs;
3. Expérimenter l'outil en ligne dans différents milieux de pratique en développement de carrière;
4. Formuler des constats concernant l'utilisation de l'outil en ligne pour évaluer les effets des interventions;
5. Proposer des améliorations de l'outil en ligne à la lumière des constats.

³ Tel que mentionné dans la demande de subvention déposée et acceptée à RHDCC, l'expérimentation au Québec est spécifique à son contexte sociopolitique et culturel.

⁴ Dans ce document, l'expression « personne participante » désigne spécifiquement les clients participant à l'expérimentation. Le terme « client » est conservé dans les références externes qui l'utilisent déjà et lorsqu'il est question plus généralement de la clientèle des organismes.

5. METHODOLOGIE

5.1 POSITIONNEMENT PARADIGMATIQUE

La présente recherche est une étude exploratoire et évaluative qui tente de décrire le développement d'un outil destiné à étudier les effets des interventions en employabilité tels que perçus par des personnes intervenantes, à examiner les effets de son implantation dans les milieux de pratique et à explorer certaines possibilités d'analyses qu'il offre pour l'intervention. La méthode retenue pour rendre compte à la fois du développement et de l'implantation de cet outil d'évaluation (dont les étapes seront décrites en 4.3 et 4.4) et de ses implications pour l'évaluation des services en employabilité (mesures analysées en 5.3 et 5.4) est un plan de recherche mixte et séquentiel (Hanson, Creswell, Plano Clark, Petska et Creswell, 2005). Dans ce type de plan de recherche, les données quantitatives et qualitatives sont recueillies et analysées à des moments distincts et l'importance qui leur est accordée n'est pas la même. Dans la présente étude, les données qualitatives visent au premier chef à documenter l'expérience des personnes utilisatrices de l'outil en ligne. Les données quantitatives, principalement recueillies à l'aide de l'outil en ligne, visent à évaluer, de manière exploratoire, les effets des services en employabilité. Ces explorations, qui ne se veulent aucunement définitives, peuvent contribuer à l'évolution des pratiques évaluatives dans le domaine de l'employabilité. **En d'autres termes, les analyses quantitatives visent moins à évaluer les effets des services eux-mêmes qu'à documenter les possibilités et les limites offertes par l'outil en ligne.** Ce choix méthodologique présente l'avantage d'explorer des objectifs de recherche spécifiques qui sont de nature complémentaire et permettra de documenter sous différents aspects le développement de l'outil en ligne.

5.2 DEONTOLOGIE ET ETHIQUE

Puisque cette recherche s'effectue auprès de personnes, elle doit respecter la Politique en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université de Sherbrooke, qui s'applique en de telles circonstances. Cette recherche a obtenu un certificat du comité d'éthique de la recherche Éducation et sciences sociales de l'Université de

Sherbrooke (voir, en annexe A, la demande éthique déposée ainsi que le certificat éthique obtenu). Elle respecte tout à fait le principe d'intégrité de la personne en lui laissant la liberté de participer ou non à la recherche. Une part de l'échantillon de personnes participantes a été appelée à répondre à un questionnaire en ligne. Les personnes participantes qui ont répondu à ce questionnaire ont reçu une lettre d'information et un formulaire de consentement libre et éclairé (voir annexe B). Ces lettres comportent, entre autres, des indications sur le titre du projet, son objectif, les méthodes utilisées, sa durée, le lieu et la durée de conservation des données. Les risques et les bénéfices leur ont également été clairement exposés. Aux personnes qui n'ont pas été appelées à remplir le questionnaire en ligne, la recherche n'a pas été présentée, puisque la collecte de données consistait essentiellement dans un complément d'information à la tenue de dossier régulière des personnes intervenantes. Dans tous les cas, les données recueillies demeurent strictement confidentielles.

Les principaux outils pour assurer l'anonymat de ces données se composent du serveur de la firme conceptrice de l'outil en ligne⁵ qui possède un protocole de sécurité de haut niveau. Cette firme est soumise, tel qu'indiqué dans l'annexe C, à des procédures rigoureuses de conservation des données, procédures où sont expliquées les modalités de transmission et de conservation de des données. La firme n'a pas été impliquée dans la conduite des analyses.

Un système de codes a été utilisé dès le début de la recherche afin de brouiller toute information susceptible de permettre l'identification d'une personne ou d'un organisme. De plus, toute donnée informatique de type nominative a été exclue de l'opération d'exportation de données. Une copie des données « anonymisées » concernant spécifiquement l'échantillon québécois est conservée de manière sécurisée sur les serveurs de l'Université de Sherbrooke. Quant aux données nominatives sur support papier, elles sont rangées de façon sécuritaire dans un classeur sous clé.

⁵ Goss Gilroy Inc. (GGI) 401, Empire Ave. St. John's, NL A1E 1W6 Tél. : 709-754-2065 Cell. : 709-689-6030 Fax : 709-754-6303. Courriel : korgan@ggi.ca <http://www.ggi.ca>

5.3 VUE D'ENSEMBLE DE LA METHODE DE DEVELOPPEMENT D'OBJET OU D'OUTIL

Globalement, la recherche de développement, ou recherche appliquée, est reconnue pour opérationnaliser trois types de matériel différents : le développement d'un concept, le développement d'un objet⁶ et enfin le développement d'habiletés personnelles en tant qu'outils professionnels (Van der Maren, 1996). Dans le cas présent, cette recherche consiste essentiellement en le développement d'un objet : un outil de collecte de données informatique visant à mesurer l'effet des interventions dans le domaine large de l'employabilité.

Pour s'assurer d'une certaine rigueur, on peut considérer que le développement d'objet doit suivre trois grandes phases, tel qu'illustré par la figure 2, à la page 27 (Van der Maren, 1996). La première phase est celle de *l'analyse de l'objet* lui-même. Après avoir examiné les besoins chez la population-cible (motivations, objectifs, ressources disponibles, moyens tentés...), il s'agit de conceptualiser un objet qui saura satisfaire ces besoins. L'étape de la modélisation suit celle de la conceptualisation. L'objectif est de créer un modèle, « [...] une représentation cohérente des éléments qui doivent le composer et des contraintes auxquelles il doit répondre » (p. 179), où les éléments la composant sont positionnés sur une liste de priorités, afin de pouvoir identifier les éléments susceptibles d'être exclus, le cas échéant.

La seconde phase de la méthode de développement d'outil est celle de *la préparation de l'objet*. Elle suppose trois étapes. Il s'agit d'élaborer des stratégies alternatives de réalisation pour l'implantation finale. Cette élaboration permet d'ajouter une touche de réalisme au projet, qui se situe généralement entre la situation souhaitée et la situation possible. Ensuite, il s'agit d'évaluer, à l'aide de simulations mentales diverses, les différentes solutions proposées au problème de départ associé à la pratique quotidienne. C'est par cette simulation que s'effectue le choix du projet à planter⁷. Enfin, il s'agit de choisir et de construire un prototype de l'objet retenu pour l'implantation.

⁶ Pour décrire la méthode selon les termes de Van der Maren (1996), l'expression « développement d'objet » est conservée; toutefois, par souci de cohérence avec les objectifs de la présente recherche, l'expression « développement d'outil » sera ensuite utilisée dans le rapport.

⁷ Il est à noter que le terme « design » pourrait être utilisé pour désigner les étapes recouvrant la conceptualisation de l'objet jusqu'au choix du projet.

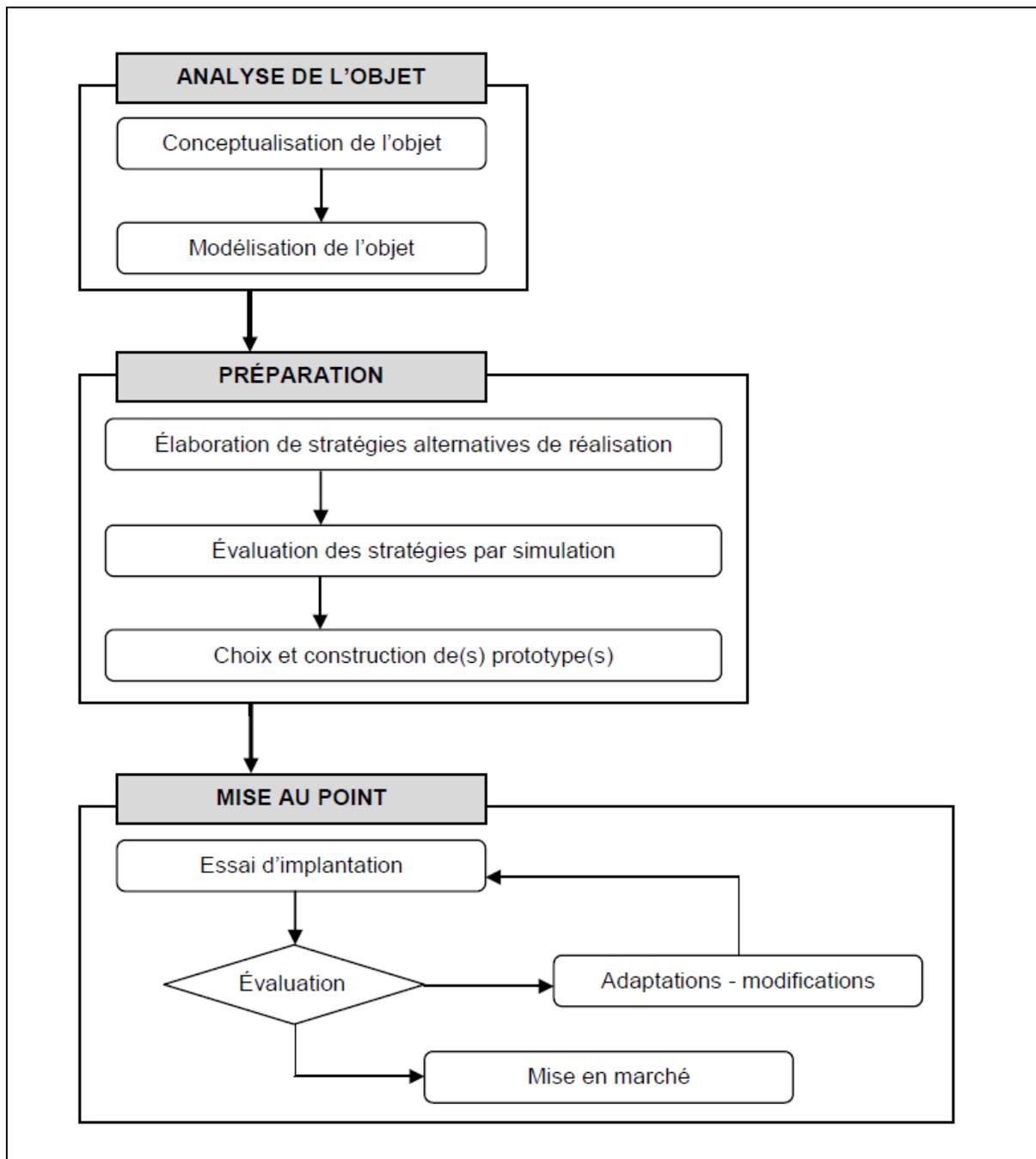


Figure 2 Les phases et les étapes du développement d'objet (adaptation de (Van der Maren, 1996), p. 180).

La troisième phase concerne *la mise au point* de l'objet avant sa mise en marché. Il s'agit tout d'abord d'effectuer une série d'essais et d'évaluations préliminaires en situations artificielles, pour ensuite en faire une évaluation dans un contexte réel. Ici, il ne s'agit pas forcément d'effectuer les essais dans un contexte contrôlé en laboratoire. On privilégie

plutôt des essais sur le terrain, impliquant des membres du public-cible. S'il y a lieu, les dernières modifications sont apportées et, à cette fin, les séries d'essais et d'évaluations artificiels et réels peuvent être reprises. Dans la majorité des cas, plusieurs séries d'essais sont nécessaires pour en arriver à un objet satisfaisant. Lorsque l'objet répond aux exigences préétablies, on procède à la dernière étape, celle de la mise en marché.

Il est important de souligner que ces grandes phases sont imbriquées dans la structure de ce rapport et l'importance réelle de chaque phase se traduit par la place et l'ampleur qu'elle y occupe. La prochaine section portera sur les deux phases initiales : l'analyse de l'outil et la préparation. L'importance et la complexité de la troisième phase, la mise au point, obligent à la scinder en plusieurs parties. Ainsi, la collecte de données, le déroulement de l'essai d'implantation et la description de l'échantillon forment des sous-sections distinctes. La section des résultats s'ouvre sur les étapes d'adaptations – modifications et d'évaluation. Enfin, l'étape de la mise en marché, qui n'a pas effectivement eu lieu, est abordée dans la section de la discussion. Cette organisation est synthétisée dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 Organisation du rapport selon la méthode de développement d'objet

	<i>Phases et étapes</i>	<i>Section</i>
Phase I	Analyse de l'objet	
	Conceptualisation de l'objet	Méthode
	Modélisation de l'objet	Méthode
Phase II	Préparation	
	Élaboration de stratégies alternatives de réalisation	Méthode
	Évaluation des stratégies par simulation	Méthode
	Choix et construction d'un prototype	Méthode
Phase III	Mise au point	
	Essai d'implantation	Méthode
	Adaptations, modifications	Résultats
	Évaluation	Résultats
	Mise en marché	Discussion

La méthode de développement d'objet (désormais appelée développement d'outil) ayant été présentée dans sa globalité, il convient d'en aborder la première phase, celle de

l'analyse de l'outil. Son déroulement réel dans le cadre de la présente recherche est présenté.

5.4 DEVELOPPEMENT D'OUTIL : ETAPES INITIALES

Cette section permet de rendre compte des développements réalisés dans la poursuite des objectifs spécifiques 1 et 2 de cette recherche. Les phases initiales du développement d'outil consistent en l'analyse et la préparation de l'outil. La première phase, l'analyse, comprend deux étapes, parmi lesquelles on retrouve la conceptualisation, qui correspond au premier objectif spécifique de cette recherche : *Identifier des indicateurs communs liés aux intrants, aux processus et aux résultats dont les données seront recueillies dans différents organismes*. La seconde phase, celle de la préparation, compte trois étapes et correspond dans son ensemble au second objectif spécifique : *Développer un outil en ligne permettant de recueillir les différentes données en lien avec ces indicateurs communs* (les données en question sont ensuite détaillées dans la section 4.5). Les phases initiales du développement d'outil ainsi que les étapes associées sont maintenant présentées dans le détail.

5.4.1 Analyse de l'outil, I : conceptualisation

À la suite des besoins identifiés par Magnusson et Lalande (2005) et rapportés dans le cadre de cette problématique, il a été décidé de colliger un certain nombre de données relativement aux services en employabilité dans le but d'en démontrer l'efficacité. La nécessité de développer un outil de collecte de données s'est imposée.

Différentes étapes ont été nécessaires à sa conceptualisation : 1) procéder à une revue de littérature afin d'identifier des indicateurs probants dans les publications scientifiques; 2) mettre en place des groupes de discussion afin d'identifier les indicateurs probants d'un point de vue empirique et subjectif, soit celui des personnes offrant les services en employabilité; 3) interroger, à l'aide d'un questionnaire, ces personnes intervenantes afin mesurer de manière plus objective l'importance qu'elles accordent aux différents indicateurs.

5.4.1.1 Revue de littérature

L'étape de collecte et d'analyse des écrits lors de la revue de littérature a consisté à relever l'ensemble des variables ayant été mesurées dans le cadre d'une démarche de counseling de carrière ou d'employabilité. Pour qu'une source soit retenue, elle devait respecter les deux critères d'inclusion suivants : a) fournir des données probantes ou, le cas échéant, suggérer des résultats d'effets en counseling de carrière et b) être publiée entre 2000 et 2012.

Pour y parvenir, plusieurs outils de recherche documentaire ont été utilisés ; les revues scientifiques informatisées se sont avérées le support de recherche le plus employé. Ainsi, différentes revues recouvrant les champs spécifiques de la carrière, de l'employabilité, du counseling et de la psychologie (ex. : *Revue Canadienne de Counseling*, *Journal of Employment Counseling*, *Journal of Counseling Psychology*, *Journal of Counseling and Development*) ont été analysées. Par ailleurs, différentes banques de données telles que *FRANCIS* et *ERIC* ont été consultées. De plus, certains *Handbooks* reliés au counseling de carrière ainsi que différents rapports informatisés provenant majoritairement du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont été mis à contribution. Enfin, l'expertise des chercheurs a permis de compléter les données recueillies, dans les cas où certaines variables jugées importantes ne figuraient pas parmi la littérature scientifique consultée.

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

À cette étape, l'ensemble de la recherche documentaire a permis de recenser un total de 295 variables ayant été mesurées en counseling de carrière ou d'employabilité. Ces

variables sont présentées en annexe D, selon une classification provisoire introduite à cette étape. À la suite de cette première analyse, quelques constats ont émergé :

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

L'exploration des références s'est déroulée en deux temps. Dans un premier temps, les articles ont été retenus en regard des données probantes recueillies en counseling de carrière, ainsi qu'en counseling et en psychothérapie. Dans l'optique d'augmenter le nombre de sources retenues, les articles dont le titre s'apparentait aux mots clés ont été consultés de manière à générer plus de résultats. La sélection des références s'est élargie dans un deuxième temps, en tenant compte des articles suggérant des résultats en counseling de carrière. Cette deuxième étape s'est avérée nécessaire compte tenu du nombre restreint de références susceptibles d'être retenues, résultat que l'on peut expliquer par deux facteurs : la rareté des articles s'appuyant sur des données probantes et la faible quantité d'articles publiés dans le champ direct du counseling de carrière, la majorité se retrouvant dans le champ plus large du counseling et de la psychothérapie. Les références étaient retenues en fonction de leur titre et du contenu de leur résumé. Le parcours du résumé permettait d'identifier la présence ou non de variables mesurées en counseling de carrière ou d'employabilité ainsi qu'en counseling et en psychothérapie au premier temps de la recherche. La même procédure a été appliquée, au deuxième temps de la recherche, aux seuls résumés des articles en counseling de carrière et d'employabilité. Les textes intégraux jugés pertinents ont été sauvegardés dans le logiciel de gestion bibliographique *EndNote*. Par la suite, les différentes variables, leurs définitions, l'échantillon ainsi que les instruments psychométriques ont été identifiés à l'intérieur des articles et résumés sous forme de tableaux synthèse.

5.4.1.2 Discussions au sein de l'équipe de cochercheurs

L'abondance de variables tirées de la revue de la littérature a fait l'objet de discussions parmi l'équipe de cochercheurs. Il est rapidement apparu nécessaire de classer cet ensemble brut de variables de manière à les présenter de manière plus cohérente à un groupe de personnes intervenantes. Divers regroupements ont été considérés. L'un d'entre eux consistait à regrouper les variables en fonction de leur rapport à la personne conseillère, à la personne participante ou au contexte de l'intervention. Certaines autres variables ont été ajoutées, qui étaient considérées comme importantes par les cochercheurs. Des termes ont été contextualisés. Ainsi, sous les grandes catégories que sont la personne conseillère, la personne participante et le contexte, 22 sous-catégories ont été définies tandis que les termes employés ont fait l'objet d'une révision et d'une adaptation au contexte de l'intervention terrain. Ces sous-catégories sont présentées dans le tableau 2 ci-dessous :

Tableau 2 Catégories et sous-catégories des variables retenues pour la revue de la littérature

<i>Personne conseillère</i>	<i>Personne cliente</i>	<i>Contexte</i>
1) accompagnement et suivi,	1) apprentissages,	1) accessibilité,
2) alliance de travail,	2) attitudes,	2) information/ISEP/IMT,
3) compétences et connaissances	3) caractéristiques psychologiques,	3) infrastructures et installations,
4) ressources personnelles.	4) caractéristiques sociales, économiques et culturelles,	4) obstacles
	5) communication,	environnementaux,
	6) connaissances de l'information et des contextes,	5) matériel d'intervention,
	7) décision,	6) ressources
	8) caractéristiques liées au processus d'orientation,	communautaires et
	9) emploi,	7) ressources financières.
	10) ressources personnelles et	
	11) satisfaction.	

Cette classification, qui n'était pas définitive, comportait l'avantage d'être facilement compréhensible pour la population des personnes intervenantes, étant donné son caractère concret. Elle a été présentée dans le cadre d'une première série de groupes de discussion.

5.4.1.3 Groupes de discussion

Afin d'appuyer la conceptualisation de l'outil en ligne, deux groupes de discussion ont été mis en place au Québec. Le recours à la méthode du groupe de discussion se justifie pleinement lorsqu'il est question de documenter des thèmes complexes et de comprendre la diversité qui sous-tend les opinions, les pratiques et les motivations (Morgan, 1998). Le premier groupe était constitué d'intervenants et le second de gestionnaires. Les groupes de discussion ont été menés de manière semi-directive et selon les recommandations que propose Morgan (1998) : notamment, tous les participants de chaque groupe ont été encouragés à échanger entre eux et à commenter leurs expériences et leurs points de vue (Barbour et Kitzinger, 1999). Pour stimuler la discussion, le recours à une série de questions de base est recommandé. Dans le cas présent, la question principale était la suivante : « Sur quoi vous appuyez-vous pour identifier les effets de vos services? Autrement dit, quels sont les indicateurs qui vous permettent de dire que vos services ont eu les effets escomptés? ». Les échanges se sont poursuivis à l'aide de quelques sous-questions qui visaient à explorer des points spécifiques de ce thème. Par la suite, une dernière (et courte) période d'échanges s'est tenue, de manière à ce que les personnes participantes partagent ouvertement leurs impressions sur les réponses données aux questionnaires.

En plus des enregistrements audio des rencontres, une personne secrétaire a noté l'essentiel des points abordés. De plus, des questionnaires ont été élaborés et remplis après la première partie de l'échange (voir ci-après). Une synthèse des groupes de discussion a été réalisée à partir de ces trois sources de données.

5.4.1.4 Questionnaire pour les personnes intervenantes

En plus de la variété des points de vue exprimés durant les groupes de discussion, des informations plus spécifiques ont été recueillies à l'aide de questionnaires. Ces questionnaires ont été produits à partir de listes modifiées de variables issues de la littérature dont la classification a été décrite ci-dessus (en 4.4.1.2). Les personnes participant aux groupes de discussion étaient appelées à remplir le questionnaire en deux temps. D'abord, dans une première colonne, ils cochaient les indicateurs qu'ils considéraient comme importants. Ensuite, dans une deuxième colonne, ils cochaient entre 3

et 5 indicateurs qu'ils considéreraient comme essentiels pour suivre l'impact sur la qualité des services offerts. Ils étaient invités à les numéroter dans la mesure du possible⁸.

En somme, la conceptualisation de l'outil en ligne s'est appuyée sur quatre sources : les variables identifiées lors de la revue de littérature concernant les services de counseling de carrière et en employabilité, des discussions entre cochercheurs, des groupes de discussion avec les personnes professionnelles offrant ces services ainsi qu'avec leurs gestionnaires et, enfin, un questionnaire rempli par ces deux groupes de personnes.

La seconde étape de la phase de l'analyse de l'outil, la modélisation, est détaillée dans la section suivante.

5.4.2 Analyse de l'outil, II : modélisation

La phase d'analyse de l'objet s'est poursuivie avec la modélisation de l'objet. Pour ce faire, il a fallu dresser une liste préliminaire d'indicateurs en regard des données précédemment recueillies et concevoir en pensée les différents temps où ces nouvelles données seraient collectées. La liste des fonctions souhaitées de l'outil en ligne a été élaborée à cette étape. L'ensemble des indicateurs devait à la fois s'inspirer de la revue de littérature et de l'avis des personnes intervenantes ainsi que des gestionnaires. Il importait par ailleurs que la liste ainsi produite puisse s'arrimer entre les différentes provinces concernées par la collecte de données. Le cadre d'évaluation du GDRC, présenté en 2.1, permettait d'établir des bases cohérentes pour le développement de l'outil en ligne.

5.4.2.1 Élaboration d'une liste préliminaire d'indicateurs

Les résultats de la revue de littérature et de l'ensemble des groupes de discussion ont permis aux cochercheurs d'élaborer une liste préliminaire d'indicateurs. Dans un premier temps, un ensemble d'indicateurs ont été retenus en s'appuyant en grande partie sur les résultats des groupes de discussion anglophones. Par la suite, les correspondances ont été établies entre cet ensemble d'indicateurs d'une part, et les éléments recensés dans la littérature ainsi que les

⁸ Comme il sera rapporté *infra*, les personnes intervenantes ont également été consultées lors de la rencontre d'information de la recherche, où une liste préliminaire d'indicateurs retenus pour l'outil leur a été présentée. Elles ont pu commenter et bonifier cette liste, qui a été modifiée dans la plupart des cas.

éléments traités en groupe de discussion, d'autre part. Si ces derniers manquaient à la liste, ils étaient identifiés et énumérés.

L'élaboration de la liste d'indicateurs et la conceptualisation des fonctions de l'outil en ligne devaient être menées simultanément et non de manière séquentielle. En effet, le développement de l'outil en ligne reposait sur deux assises interdépendantes : 1) le cadre d'évaluation du GDRC et 2) une distinction entre *indicateurs d'état* et *indicateurs de progrès* ou transversaux. Le cadre d'évaluation du GDRC ayant été présenté plus haut, il sera abordé succinctement ici. Les indicateurs choisis correspondant aux catégories d'intrants, de processus et de résultats, il fallait concevoir de quelle manière l'outil en ligne allait permettre de les mesurer. Cette conceptualisation a été menée étroitement avec le développeur de l'outil en ligne, qui évaluait la faisabilité et le réalisme des demandes de l'équipe de chercheurs.

Il est apparu que l'outil en ligne mesurerait trois types d'indicateurs : les indicateurs d'état, les indicateurs de progrès et les indicateurs d'effets ultimes. Certains indicateurs d'état feraient l'objet d'une mesure unique avant la démarche en employabilité; d'autres feraient l'objet d'une mesure répétée, soit avant et après la démarche. Quant aux indicateurs de progrès, ils seraient mesurés à plusieurs reprises : à la fois avant, après ainsi qu'à la fin de chaque intervention. La plupart des indicateurs d'effets ultimes seraient mesurés au terme de la démarche, et certains feraient l'objet d'une mesure répétée, soit avant et après la démarche. L'ensemble des indicateurs d'états, de progrès et d'effets ultimes formerait les indicateurs communs⁹.

De cette manière, une liste révisée a pu être élaborée dans un troisième temps. Elle tenait compte à la fois d'éléments sélectionnés de la revue de littérature, des différents groupes de discussion et de la réflexion des chercheurs sur les objectifs de l'évaluation visée par cette étude. Cette liste a ensuite fait l'objet de discussions approfondies entre une large partie des chercheurs et, après une série de modifications, une dernière version a enfin résulté de ces échanges. Cette liste comprenait les temps de mesure associés aux différents indicateurs. Elle constituait un document de travail pour le développement de l'outil en ligne. Elle assurait

⁹ On aura compris qu'il n'y a pas d'adéquation entre les intrants, les processus et les résultats, d'une part, et les indicateurs d'état, de progrès et d'effets ultimes, d'autre part.

également de respecter la spécificité de la réalité québécoise, notamment en ce qui concerne le marché de l'emploi et la formation. Cette liste d'indicateurs, qui comprend de nombreux indicateurs répartis en plusieurs sous-catégories, a été soumise pour la constitution de l'outil en ligne. Les indicateurs qui n'ont pas été retenus pour la version finale sont énumérés à la section des résultats.

Tableau 3 Types d'indicateurs communs

<i>Types</i>	<i>Définition</i>	<i>Temps de mesure</i>	<i>Méthodes</i>
Indicateurs d'état	Se rapportent aux données : 1) qui font état d'une situation à un moment précis 2) qui décrivent le contexte de l'intervention reçue (organisme, attributs de la personne intervenante); 3) qui décrivent la situation sociodémographique initiale et finale de la personne participante, incluant ses besoins et ses caractéristiques personnelles.	Avant toute démarche (t_0) Au moment de l'évaluation initiale (première rencontre entre personne intervenante et personne participante) (t_i) Au moment de l'évaluation finale (dernière rencontre entre personne intervenante et personne participante) (t_f)	<ul style="list-style-type: none"> • Questions aux personnes intervenantes par l'outil informatisé • Questionnaire sociodémographique remplis par la personne participante • Questionnaires en ligne remplis par les personnes participantes • Mesure de type « test-retest »
Indicateurs de progrès ¹⁰	Se rapportent aux données : 1) qui peuvent fluctuer en fonction des interventions reçues; 2) qui décrivent l'évolution des caractéristiques personnelles de la personne participante; 3) qui décrivent l'évolution de la dyade personne intervenante-personne participante.	À la suite de chaque intervention (t_1 , t_2 , $t_3...$)	<ul style="list-style-type: none"> • Questions aux personnes intervenantes par l'outil informatisé • Mesures répétées
Indicateurs d'effets ultimes	Se rapportent aux données : qui décrivent la situation de la personne participante au terme de sa démarche en lien avec l'objectif principal de la démarche selon les dimensions de l'employabilité : emploi, formation, projet, développement de compétences, maintien en emploi,	Au moment de l'évaluation finale (dernière rencontre entre personne intervenante et personne participante) (t_f)	<ul style="list-style-type: none"> • Questions aux personnes intervenantes par l'outil informatisé • Questionnaires en ligne remplis par les personnes participantes • Mesure de type « test-retest »

¹⁰ Définition retenue de progrès : Changement graduel de quelque chose, d'une situation, etc. par amélioration ou aggravation (Dictionnaire Larousse, 2010).

Le tableau 3 ci-dessus présente les différents types d'indicateurs communs retenus dans le cadre de cette étude, leur définition, les temps de mesure¹¹ associés et les méthodes utilisées pour les recueillir¹². Les indicateurs spécifiques à chaque type sont présentés à la section 4.5.

5.4.2.2 Conceptualisation des fonctions souhaitées

Durant la modélisation de l'outil, il a été déterminé, notamment en s'appuyant sur les propos des personnes intervenantes et des gestionnaires, que pour répondre aux besoins des milieux de pratiques tout en respectant les exigences de la recherche, l'outil en ligne devrait inclure un certain nombre de fonctions. Ces fonctions sont présentées dans le détail.

Une base de données pour le Québec. La présente recherche étant une collaboration entre diverses provinces canadiennes, il était important que la base de données respecte notamment les spécificités du contexte social, politique¹³ et culturel du Québec. La base de données francophone réalisée pour la province du Nouveau-Brunswick ne pouvait être utilisée sans adaptation pour les personnes participantes québécoises, celle-ci étant une traduction exacte de la version anglophone.

Une base de données par organisme. Puisque tout organisme comporte ses particularités et que la présente recherche entend tenir compte du contexte dans lequel sont offerts les services en employabilité, une base de données serait créée pour chaque organisme. Des données portant sur le marché du travail local et sur les perceptions des gestionnaires à l'égard des opportunités de leur région seraient notamment compilées. Chaque menu déroulant ne contiendrait que les éléments pertinents pour chacun des organismes.

¹¹ Les temps de mesure sont présentés à la section 4.5.1.

¹² Les méthodes seront présentées de manière plus détaillée dans les sections suivantes.

¹³ Sur le plan politique au Québec, le domaine large de l'intervention en développement de carrière est concerné par le Code des professions qui régit les ordres professionnels. Il importe de souligner l'entrée en vigueur du projet Loi 21 à l'automne 2012 qui a un impact majeur sur l'intervention en employabilité, puisque certaines activités sont devenues réservées à certaines professions œuvrant dans le domaine de l'employabilité, tels les conseillers d'orientation, les travailleurs sociaux, les psychoéducateurs. Avant l'entrée en vigueur de ce projet de loi, seuls les titres étaient réservés. Pour plus d'information, consulter le site suivant : <http://www.orientation.qc.ca/ProtectionPublic/~media/EEAAD0EAB3374216A301EAB91C925F01.ashx>

Données sécurisées. Les personnes intervenantes seraient appelées à entrer une série de données confidentielles concernant les personnes participantes. Il était donc impératif que ces données soient conservées sur le serveur d'une firme possédant un protocole de sécurité de haut niveau.

Rapide à compléter. Un autre élément important consiste en la rapidité de l'entrée de données, puisque le délai d'entrée de données influe sur la disponibilité des ressources organisationnelles. L'entrée de données serait réalisée en un maximum 20 minutes pour la première rencontre et en 7 minutes pour les rencontres subséquentes.

Interface conviviale. Les développements constants en informatique et la petite révolution dans le domaine récent des applications en ligne ont amené les chercheurs à souhaiter un outil à la navigation simple et intuitive. L'outil en ligne serait agréable d'utilisation, tant par son aspect pratique que son esthétique.

Production de rapport pour les personnes intervenantes ou les gestionnaires. En quelques clics, les personnes intervenantes seraient en mesure d'obtenir un rapport complet des services qu'ils auraient rendus à leur clientèle. Des tableaux descriptifs simples (ex. : calculs de moyenne, écarts types et fréquences) et des graphiques de répartition (ex. : « pointes de tarte ») seraient générés. Les gestionnaires auraient accès à un rapport faisant état des services offerts dans leur organisme, de type « portrait général », afin que les personnes intervenantes ne puissent être identifiées individuellement.

Il s'agit donc là des principales fonctions recherchées par l'un ou l'autre des groupes de personnes impliquées dans le projet – personnes intervenantes, gestionnaires, équipe de cochercheurs.

5.4.3 Préparation, I et II : élaboration de stratégies alternatives de réalisation et évaluation des stratégies par simulation

La durée complète de l'étude étant seulement de 12 mois, il n'a pas été possible d'élaborer des stratégies alternatives à la réalisation, ni d'évaluer les stratégies par

simulation comme le suggère la méthode de développement d'outils retenue pour cette étude¹⁴.

Crédibilité de l'outil en ligne

La méthode de recherche mise en place ne vise pas à évaluer la validité ni la fidélité de l'outil en ligne. Rappelons-le : cette étude se veut d'abord et avant tout exploratoire. Pour cette raison, il sera question dans le présent rapport non pas de validité ni de fidélité de l'outil en ligne, mais de sa *crédibilité* : peut-on penser que le prototype développé dans le cadre de l'étude s'avère suffisamment crédible, d'un point de vue scientifique, pour que l'on puisse envisager des développements subséquents, développements qui pourraient comporter l'analyse approfondie de ses propriétés psychométriques? Ainsi, afin d'augmenter la crédibilité de l'outil pour évaluer les effets des interventions, il a été décidé d'utiliser d'autres instruments que l'outil développé : des questionnaires remplis par la personne participante, avant et après la démarche (t_i et t_f). Ces questionnaires, dont la validité est reconnue, portent sur des indicateurs de progrès mesurés de manière concise par l'outil en ligne : l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et les stratégies d'adaptation. Ils permettent d'explorer les liens entre les résultats obtenus avec l'outil en ligne sur ces construits, tout en tenant compte du fait que ces mesures ont été prises par des groupes différents de personnes. La comparaison de ces mesures permet d'explorer deux questions d'ordres différents : globalement, les perceptions du groupe de personnes intervenantes et celles du groupe de personnes participantes s'accordent-elles? Les mesures rapportées par l'outil en ligne (c.-à-d. les évaluations de la personne intervenante) sont-elles congruentes avec ce que nous en disent les personnes participantes elles-mêmes? Dans la mesure où les perspectives s'accorderaient, il serait envisageable de poursuivre les recherches visant à mieux outiller les personnes intervenantes à autoévaluer les effets de leurs interventions. Les qualités psychométriques des questionnaires visant à établir la crédibilité de l'outil en ligne sont présentées plus bas.

¹⁴ Il importe de préciser que cette étude devait se réaliser sur 18 mois mais que le financement n'a pas été disponible avant le mois de juin 2012. Ce contretemps a eu un effet important sur la méthode de la recherche.

5.4.4 Préparation, III : choix et construction du prototype

Le contenu de l'outil en ligne est réalisé par les membres québécois du Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes (GDRC)¹⁵ avec des membres associés à la Fondation canadienne pour le développement de carrière (FCDC). Le choix de la mise en œuvre de l'outil en ligne par une firme spécialisée¹⁶ est la décision de la Fondation¹⁷. Alors qu'un projet pilote était initialement prévu afin de recueillir des commentaires auprès des personnes intervenantes dans le but de renforcer l'utilisation optimale de l'outil en ligne, cette phase n'a pas été prévue en raison des importantes contraintes de temps mentionnées précédemment. Les difficultés éprouvées sont documentées à la section des résultats.

Pour contrer l'absence du projet pilote, au Québec, un professionnel de recherche a assuré un soutien technique et logistique aux personnes intervenantes qui éprouvaient des difficultés avec l'entrée de données. Lorsque les problèmes ne pouvaient être résolus à son niveau, ils étaient rapportés à la firme de développement, qui se chargeait, si nécessaire, d'effectuer un suivi téléphonique auprès des personnes intervenantes affectées.

5.5 COLLECTE DE DONNEES POUR LA MISE AU POINT

5.5.1 Temps de mesure des indicateurs du prototype

Divers temps de mesure ont été associés à l'entrée de données relatives aux indicateurs. Les données relatives au profil de la région desservie par l'organisme sont entrées une seule fois, avant toute intervention. Les données relatives au profil de la personne intervenante sont également entrées une seule fois, avant l'intervention. L'intervention proprement dite est précédée de l'évaluation de la situation de la personne participante : ses données démographiques sont entrées immédiatement après la première

¹⁵ Les professeurs Liette Goyer et Guylaine Michaud et le professeur Réginald Savard. Le professionnel de recherche Sylvain Paquette a aussi contribué à cette étape.

¹⁶ Ken Organ, Goss Gilroy Inc. 401, Empire Ave. St. John's, NL A1E 1W6 Tel : 709-754-2065 Cell : 709-689-6030 Fax : 709-754-6303 Courriel : korgan@ggi.ca; www.ggi.ca

¹⁷ La décision finale fut basée sur un ensemble de critères, notamment la capacité de la firme de fournir des gabarits dans des délais restreints, le bilinguisme, la disponibilité pour soutenir l'élaboration de l'outil avant et pendant l'expérimentation ainsi que la sécurité des données amassées.

rencontre, de même que l'évaluation de ses besoins. Des indicateurs de progrès sont entrés immédiatement après chaque rencontre subséquente. Au terme de la démarche (ou, le cas échéant, de la collecte de données) une évaluation finale de la situation de la personne participante est réalisée.

Pour résumer, les temps de mesure de l'entrée de données dans le prototype sont :

1. t_0 : avant l'intervention;
2. t_i : évaluation initiale;
3. $t_1, t_2, t_3 \dots$: intervention proprement dite;
4. t_f : évaluation finale¹⁸.

5.5.2 Liste d'indicateurs du prototype

Ainsi, en tenant compte des éléments recensés dans la revue de littérature, du cadre de référence du GDRC, des éléments soumis par les personnes intervenantes et les gestionnaires, tout en tenant compte des fonctions souhaitées (au premier chef, l'accessibilité, l'utilité et la convivialité), une liste d'indicateurs destinée à la conception de l'outil en ligne a été élaborée au fil de nombreux allers-retours effectués entre cochercheurs. Cette liste est organisée selon le cadre d'évaluation du GDRC. Pour chacune des grandes catégories (intrants, processus, résultats), une vue générale des indicateurs recueillis et la méthode de mesure sont présentés. La personne intéressée à connaître les principaux éléments théoriques ou empiriques appuyant cette sélection d'indicateurs, se référera à la revue de littérature réalisée dans le cadre de cette recherche (Michaud, Savard, Goyer, Paquette et Prévost) et disponible dans ce rapport.

5.5.2.1 Intrants

Les données se dispersent en trois sous-catégories pour les intrants. On retrouve tout d'abord les indicateurs relatifs aux régions desservies, ensuite, ceux relatifs aux personnes conseillères (tableau 4) et enfin, les indicateurs relatifs à la personne participante,

¹⁸ Tel que mentionné plus haut, les personnes participantes s'évaluent elles-mêmes au début et à la fin de la démarche à l'aide de questionnaires validés. Ces autoévaluations sont réalisées à des moments qui correspondent aux évaluations initiale (t_i) et finale (t_f).

bénéficiaire des services (tableau 5). Au total, on dénombre 37 variables (représentées par 79 items) pour la catégorie des intrants.

Tableau 4 Indicateurs du prototype : intrants (région et personne intervenante)

Sous-catégories <i>Indicateurs</i> Variables spécifiques	Nombre d'items (/modalités)	Type de variable	Temps de mesure
Profil de la région desservie			t₀
Région desservie	1	QUAL	
Population de la ville	1	CONT	
Taux de chômage actuel selon différentes populations	5	CONT	
<i>Évaluation des ressources offertes dans la région</i>			
Nombre d'institutions pour le développement des compétences	7	CONT	
Perception de l'offre de programmes selon la demande	7 †	CAT (ord)	
Ressources accessibles au niveau local	4 †	CAT (ord)	
Possibilités d'emploi locales	7 †	CAT (ord)	
Profil de la personne intervenante			t₀
Âge	1 (/7)	CAT (ord)	
Code postal	1	QUAL	
Genre	1 (/2)	CAT (nom)	
Années d'expérience			
Dans l'organisation	1	CONT	
Dans le domaine de l'employabilité	1 (/5)	CAT (ord)	
Éducation formelle	1 (/3)	CAT (nom)	
Soutien professionnel	2 (/4)	CAT (ord)	
Pourcentage du temps de travail consacré à l'intervention directe	1 (/4)	CAT (ord)	
Nombre moyen de clients	2	CONT	
Membre d'un ordre professionnel	1 (/2)	CAT (nom)	

Note. Les nombres d'items suivis de l'obèle (†) sont mesurés sur une échelle Likert à 5 points (de pas du tout à énormément); ceux suivis d'un astérisque () sur une échelle Likert à 6 points (identique à la précédente mais incluant je ne sais pas). CAT (nom) = variable catégorielle nominale; CAT (ord) = variable catégorielle ordinale; CONT = variable continue. Temps de mesure : t₀ = Avant; t_i = Évaluation initiale; t₁, t₂, t₃... = Pendant l'intervention; t_f = Évaluation finale.*

Profil de la région desservie. La première sous-catégorie est surtout composée d'indicateurs d'analyse du marché de l'emploi au niveau local. Les données sont généralement composées de statistiques officielles du placement sur le marché de l'emploi local. Les données retenues pour le profil des différentes régions sont celles de l'Institut de la statistique du Québec du mois de février 2013. On retrouve également dans cette sous-catégorie des variables catégorielles touchant la perception des gestionnaires vis-à-vis de la réalité socioéconomique de leur région. À titre d'exemple, la perception des possibilités

d'emploi et de l'offre de formation est évaluée par l'entremise d'une échelle de type Likert. Les données sont récoltées avant l'intervention auprès des personnes participantes.

Profil de la personne intervenante. On retrouve également dans cette sous-catégorie le profil de l'intervenant, où des données concernant ses expériences professionnelles et les

Tableau 5 Indicateurs du prototype : intrants (information démographique de la personne participante)

Sous-catégories <i>Indicateurs</i> Variables spécifiques	Nombre d'items (/modalités)	Type de variable	Temps de mesure
Information démographique de la personne participante			t_i
Personne cliente nouvelle ou en cours de processus	1 (/2)	CAT (nom)	
Nombre d'heures/rencontres consacrées à la personne cliente	2 (/3)	CONT	
Genre	1 (/2)	CAT (nom)	
Année de naissance	1	CONT	
Origine ethnique ou culturelle	1 (/5)	CAT (nom)	
Résidence			
Ville	1	QUAL	
Province	1 (/14)	CAT (nom)	
Formation	1 (/8)	CAT (ord)	
<i>Historique d'emploi</i>			
Secteur d'emploi	1	QUAL	
Nombre d'emplois occupés au cours des cinq dernières années	1	CONT	
Nombre de mois sans emploi au cours des cinq dernières années	1	CONT	
Type de travail souhaité	1	QUAL	
Membre à vie d'un Club de recherche d'emploi	1 (/2)	CAT (nom)	
<i>Situation d'emploi actuelle</i>	4 (/15)	CAT (nom)	
<i>Autres éléments pertinents</i>			
Citoyenneté et statut civil	2 (/4)	CAT (nom)	
Langue(s) maîtrisée(s)	2 (/4)	CAT (nom)	
Santé physique et psychologique	3	CAT (nom)	
Nombre et âge des enfant(s)	2	CONT	
Ressource(s) familiale(s)	1 (/2)	CAT (nom)	
Présence de handicap	1 (/2)	CAT (nom)	

Note. Les nombres d'items suivis de l'obèle (†) sont mesurés sur une échelle Likert à 5 points (de pas du tout à énormément); ceux suivis d'un astérisque (*) sur une échelle Likert à 6 points (identique à la précédente mais incluant je ne sais pas). CAT (nom) = variable catégorielle nominale; CAT (ord) = variable catégorielle ordinale; CONT = variable continue. Temps de mesure : t₀ = Avant; t_i = Évaluation initiale; t₁, t₂, t₃... = Pendant l'intervention; t_f = Évaluation finale.

ressources du milieu sont évaluées. Cette sous-catégorie est également composée du profil sociodémographique de l'intervenant. Les données concernant ses expériences

professionnelles et ses activités de travail sont sous forme de variables catégorielles. À titre d'exemple, les années d'expérience dans le domaine de l'employabilité, le soutien professionnel et le pourcentage de temps de travail lié aux interventions directes sont évalués par l'entremise de l'échelle de type Likert. De plus, on retrouve des types de variables catégorielles nominales ou en continu comme les indicateurs de cette sous-catégorie tant concernant des données sur la sphère professionnelle que personnelle. Les données sont récoltées avant l'intervention.

Information démographique de la personne participante. La deuxième sous-catégorie, les indicateurs relatifs à la personne bénéficiaire des services, implique surtout des données nominales, où l'on précise l'importance de dresser un portrait global sur l'individu bénéficiaire. Cinq éléments sont évalués ici : le statut de la personne participante en démarche, un sommaire démographique du même participant, un résumé de l'historique des emplois antérieurs, la position actuelle de la personne participante face au marché de l'emploi et enfin l'identification de particularités ou de limites au plein développement du cheminement de carrière de l'individu (ex. : handicap, santé mentale, prise en charge d'enfants). Ces indicateurs sont tous évalués au début de l'intervention avec la personne participante.

5.5.2.2 Processus

Les indicateurs du processus touchent principalement les données récoltées pendant et après la conduite de la recherche et sont presque en totalité de type ordinal. Ici, les perceptions, par la personne intervenante, des besoins de la personne participante sont mesurées en utilisant des échelles de type Likert. Grossièrement, ces mesures se divisent comme suit : d'une part, l'évaluation de la situation d'employabilité de la personne participante et, d'autre part, les indicateurs de progrès. Elles sont résumées dans le tableau 6 à la page 45. Au total, on dénombre 26 variables (représentées par 78 items) pour la catégorie des processus, auxquelles s'ajoutent, pour chaque rencontre, les 11 variables des indicateurs de progrès (représentées par 35 items).

Tableau 6 Indicateurs du prototype : processus

Sous-catégories <i>Indicateurs</i> Variables spécifiques	Nombre d'items (/modalités)	Type de variable	Temps de mesure
Évaluation des besoins de la personne participante			<i>t_i, t_f</i>
<i>Identification des besoins d'employabilité</i>			
Préemployabilité	9 †	CAT (ord)	
Choix de carrière	9 †	CAT (ord)	
Recherche d'emploi	18 †	CAT (ord)	
Développement de compétences	11 †	CAT (ord)	
Maintien en emploi	10 †	CAT (ord)	
<i>Indicateurs additionnels sur les circonstances de vie</i>			
Conditions de logement			
Mobilité (transport)			
Aptitude à travailler ou étudier			
Sens des responsabilités			
Capacité à établir des objectifs pour son développement			
Compréhension des attentes du marché du travail			
Comportements (auto)destructeurs			
Respect des ordonnances du médecin en matière de médication			
Ouverture au changement			
Accès à des sources de soutien constructif et positif			
Relations avec les proches			
Confiance aux autres			
Santé physique			
Valeurs compatibles avec le marché du travail			
Adéquation entre les niveaux de vie actuel et envisagé			
Positionnement sur la trajectoire professionnelle			
Comportements liés aux dépendances			
Mobilité professionnelle			
Organisation personnelle et familiale			
Conciliation travail, famille et vie personnelle			
Présence d'un diagnostic en matière de santé mentale	1 (/2)	CAT (nom)	
Indicateurs de progrès			<i>t_i, t₁, t₂, t₃... t_f</i>
<i>Intervention offerte</i>			
Date	1 (/29)	CAT (nom)	
Durée	1	CONT	
Situation d'emploi/de formation	1	CONT	
<i>Caractéristiques personnelles et alliance</i>			
Stratégies d'adaptation (autogestion)	6 *	CAT (ord)	
Estime de soi	6 *	CAT (ord)	
Bien-être	6 *	CAT (ord)	
Sentiment d'efficacité personnelle	3 *	CAT (ord)	
Conscience de soi	5 *	CAT (ord)	
Alliance de travail	3 *	CAT (ord)	
Engagement	2 *	CAT (ord)	

Évaluation des besoins de la personne participante. Tout d'abord, on retrouve

l'évaluation de la situation d'employabilité de la personne participante. Cette évaluation se sépare en cinq dimensions qui comprennent entre 9 et 18 items, la dimension de la recherche d'emploi comprenant le plus d'items. Ensuite, on retrouve l'évaluation de la sphère personnelle et affective de la personne participante. Cette fois, il s'agit d'une évaluation où la personne participante doit, parmi les 21 indicateurs de circonstances de vie proposés, identifier lesquels sont présents et à quelle fréquence. Les données sont récoltées avant et après l'intervention offerte à la personne participante.

Indicateurs de progrès. Aux indicateurs associés aux besoins de la personne participante s'ajoutent des indicateurs de progrès qui rendent compte de l'évolution du bien-être général de celle-ci ainsi que de sa relation avec la personne intervenante. Ces sept indicateurs sont composés de 2 à 6 items chacun. Parmi ces indicateurs, on retrouve l'estime de soi (6 items), le sentiment d'efficacité personnelle (3 items) et l'alliance de travail (3 items) avec la personne intervenante. Enfin, les interventions offertes (un choix parmi les 29 proposés à chaque occasion) sont notées et les données quant aux changements sur la situation d'emploi de la personne participante sont récoltées. Ces données sont collectées non seulement au début et au terme de l'intervention, mais également pendant celle-ci (c'est-à-dire à la fin de chaque rencontre avec la personne participante).

5.5.2.3 Résultats

Indicateurs de résultats. Les indicateurs de résultats sont récoltés à la fin de la collecte de données et sont surtout de type nominal ou ordinal. Il s'agit de l'évaluation de la situation finale par rapport à l'emploi ou à la formation de la personne participante. Selon la situation de la personne participante, la somme de variables à compléter à cette étape varie entre 40 et 55 et la somme d'items entre 116 et 131.

Grossièrement, la personne participante peut être en emploi ou sans emploi, en formation ou non. Si la personne participante est en emploi ou en formation, des indicateurs concernant le type, la durée et l'emplacement sont évalués par l'entremise de deux à quatre énoncés à cocher. Également, la perception de la concordance entre la personne participante et son emploi ou sa formation est mesurée à l'aide d'une échelle Likert. Dans le cas où la

personne participante se retrouve ni en emploi ni en formation, une réponse doit être sélectionnée parmi sept énoncés. À cela, des indicateurs de mise en mouvement et les références externes (jusqu'à dix références) peuvent venir alimenter le descriptif de la situation finale d'emploi ou de formation de la personne participante. Enfin, les indicateurs de résultats impliquent également la collecte de données issues de la section « processus » ci-dessus : l'identification des besoins d'employabilité, les caractéristiques personnelles et alliance, ainsi que les indicateurs additionnels sur les circonstances de vie. Les indicateurs de résultats sont présentés dans le tableau 7 ci-dessous.

Tableau 7 Indicateurs du prototype : résultats

Sous-catégories <i>Indicateurs</i> Variables spécifiques	Nombre d'items (/modalités)	Type de variable	Temps de mesure
Indicateurs de résultats			<i>t_f</i>
Date	1	CONT	
Statut de la démarche (complétée, incomplète, en cours)	1 (/3)	CAT (nom)	
Raison si démarche incomplète	1 (/9)	CAT (nom)	
Situation d'emploi/de formation	1 (/5)	CAT (nom)	
<i>Résultats marché du travail</i>			
En emploi			
Type d'emploi	1 (/4)	CAT (nom)	
Emplacement	1 (/3)	CAT (nom)	
Concordance de l'emploi	3 †	CAT (ord)	
Concordance de la rémunération	2 †	CAT (ord)	
En formation/sur la liste d'attente d'un programme de formation			
État de l'inscription	1 (/2)	CAT (nom)	
Type d'inscription	1 (/2)	CAT (nom)	
Type de programme	1 (/3)	CAT (nom)	
Durée du programme	1 (/4)	CAT (nom)	
Emplacement du programme	1 (/3)	CAT (nom)	
Concordance de la formation	2 †	CAT (ord)	
Ni en emploi, ni en formation	1 (/7)	CAT (nom)	
<i>Références à d'autres ressources</i>	1-10 (/10)	CAT (nom)	
<i>Mise en mouvement</i>	1	QUAL	
<i>(Identification des besoins d'employabilité)</i>	57 †	CAT (ord)	
<i>(Caractéristiques personnelles et alliance)</i>	31 †	CAT (ord)	
<i>(Indicateurs additionnels sur les circonstances de vie)</i>	21 †	CAT (ord)	

Note. Les nombres d'items suivis de l'obèle (†) sont mesurés sur une échelle Likert à 5 points (de pas du tout à énormément); ceux suivis d'un astérisque (*) sur une échelle Likert à 6 points (identique à la précédente mais incluant je ne sais pas). CAT (nom) = variable catégorielle nominale; CAT (ord) = variable catégorielle ordinale; CONT = variable continue. Temps de mesure : t_0 = Avant; t_1 = Évaluation initiale; t_1, t_2, t_3, \dots = Pendant l'intervention; t_f = Évaluation finale.

En somme, l'entrée de données se décline en différents temps : avant l'intervention (t_0); évaluation initiale (t_i); intervention proprement dite ($t_1, t_2, t_3\dots$); évaluation finale (t_f). La quantité d'informations à saisir dans l'outil en ligne peut être qualifiée de considérable. Seules 17 variables issues de la catégorie des intrants (représentées par 44 items) doivent être entrées une seule fois. Il faut donc saisir, pour chaque démarche, entre 86 et 101 variables supplémentaires (et entre 223 et 238 items correspondants), auxquelles s'ajoutent, pour *chaque rencontre* de la démarche d'intervention, 11 variables (et 35 items correspondants). Par exemple, pour une démarche moyenne de 4 rencontres incluant l'évaluation initiale, la personne intervenante doit positionner la personne participante sur un minimum de 130 variables (et 363 items correspondants).

5.5.3 Questionnaires de validation

Dans le but d'arriver à évaluer la validité de l'outil en ligne, une large proportion de l'échantillon a été invitée à répondre à trois questionnaires validés au début et au terme de l'intervention : évaluation de l'estime de soi, du sentiment d'efficacité personnelle et des stratégies d'adaptation. Ces questionnaires sont maintenant présentés avec leurs qualités psychométriques.

5.5.3.1 Évaluation de l'estime de soi

Ce questionnaire (Nugent et Thomas, 1993), traduit par Lecomte, Corbière et Laisne (2006) est constitué de 20 items mesurant l'estime de soi en touchant plusieurs sphères sur lesquelles un individu peut s'évaluer (sentiment général de sa valeur personnelle, capacité à résoudre des problèmes, habiletés intellectuelles, sentiment de compétence personnelle et valeur aux yeux des autres). Les items sont cotés sur une échelle de Likert en sept points graduant de 1 (jamais) à 7 (toujours). De plus, la moitié des items sont cotés positivement et donnent un score d'estime de soi positif variant de 10 à 70 alors que les 20 autres items mesurent l'estime de soi négative pour un score pouvant varier entre -10 et -70. Les qualités psychométriques de la version française sont équivalentes à celles de la version anglaise. Les coefficients de consistance interne sont de 0,91 pour l'estime de soi positive et de 0,87 pour l'estime de soi négative. Les coefficients de fidélité sont de 0,90 pour l'estime de soi positive et de 0,91 pour l'estime de soi négative (Lecomte, Corbière et Laisne, 2006). Pour

notre échantillon, les coefficients de consistance interne sont : estime de soi positive (0,86) et estime de soi négative (0,86).

5.5.3.2 Sentiment d'efficacité personnelle

L'échelle d'évaluation du sentiment d'efficacité personnelle (Sherer *et al.*, 1982) est une traduction et une adaptation réalisée par (Chambon *et al.*, 1992). Elle est constituée de 21 items qui s'organisent autour de deux sous-échelles : le sentiment d'efficacité personnelle en général (*general self-efficacy*; 14 items) et le sentiment d'efficacité personnelle en contexte social (*social self-efficacy*; 7 items). Les items sont cotés sur une échelle de Likert en cinq points graduée de « absolument pas d'accord » à « tout à fait d'accord ». Bien que les qualités psychométriques de la version française diffèrent en raison de l'adaptation de l'instrument¹⁹, seules celles de la version anglaise sont disponibles. Les coefficients de consistance interne sont de 0,86 pour le sentiment d'efficacité personnelle en général et de 0,71 pour sentiment d'efficacité personnelle en contexte social. Pour notre échantillon, ils sont respectivement de 0,83 et de 0,77. Il est intéressant de mentionner que la sous-échelle du sentiment d'efficacité personnelle en général prédit efficacement le succès, notamment sur le plan professionnel, et que la sous-échelle du sentiment d'efficacité personnelle en contexte social est un indice efficace de succès antérieurs sur ce même plan (Sherer *et al.*, 1982).

5.5.3.3 Stratégies d'adaptation au stress

Le questionnaire des stratégies d'adaptation au stress, ou *Ways of coping checklist* (WCC, (Lazarus et Folkman, 1984), traduit et adapté par (Cousson, Bruchon-Schweitzer, Quintard, Nuissier et Rasclé, 1996)), comprend 27 items mesurant la manière dont un individu réagit en face de situations difficiles. La WCC couvre les deux dimensions de l'adaptation²⁰ (Lazarus et Folkman, 1984) : la régulation de la détresse émotionnelle et la gestion du problème lié à cette détresse. Toutefois une troisième dimension, la recherche de

¹⁹ Le questionnaire anglais compte 23 items au lieu de 21; l'échelle de la version anglaise compte 14 points au lieu de cinq. Trois items ont été supprimés de la version originale cependant qu'un nouvel item a été ajouté à la version de Chambon. Enfin, l'orientation de trois items y a été inversée.

²⁰ Bien que le terme *coping* soit utilisé en langue française pour décrire ces échelles, l'expression « stratégies d'adaptation » (ou, dans les tableaux, le terme « adaptation » par souci d'espace) sera retenue dans ce rapport, par souci de cohérence.

soutien social, apparaît dans cette échelle. Les items du questionnaire sont cotés sur une échelle de Likert en 4 points (non, plutôt non, plutôt oui et oui). Le score total est calculé par sous-échelle de stratégies d'adaptation. Les scores peuvent être comparés aux normes françaises (Cousson *et al.*, 1996). Les coefficients de consistance interne sont satisfaisants (problème : 0,79; émotion : 0,72; soutien social : 0,73). Pour notre échantillon, les coefficients de consistance interne sont : problème (0,74), émotion (0,76) et soutien social (0,72).

5.5.4 Groupes de discussion

Une fois la période d'intervention terminée, des groupes de discussion ont été prévus afin de documenter l'expérience des personnes intervenantes avec l'outil en ligne. Dans la majorité des cas, un professionnel de recherche dirigeait la discussion, accompagné d'une personne qui agissait comme secrétaire. La durée prévue était de 120 minutes, à raison d'un groupe par organisme. Étant donné le caractère distinctif de leurs clientèles, deux organismes ont été jumelés. Au total, cinq groupes de discussion se sont tenus avec les personnes intervenantes. Faute de tenir un groupe de discussion avec les gestionnaires, un entretien semi-dirigé en personne et touchant les mêmes thèmes a été conduit auprès de l'un d'eux.

Tel que l'indique le guide en annexe E, les questions portaient sur l'influence qu'a eue l'outil en ligne sur l'intervention; son utilité pour les personnes intervenantes, les personnes participantes et les gestionnaires; son impact sur l'évaluation et la conception de l'intervention. Les aspects jugés inutiles ou irritants ont été abordés, de même que les recommandations formulées par les personnes intervenantes et les gestionnaires. Enfin, des commentaires sur le déroulement général de la recherche (protocole, formation, ressources disponibles) ont été sollicités chez ces groupes de personnes.

5.6 DEROULEMENT DE L'ESSAI D'IMPLANTATION

Afin de répondre au quatrième objectif spécifique de la recherche, *expérimenter l'outil en ligne dans différents milieux de pratique en développement de carrière*, un essai

d'implantation a été réalisé. Voici les étapes de son déroulement : l'entrée sur les terrains de recherche, la formation à l'outil en ligne, l'intervention proprement dite.

5.6.1 Entrée sur les terrains de recherche

Tel que prévu au protocole de recherche, quelques mois après la tenue des premiers groupes de discussion, des contacts téléphoniques ont été effectués avec des gestionnaires des organisations afin de sonder leur intérêt à s'impliquer dans la recherche. Par la suite, des rencontres d'information ont réuni des personnes intervenantes des organisations intéressées. Les personnes intervenantes avaient été ciblées par leur gestionnaire. Cette rencontre a permis de présenter les objectifs de l'étude, les principaux indicateurs et l'implication demandée. Tel que mentionné auparavant, les personnes présentes ont pu réagir à la liste préliminaire d'indicateurs et suggérer des modifications, lesquelles ont été apportées dans bien des cas. Les personnes intervenantes avaient le choix de s'engager ou non dans la recherche; celles qui ont décidé de le faire ont signé un formulaire de consentement libre et éclairé (annexe F). Ce faisant, elles acceptaient de participer aux trois heures de formation sur l'outil en ligne et d'entrer des informations dans l'outil après chaque rencontre. Elles acceptaient également d'être sollicitées à participer à une rencontre de suivi de la recherche. Le formulaire de consentement libre et éclairé des gestionnaires, quant à lui, les invitait à fournir les informations sur les services de l'organisation et leurs contextes, à libérer les personnes intervenantes pour la formation à l'outil en ligne et pour la durée de l'entrée de données, à laisser les personnes intervenantes libres de se retirer de la recherche et, enfin, à accepter d'être sollicités à participer à une rencontre de suivi de la recherche.

En plus de l'équipe de recherche (professeures et professeurs responsables de l'étude, professionnel de recherche, assistantes et assistants de recherche), les personnes initialement impliquées dans cette étude ont été : 30 personnes intervenantes dans huit organisations offrant des services en employabilité et développement de carrière, et ce, pour un total de 132 personnes participantes. Des détails concernant ces diverses personnes sont donnés à la section 4.7.

5.6.2 Formation à l'utilisation de l'outil en ligne

Dans le cadre de cette étude, une formation de base à l'utilisation de l'outil en ligne a été offerte dans chaque organisme avant le début de l'expérimentation. Un professionnel de recherche ainsi qu'un auxiliaire de recherche ont offert cette formation aux personnes intervenantes. D'une durée de trois heures, cette initiation à l'outil en ligne poursuivait trois objectifs : collecter les données sociodémographiques concernant les personnes intervenantes qui seraient saisies ultérieurement dans l'outil en ligne (annexe G), présenter la structure et une procédure de collecte de données passablement complexe (annexes H et I) et initier une première entrée de données dans la version « démo » de l'outil en ligne. Afin d'accroître l'efficacité des communications avec l'équipe de recherche, une personne répondante par organisme a été identifiée. De l'assistance était offerte par le professionnel de recherche, lequel se référait, dans les cas où la technologie était en cause, à la personne répondante de l'équipe chargée du développement technique.

Des personnes stagiaires en fin de formation de maîtrise en orientation ont été sollicitées pour collecter des données sur leurs clients, sans recourir aux questionnaires de validation. Deux d'entre elles ont accepté de se joindre à l'étude. Elles n'ont pas été initiées à l'outil en ligne de la même manière que les autres, s'étant approprié les directives de manière individuelle et se référant en cas de doute au professionnel de recherche.

5.6.3 Déroulement de l'intervention

Les personnes participantes à cette étude sont issues de la clientèle naturelle des différents organismes participants. Le déroulement typique de l'intervention va comme suit : à la première rencontre, la personne intervenante explique le contexte de la recherche, les objectifs et l'implication souhaitée chez la personne cliente de l'organisme. Si cette dernière accepte, la personne intervenante l'invite à signer le consentement libre et éclairé selon les formulaires du certificat éthique de la recherche. À la fin de la rencontre, la personne cliente, devenue participante à la recherche, remplit le questionnaire portant sur

ses données sociodémographiques (annexe J) et les questionnaires de validation en ligne²¹ (annexe K), dont les données sont conservées sur un serveur sécurisé. Ensuite, un rendez-vous est fixé pour la première rencontre de la démarche d'employabilité proprement dite²².

Ces rencontres sont établies selon les disponibilités de la personne participante. Sauf exception, elles se tiennent dans l'organisme d'employabilité local. Règle générale, les rencontres individuelles ont lieu sur une base hebdomadaire et durent environ 60 minutes. Les rencontres groupales sont souvent complétées par des rencontres individuelles hebdomadaires. La durée de la démarche peut varier. Dans la majorité des cas, on annonce au début qu'il y aura six rencontres environ; le nombre varie selon les besoins exprimés par la personne participante, le choix d'interventions du c.o. et le contexte, notamment les événements qui peuvent survenir en cours de démarche. Certaines démarches étaient déjà entamées depuis plusieurs semaines, voire plusieurs mois, et pouvaient s'échelonner sur 20 semaines.

Après chaque rencontre, incluant la première et la dernière, la personne intervenante saisit les données dans l'outil en ligne. Cette opération peut s'apparenter à une tenue de dossier complémentaire à celle qui est habituellement réalisée. À la dernière rencontre de la démarche d'employabilité, les personnes participantes sont appelées à procéder à l'évaluation post-intervention à l'aide des mêmes questionnaires et selon la même méthode que lors de l'évaluation initiale. En somme, c'est ainsi que l'essai d'implantation de l'outil en ligne a été réalisé dans différents milieux de pratique en développement de carrière. La section suivante présente le détail des caractéristiques des personnes qui ont accepté de participer au projet.

²¹ De type « Lime Survey » (<<http://www.limesurvey.org>>), et dont les données étaient conservées sur un serveur sécurisé.

²² Dans certains cas, le questionnaire de la personne cliente a été rempli à la première rencontre de l'intervention proprement dite. La raison la plus souvent évoquée par les personnes intervenantes est celle de la grande quantité d'informations recueillies lors de l'évaluation.

5.7 ÉCHANTILLON

Voici les différentes caractéristiques de l'échantillon de cette recherche : le contexte des organisations participantes, les personnes intervenantes et les personnes participantes. On pourrait considérer que ces données correspondent aux *intrants*, qui ont été définis dans le cadre d'analyse (section 2.1).

5.7.1 Organisations et contexte socioéconomique

Les huit organismes qui ont participé à l'étude se situent dans quatre différentes régions administratives du Québec. Tous les organismes sont situés à proximité d'une grande ville, à l'exception de deux d'entre eux qui sont situés dans un milieu semi-rural d'un grand territoire.

Les sites 980001, 980002, 980003 et 980004 sont situés dans un centre urbain tandis que 980005 est considéré comme étant localisé dans un milieu rural de cette région. Le marché de l'emploi de la région où sont situés ces quatre organismes est en excellente santé comme en témoigne un taux de chômage qui a fluctué entre 7,2 et 6,3 % entre le premier trimestre de 2012 et de 2013 et le taux d'emploi, qui a varié entre 65,1 et 60,5 % au cours de cette même période (Institut de la statistique du Québec, 2013). Il demeure que cette région figure parmi celles évaluées comme étant les plus défavorisées du Québec. En effet, cette région se situait au 13^e rang sur les 17 régions administratives en 2007 (1^{er} rang étant le taux le moins élevé et le 17^e rang étant le plus élevé) (Direction générale adjointe des politiques et de la prospective, 2011a). De plus, en ce qui a trait à l'organisme 980005, qui se divise en deux centres de services, il est localisé dans des MRC considérées comme étant les plus défavorisées de l'Estrie sur le plan matériel (MESS, 2005a). Dans ce sens, ces organismes desservent une clientèle habitant une région dont 28 % de la population, en 2008, était sans grade, certificat ou diplôme comparativement à 26,4 % pour l'ensemble du Québec. Cependant, en ce qui concerne le taux de décrochage au secondaire, les statistiques de 2007-2008 montrent que cette région se situe au-dessus de la moyenne du Québec. 73,3 % des jeunes de la région avaient obtenu leur DES comparativement à 70,9 % pour

l'ensemble du Québec (Direction générale adjointe des politiques et de la prospective, 2011a).

Le site 9800006 est situé dans un centre urbain dont le taux de chômage régional oscillait entre 9,0 et 5,8 % entre le premier trimestre de 2012 et de 2013 et le taux d'emploi se situait entre 59,5 et 60,6 % pendant cette même période (Institut de la statistique du Québec, 2013). On remarque que la population de cette région est moins scolarisée que l'ensemble du Québec. Le pourcentage de personnes qui n'ont pas de grade, de certificat ou de diplôme était de 31,3 % en 2008 tandis qu'il était de 26,4 % pour l'ensemble du Québec (Direction générale adjointe des politiques et de la prospective, 2011c). Cet organisme dessert néanmoins une population avec un revenu médian comparable aux autres régions administratives du Québec. Cette région se situait au 9^e rang sur les 17 régions administratives en 2007 (1^{er} rang étant le taux le moins élevé et le 17^e rang étant le plus élevé) (Direction générale adjointe des politiques et de la prospective, 2011c). Toutefois, en ce qui a trait à l'organisme 9800006, il est situé dans le territoire le plus défavorisé socialement par rapport à l'ensemble de la région (MESS, 2005c).

Le site 9800007 est localisé dans un grand centre urbain dont le taux de chômage régional variait entre 6,4 et 4,8 % entre le premier trimestre de 2012 et de 2013 et le taux d'emploi se situait entre 65,4 et 63,2 % pendant cette même période (Institut de la statistique du Québec, 2013). On note que cet organisme est situé dans une région très favorisée socio-économiquement (MESS, 2005b). En 2007, elle était au 2^e rang sur les 17 régions administratives du Québec (1^{er} rang étant le taux le moins élevé et le 17^e rang étant le plus élevé). À cet effet, en 2008, seulement 20,2 % de sa population ne possédait pas de grade, certificat ou diplôme comparativement à 26,4 % pour l'ensemble de la population du Québec (Direction générale adjointe des politiques et de la prospective, 2011b).

Le site 9800009 est localisé dans un centre urbain dont le taux de chômage régional variait entre 7,2 et 6,3 % entre le premier trimestre de 2012 et de 2013 et le taux d'emploi se situait entre 57,4 et 51,5 % pendant cette même période (Institut de la statistique du Québec, 2013). Le site 9800009 est localisé dans un centre urbain dont le taux de chômage régional variait entre 8,2 et 7,6 % entre le premier trimestre de 2012 et de 2013 et le taux

d'emploi se situait entre 57,4 et 50,8 % pendant cette même période (Institut de la statistique du Québec, 2013). On note que cet organisme est situé dans une région très défavorisée socio-économiquement. En 2007, elle était au 15^e rang sur les 17 régions administratives du Québec. À cet effet, en 2008, seulement 24,4 % de sa population ne possédait pas de grade, certificat ou diplôme comparativement à 26,4 % pour l'ensemble de la population du Québec (Direction générale adjointe des politiques et de la prospective, 2011).

Le tableau 8 et le tableau 9 ci-dessous contiennent des informations concernant le contexte socioéconomique des organisations participantes, informations qui ont été fournies avant l'intervention (au t_0) par les gestionnaires ou une personne qu'elles ont désignée²³.

Tableau 8 Contexte des organisations participantes

	<i>min.</i>	<i>max.</i>	<i>M</i>	<i>ET</i>	<i>n</i>
Population	43 100	560 000	200 500	166 300	8
Taux de chômage global	4,9 %	7,9 %	6,9 %	1,0 %	8
Taux de chômage des jeunes (16-29 ans)	2,3 %	14,7 %	9,6 %	4,3 %	7
Nombre d'universités accessibles	0	2	2	0,76	8
Nombre collèges communautaires accessibles ¹	1	5	2	1,28	8
Nombre d'institutions pour améliorer les compétences qui sont disponibles ²	d.m.	d.m.	d.m.	d.m.	d.m.
Nombre de collèges de formation professionnelle accessibles ³	1	15	10	6,0	8
Nombre de programmes à distance ou en ligne	1	3	2,17	0,75	6
Nombre de cours de formation à court terme axés sur les compétences ou visant l'obtention d'une accréditation qui sont accessibles ⁴					
Nombre d'établissements autres	2	5	4	1,14	8

Note. Items originaux : 1. Nombre d'établissements publics, formation collégiale; 2. Nombre d'établissements privés, formation collégiale; 3. Nombre d'établissements, formation professionnelle; 4. Item originellement non inclus qui a remplacé Nombre d'établissements privés, formation professionnelle; d.m.= données manquantes.

²³ Il importe d'indiquer que dans la version de l'outil en ligne, des coquilles se sont insérées dans certains de ces items. Par conséquent, la spécificité des établissements québécois n'a pu être représentée dans ces items (ex. : « nombre d'établissements privés, formation collégiale » est apparu comme « Nombre d'institutions pour améliorer les compétences qui sont disponibles »). On peut penser que certains de ces items ont été incompris.

Le tableau 8 rapporte que les populations des différentes MRC participantes s'élèvent entre 43 100 et 560 000. On remarque une grande variation du taux de chômage régional (5 % à 8 %) ainsi qu'une très grande différence pour le taux de chômage des jeunes (2 % à 15 %). L'accès aux études postsecondaires semble difficile puisqu'il y a seulement deux universités et d'un à cinq collèges communautaires qui sont accessibles. Seulement un organisme n'a pas accès au transport en commun. Quant au nombre de collèges de formation professionnelle accessibles, il est estimé entre 1 et 15 ce qui apparaît

Tableau 9 Degré d'adéquation des ressources régionales

	n (%)					d.m.
	1	2	3	4	5	
Nombre d'universités			3 (50)	2 (25)		3 (50)
Nombre collèges communautaires accessibles ¹			2 (25)		1 (13)	5 (63)
Nombre d'institutions pour améliorer les compétences qui sont disponibles ²		1 (13)	6 (75)			1 (13)
Nombre de collèges de formation professionnelle accessibles ³		1 (13)	3 (38)	3 (38)		1 (13)
Nombre de programmes de formation à distance ou en ligne		3 (38)	4 (50)			1 (13)
Nombre de cours de formation à court terme axés sur les compétences ou visant l'obtention d'une accréditation qui sont accessibles ⁴		3 (38)	3 (38)	1 (13)		1 (13)
Nombre d'autres institutions pour améliorer les compétences			1 (13)	1 (13)		6 (75)
Transports publics	1 (13)	2 (25)	4 (50)			1 (13)
Garderies abordables	1 (13)	3 (38)	2 (25)	1 (13)		1 (13)
Soins aux personnes âgées abordables		2 (25)	3 (38)	1 (13)		2 (25)
<i>Accessibilité à l'emploi pour les clientèles sans diplôme secondaire</i>	2 (25)	3 (38)	2 (25)			1 (13)
<i>avec diplôme secondaire</i>	1 (13)	1 (13)	5 (63)			1 (13)
<i>avec diplôme professionnel, certificat ou accréditation</i>		1 (13)	3 (38)	1 (13)	2 (25)	1 (13)
<i>avec diplôme collégial ou universitaire</i>			2 (25)	3 (38)	2 (25)	1 (13)
<i>Accessibilité à l'emploi concernant la variété des emplois</i>		4 (50)	2 (25)	1 (13)		1 (13)
<i>la qualité des emplois</i>	1 (13)	4 (50)	2 (25)			1 (13)

Notes. N = 8. Niveaux de l'échelle Likert : 1 = pas du tout adéquat; 2 = à peine adéquat; 3 = adéquat; 4 = plus qu'adéquat; 5 = très adéquat; d.m. = données manquantes.

Items originaux : 1. Nombre d'établissements publics, formation collégiale; 2. Nombre d'établissements privés, formation collégiale; 3. Nombre d'établissements, formation professionnelle; 4. Item originellement non inclus qui a remplacé Nombre d'établissements privés, formation professionnelle.

comme étant plus à la portée des personnes. Le nombre de programmes à distance ou en ligne est évalué entre un et trois et le nombre d'établissements autres est jugé entre deux et cinq.

Le tableau 9 présente des données quant au degré d'adéquation des ressources régionales selon le degré de satisfaction par rapport aux institutions d'enseignement, aux services publics et à l'accessibilité à l'éducation ainsi qu'à l'emploi. Par conséquent, la valeur n dans chaque cellule n'indique pas le nombre effectif de ressources régionales, mais plutôt le nombre d'organismes participant à l'étude qui ont évalué, sur une échelle Likert, les ressources à un niveau donné de l'échelle (par ex. : pour la première ligne du tableau, trois gestionnaires d'organismes, soit 50 % des données disponibles, jugent adéquat le nombre d'universités dans leur région).

Il importe d'indiquer d'abord qu'entre 13 et 75 % des données sont manquantes pour l'un ou l'autre des items; les items comportant moins de la moitié de données manquantes seront décrits. Sur le plan de la formation initiale ou continue, le tableau montre que les trois quarts des gestionnaires évaluent le nombre d'universités adéquat ou plus qu'adéquat, ce qui n'est pas surprenant puisque la majorité des sites sont situés à proximité des universités à l'exception de deux sites.

La moitié évalue que le nombre de programmes de formation à distance ou en ligne ainsi que le nombre de cours de formation à court terme axés sur les compétences ou visant l'obtention d'une accréditation est adéquat ou plus qu'adéquat. Sur le plan des services publics, plus de la moitié des gestionnaires estiment que l'accès au transport public et aux soins aux personnes âgées est adéquat ou plus qu'adéquat. Quant à l'accès aux garderies, plus de la moitié des gestionnaires répondants le considèrent comme peu ou pas adéquat. Sur le plan de l'accessibilité à l'emploi pour les clientèles, elle généralement évaluée comme adéquate pour la majorité des personnes avec un diplôme.

Pour ce qui est de l'accessibilité en emploi, la moitié la juge à peine adéquate concernant la variété des emplois, alors que, pour la qualité des emplois, la majorité des gestionnaires répondants la jugent pas du tout ou à peine adéquate.

Tableau 10 Distribution des organismes participants

	<i>n</i>	%
Nombre d'organismes participants	8	
<i>Nombre de démarches par organisme</i>		
9800001	14	10,6
9800002	16	12,1
9800003	7	5,3
9800004	6	4,6
9800005	18	13,6
9800006	26	19,7
9800007	36	27,3
9800009	9	6,8
Total	132	100,0
<i>Nombre de personnes intervenantes par organisme</i>		
9800001	5	16,6
9800002	3	10,0
9800003	2	6,7
9800004	2	6,7
9800005	5	16,6
9800006	6	20,0
9800007	6	20,0
9800009	1	3,4
Total	30	100,0

Note. L'organisme 9800008 s'est désisté de la recherche.

Comme l'expose le tableau 10, huit organismes ont participé à cette étude. Le nombre de démarches par organisme varie entre 6 et 36 et le nombre de personnes intervenantes par organisation se situe entre 1 et 6.

5.7.2 Personnes intervenantes

Les deux tableaux suivants présentent la distribution des données sociodémographiques du groupe de personnes intervenantes sous différentes variables.

Le tableau 11 indique que la moitié des personnes intervenantes sont âgées de 41 à 70 ans. Quant au genre des personnes, à partir du tableau, il est possible de constater que la grande majorité des personnes intervenantes sont des femmes. Les deux tiers comptent entre 0 et 9 années d'expérience dans le domaine de l'employabilité; plus du quart de l'échantillon de personnes intervenantes compte plus de 10 ans d'expérience au sein de l'organisme.

Tableau 11 Distribution du groupe de personnes intervenantes (1)

	<i>n</i>	%
<i>Âge</i>		
15-25	2	6,7
26-30	5	16,7
31-40	7	23,3
41-50	5	16,7
51-60	9	30,0
61-70	1	3,3
Total	29	96,7
Données manquantes	1	3,3
<i>Genre</i>		
Femme	23	76,6
Homme	7	23,3
Total	30	100,0
<i>Années d'expérience dans le domaine de l'employabilité</i>		
0-4	12	40,0
5-9	5	16,7
10-14	4	13,3
15-19	2	6,7
20 ou plus	6	20,0
Total	29	96,7
Données manquantes	1	3,3
<i>Années d'expérience au sein de l'organisme</i>		
0-4	17	56,7
5-9	3	10,0
10-14	2	6,7
15-19	2	6,7
20 ou plus	4	13,3
Total	28	93,3
Données manquantes	2	6,7

Les données ne permettent cependant pas de distinguer clairement le nombre de personnes diplômées du baccalauréat, de la maîtrise ou des deux. Des personnes intervenantes sont aussi, entre autres, formées au baccalauréat en service social (n=2), en psychoéducation (n=2), en philosophie (n=1), en sciences de l'éducation (n=1) et en criminologie (n=1).

Le tableau 12 montre que le temps de travail consacré à l'intervention directe en employabilité, tant en individuel qu'en groupe, est estimé par 90 % des personnes intervenantes à

plus de 50 % de leur temps et 57 % d'entre elles disent que leur nombre moyen de clients par jour

Tableau 12 Distribution du groupe de personnes intervenantes (2)

	<i>n</i>	%
<i>Temps de travail consacré à l'intervention directe en employabilité</i>		
75 – 100 %	24	80,0
50 – 74 %	3	10,0
25 – 49 %	1	3,3
Moins de 25 %	1	3,3
Total	29	96,7
Données manquantes	1	3,3
<i>Nombre moyen de clients par jour</i>		
1 – 4	17	56,7
5 – 10	5	22,7
Total	22	73,3
Données manquantes	8	26,7
<i>Nombre moyen de clients par semaine</i>		
1 – 9	5	16,7
10 – 19	19	63,3
20 – 30	3	10,0
Total	27	90,0
Données manquantes	3	10,0
<i>Plus haut niveau de scolarité</i>		
Diplôme d'études collégiales	1	3,3
Diplôme d'études universitaires	28	93,3
Total	29	96,7
Données manquantes	1	3,3
<i>Membre d'une association professionnelle</i>		
Non	11	36,7
Oui	17	56,7
Total	28	93,3
Données manquantes	2	100,0
<i>Soutien professionnel</i>		
Plage horaire régulière réservée	4	13,3
Plage horaire aménagée au besoin	5	16,7
Total	9	30,0
Données manquantes	21	70,0
Soutien professionnel reçu en individuel	13	43,3
Soutien professionnel reçu en groupe	9	30,0

se situe entre 1 et 4. Le nombre moyen de clients par semaine est établi à moins de 19 pour la majorité des personnes intervenantes. Presque la totalité des personnes intervenantes possède un diplôme d'études universitaires et plusieurs sont diplômées dans le domaine de l'orientation (baccalauréat en orientation, en information scolaire et professionnelle, en sciences de l'orientation ou en développement de carrière; d'autres sont diplômées de la maîtrise en orientation ou en sciences de l'orientation).

Les données ne permettent cependant pas de distinguer clairement le nombre de personnes diplômées du baccalauréat, de la maîtrise ou des deux. Des personnes intervenantes sont aussi, entre autres, formées au baccalauréat en service social (n=2), en psychoéducation (n=2), en philosophie (n=1), en sciences de l'éducation (n=1) et en criminologie (n=1)²⁴.

Plus de la moitié des personnes intervenantes sont membres d'une association professionnelle. De ce nombre, près des trois quarts sont membres de l'ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 3 % sont membres de l'ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec et 7 % sont membres de l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. De plus, les données montrent qu'une plage horaire régulière réservée au soutien professionnel est disponible pour 13 % des personnes répondantes et une plage horaire est aménagée pour le soutien professionnel au besoin pour 17 % d'entre elles. Ce soutien professionnel se fait en individuel dans 43 % des cas. Parmi les 43 % des personnes intervenantes qui disent avoir recours à du soutien professionnel en individuel, toutes affirment en recevoir également en groupe.

5.7.3 Personnes participantes

Le groupe de personnes participantes est retenu dans son ensemble pour certaines analyses. Ses caractéristiques, dont les données ont été collectées au moment de l'évaluation

²⁴ Concernant le diplôme d'études collégiales, quelques-uns (n=3) ont obtenu un diplôme d'un programme pré-universitaire dans le domaine des arts (arts plastiques et arts et lettres), plusieurs (n=5) ont réalisé des études collégiales en sciences humaines tandis que d'autres (n=5) ont obtenu un diplôme technique de niveau cégep dans des programmes tels que la réadaptation physique, la bureautique, le travail social ou l'éducation spécialisée.

initiale (t_i), sont décrites dans un premier temps. Un sous-échantillon est constitué en vue des analyses de validation qui portent sur certains indices et est décrit dans un deuxième temps.

5.7.3.1 Échantillon global

L'échantillon global de personnes participantes comprend toutes celles qui ont reçu des services en employabilité en compagnie d'une personne intervenante, peu importe la durée, l'évolution ou le résultat de la démarche. Ces données ont été collectées uniquement à l'aide de l'outil en ligne. Rappelons que l'échantillon est exclusivement composé de la clientèle naturelle des organismes en employabilité participants.

Tableau 13 Distribution du groupe de personnes participantes, généralités

	<i>n</i>	%
<i>Nombre de personnes participantes par organisme</i>		
9800001	14	10,6
9800002	16	12,1
9800003	7	5,3
9800004	6	4,6
9800005	18	13,6
9800006	26	19,7
9800007	36	27,3
9800009	9	6,8
Total	132	100,0
<i>Type de démarche</i>		
Nouvelles démarches	90	68,2
Démarches déjà en cours	42	31,8
Total	132	100,0
<i>Distribution des démarches selon le genre de la personne intervenante</i>		
Femme	108	81,8
Homme	24	18,2
Total	132	100,0
<i>Autorisation pour analyses secondaires</i>		
Oui	125	94,7
Non	7	5,3
Total	132	100,0

Le tableau 13 rapporte des informations sur la distribution du groupe de personnes participantes (généralités). D'un site à l'autre, le nombre de personnes

participantes par organisme varie de 6 à 36, ce qui constitue une grande différence. Au total, 68 % de ces démarches sont nouvelles tandis que 32 % étaient déjà en cours. Une femme a été la personne intervenante dans 82 % des démarches. Près de 95 % des personnes participantes ont accepté que les données les concernant soient utilisées pour des analyses secondaires.

Le tableau 14 et le tableau 15 font état de la distribution du groupe de personnes participantes selon différentes caractéristiques personnelles. Il est à noter que certaines données sont manquantes dans l'ensemble des items. Le tableau 14 indique que plus de la moitié des personnes participantes sont des femmes. De plus, 90 % des personnes participantes sont de citoyenneté canadienne permanente et elles sont 90 % à maîtriser la langue parlée tandis que 87 % la maîtrise aussi à l'écrit.

Tableau 14 Distribution du groupe de personnes participantes, caractéristiques personnelles (1)

	<i>n</i>	%
<i>Genre</i>		
Femme	81	61,4
Homme	43	32,6
Total	132	93,9
Données manquantes	8	100,0
<i>Personne citoyenne permanente du Canada</i>		
Oui	119	90,2
Données manquantes	13	9,8
<i>Maîtrise de la langue</i>		
<i>Parlée</i>		
Oui	119	90,2
Données manquantes	13	9,8
<i>Écrite</i>		
Oui	115	87,1
Non	1	0,8
Données manquantes	16	12,1

Le tableau 15 démontre qu'un peu plus de la moitié des personnes participantes sont célibataires alors que 26 % d'entre elles sont conjointes de fait ou mariées. Un peu plus de 11 % de ces personnes sont divorcées. Près de 14 % des personnes

participantes disent être chefs de famille monoparentale comparativement à 74 % qui affirment qu'elles ne le sont pas. Quant à l'accès à des sources fiables de soutien, 59 % mentionnent qu'elles y ont accès et 20 % soutiennent ne pas y avoir recours.

Tableau 15 Distribution du groupe de personnes participantes, caractéristiques personnelles (2)

	<i>n</i>	%
<i>Statut civil</i>		
Célibataire	68	51,5
Conjoint(e) de fait	18	13,6
Marié(e)	16	12,1
Divorcé(e)	15	11,4
Total	117	88,6
Données manquantes	15	11,4
<i>Chef de famille monoparentale</i>		
Oui	18	13,6
Non	98	74,2
Total	116	87,9
Données manquantes	16	12,1
<i>Accès à des sources fiables de soutien</i>		
Oui	78	59,1
Non	26	19,7
Total	104	78,8
Données manquantes	28	21,2
<i>Problème de santé susceptible d'entraver l'employabilité</i>		
Aucun	84	63,6
Physique	22	16,7
Psychologique	19	14,4
Autre	3	2,3
Total	128	97,0
Donnée manquante	4	3,0
<i>Présence d'un handicap</i>		
Oui	18	13,6
Non	99	75,0
Total	117	88,6
Donnée manquante	15	11,4

Parmi le groupe des personnes participantes, 64 % ne présentent aucun problème de santé susceptible d'entraver l'employabilité tandis que 33 % des personnes estiment qu'une limitation physique, psychologique ou autre pourrait être susceptible d'entraver leur employabilité. Finalement, ce tableau révèle que 14 % des personnes participantes mentionnent la présence d'un handicap.

Les données du tableau 16, page 67, présentent les caractéristiques liées à la situation d'emploi des personnes participantes au projet. D'abord, 26 % d'entre elles n'ont pas obtenu leur diplôme d'études secondaires. De plus, 6 % n'ont pas complété leur primaire, 32 % ont un ou des diplômes d'études postsecondaires. Parmi celles-ci, 13 % des personnes ont obtenu un diplôme d'études collégiales, 19 % détiennent un ou des diplômes universitaires, 15 % un baccalauréat, 22 % un certificat et environ 2 % détiennent une maîtrise. Ces données descriptives peuvent laisser l'impression que le niveau de diplomation de l'échantillon est élevé comparé au 11 % de la population de 15 ans et plus au Québec en 2006²⁵ dont le plus haut degré de scolarité atteint est le baccalauréat. Toutefois, la conclusion est plutôt inverse lorsqu'on compare la proportion de détenteurs d'un certificat ou d'un grade universitaire parmi les 35-44 ans en 2006 au Québec, qui était de 28 %²⁶, avec notre échantillon dont la moyenne d'âge est de 40 ans et dont l'écart type est de 12 (voir tableau 17). Il est donc possible de considérer que la proportion des personnes de l'échantillon détenant un grade universitaire (19 %) n'est pas supérieure à celui de la population mais plutôt inférieur.

Les autres caractéristiques de l'échantillon présentées dans le tableau 16 indiquent que 77 % des personnes participantes sont sans emploi, 11 % en emploi à temps partiel et 2 % en emploi à temps plein. On remarque que 47 % sont en recherche d'emploi active et que 26 % souhaite suivre un programme de formation pour développer leurs compétences. Parmi les personnes qui ne cherchaient pas d'emploi au début de l'étude, 20 personnes sur les 102 sans emploi (20 %) ont accepté de justifier leur situation.

²⁵ Site de l'Institut de la statistique du Québec, consulté le 22 juin 2013 http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/education/etat_scolr/tab1_niv_sco_2006.htm

²⁶ Site de l'Institut de la statistique du Québec, consulté le 22 juin 2013 http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/education/Effectifs_scolaires/prop_obten_dom_univ.htm

Tableau 16 Distribution du groupe de personnes participantes, caractéristiques liées à la situation d'emploi

	<i>n</i>	%
<i>Niveau de formation</i>		
Primaire	10	n.v.
Secondaire non complété	33	n.v.
Diplôme d'études secondaires	51	n.v.
Diplôme d'études collégiales	21	n.v.
Diplôme universitaire		
Certificat universitaire	6	n.v.
Baccalauréat	22	n.v.
Maîtrise	3	n.v.
Autre	17	n.v.
Total	163	n.v.
<i>Statut d'emploi</i>		
Sans emploi	102	77,3
Emploi à temps partiel	15	11,4
Emploi à temps plein	3	2,3
Total	120	90,9
Données manquantes	12	9,1
<i>Situation d'emploi actuelle</i>		
J'aimerais travailler et je suis en recherche active d'emploi	47	35,6
Je veux suivre un programme de formation pour développer mes compétences	26	19,7
Je suis sans emploi mais je n'en recherche pas	30	22,7
<i>parce que :</i>		
je suis aux études	3	10,0
je suis à la retraite	1	3,3
je suis parent au foyer	1	3,3
Autre	15	50,0
Total	20	66,6
Données manquantes	10	33,4
Je suis mis(e) à pied de façon temporaire, mais je m'attends à être rappelé(e)	2	1,5
Je suis sous-employé(e) (je veux travailler davantage d'heures dans le même type d'emploi)	4	3,0
Je suis sous-employé (e) (j'ai les qualifications pour faire un travail qui exige davantage de compétences et qui rémunère mieux)	8	6,1
Total	117	88,6
Données manquantes	15	11,4
<i>Situation globale d'emploi</i>		
Je n'ai jamais eu d'emploi	4	3,0
J'ai déjà occupé des emplois temporaires ou à contrat	39	29,5
J'ai généralement occupé des emplois stables jusqu'à maintenant	74	56,1
Total	117	88,6
Données manquantes	15	11,4

Note. n.v. = non valide.

Parmi celles-ci, 50 % ont des raisons autres que la formation, la retraite ou le fait d'être parent au foyer. La majorité des 117 personnes ayant indiqué leur situation globale d'emploi disent avoir généralement occupé des emplois stables dans leur vie professionnelle. Les 15 données manquantes permettent d'interpréter qu'une autre option devrait être suggérée, concernant les difficultés de maintien en emploi lié à la personne (ex : j'ai occupé plusieurs emplois de manière généralement instable) ou à l'économie du marché du travail (ex : j'ai un emploi saisonnier).

Tableau 17 Autres caractéristiques des personnes participantes

	<i>min.</i>	<i>max.</i>	<i>M</i>	<i>ET</i>	<i>n</i>
Pour les démarches en cours (n = 42)					
Nombre de rencontres individuelles reçues	1	11	3,71	2,58	38
Nombre d'activités en groupe reçues	10	27	18,27	6,87	11
Totalité des heures consacrées par personne	2	79	18,57	24,46	36
Âge	18	65	40,18	12,28	114
Nombre d'emplois occupés, 5 dernières années	0	15	2,63	2,21	115
Nombre de mois sans emploi, 5 dernières années	0	60	19,49	17,19	83
Nombre d'enfants	0	6	1,20	1,31	99

Le tableau 17, portant sur les autres caractéristiques des personnes participantes, présente, dans un premier temps, les statistiques associées aux démarches qui étaient déjà entamées au début de la collecte de données. Quarante-deux personnes participantes se trouvaient dans cette situation, parmi lesquelles 28 étaient engagées dans une démarche uniquement individuelle alors que 12 autres étaient inscrites à une démarche de groupe et pouvaient aussi bénéficier de rencontres individuelles. Ainsi, au total, 38 personnes participantes recevaient des services en rencontre individuelle à leur entrée dans le projet. Le nombre moyen de rencontres individuelles reçues avant la collecte de données est de quatre et varie entre 1 et 11. Le nombre moyen d'activités en groupe déjà reçues est de 18 et se situe entre 10 et 27. En tout, le nombre de services offerts avant la collecte de données est très variable : entre 2 et 79 heures par personne participante.

Dans un deuxième temps, le tableau présente des données qui s'appliquent non plus seulement aux démarches en cours, mais à l'ensemble des personnes participantes. L'âge moyen est de 40 ans; la cadette a 18 ans et l'aînée, 65. Quant au nombre d'emplois occupés au cours des cinq dernières années, il est de 2,6 en moyenne et fluctue entre 0 et 15. Le nombre de mois sans emploi dans les cinq dernières années varie considérablement, soit entre 0 et 60 pour une moyenne de 20 mois passés sans emploi. Par rapport au nombre d'enfants, certains n'en ont pas et d'autres en ont jusqu'à six.

À tout moment de la démarche, les personnes intervenantes pouvaient référer les personnes participantes à divers types de ressources. Cette donnée était saisie à la fin de la démarche ou, le cas échéant, de la collecte de données. Le tableau 18 rapporte des informations sur les références offertes aux personnes participantes en cours de démarche. Il ressort des données que 11 % ont été référées à un service de psychologie, 8 % à des services sociaux ou de santé, 4 % en pré-employabilité ou à de l'aide au budget, 3 % à d'autres services d'orientation ou à de l'aide alimentaire et 1 % à l'éducation populaire. 15 % des personnes ont été référées à d'autres ressources, parmi lesquelles on retrouve des bourses d'études, des centres pour femmes et des centres locaux de développement (CLD).

Tableau 18 Références offertes aux personnes participantes en cours de démarche

	<i>n</i>	%
Santé	9	8,1 %
Pré-employabilité	4	3,6 %
Services sociaux	9	8,1 %
Psychoéducation	0	0,0 %
Psychologie	12	10,8 %
Orientation	3	2,7 %
Éducation populaire	1	0,9 %
Aide au budget	4	3,6 %
Aide alimentaire	3	2,7 %
Autre	17	15,3 %

Note. *N* = 111.

Tableau 19 Distribution de la situation des personnes participantes au moment de l'évaluation finale (tf)

	<i>n</i>	%
En emploi	22	19,8
En formation (initiale ou perfectionnement)	16	14,4
Sur la liste d'attente d'un programme de formation	10	9,0
Ni en emploi ni en formation	60	54,1
Inconnue	3	2,7
Total	111	100,0
<i>Données manquantes</i>	21 /132	15,9

Note. *N* = 111.

Au moment de l'évaluation finale, les personnes intervenantes étaient appelées à situer les personnes participantes par rapport à une série d'indicateurs d'effets ultimes qui concernent leur situation d'emploi ou de formation.

Le tableau 19 rapporte des informations concernant la situation de 111 personnes participantes au moment de l'évaluation finale (*t_f*). Tout d'abord, 43 % des personnes participantes étaient soit en emploi, soit en formation ou sur la liste d'attente d'un programme de formation. Un peu plus de la moitié de l'échantillon (54 %) n'était ni en emploi ni en formation. Des détails supplémentaires sont présentés dans les deux tableaux suivants.

Tableau 20 Distribution des personnes participantes en emploi, en formation ou en projet au moment de l'évaluation finale (tf)

	<i>n</i>	%
En emploi	22	
<i>Type d'emploi</i>		
Temps plein	9	40,9 %
Temps partiel	4	18,2 %
Contractuel	1	4,5 %
Permanent	0	0,0 %
Total	14	63,6 %
Données manquantes	8	36,4 %
<i>Emplacement de l'emploi</i>		
À moins de 50 km de la résidence	13	59,1 %
À domicile, seulement les fins de semaine	0	0,0 %
À domicile, seulement de manière périodique	0	0,0 %

Total	13	59,1 %
Données manquantes	9	40,9 %
En formation (initiale ou perfectionnement) ou sur la liste d'attente d'un programme	26	
<i>État de l'inscription</i>		
Inscrit	16	61,5 %
Sur la liste d'attente	10	38,5 %
Total	26	100 %
<i>Type d'inscription</i>		
À temps plein	15	57,7 %
À temps partiel	2	7,7 %
Total	17	65,4 %
Données manquantes	9	34,6 %
<i>Type de programme</i>		
Formation générale des adultes	4	15,4 %
Formation professionnelle ou technique	11	42,3 %
Autre	2	7,7 %
Total	17	65,4 %
Données manquantes	9	34,6 %
<i>Durée du programme</i>		
2 semaines ou moins	0	0,0 %
De 3 semaines à 3 mois	3	11,5 %
De 4 à 6 mois	1	3,8 %
Plus de 6 mois	13	50,0 %
Total	17	65,4 %
Données manquantes	9	34,6 %
<i>Emplacement du programme</i>		
À moins de 50 km de la résidence	15	62,5 %
À domicile, seulement les fins de semaine	0	0,0 %
À domicile, seulement de manière périodique	0	0,0 %
Total	15	62,5 %
Données manquantes	9	37,5 %

Note. N = 48.

Le tableau 20 présente la distribution des personnes participantes en emploi, en formation ou en projet au moment de l'évaluation finale (t_f). Des données sont manquantes dans la plupart des parties du tableau. En ce qui concerne la situation des personnes participantes en emploi ($n = 22$), 41 % d'entre elles occupaient un emploi à temps plein, 18 % étaient à temps partiel et 5 % étaient contractuelles. Plus de la moitié des personnes occupaient un emploi situé à moins de 50 km de leur résidence.

Pour ce qui est des personnes qui étaient en formation ou sur la liste d'attente d'un programme (n = 26), il est estimé que plus du tiers des personnes étaient sur une liste d'attente comparativement à près des deux tiers qui étaient inscrites en formation. Parmi les personnes inscrites en formation, plus de la moitié étaient à temps plein alors que 8 % poursuivaient des études à temps partiel. Près de la moitié des personnes étaient inscrites dans un programme de formation professionnelle ou technique, 15 % des personnes étaient en formation générale des adultes et 8 % étaient inscrites dans un autre type de programme. La durée du programme était de plus de 6 mois pour la moitié des personnes, elle variait de 3 semaines à 3 mois pour 12 % d'entre elles et de 4 à 6 mois pour 4 % d'entre elles. Pour toutes les personnes dont les données étaient disponibles, l'emplacement du programme était situé à moins de 50 km de leur résidence.

Tableau 21 Degré d'adéquation de l'emploi, de la formation au moment de l'évaluation finale (tf)

	n (%)					d.m.
	1	2	3	4	5	
En emploi (n = 20)						
<i>Concordance de l'emploi avec la personne :</i>						
Le travail est compatible avec ses compétences et qualifications	3 (15)		2 (10)	10 (50)	5 (25)	
Le travail est compatible avec ses valeurs en matière d'emploi	4 (20)		4 (20)	9 (45)	3 (15)	
Le travail est compatible avec ses préférences en matière d'emploi	3 (15)	2 (10)	5 (25)	7 (35)	3 (15)	
<i>Concordance de la rémunération de la personne :</i>						
La rémunération est compatible avec les qualifications et compétences de la personne	3 (15)	1 (5)	1 (5)	14 (70)	1 (5)	
La rémunération est compatible avec le coût de la vie relatif aux besoins de la personne	4 (20)		2 (10)	12 (60)	2 (10)	
En formation (initiale ou perfectionnement) ou sur la liste d'attente d'un programme (n = 21)						
<i>Concordance de la formation avec la personne :</i>						
La formation/les études sont compatibles avec l'objectif d'emploi de la personne	4 (19)		1 (5)	7 (33)	9 (43)	
La formation/les études sont en concordance avec les opportunités d'emploi locales et régionales	6 (29)		3 (14)	5 (24)	7 (33)	

Notes. Niveaux de l'échelle Likert : 1 = pas du tout adéquat; 2 = à peine adéquat; 3 = adéquat; 4 = plus qu'adéquat; 5 = très adéquat.

Le tableau 21 contient des informations sur le degré d'adéquation de l'emploi ou de la formation au moment de l'évaluation finale (t_f), pour 41 des 48 personnes participantes qui se trouvaient en emploi, en formation ou sur la liste d'attente d'un programme de formation. Pour la majorité de ces personnes, leur travail est jugé adéquat ou plus par rapport à la compatibilité avec leurs compétences et qualifications ainsi qu'avec leurs valeurs en matière d'emploi. Pour ce qui est de la concordance du travail avec les préférences des personnes en matière d'emploi, elle est dite adéquate ou plus par les trois quarts des personnes intervenantes. Par rapport à la concordance de la rémunération avec les personnes, les intervenants jugent que, pour la majorité des personnes participantes, la rémunération était compatible avec les qualifications et compétences de même qu'avec le coût de la vie en relation avec les besoins de la personne. En ce qui concerne la concordance de la formation avec les personnes, plus du quart des personnes intervenantes évaluent que la formation est compatible avec l'objectif d'emploi des personnes, alors que trois quarts estiment que la formation est en concordance avec les opportunités d'emploi locales et régionales.

5.7.3.2 Sous-échantillon pour les questionnaires indépendants de l'outil en ligne

Ce sous-échantillon de personnes participantes correspond au groupe de personnes ayant répondu à deux reprises aux questionnaires validés dans le cadre d'études scientifiques portant sur des indicateurs de progrès et indépendants de l'outil en ligne : le SERS pour l'estime de soi, l'échelle d'évaluation du SEP et le WCC pour les stratégies d'adaptation^{27, 28}.

Le tableau 22 permet de constater que parmi un échantillon de 123 personnes participantes²⁹, la majorité a accepté de remplir les questionnaires en ligne avant l'intervention. Parmi les personnes participantes qui ont rempli le questionnaire lors de l'évaluation (au t_i), les deux tiers sont des femmes. Pour ce qui est des démarches d'intervention, on constate qu'au sein de ce sous-échantillon, 85 % ont été conduites par des femmes intervenantes, alors que 15 % ont

²⁷ Près de 40 jours en moyenne séparent les deux passations ($\bar{x} = 37,60$; $\acute{e}.t. = 15,66$), avec un minimum de 14 jours et un maximum de 70 jours.

²⁸ On notera au passage que parmi les 113 personnes répondantes de ce sous-échantillon, 93,8 % ont autorisé l'utilisation des données les concernant aux fins d'analyses secondaires alors que 6,2 % n'ont pas accordé leur autorisation.

²⁹ Un des organismes, pour des raisons de logistique, n'a pas proposé la passation de ces questionnaires (n = 9).

été conduites par des hommes. Les personnes participantes proviennent de huit organismes, mais près de la moitié proviennent de deux de ces organismes, ce qui n'est pas surprenant, car ces deux organismes ont rencontré plus de personnes clientes dans l'étude (n = 56).

Tableau 22 Distribution du sous-échantillon 1, t_i (si non spécifié), tous les organismes

	<i>n</i>	%
<i>Genre</i>		
Femme	76	67,3
Homme	37	32,7
Total	113	100,0
<i>Distribution des démarches selon le genre de la personne conseillère</i>		
Femme	96	85,0
Homme	17	15,0
Total	113	100,0
<i>Nombre de personnes participantes par organisme</i>		
9800001	14	12,4
9800002	16	14,2
9800003	6	5,3
9800004	5	4,4
9800005	18	15,9
9800006	26	23,0
9800007	28	24,8
9800009	–	–
Total	113	100,0
<i>Nombre de passations des questionnaires</i>		
Une	20	17,7
Deux	93	82,3
Total	113	100,0
<i>Format du questionnaire au t_i</i>		
Web	101	89,4
Papier	12	10,6
Total	113	100,0
<i>Format du questionnaire au t_f</i>		
Web	85	75,2
Papier	8	7,1
Total	93	82,3
Données manquantes	20	17,7
<i>Personnes répondantes au WCC t_i</i>		
Oui	95	84,1
Non	18	15,9
Total	113	100,0
<i>Personnes répondantes au WCC t_f</i>		
Oui	61	54,0
Non	32	28,3
Total	93	82,3
Données manquantes	20	17,7

La passation des questionnaires après l'intervention (retest au t_f) a été réalisée dans 82 % (n = 93) des cas. La très grande majorité des personnes participantes ont choisi de répondre au questionnaire en ligne ($t_i = 89$ %; $t_f = 91$ %) plutôt qu'au questionnaire format papier. Selon la distribution des organismes et notre connaissance de la clientèle, il est possible de penser que les personnes ayant refusé la passation étaient moins à l'aise avec l'écrit ou l'ordinateur. En effet, c'est l'organisme ayant desservi le plus de personnes dites éloignées du marché du travail qui a le plus haut taux de personnes n'ayant pas répondu aux questionnaires (n = 10). En ce qui a trait au questionnaire sur les stratégies d'adaptation (WCC), rappelons que la passation était facultative. Les personnes participantes ont été très nombreuses à y répondre au t_i (84 %) et près des deux tiers ont accepté de le remplir au t_f (66 %).

5.8 METHODE D'ANALYSE DES DONNEES

Dans cette partie est décrite la méthode d'analyse des données recueillies pour cette étude. Rappelons qu'elles sont majoritairement quantitatives avec quelques données qualitatives.

5.8.1 Données qualitatives

Les données qualitatives concernent principalement les propos exprimés dans le cadre de groupes de discussion qui se sont tenus **après l'expérimentation**³⁰ de l'outil en ligne. Elles ont été traitées de manière thématique (Paillé et Mucchielli, 2003) à partir des notes recueillies par la personne secrétaire et la personne animatrice des groupes de discussion. Les enregistrements des rencontres ont été utilisés afin de clarifier des points importants.

Les principaux thèmes qui ont émergé concernent : les éléments de satisfaction et les irritants découlant de l'utilisation de l'outil en ligne; l'impact attribuable au fait de suivre de près les indicateurs proposés par l'outil en ligne, notamment sur l'évaluation et la conception de l'intervention; les recommandations sur le projet d'implantation élargie de

³⁰ Ne pas confondre avec les groupes de discussion ayant eu lieu avant l'expérimentation pour identifier les indicateurs communs.

l'outil en ligne. Ces thèmes ont été abordés tant avec les personnes intervenantes qu'avec les gestionnaires et les idées exprimées par l'un ou l'autre de ces groupes sont traitées sous les mêmes rubriques.

En plus de ces données recueillies en contexte formel, certains événements ou commentaires des personnes utilisatrices ont été notés dans le journal de bord du professionnel de la recherche tout au long de l'expérimentation afin de documenter l'implantation de l'outil en ligne. Ces notes ont surtout permis de compléter les thèmes issus de l'analyse des propos tenus lors des groupes de discussion, sans ajouter de thème nouveau.

Enfin, une variable de l'outil en ligne se prêtait à une analyse de type qualitative : l'indicateur portant sur le concept de mise en mouvement. Une classification sommaire des données disponibles a été réalisée et une synthèse est présentée.

5.8.2 Données quantitatives

L'analyse des données quantitatives concerne deux catégories :

1) les données recueillies auprès des personnes participantes par la passation de questionnaires indépendants sur des indicateurs de progrès intermédiaire (SEP, SERS, stratégies d'adaptation (WCC)) et

2) les données recueillies auprès des personnes intervenantes qui ont utilisé l'outil en ligne pour évaluer les effets intermédiaires et ultimes des interventions sur la personne participante, en tenant compte du modèle d'évaluation proposé par le GDRC : interrelation des intrants, des caractéristiques et besoins du client, des services offerts, des processus³¹.

Première catégorie : données recueillies auprès des personnes participantes

³¹ Compte tenu du niveau de difficulté très élevé pour ce type d'analyse statistique, l'équipe de recherche, n'ayant pas cette expertise, a fait appel à trois experts en statistiques afin de définir la stratégie d'analyse la plus ajustée en fonction des données recueillies et du temps d'analyse disponible. Ces experts sont : Sylvain Bourdon, Ph. D, Université de Sherbrooke, professeur en statistiques et en méthodes de recherche; Gaétan Daigle, M. Sc., P. Stat, Consultant en statistique pour le service de consultation statistique (SCS) de l'Université Laval au Département de mathématiques et statistiques et François Côté, B. Sc., P. Stat., professionnel de recherche.

La première catégorie de données quantitatives a été traitée avec le logiciel SPSS principalement à l'aide d'analyses inférentielles. Sur les indicateurs d'estime de soi, de SEP et de stratégies d'adaptation, l'estimation de la cohérence interne des échelles construites aux fins de l'outil en ligne a été réalisée à l'aide de l'indice alpha de Cronbach. Des tests- t indépendants ont été réalisés ensuite afin de comparer les niveaux initiaux mesurés chez le groupe de personnes participantes, avec ceux des échantillons utilisés dans les études de validation respectives. Ces comparaisons, effectuées en utilisant le n , la moyenne et l'écart-type publiés par les auteurs de ces études, ne permettent pas de rapporter les valeurs de t et de p . Également, des tests- t appariés ont été réalisés sur ces mêmes indicateurs, pour mesurer les différences de moyennes dans le temps, principalement entre le début et la fin de la collecte de données (lors des évaluations initiale et finale). La taille de l'effet a également été mesurée. Ce calcul permet d'avoir une mesure objective de l'importance d'un effet (la force ou la magnitude de l'association entre deux mesures). Pour ce faire, les scores t ont été convertis en l'estimation de l'effet de taille de Pearson, où le coefficient r varie entre la valeur de 0 (aucun effet) et 1 (un effet parfait). La valeur peut également être négative (entre 0 et -1). Les balises suggérées par Cohen (1988, 1992) pour interpréter la valeur de r sont les suivantes : $r = 0,10$ (effet de petite taille) : dans ce cas, l'effet explique 1 % de la variance totale (R^2); $r = 0,30$ (effet de taille moyenne) : l'effet compte pour 9 % de la variance totale; $r = 0,50$ (effet de grande taille) : l'effet compte pour 25 % de la variance.

Des analyses de variance (anovas) à mesures répétées ont été réalisées une fois que les indices ont été recodés selon les échelles respectives du questionnaire. Cette analyse a permis de comparer les effets dans le temps mesurés à l'aide de l'outil en ligne, d'une part, et les effets dans le temps mesurés à l'aide des questionnaires validés. Les anovas à mesures répétées permettent, à l'aide d'une même opération, de mesurer la corrélation intraclasse (à l'intérieur du même groupe) ainsi que la variance interclasse (entre les deux groupes). Ainsi sont mesurés les différences entre les temps de mesure, les différences entre les groupes de personnes (personnes intervenantes ou personnes participantes) et enfin, l'effet combiné du temps et du groupe, sur les résultats.

Deuxième catégorie : données recueillies auprès des personnes intervenantes

Pour la seconde catégorie de données, une régression multiple de type exploratoire a été privilégiée. L'objectif poursuivi était de tester la possibilité de croiser les données obtenues avec l'outil en ligne de manière à rendre compte, sur le plan statistique, de l'interdépendance des éléments composant le cadre d'évaluation du GDRC (intrants, processus et résultats).

Dans un premier temps, une série de tests bivariés (tests-*t* non appariés, anovas ou Chi carré, selon le type de variables) ont été réalisés entre la variable dépendante et diverses variables indépendantes. À cette étape, certaines variables indépendantes qui n'étaient pas associées de manière significative avec la variable dépendante ont été éliminées de l'analyse. Les catégories de certaines variables ont été redéfinies et l'impact de cette opération sur le degré d'association avec la variable dépendante a été vérifié.

Dans un second temps, des variables retenues en raison de leur association significative avec la variable dépendante ont été combinées et mises en relation avec celle-ci, et ce, afin d'illustrer une combinaison d'indicateurs susceptible d'avoir une influence sur le résultat de l'intervention en employabilité. Comme la variable réponse est catégorielle, la technique de régression logistique est pertinente dans la mesure où la combinaison de variables indépendantes comporte des variables continues et catégorielles.

6. RESULTATS DE L'ETUDE

Cette section présente les résultats en lien avec la deuxième question de la recherche soit : *quels constats peut-on formuler concernant les effets des interventions en suivant les indicateurs communs liés aux intrants, aux processus et aux résultats?* Les résultats sont mis en lien avec des objectifs spécifiques de la recherche énoncés à la section 3. Un regard est d'abord porté sur les adaptations ou modifications qui ont dû être réalisées en cours de développement (objectif 2). Puis, on s'attarde aux faits relevés durant l'expérimentation et à ceux auxquels ont fait allusion les personnes participantes en groupe de discussion (objectif 3 et 5). Ensuite, des résultats en lien avec l'utilisation de cet outil pour évaluer les effets des interventions sont présentés (objectif 4). Enfin, quelques exemples d'analyses possibles sont considérés, parmi lesquels l'on retrouve une analyse de régression multiple (objectif 4).

6.1 ADAPTATIONS - MODIFICATIONS

6.1.1 Indicateurs et fonctions exclus du prototype

Le développement de l'outil fut, à bien des égards, un travail itératif d'allers et de retours entre le canevas sur papier produit par l'équipe de la recherche et le développement de l'outil en ligne. En effet, malgré les délais inhérents au développement de ce type d'outils, l'intention première était de réaliser un outil le plus semblable possible, tant pour les sites anglophones, que francophones au Nouveau-Brunswick et au Québec. De plus, certaines fonctions du logiciel initialement envisagé n'étaient pas possibles compte tenu de la technologie choisie.

Ainsi, la firme qui a développé l'outil en ligne a été dans l'impossibilité de réaliser une version adaptée au contexte spécifique du Québec pour le début de l'expérimentation prévue en janvier 2013³². La version anglophone ainsi que la version francophone du Nouveau-Brunswick ont pris plus de temps que prévu à réaliser, occasionnant un retard important sur l'adaptation québécoise du logiciel. Cette situation a obligé l'équipe de

³² Les courriels échangés entre la firme et l'équipe de recherche ont été archivés afin de mieux documenter cette partie du développement de l'outil.

recherche du Québec à diminuer le nombre d'indicateurs afin de réduire le retard cumulé qui mettait en péril l'expérimentation du logiciel au Québec.

Une autre raison est le souci de l'équipe de recherche de produire des versions de l'outil en ligne les plus similaires possible pour toutes les provinces. L'objectif étant de rendre possible l'analyse commune des données recueillies dans toutes les provinces³³. Certains indicateurs de progrès ciblés par l'équipe du Québec furent enlevés afin d'harmoniser les versions. Enfin, certains indicateurs ont été abandonnés en cours de route car le développement de l'outil en ligne a permis aux différents acteurs de la recherche (chercheurs, intervenant, gestionnaires) de conclure qu'ils n'apportaient pas d'information pertinente à l'étude. Ils sont présentés dans l'annexe K.

6.1.1.1 Fonctions exclues

Les fonctions exclues sont détaillées dans cette section afin de mieux comprendre les résultats de cette étude et pour guider les prochaines études qui porteront sur le développement d'outil en ligne sur ce thème.

Les fonctions qui avaient été envisagées au départ comme utiles à l'outil en ligne, voire primordiales dans certains cas, ont dû être enlevées à cause des limites de la technologie. En voici un bref compte-rendu.

Production de rapport des services

Tout d'abord, il était prévu que la firme développe un outil informatisé permettant aux personnes intervenantes et aux gestionnaires d'avoir accès à un *rapport des services* offerts. L'objectif était double : pour les personnes intervenantes, leur permettre de suivre les indicateurs de progrès et de prendre conscience de manière plus fine des effets de leurs interventions. Pour les gestionnaires, ce rapport leur permettrait de générer une vue d'ensemble des services offerts à la clientèle de l'organisme; cette fonction de l'outil en ligne se serait avérée fort utile dans le cadre de la reddition de comptes annuelle.

³³ Initialement dans le cadre de cette étude mais, compte tenu de la diminution du temps pour réaliser l'étude (10-12 mois plutôt que 18-20 mois), cela n'était plus possible.

Graphiques de l'évolution des indicateurs par individu ou groupe d'individus

Il était souhaité que l'outil en ligne génère, en plus du rapport des services offerts, des *graphiques* descriptifs et sommatifs, toujours pour aider les personnes intervenantes à suivre de près l'évolution de leur clientèle (par personne participante et dans leur ensemble). Par exemple, les fluctuations sur l'alliance de travail auraient pu être illustrées à l'aide d'un graphique à ligne brisée. L'évaluation des besoins des personnes clientes, réalisée en deux temps (avant et après l'intervention), aurait pu être représentée à l'aide de diagrammes à bâtons. De tels graphiques auraient permis aux gestionnaires d'apprécier en un coup d'œil le portrait de la clientèle de leur organisme.

Dénombrement automatisé et calculs simples de moyennes

Le prototype tel qu'imaginé permettait le *dénombrement automatisé* de certaines données simples (ex. : le nombre total d'interventions par démarche serait calculé et affiché au fur et à mesure). Dans la même lignée, des *calculs simples de moyennes* étaient possibles, fonction étroitement associée à la production de rapports synthèses.

Interface conviviale (user friendly)

Enfin, sans être une fonction proprement dite, *l'interface* à laquelle la personne intervenante aurait accès se voulait, à l'origine, conviviale, intuitive et esthétique. Toutefois, il semble que la programmation se soit faite davantage dans le schème du programmeur que celui de l'utilisateur.

Tel que mentionné, ces éléments n'ont pu faire partie de l'expérimentation en raison du type de programmation ou de la plateforme utilisée par la firme pour développer l'outil en ligne. Toutefois, cette situation n'a aucunement fait entrave à la visée première de ce projet : développer un prototype d'outil de collecte de données en ligne et l'expérimenter dans les milieux réels de pratique.

6.2 EXPERIENCE DES PERSONNES UTILISATRICES

Les personnes utilisatrices de l'outil en ligne – d'abord, les personnes intervenantes, mais aussi l'équipe de chercheurs, de professionnels et d'auxiliaires de recherche – se

sont exprimées de manière informelle pendant les terrains de recherche et de manière formelle lors des groupes de discussion. Les opinions et les événements les plus significatifs sont rapportés.

6.2.1 Pendant les terrains de recherche

La familiarisation avec l'outil en ligne s'est avérée plus difficile que prévu et a exigé un support technique majeur à distance (courriels, téléphones) par le professionnel de recherche de l'équipe du Québec. Lorsque ce dernier n'arrivait pas à répondre aux questions, celles-ci étaient transférées à l'assistance technique francophone de la firme de Terre-Neuve qui assurait la mise en œuvre de l'outil en ligne. La qualité du service offert par la firme fut grandement appréciée tant par l'équipe de la recherche que par les personnes intervenantes.

6.2.1.1 Principaux commentaires de l'ensemble des personnes utilisatrices

Difficultés techniques de l'outil

Parmi les difficultés techniques associées à l'outil, on trouve : l'inaccessibilité occasionnelle de l'outil pour cause de maintenance, des erreurs diverses dans la programmation (ex. : hyperliens qui ne fonctionnent pas), l'absence de certains services offerts par l'organisme dans les menus déroulants (malgré la liste envoyée), le manque de féminisation des termes, les erreurs de traduction. Les personnes intervenantes soulignent qu'elles auraient souhaité voir apparaître les noms spécifiques de leurs programmes et de leurs services plutôt que des termes plus génériques.

Difficultés liées aux compétences des personnes intervenantes

D'autres difficultés relevaient parfois d'une faible maîtrise d'un environnement informatisé chez certaines personnes intervenantes plus âgées, notamment pour celles qui n'utilisent pas régulièrement des logiciels informatiques. Ces difficultés ont causé, dans un site, une perte importante de données malgré une assistance technique importante de la part du professionnel de la recherche et à l'intérieur de l'organisme.

Motivation à utiliser un outil perçu comme désuet

Pour les personnes intervenantes plus jeunes ou très à l'aise avec l'informatique (peu importe l'âge), l'interface de l'outil informatisé a été perçue comme désuète. Cette situation a eu un effet important sur la motivation à participer à cette étude. Certaines personnes ont néanmoins persisté, notamment grâce aux encouragements de l'équipe de recherche et à l'intérêt perçu pour le contenu du logiciel (indicateurs communs d'état, de progrès et ultimes). Toutefois, l'un des organismes de l'étude possédait déjà un outil en ligne technologiquement supérieur avec des objectifs généraux semblables mais des contenus différents. Plusieurs personnes intervenantes de cet organisme ont préféré se désister de l'étude lorsqu'elles ont pris connaissance du logiciel proposé et de l'impossibilité de fusionner les banques de données. Cette situation a occasionné la perte de 40 démarches uniquement pour cet organisme.

Difficultés liées à la charge de travail

Chez les personnes intervenantes qui se sont désistées en cours d'expérimentation, le manque de temps est ressorti comme élément central. L'entrée de données pour l'outil en ligne leur est apparue comme une charge supplémentaire, complexe, lourde et donc difficilement gérable dans le cadre d'un horaire de travail déjà rempli. Pour les personnes intervenantes qui ont poursuivi, il est apparu qu'elles n'arrivaient pas à entrer leurs données immédiatement après les interventions. Certaines, débordées, ont dû demander la collaboration de leurs collègues pour réaliser cette tâche.

6.2.2 Commentaires positifs et critiques constructives recueillis en groupes de discussion

À la suite de la collecte des données, divers groupes de discussion se sont tenus avec la plupart des personnes intervenantes qui ont utilisé l'outil en ligne. De plus, une rencontre individuelle s'est tenue avec un gestionnaire. Les principaux thèmes qui ont émergé concernent : 1) les éléments de satisfaction et les irritants concernant l'utilisation de l'outil en ligne; 2) l'impact associé au fait de « suivre » l'évolution des indicateurs proposés par l'outil en ligne (notamment sur l'évaluation et la conception de l'intervention); 3) les recommandations sur le projet d'implantation élargie de l'outil en ligne. Certains de ces

commentaires ont déjà été nommés dans la partie précédente. Ils sont maintenus ici afin de bien identifier les sources des données.

Commentaires positifs

Tout d'abord, plusieurs personnes intervenantes et un gestionnaire ont fait état du service courtois et efficace de l'équipe technique, tant du côté de l'équipe de recherche que de la firme, lorsqu'elles ont rencontré des difficultés avec l'outil en ligne.

Plusieurs autres commentaires traitent de l'interface de l'outil en ligne : plusieurs personnes ont apprécié la structure et l'aspect personnalisé de l'outil en ligne, tandis que d'autres ont apprécié pouvoir bénéficier d'un document de support pour les aider à comprendre son fonctionnement. Certaines ont qualifié ce document d'« indispensable ».

Critiques constructives

Nombreuses sont les personnes intervenantes qui ont souligné *la complexité de navigation* de l'outil en ligne. Pour réussir à naviguer dans l'outil, le manuel était nécessaire et parfois insuffisant. Certaines fonctions étaient contre-intuitives pour une personne habituée à la navigation dans ce type d'environnement. Par moments, certains liens ne fonctionnaient tout simplement pas.

Elles sont aussi plusieurs personnes à mentionner la surabondance de détails sur les pages et le caractère peu intuitif de la navigation. Cela pouvait engendrer de l'incertitude, car il n'y avait pas vraiment de moyen de savoir si l'entrée de données avait été réalisée convenablement. Parmi les autres critiques qui ont été recueillies relativement à l'utilisation de l'outil en ligne figurent des *difficultés d'accès*, un *manque de clarté conceptuelle des indicateurs*, des *données mal réparties* et un *manque de convivialité* (pas suffisamment *user friendly*) et *l'aspect désuet de l'interface*.

L'élément le plus mentionné concerne *le temps et la fréquence* nécessaires à l'entrée de données, laquelle est apparue comme une surcharge de travail. L'utilisation de l'outil en ligne exige trop de temps dans un horaire déjà très chargé, selon une grande majorité de personnes intervenantes.

Plusieurs personnes intervenantes ont également déploré n'avoir pas reçu suffisamment de formation sur l'utilisation de l'outil en ligne. Cette opinion contraste avec celle d'autres personnes intervenantes qui considèrent que le document de support est suffisant.

Les personnes intervenantes et le gestionnaire soulignent l'importance d'adapter le logiciel pour mieux suivre *les indicateurs spécifiques de l'intervention en groupe*. En fait, il faudrait imaginer un suivi du processus de groupe concomitant au processus individuel, sur les indicateurs de progrès (ex. : qualité de la relation entre les membres, de l'adhésion à l'objectif commun) qui pourraient être mis en lien avec les effets ultimes tels que le retour en emploi chez la personne ayant participé au groupe. Ces propos sont cohérents avec la littérature spécifique aux interventions de groupes, qui souligne les effets importants du processus de groupe sur les changements observés chez la personne (Yalom et Leszcz, 2005). L'outil informatisé ne permet pas de suivre « *l'extra boost* » potentiel qu'a pu apporter le groupe sur les démarches inscrites à la fois en individuel et en groupe. Nous verrons plus loin que cela peut avoir influencé les résultats qui démontrent que les démarches individuelles sont plus efficaces que celles en groupe. En effet, seules les interventions individuelles font l'objet d'une saisie de données par rapport aux phénomènes du changement ; cette saisie s'avérerait trop fréquente et trop intensive pour l'intervention en groupe, sans compter la complexité de l'évaluation des effets d'un groupe sur chaque individu (certains l'on évalué par jour et d'autres par semaine). Il y a définitivement une adaptation importante à faire avec des spécialistes de l'intervention en groupe pour une version ultérieure.

Les indicateurs eux-mêmes ont parfois été source d'insatisfaction. Plusieurs personnes intervenantes constatent que des items de différentes échelles se répètent d'une échelle à une autre. Cette impression de devoir saisir plus d'une fois la même information a agacé certaines personnes, qui considéreraient déjà consacrer beaucoup de temps à la saisie de données.

Certaines personnes participant aux groupes de discussions jugent que l'outil en ligne n'est pas suffisamment adapté pour certains types de clientèle : les personnes atteintes

de troubles mentaux graves (en effet, plusieurs indicateurs ont été enlevés concernant cette clientèle, voir annexe K), celles qui manquent des rencontres et/ou celles dont l'enjeu principal est l'orientation. Il est estimé par certaines personnes intervenantes que le *focus* de l'outil en ligne est davantage centré sur le besoin d'insertion.

Les données recueillies lors de ces groupes de discussion apportent des éléments de réponse aux 4^e et 5^e objectifs spécifiques de cette étude qui sont de formuler des constats et de proposer des améliorations concernant l'utilisation d'un tel outil dans les milieux de pratique au Québec et au Canada.

6.2.2.1 Retombées pour l'intervention

Quelles sont les retombées de l'utilisation de l'outil en ligne sur l'intervention? Les personnes intervenantes, incluant la personne gestionnaire consultée³⁴, sont nombreuses à mentionner que l'outil en ligne sert comme un aide-mémoire, un rappel qui les incite à approfondir certains aspects habituellement peu vérifiés dans le cadre de leurs interventions. L'outil en ligne force la réflexion et amène quelques personnes intervenantes à évaluer l'intervention plus spécifiquement : l'évolution de l'alliance de travail, par exemple. L'outil en ligne permet, selon ces dernières, de prendre du recul sur les interventions qu'elles ont offertes. Certaines expliquent que l'outil en ligne permet de faire émerger des pistes de réflexion ou d'intervention leur permettant de faire des prises de conscience importantes. Un nombre restreint de personnes intervenantes ne rapportent aucune retombée.

Plus spécifiquement du côté de la gestion, il ressort des informations recueillies³⁵ que l'outil en ligne augmente l'évaluation systématique des indicateurs de progrès, peu documentés dans les rapports aux subventionnaires et difficiles à évaluer d'une manière crédible et viable dans le cadre de l'intervention, selon les ressources humaines et financières des milieux. La possibilité éventuelle de faire des liens entre les éléments du

³⁴ Même si une seule personne gestionnaire a donné des commentaires à la suite de l'expérimentation, la grande majorité d'entre elles avaient émis ce type de commentaires lors du premier groupe de discussion qui s'était tenu, rappelons-le, pour identifier les indicateurs communs à inclure dans l'outil.

³⁵ Idem note précédente.

contexte (indicateurs d'états), les services offerts et les résultats est aussi ressortie comme intéressante.

6.2.2.2 Recommandations pour une implantation élargie

Les personnes intervenantes ont été invitées à considérer l'éventualité que l'outil en ligne passe de prototype à instrument faisant partie intégrante de l'intervention en employabilité. Fortes de leur expérience avec l'outil en ligne, quelles recommandations formuleraient-elles? Un grand nombre a fortement suggéré d'apporter des améliorations à l'interface : accessibilité et clarté des informations, navigation plus conviviale, intégration du tutoriel à même l'outil en ligne. Dans le cas où cette dernière recommandation ne serait pas possible d'un point de vue technique, nombreuses sont celles qui ont insisté pour qu'un cahier d'accompagnement étoffé soit fourni, certaines suggérant l'inclusion d'un lexique des termes. De plus, la période de formation aurait avantage à être approfondie.

Plusieurs personnes, incluant la gestionnaire, ont insisté sur le développement de rapports quantitatifs simples que les personnes intervenantes pourraient elles-mêmes générer à l'aide de quelques commandes. L'entrée de données prendrait davantage de sens pour elles et pourrait avoir davantage d'impact sur les services offerts par la personne intervenante, et par l'organisme. Il leur apparaissait clair que l'outil en ligne deviendrait un instrument fort utile dans l'élaboration des rapports de services et de reddition de comptes aux bailleurs de fonds.

Sans avoir d'idées précises quant à l'opérationnalisation de la chose, certains ont souhaité qu'une version ultérieure de l'outil en ligne puisse davantage rendre compte de la complexité de l'intervention groupale. Plus généralement, des modifications reliées aux indicateurs sont proposées au niveau de leur catégorisation et de leur clarté. Détailler chaque indicateur est suggéré.

Il est à noter que plusieurs autres éléments ont été soulevés par les membres des groupes de discussion concernant les recommandations, l'impact attribuable au fait de suivre de près les indicateurs proposés ainsi que les éléments de satisfaction et les irritants découlant de l'utilisation de l'outil en ligne. Les éléments mentionnés plus haut ont été

nommés à plus d'une reprise au cours des différents groupes de discussion et s'avèrent les plus représentatifs.

En somme, l'analyse des données recueillies permet de distinguer deux résultats concernant le développement de l'outil. Une catégorie de résultats concerne le contenu de l'outil que l'on peut mettre en lien avec le modèle du GDRC et la recension des écrits sur les indicateurs communs. L'autre catégorie concerne la programmation de l'outil.

Contenu de l'outil

Les résultats de l'étude confirment l'intérêt de développer un outil qui permette à la fois de suivre l'évolution de certaines variables considérées comme importantes dans le développement de l'employabilité (indicateurs de progrès), et d'évaluer l'atteinte des objectifs établis dans le cadre de la démarche en fonction des besoins des cinq dimensions d'employabilité (indicateurs ultimes). Des indicateurs spécifiques à l'intervention en groupe (dynamique de groupe) devraient être ajoutés pour mieux évaluer les effets de ce type d'intervention. Certains énoncés concernant les indicateurs pourraient être améliorés et une formation portant sur les indicateurs devrait aussi être offerte pour une meilleure compréhension des éléments évalués.

En ce qui concerne les éléments du contexte (indicateurs d'état), le contenu de l'outil devrait être plus près des termes utilisés par les organismes pour désigner leurs services, et permettre d'entrer les variables du contexte qui leur paraissent significatives pour l'évaluation des effets de leurs interventions sur les différents indicateurs. Par exemple, certains organismes ayant une approche féministe voudraient mettre en évidence les différences de genre dans le contexte du marché du travail. D'autres organismes voudraient entrer plus de données sur le type d'économie de leur région (ex. : économie du savoir alors que la clientèle est peu scolarisée).

De manière générale, ces commentaires démontrent la pertinence du modèle d'évaluation du GDRC spécialement adapté au développement de carrière comme base de développement de l'outil. Tous les organismes et toutes les personnes intervenantes impliqués dans l'étude considèrent qu'il est important d'évaluer les effets des interventions

en considérant l'interrelation de plusieurs types de données recueillies, non seulement à la fin des démarches (indicateurs de progrès ultimes) mais aussi tout au long des processus (indicateurs de progrès), et ce, en tenant compte des contextes dans lesquels les services sont offerts (indicateurs d'état). D'ailleurs, la terminologie des différents types d'indicateurs ayant été développée dans le cadre de cette étude, les résultats permettent de conclure à l'utilité de cette catégorisation afin de mieux distinguer les différents types d'indicateurs communs dans l'évaluation. Tous les organismes impliqués se sont montrés intéressés à poursuivre l'évaluation de leurs services en se basant sur les fondements théoriques de ce modèle. Selon leur propos, cette manière d'évaluer les services leur permet enfin de s'approcher de la complexité de la pratique en employabilité.

Programmation de l'outil en ligne

Un des constats majeurs est l'importance de programmer l'outil de manière à ce qu'il soit adapté aux utilisateurs (ex. : interface conviviale (*user friendly*), navigation simplifiée) et aux fondements théoriques du modèle d'évaluation du GDRC. En effet, afin de se conformer à ce modèle, il aurait fallu avoir des fonctions permettant de croiser les différentes données recueillies afin d'apporter plus d'éléments de réponses à la question : avec qui, dans quel contexte, avec quels types de services nous obtenons de tels résultats? Dans le cadre de l'étude, les résultats obtenus dans ce sens ont été produits par les analyses de l'équipe de la recherche et non par l'outil. Cet aspect devrait être intégré avec une expertise de haut niveau en mathématiques statistiques et en programmation afin que l'outil puisse produire le maximum de rapports d'évaluation envisagés initialement dans le cadre de cette étude à partir du modèle du GDRC. Si le canevas manuscrit de l'outil intéresse les organismes ayant participé à l'étude, aucun n'est intéressé par le logiciel dans sa forme actuelle, pas même l'équipe de la recherche au Québec.

6.3 ÉVALUATION, II : COMPARAISON DES MESURES

Tel qu'indiqué précédemment, deux types de mesures quantitatives ont été utilisés dans le cadre de cette étude, d'une part l'administration de questionnaires validés, indépendants de l'outil en ligne, et portant sur trois indicateurs communs (nommés construits dans les questionnaires) : estime de soi, sentiment d'efficacité personnelle et stratégies d'adaptation) ; d'autre part, les évaluations des effets de l'intervention par les personnes intervenantes, réalisées à l'aide de l'outil en ligne sur tous les éléments du modèle d'évaluation du GDRC (intrants, processus, résultats). Les premières mesures obtenues à l'aide des questionnaires indépendants de l'outil en ligne, correspondent aux personnes participantes ($n = 113$) qui se sont évaluées elles-mêmes en début et en fin de démarche (t_i et t_f). Les autres mesures correspondent à l'évaluation qu'ont faite les personnes intervenantes de ces 113 personnes participantes avec les mêmes indicateurs mais à l'aide de l'outil en ligne et avec un nombre nettement inférieur d'items pour évaluer le même construit. L'équipe de la recherche a postulé que les personnes intervenantes, de par leur expérience en employabilité ou leur formation spécialisée sur ce genre de construits psychologiques, avaient besoin de moins d'items qu'une personne participante pour les évaluer, sans différence significative entre les deux mesures. Le sous-échantillon a été présenté dans le détail à la section 4.7.3.2.

Il est important de garder à l'esprit certaines informations concernant la comparaison de ces indices. Tout d'abord, la disparité³⁶ entre les différentes échelles de mesure a rendu nécessaire le recodage des variables. De plus, à la différence des personnes participantes, la possibilité était offerte aux personnes intervenantes de répondre « je ne sais pas » sur les items. Ces réponses ont été traitées comme des données manquantes. Cette décision a entraîné une réduction de la taille de la variable n pour chaque comparaison appariée, en évitant toutefois d'influencer les scores moyens. Enfin, le nombre de données fluctue d'une mesure à l'autre, notamment en raison du caractère volontaire de l'autoévaluation par les personnes participantes (une partie du questionnaire, portant sur les

³⁶ Par exemple, le questionnaire sur l'estime de soi comporte 20 questions et l'outil en ligne cinq.

stratégies d'adaptation, était facultative). À chaque fois, le maximum de données disponibles a été retenu aux fins de l'analyse.

La procédure de comparaison est complétée en quatre étapes. Dans un premier temps, l'évaluation des personnes participantes, effectuée *par* les personnes intervenantes à l'aide l'outil en ligne, est présentée. Dans un deuxième temps, l'attention est portée vers les résultats obtenus aux questionnaires validés et remplis par les personnes participantes elles-mêmes. Dans un troisième temps, chaque indice de l'outil en ligne est comparé au construit validé correspondant afin de s'assurer que les deux types de mesures ne sont pas significativement différents. Pour ce faire, des analyses de variance (anova) à mesures répétées sont réalisées une fois que les indices sont recodés selon les échelles respectives du questionnaire. Ces anovas comparent l'effet du temps, l'effet du groupe de personnes évaluatrices (personnes intervenantes ou personnes participantes) et enfin, l'effet combiné du temps et du groupe, sur les résultats. Une dernière étape consiste à produire un score pondéré commun à tous les indices, ce qui permet de les comparer sur la base du temps de mesure et des groupes. L'ensemble de ces étapes permet de porter un jugement plus éclairé sur la crédibilité³⁷ de certains indices mesurés par l'outil en ligne : estime de soi, SEP, stratégies d'adaptation.

6.3.1 Résultats obtenus avec l'outil en ligne

Dans l'outil en ligne, les échelles étaient originellement numérotées de 1 à 6, 1 signifiant « Je ne sais pas » et les niveaux suivants s'échelonnaient entre « Un peu » et « Énormément ». Pour créer les indices, une première étape a consisté à recoder les données de la manière suivante : 1. Pas du tout; 2. Un peu; 3. Moyennement; 4. Beaucoup; 5. Énormément. « Ne sais pas » était considéré comme une donnée manquante. Les items ont été additionnés puis divisés par le nombre d'items composant chaque échelle.

Les données de la rencontre d'évaluation et celles de la dernière rencontre ont été retenues pour constituer les mesures de l'évaluation initiale (t_i) et finale (t_f). L'indice d'*estime de soi* était composé de cinq items pour mesurer le construit d'estime de soi alors

³⁷ Il importe de ne pas confondre *crédibilité* et *validité* de l'instrument en ligne. Aucun test statistique n'a été mené dans ce sens.

qu'il est mesuré par 20 items dans le questionnaire de Lecomte, Corbière et Laisné (2006; consulter l'annexe J). Le coefficient de consistance interne de l'estime de soi mesurée par l'outil en ligne s'élève à 0,89.

Items tirés de l'outil en ligne

De manière générale, la personne :

- pense qu'elle est digne de valeur
- a confiance en sa capacité d'interagir avec les autres
- pense qu'elle est une personne compétente
- se montre généralement optimiste
- se considère compétente et capable

Quant à l'indice de *sentiment d'efficacité personnelle*, il comprenait deux items pour mesurer ce construit alors que l'échelle d'évaluation du SEP (Sherer *et al.*, 1982) en contient 21 (voir annexe J). Le coefficient de consistance interne du SEP mesuré par l'outil en ligne s'élève à 0,89.

Items tirés de l'outil en ligne

De manière générale, la personne :

- se montre confiante que des résultats positifs sont possibles
- croit en sa capacité d'atteindre ses buts malgré les obstacles

Un indice global de stratégies d'adaptation a été calculé à partir de cinq items alors que le questionnaire de Lazarus et Folkman (1984; voir annexe J) le mesure en 27 items. Le coefficient de consistance interne de l'indice des stratégies d'adaptation de l'outil en ligne s'élève à 0,80³⁸.

Items tirés de l'outil en ligne

Entre les rencontres, la personne :

- régule ses émotions et ses comportements (autocontrôle)
- tente de modifier la situation problématique (résolution de problèmes)
- suit les étapes de son plan d'action
- accède à des ressources variées susceptibles de la soutenir dans la réalisation des étapes de son plan d'action
- fait preuve d'autonomie dans la mise en œuvre des étapes de son plan d'action

³⁸ Les indices de consistance interne ont été mesurés sur les autres indicateurs de progrès : conscience de soi ($\alpha=0,86$), alliance de travail ($\alpha=0,87$) engagement ($\alpha=0,87$) et bien-être ($\alpha=0,65$).

Les résultats de la comparaison des mesures prises au début et à la fin de l'intervention, selon l'évaluation du groupe de personnes intervenantes et portant sur les trois indices qui viennent d'être décrits, apparaissent dans le tableau 23, ci-dessous.

Tableau 23 Évolution de trois indices (estime de soi, SEP, stratégies d'adaptation), perspective personne intervenante

	t_i	t_f	<i>dl</i>	<i>t</i>	<i>r</i>
	M (ET)	M (ET)			
Estime de soi (5 items)	3,47 (0,64)	3,92 (0,64)	47	5,00***	0,59
SEP (2 items)	3,62 (0,59)	4,02 (0,70)	51	3,89***	0,48
Stratégies d'adaptation (5 items)	3,44 (0,66)	3,81 (0,68)	32	2,68*	0,43

Note. * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$. *r* = taille de l'effet : $r = 0,10$ petite; $r = 0,30$ moyenne; $r = 0,50$ grande

Selon le groupe de personnes intervenantes, il y a une augmentation significative de ces trois indices chez les personnes participantes. D'abord, pour l'estime de soi entre leur évaluation initiale ($\bar{x} = 3,47$; $\acute{e}.t. = 0,64$) et finale³⁹ ($\bar{x} = 3,92$; $\acute{e}.t. = 0,64$), $t(47) = 5,00$, $p < 0,001$, $r = 0,59$ ($r^2 = 35\%$). Ensuite, pour le sentiment d'efficacité personnelle entre leur évaluation initiale ($\bar{x} = 3,62$; $\acute{e}.t. = 0,59$) et finale ($\bar{x} = 4,02$; $\acute{e}.t. = 0,70$), $t(51) = 3,89$, $p < 0,001$, $r = 0,48$ ($r^2 = 23\%$). Enfin, pour les stratégies d'adaptation entre l'évaluation initiale ($\bar{x} = 3,44$; $\acute{e}.t. = 0,66$) et finale ($\bar{x} = 3,81$; $\acute{e}.t. = 0,68$), $t(32) = 2,68$, $p < 0,05$, $r = 0,43$ ($r^2 = 18\%$)⁴⁰. Ainsi, selon les personnes intervenantes, les personnes participantes auraient connu en moyenne une évolution positive et significative à la suite de l'intervention, et ce, pour chacun de ces trois indices mesurés par l'outil en ligne. Le changement le plus important se serait produit sur l'estime de soi des personnes participantes.

³⁹ L'évaluation finale correspond, dans certains cas, non pas à la fin de l'intervention proprement dite mais à la fin de la période de collecte de données.

⁴⁰ Il est à noter que la taille de l'échantillon fluctue sensiblement à la baisse du côté de l'indice des stratégies d'adaptation, ce qui a pu entraîner une baisse du degré de signification (p).

6.3.2 Résultats obtenus aux questionnaires validés

Indépendamment de l'évaluation que les personnes intervenantes ont faite d'elles, un premier sous-échantillon de personnes participantes (décrit à la section 4.7.3.2) a répondu à une série de trois questionnaires validés, portant sur l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et les stratégies d'adaptation. Tel que mentionné à la section 4.5.2, le questionnaire SERS comprend deux échelles : l'estime de soi positive et l'estime de soi négative. Il en est de même pour le questionnaire de Sherer sur le SEP, qui mesure le sentiment d'efficacité personnelle général et le sentiment d'efficacité personnelle social. Pour ce qui est du WCC, il comprend trois échelles : les stratégies d'adaptation centrées sur le problème, les stratégies d'adaptation centrées sur l'émotion et la recherche de soutien social. Les résultats de la comparaison des mesures entre le t_i et le t_f , évaluées par le groupe de personnes participantes, apparaissent dans le tableau 24, ci-dessous.

Tableau 24 Évolution des construits mesurés par des questionnaires validés, perspective personne participante

	t_i	t_f	<i>df</i>	<i>t</i>	<i>r</i>
	M (ET)	M (ET)			
Estime de soi positive	52,85 (8,43)	55,52 (8,56)	92	4,19***	0,40
Estime de soi négative	-29,61 (10,78)	-26,35 (8,76)	92	4,01***	0,39
SEP général	50,86 (8,04)	54,09 (6,41)	91	5,30***	0,49
SEP social	23,53 (5,15)	24,88 (4,17)	91	3,90***	0,38
Adaptation centrée sur le problème	31,43 (4,99)	31,81 (5,54)	57	0,61	0,08
Adaptation centrée sur l'émotion	21,61 (5,41)	21,05 (6,47)	56	0,73	0,10
Recherche de soutien social	23,65 (5,01)	22,86 (5,19)	56	0,98	0,13

Note. * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$. *r* = taille de l'effet : $r = 0,10$ petite; $r = 0,30$ moyenne; $r = 0,50$ grande

De manière générale, le tableau 24 indique que les personnes participantes ont rapporté des scores initiaux assez élevés de l'estime de soi positive ($\bar{x} = 52,85$; $\acute{e}.t. = 8,43$) et plutôt bas de l'estime de soi négative ($\bar{x} = -29,71$; $\acute{e}.t. = 10,78$). Les personnes participantes possèdent une estime de soi, tant positive que négative, qui ne diffère pas significativement de celles de personnes engagées dans un projet d'études universitaires

(Lecomte *et al.*, 2006)⁴¹. Par ailleurs, le tableau indique une amélioration significative de l'estime de soi positive chez les personnes participantes, $t(92) = 4,19$, $p < 0,001$, $r = 0,40$ ($r^2 = 0,16$ %) entre leur autoévaluation initiale (t_i) ($\bar{x} = 52,85$; $\acute{e}.t. = 8,43$) et finale (t_f) ($\bar{x} = 55,52$; $\acute{e}.t. = 8,56$). L'estime de soi négative a fluctué de manière significative, $t(92) = 4,01$, $p < 0,001$, $r = 0,39$ ($r^2 = 15$ %) entre le (t_i) et le (t_f) ($\bar{x} = -26,35$; $\acute{e}.t. = 8,76$). L'estime de soi des personnes participantes qui ont été accompagnées dans le cadre de services en employabilité connaîtrait donc une progression certaine et significative.

Concernant le SEP, le groupe de personnes participantes a rapporté des scores initiaux significativement différents (SEP général : $\bar{x} = 50,86$; $\acute{e}.t. = 8,04$ et SEP social : $\bar{x} = 23,53$; $\acute{e}.t. = 5,15$) à ceux d'un groupe d'universitaires (Sherer et Adams, 1983) : un SEP général plus faible mais un SEP social plus élevé. La progression à l'échelle du SEP général entre leurs autoévaluations initiale et finale ($\bar{x} = 54,09$; $\acute{e}.t. = 6,41$) est statistiquement significative, $t(89) = 5,30$, $p < 0,001$, $r = 0,49$ ($r^2 = 24$ %). Il en est de même de l'échelle du SEP social entre la mesure au t_i et la mesure au t_f ($\bar{x} = 24,88$; $\acute{e}.t. = 4,17$), $t(91) = 3,90$, $p < 0,001$, $r = 0,38$ ($r^2 = 14$ %). L'effet de taille observé parmi l'ensemble des données du tableau indique que le changement le plus important dans le sous-échantillon s'est produit sur le SEP général. Il semblerait que les services reçus aient pu contribuer à améliorer la croyance des personnes participantes en leur auto-efficacité.

Enfin, quant aux résultats au WCC, rappelons que la passation était facultative, ce qui a eu une incidence sur la taille de l'échantillon⁴². Le groupe de personnes participantes a rapporté des scores initiaux significativement plus élevés aux sous-échelles de l'adaptation centrée sur le problème ($\bar{x} = 31,43$; $\acute{e}.t. = 4,99$) et de la recherche de soutien social ($\bar{x} = 23,65$; $\acute{e}.t. = 5,01$) comparativement à un groupe composé de personnes étudiantes et de personnes salariées (Cousson *et al.*, 1996). Le score initial à l'échelle de l'adaptation centrée sur l'émotion ne présentait pas de différence significative avec ce groupe ($\bar{x} = 21,61$; $\acute{e}.t. = 5,41$). Les résultats à l'analyse appariée indiquent un maintien des

⁴¹ Tel qu'indiqué plus haut, les comparaisons effectuées en utilisant le n , la moyenne et l'écart-type publiés par les auteurs des études de validation ne permettent pas de rapporter les valeurs de t et de p .

⁴² Voir les précisions en annexe L.

niveaux initiaux des différentes stratégies d'adaptation : aucun changement significatif n'est rapporté à la suite de l'intervention reçue. Bien qu'il soit possible que la taille réduite du sous-échantillon ait eu une certaine incidence sur la détection de variations significatives, on peut se demander en quoi l'opération de test-retest s'avère adéquate avec ce questionnaire. En effet, les personnes participantes ont pu se référer, d'une mesure à l'autre, à des situations distinctes pour décrire les manières dont elles s'y sont adaptées. On se peut demander s'il n'aurait pas été préférable de conserver systématiquement la même situation pour réaliser le comparatif.

6.3.3 Comparaison des indices

Afin d'évaluer la crédibilité des mesures prises à l'aide de l'outil en ligne, une troisième étape consiste à construire un nouvel indice dont l'échelle de mesure serait comparable pour les deux groupes (personnes participantes et personnes intervenantes). Pour ce faire, les données des personnes intervenantes ont été recodées selon les échelles des questionnaires validés. ***Il est important de garder à l'esprit que ces comparaisons sont réalisées dans un but exploratoire. Elles servent uniquement à déterminer si les évaluations des personnes intervenantes sur ces différents construits vont généralement dans le même sens que les autoévaluations des personnes participantes.*** Cela permettra de porter un premier jugement sur la crédibilité des mesures prises à l'aide de l'outil en ligne, **sans toutefois aller jusqu'à prétendre que ce dernier ait mesuré ces construits en soi, ce qui nécessiterait d'autres recherches.** Voici de quelle manière les comparaisons ont été conduites sur ces trois indices.

Concernant l'estime de soi, seuls les 10 items de l'échelle d'estime de soi positive du questionnaire SERS (10 items) ont été retenue, car les cinq items de l'outil en ligne ne comprenaient pas de formulations négatives. L'échelle du SERS s'étendait de 1 (jamais) à 7 (toujours). L'échelle de l'outil en ligne, qui s'étendait originellement de 1 (je ne sais pas) à 6 (énormément), a été recodée de manière à ce que son étendue couvre celle du SERS : 1 = donnée manquante; 2 = 1; 3 = 2,5; 4 = 4; 5 = 5,5; 6 = 7. Le score total a été divisé par le nombre d'items composant chaque échelle.

Ensuite, pour le sentiment d'efficacité personnelle, on n'a retenu que l'échelle du SEP général (14 items), puisque les deux items de l'outil en ligne ne se rapportent pas à la dimension sociale. L'échelle du questionnaire Sherer s'étendait de 1 (absolument pas d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Certains items formulés négativement ont été inversés. L'échelle de l'outil en ligne a été recodée de manière à ce que son étendue couvre celle du Sherer : 1 = donnée manquante; 2 = 1; 3 = 2; 4 = 3; 5 = 4; 6 = 5. Le score total a été divisé par le nombre d'items composant chaque échelle.

Enfin, les items se rapportant aux stratégies d'adaptation ont été jumelés aux échelles du *Ways of coping checklist* (WCC), moyennant certaines transformations. Les différentes échelles de ce questionnaire s'échelonnaient de 1 (Non) à 4 (Oui). Quant à l'outil en ligne, l'échelle de mesure a été recodée de manière à ce que son étendue couvre celle du WCC : 1 = donnée manquante; 2 = 1; 3 = 2; 4 = 3; 5 = 4; 6 = 4 (les niveaux 5 « beaucoup » et 6 « énormément » ont tous deux été appariés au niveau 4 du WCC, « oui »). Les échelles ont été appariées de la manière suivante : deux items ont été retenus pour l'échelle des stratégies d'adaptation centrées sur le problème, qui comprenait 10 items à l'origine; un item a été retenu, après inversion, pour l'échelle des stratégies d'adaptation centrées sur l'émotion qui comprenait 9 items; enfin, aux 8 items sur l'échelle originale de recherche de soutien social, un seul item de l'outil en ligne a été retenu. Conceptuellement, un item ne correspondait pas suffisamment avec l'une ou l'autre des échelles : il a été retiré des analyses⁴³. Comme deux échelles des personnes ne comportent qu'un seul item chacune, elles demeurent catégorielles et l'on peut d'ores et déjà formuler certaines réserves quant à la comparaison intergroupe. Enfin, de manière générale, il importe de garder à l'esprit que le groupe de personnes intervenantes avait la possibilité de répondre « Je ne sais pas » aux différents items. Cette réponse à l'un ou l'autre des temps de mesure a eu pour effet de réduire la taille de l'échantillon de ce groupe.

Des analyses de variance à mesures répétées (2x2) ont été réalisées sur les indices d'estime de soi, du sentiment d'efficacité personnelle et de stratégies d'adaptation comme

⁴³ Il s'agit de « [Entre les rencontres, la personne] fait preuve d'autonomie dans la mise en œuvre de son plan d'action ». De plus, le jumeler, après inversion, à l'échelle de recherche de soutien social résultait en une corrélation inter items négative.

variables dépendantes (tableau 25). Les résultats de ces analyses sont présentés ci-après, accompagnés de leur signification sommaire et de figures.

Tableau 25 Anovas comparant les scores moyens aux évaluations initiale (ti) et finale (tf) sur trois indices

Indice	n	Indices t_i		Indices t_f		ANOVA F		
		M	(ET)	M	(ET)	Temps (T)	Groupe (G)	T x G
ES								
Participants	93	5,29	(0,84)	5,55	(0,86)	51,29***	6,87*	9,48**
Intervenants	48	4,71	(0,96)	5,38	(0,96)			
Total	141	5,09	(0,94)	5,49	(0,89)			
SEP								
Participants	90	3,63	(0,57)	3,86	(0,46)	42,52***	0,64	3,15
Intervenants	52	3,62	(0,59)	4,02	(0,70)			
Total	142	3,63	(0,58)	3,92	(0,56)			
ADAPTATION								
<i>Problème</i>								
Participants	58	3,14	(0,50)	3,18	(0,55)	10,65**	27,39***	6,78*
Intervenants	43	3,49	(0,73)	3,83	(0,38)			
Total	101	3,29	(0,63)	3,46	(0,58)			
<i>Émotion</i>								
Participants	57	2,40	(0,60)	2,34	(0,72)	3,91	30,50***	1,17
Intervenants	47	1,74	(0,92)	1,53	(0,80)			
Total	104	2,11	(0,83)	1,97	(0,86)			
<i>Soutien</i>								
Participants	57	2,96	(0,63)	2,86	(0,65)	13,48***	24,35***	23,16***
Intervenants	45	3,09	(1,04)	3,82	(0,39)			
Total	102	3,01	(0,83)	3,28	(0,73)			

Note. Étendue des échelles : ES (1–7); SEP (1–5); Adaptation (1–4). * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.

Ces analyses de variance ont été réalisées dans le but d'évaluer les indices d'estime de soi, de sentiment d'efficacité personnelle et de stratégies d'adaptation entre les évaluations initiale (t_i) et finale (t_f), prises avec l'outil en ligne pour les personnes intervenantes et les questionnaires validés pour les personnes participantes.

Concernant d'abord l'estime de soi, les résultats décrits dans le tableau 25 indiquent que les scores sont significativement plus élevés au t_f qu'au t_i , soit après l'intervention, $F(1, 139) = 51,29$; $p < 0,001$. L'effet du groupe est également significatif, $F(1, 139) = 6,87$; $p < 0,05$, ce qui indique qu'il y a une différence significative entre les évaluations qu'ont faites le groupe de personnes participantes et le groupe de personnes intervenantes. L'interaction « temps \times méthode » est significative, $F(1, 2,56) = 9,48$; $p < 0,01$.

Ce résultat suggère que l'effet de l'intervention dans le temps sur l'estime de soi, bien qu'il soit significatif chez les deux groupes, s'avère plus important lorsqu'il est évalué par les personnes intervenantes. En effet, en début d'intervention, celles-ci ont tendance à effectuer une évaluation moins optimiste des personnes participantes (sur une échelle de 1 à 7, $\bar{x} = 4,71$; $\acute{e}.t. = 0,96$), que l'autoévaluation de ces dernières ($\bar{x} = 5,29$; $\acute{e}.t. = 0,84$). L'évaluation finale est toutefois semblable chez les deux groupes (personnes intervenantes : $\bar{x} = 5,38$; $\acute{e}.t. = 0,96$; personnes participantes : $\bar{x} = 5,55$; $\acute{e}.t. = 0,86$). Les résultats sont représentés dans la figure 3.

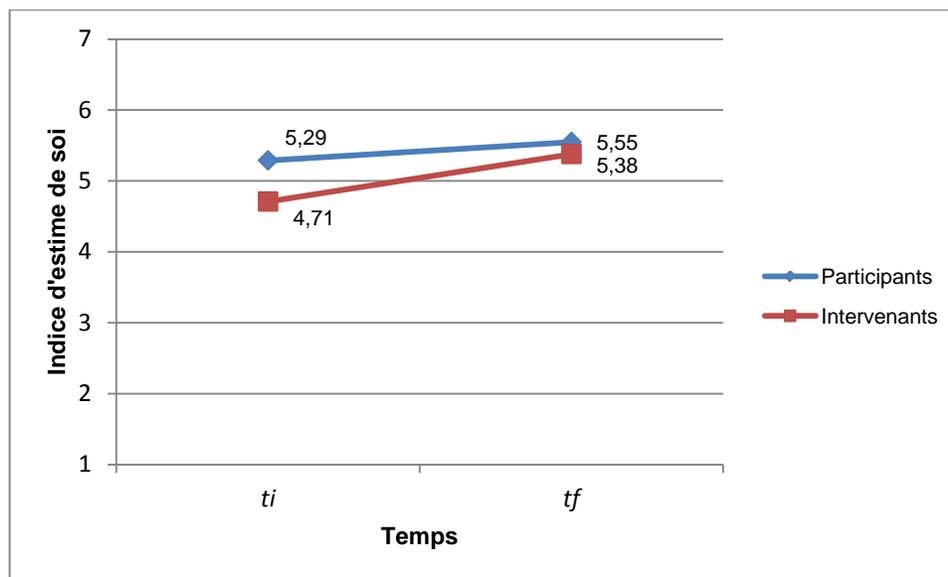


Figure 3 Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice d'estime de soi

Pour ce qui est du sentiment d'efficacité personnelle, les résultats décrits dans le tableau 25 indiquent que les scores sont significativement plus élevés à l'évaluation finale (t_f) qu'à l'évaluation initiale (t_i), $F(1, 140) = 42,52$; $p < 0,001$. De plus, l'effet du groupe est

non-significatif, $F(1, 140) = 0,64$; $p > 0,05$, ce qui indique un accord entre les deux groupes concernant leurs évaluations respectives des niveaux initial et final du SEP chez les personnes participantes. De même, l'interaction « temps \times méthode » est non significative, $F(1, 140) = 3,15$; $p > 0,05$. Ce résultat suggère que la lecture de l'effet de l'intervention dans le temps sur le sentiment d'efficacité personnelle s'avère très semblable d'un groupe à l'autre. En début d'intervention, les évaluations sont presque identiques (sur une échelle de 1 à 5, personnes intervenantes : $\bar{x} = 3,62$; $\acute{e}.t. = 0,59$; personnes participantes : $\bar{x} = 3,63$; $\acute{e}.t. = 0,57$) et elles diffèrent de peu en fin d'intervention (personnes intervenantes : $\bar{x} = 4,02$; $\acute{e}.t. = 0,70$; personnes participantes : $\bar{x} = 3,86$; $\acute{e}.t. = 0,46$). Les résultats sont représentés dans la figure 4 ci-après.

Les stratégies d'adaptation se divisent en trois échelles. Pour la première échelle, les stratégies d'adaptation centrées sur le problème, on observe une différence significative entre le t_i et le t_f , $F(1, 99) = 10,65$; $p < 0,01$.

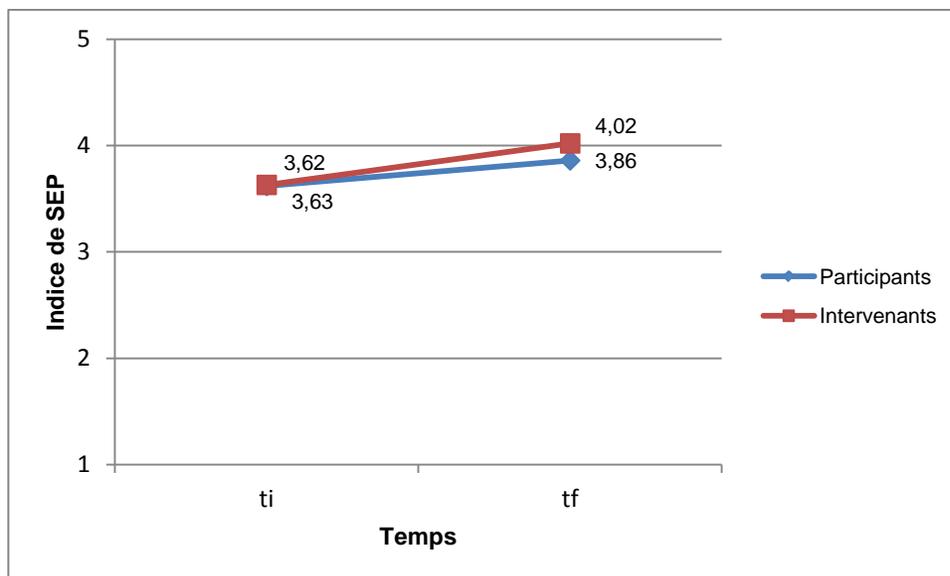


Figure 4 Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de SEP

L'effet du groupe est également significatif, $F(1, 99) = 27,39$; $p < 0,001$, ce qui indique qu'il y a une différence significative entre les évaluations qu'ont faites le groupe de personnes participantes et le groupe de personnes intervenantes. L'interaction « temps \times

méthode » est significative, $F(1, 99) = 6,78; p < 0,05$. Bien que les évaluations respectives des deux groupes soient significatives dans le temps, les personnes intervenantes et les personnes participantes ne s'accordent ni sur les niveaux initial et final de cette différence, ni sur son ampleur. C'est ce que semblent indiquer les scores, sur une échelle de 1 à 4 : au début de l'intervention, personnes intervenantes ($\bar{x} = 3,49; \acute{e}.t. = 0,73$) et personnes participantes ($\bar{x} = 3,14; \acute{e}.t. = 0,50$); à la fin de l'intervention, personnes intervenantes ($\bar{x} = 3,83; \acute{e}.t. = 0,38$) et personnes participantes ($\bar{x} = 3,18; \acute{e}.t. = 0,55$). Tel qu'illustré dans la figure 5 ci-dessous, les scores des personnes participantes n'ont pour ainsi dire pas changé d'une mesure à l'autre sur cette échelle.

Concernant l'échelle des stratégies d'adaptation centrées sur l'émotion, les scores moyens ne diffèrent pas de manière significative d'un temps à l'autre, $F(1, 102) = 3,91; p > 0,05$. Bien que l'on remarque une différence significative entre les évaluations des deux groupes, $F(1, 102) = 30,50; p < 0,001$, l'interaction « temps \times groupe » s'avère non significative, $F(1, 102) = 1,17; p > 0,05$.

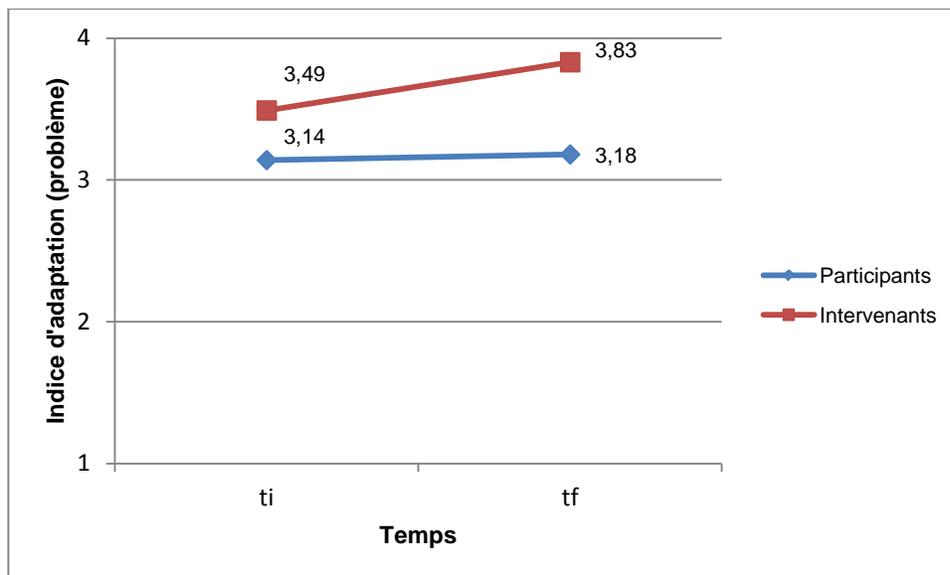


Figure 5 Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de stratégies d'adaptation centrées sur le problème

Cela peut signifier que les deux groupes s'accordent sur l'absence de changement statistiquement significatif sur les stratégies d'adaptation centrées sur les émotions, tout en

évaluant de manière fort différenciée les niveaux initial et final de cet indice. Les scores vont dans ce sens : au début de l'intervention, personnes intervenantes ($\bar{x} = 1,74$; $\acute{e}.t. = 0,92$) et personnes participantes ($\bar{x} = 2,40$; $\acute{e}.t. = 0,60$); à la fin de l'intervention, personnes intervenantes ($\bar{x} = 1,53$; $\acute{e}.t. = 0,80$) et personnes participantes ($\bar{x} = 2,34$; $\acute{e}.t. = 0,72$).

Enfin, on constate les écarts les plus importants à l'échelle de recherche de soutien social : tant sur le temps, $F(1, 100) = 13,48$; $p < 0,001$, qu'entre les groupes, $F(1, 100) = 24,35$; $p < 0,001$, que sur l'interaction de ces deux facteurs, $F(1, 100) = 23,16$; $p < 0,001$. Les deux groupes de personnes s'accordent pour indiquer une différence significative entre le début et la fin de l'intervention, mais divergent quant aux niveaux initial et final de cet indice, allant jusqu'à évaluer le changement dans des sens contraires. C'est ce que suggèrent les scores : avant l'intervention, personnes intervenantes ($\bar{x} = 3,09$; $\acute{e}.t. = 1,04$) et personnes participantes ($\bar{x} = 2,96$; $\acute{e}.t. = 0,63$); après l'intervention, personnes intervenantes ($\bar{x} = 3,82$; $\acute{e}.t. = 0,39$) et personnes participantes ($\bar{x} = 2,86$; $\acute{e}.t. = 0,65$).

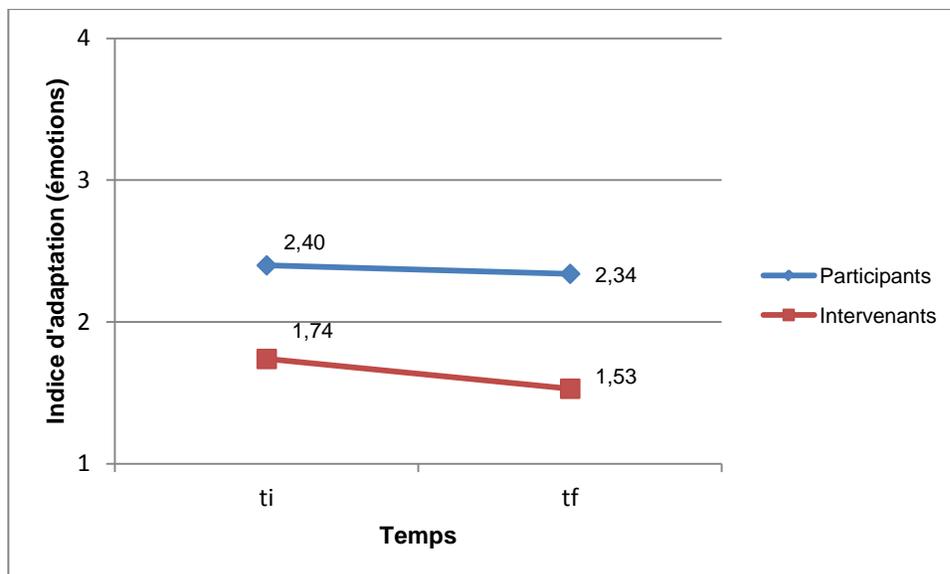


Figure 6 Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de stratégies d'adaptation centrées sur les émotions

Les personnes intervenantes jugent qu'au terme de l'intervention, les personnes participantes recouraient davantage à la recherche de soutien social, alors que ces dernières s'évaluaient comme plus autonomes.

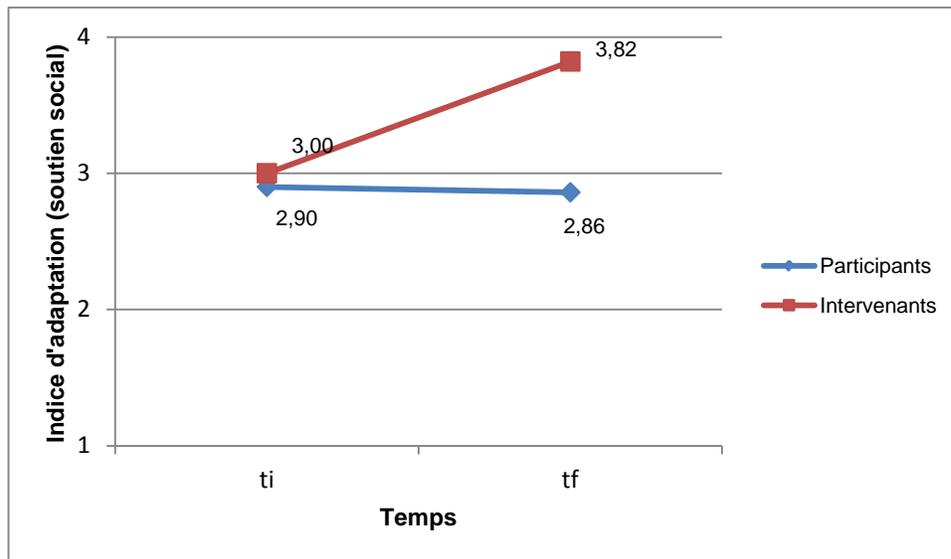


Figure 7 Différences de moyennes entre deux groupes et deux mesures sur l'indice de recherche de soutien social

6.3.4 Sommaire des résultats pour les mesures de comparaison

Une dernière étape a consisté à rapporter les différents indices sur une échelle commune afin de mieux discerner les tendances qui se dégagent. Pour ce faire, les indices ont été pondérés sur une échelle de 10. La figure 8 ci-dessous permet de porter un regard comparatif sur les différents indices pondérés, de gauche à droite : estime de soi (premier ensemble), SEP (deuxième ensemble) et stratégies d'adaptation (ensembles suivants).

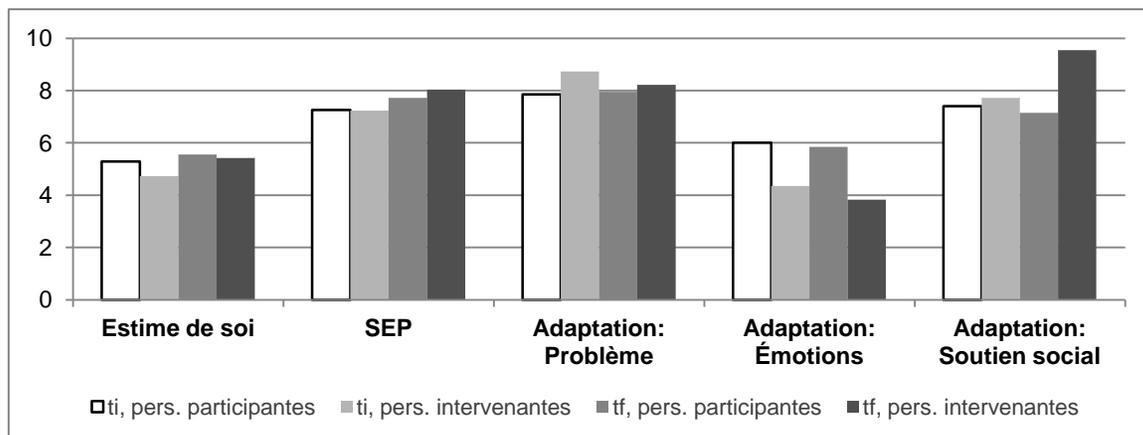


Figure 8 Comparatif des différents indices pondérés

Transposant en visuel les constats formulés à la section précédente, cette figure permet rapidement de remarquer à quel point les évaluations du SEP sont étroitement

associées d'un groupe à l'autre. Il en va tout autrement avec les stratégies d'adaptation, dont le caractère disparate apparaît clairement. Enfin, en regard de la différence modérée entre les groupes sur l'indice d'estime de soi, il serait intéressant de reproduire cette expérimentation avec un autre échantillon afin de se positionner de manière plus définitive quant à son degré de comparaison.

Pour conclure cette partie, quels constats peut-on formuler concernant l'utilisation de l'outil en ligne pour évaluer les effets des interventions sur des indicateurs de progrès? Ces deux mesures, prises séparément, présentent une excellente fidélité et permettent de conclure que les changements positifs sur ces trois indicateurs de progrès sont significatifs, ce qui ajoute de la crédibilité à l'outil en ligne.

Qui plus est, pour l'indicateur du SEP, les mesures entre les personnes intervenantes et participantes présentent les évaluations les plus concordantes, ce qui peut amener à croire que l'outil en ligne mesure un construit comparable au questionnaire validé.

En ce qui concerne l'indice d'estime de soi et l'indice de stratégies d'adaptation les résultats suggèrent une différence significative entre les évaluations des deux groupes, bien que plus légère pour l'estime de soi. Ces résultats nous invitent à une plus grande prudence quant à la rigueur de l'évaluation des effets sur ces deux indicateurs de progrès aussi complexes chez une personne, avec seulement quelques questions d'un outil en ligne.

6.4 EXEMPLES D'ANALYSES POSSIBLES

L'objectif de cette section est double. Dans un premier temps, les étapes et les décisions qui ont mené aux résultats d'une analyse multivariée sont décrites. Dans un second temps, une analyse qualitative sommaire obtenue à l'aide de l'indicateur de mise en mouvement de l'outil en ligne est proposée.

6.4.1 Régression logistique

Afin de tester la possibilité de croiser les données de manière à rendre compte, sur le plan statistique, de l'interdépendance des éléments composant le cadre d'évaluation du GDRC (intrants, processus et résultats), une analyse de régression multiple logistique a été

réalisée à partir des données collectées avec l'outil en ligne. Cette analyse est précédée d'une série d'analyses bivariées entre la variable dépendante et des variables indépendantes. La variable dépendante se rapporte au résultat de la démarche : si, oui ou non, la personne se trouve en emploi, en formation ou en projet. Les variables indépendantes se rapportent à divers indicateurs issus des intrants et des processus.

6.4.1.1 Sous-échantillon 2

Afin de constituer un échantillon pour réaliser une régression multiple, le nombre d'interventions reçues durant la période couverte par la collecte de données a été pris en considération. Les données sont résumées dans le tableau 26.

Tableau 26 Distribution de l'échantillon selon le nombre d'interventions reçues durant la collecte de données

	<i>n</i>	%
<i>Nombre d'interventions reçues durant la collecte de données</i>		
1	16	12,1
2	10	7,6
3	24	18,2
4	26	19,7
5	14	10,6
6	18	13,6
7	9	6,8
8	3	2,3
9	5	3,8
10	1	0,8
11	1	0,8
12	1	0,8
Total	128	97,0
Données manquantes	4	3,0

Note. N = 132. Les nombres d'interventions incluent la rencontre d'évaluation initiale.

Afin de constituer un sous-échantillon de personnes participantes qui ont reçu un nombre substantiel de services, seules celles qui ont participé à un minimum de quatre interventions pendant la période couverte par ce projet, incluant l'évaluation initiale, seront considérées dans la présente analyse⁴⁴. Ce sous-échantillon, qui comprend 78 personnes

⁴⁴ En fait, 4 entrées de données puisque dans le cas de groupe, plus d'une intervention a été faite par entrée de données. N'empêche qu'avec une analyse comprenant une imputation multiple (présentée en section 5.4.1.6), le type de démarche s'est aussi avéré un prédicteur (le seul) des résultats de l'intervention.

participantes, représente 59 % de l'échantillon total. Le nombre moyen de rencontres y est de 5,73 (*é.t.* = 1,82).

6.4.1.2 Variable dépendante et variables indépendantes retenues

Variable dépendante. La variable dépendante qui a été construite est de type dichotomique. Elle décrit en deux modalités possibles de la personne participante, l'issue de l'intervention au terme de la démarche ou de la collecte de données. Ces modalités sont : 0 = ni en emploi ni formation ni projet et 1 = en emploi en formation ou en projet. À partir du sous-échantillon de personnes qui ont reçu au moins quatre interventions, la variable réponse se distribue comme suit.

Tableau 27 Distribution du sous-échantillon 2 selon la variable dépendante

<i>Variable</i>	<i>dépendante</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Ni en emploi, ni en formation, ni en projet		37	47,7
En emploi, en formation ou en projet		35	44,9
Total		72	92,3
Données manquantes		6	7,7

Note. *N* = 78.

Le tableau 27 rapporte des données sur la distribution de l'échantillon selon la variable dépendante. Au terme de leur démarche ou de la collecte de données, près de la moitié des personnes participantes n'étaient ni en emploi, ni en formation, ni en projet et 45 % des personnes participantes étaient en emploi, en formation ou en projet. Les 8 % restants sont des données manquantes.

Variables indépendantes. Comme on l'a vu précédemment, l'outil en ligne a permis de collecter une grande quantité de données sur un nombre considérable d'indicateurs. Par conséquent, pour croiser la variable dépendante, un très grand nombre de possibilités sont possibles. La possibilité d'analyses est néanmoins liée étroitement à la puissance statistique disponible, et celle-ci se voit d'autant réduite que croît le nombre de données manquantes. Aux fins de démonstration, une série de variables ont été retenues. Elles sont décrites dans

un premier temps et, dans un deuxième temps, les résultats d'analyses bivariées avec la variable réponse sont présentés.

6.4.1.3 Statistiques descriptives

Toujours en isolant les cas selon le sous-échantillon de personnes participantes qui ont reçu au moins quatre interventions, quelques indicateurs ont été retenus en raison de leur lien potentiel avec les résultats des services en employabilité.

Le tableau 28 expose une distribution du sous-échantillon selon certaines variables catégorielles, dont quelques données sont manquantes. Plus de la moitié des personnes intervenantes détiennent entre 0 et 9 années d'expérience en employabilité; un peu moins du quart en possède entre 10 et 19 et près du quart des personnes intervenantes cumulent plus de 20 ans d'expérience. Par rapport au type de démarche reçue, près de la moitié des personnes l'ont réalisée en individuel comparativement à un peu plus du tiers qui y a participé en groupe.

Tableau 28 Distribution du sous-échantillon 2, variables catégorielles

	<i>n</i>	%
<i>Années d'expérience en employabilité de la personne intervenante</i>		
0 – 9	42	53,8
10 – 19	15	19,2
20 et plus	19	24,4
Total	76	97,4
Données manquantes	2	2,6
<i>Type de démarche reçue</i>		
En individuel	42	53,8
En groupe	29	37,2
Total	71	91,0
Données manquantes	7	9,0

Note. *N* = 78.

D'autres caractéristiques des personnes participantes sont présentées dans le tableau 29. Le nombre moyen de personnes clientes par jour pour la personne intervenante qui les a accompagnées est évalué à 4,29 (*é.t.* = 2,63). Quant aux besoins liés aux dimensions de l'employabilité, un score moyen a été calculé à partir de l'intensité du besoin évalué par la personne intervenante.

Tableau 29 Distribution du sous-échantillon 2, variables continues

	<i>M</i>	<i>ET</i>	<i>n</i>
Nombre moyen de personnes participantes par jour pour la personne intervenante	4,29	2,63	55
Intensité des besoins liés aux dimensions de l'employabilité			
Dimension 1 : Pré-employabilité	2,35	1,10	71
Dimension 2 : Choix de carrière	2,43	1,25	63
Dimension 3 : Recherche d'emploi	2,71	1,02	61
Dimension 4 : Développement de compétences	1,80	1,14	61
Dimension 5 : Maintien en emploi	1,42	0,75	61
Nombre de besoins liés aux circonstances de vie	4,69	6,02	78

Note. *N* = 78.

Sur une échelle de 1 à 5, l'intensité moyenne des besoins est la suivante : la pré-employabilité ($\bar{x} = 2,35$; $\acute{e}.t. = 1,10$), le choix de carrière ($\bar{x} = 2,43$; $\acute{e}.t. = 1,25$), la recherche d'emploi ($\bar{x} = 2,71$; $\acute{e}.t. = 1,02$), le développement de compétences ($\bar{x} = 1,80$; $\acute{e}.t. = 1,14$) et le maintien en emploi ($\bar{x} = 1,42$; $\acute{e}.t. = 0,75$). Le nombre moyen de besoins liés aux circonstances de vie s'élève à une moyenne de 4,69 ($\acute{e}.t. = 6,02$; l'étendue est considérable, soit entre 0 et 21 besoins identifiés selon un degré d'intensité variable).

6.4.1.4 Analyses bivariées

Des comparaisons de moyennes ont été produites afin de déterminer la présence ou non de relation significative entre les variables indépendantes qui viennent d'être décrites et la variable dépendante.

Tableau 30 Analyse de variance de l'effet des années d'expérience de la personne intervenante sur le résultat de la démarche

	Années d'expérience de la personne intervenante						ANOVA	
	0 - 9		10 - 19		20 et +		<i>F</i>	<i>r</i>
	<i>n</i>	<i>M</i> (<i>ET</i>)	<i>n</i>	<i>M</i> (<i>ET</i>)	<i>n</i>	<i>M</i> (<i>ET</i>)		
Variable dépendante	37	0,46 (0,51)	15	0,80 (0,41)	19	0,26 (0,45)	5,44**	0,37

Note. *N* = 71.

Une analyse de variance a été réalisée dans le but d'évaluer l'effet des années d'expérience de la personne intervenante sur le résultat de la démarche. Les résultats décrits dans le tableau 30 montrent la présence d'une différence significative entre les trois groupes d'âge ($F(2, 68) = 5,44; p < 0,01$). Les comparaisons *post hoc* à l'aide du test de Bonferroni indiquent la présence d'une différence significative entre le groupe des personnes intervenantes détenant entre 10 et 19 années d'expérience ($\bar{x} = 0,80; \text{é.t.} = 0,41$) et celles ayant 20 ans et plus d'expérience ($\bar{x} = 0,26; \text{é.t.} = 0,45$). Quant à l'effet de taille, la statistique r suggère que celui-ci est de taille moyenne. Selon les résultats, il semble que les personnes participantes accompagnées par le groupe de personnes intervenantes les plus expérimentées ont été parmi les moins susceptibles de se trouver en emploi, en formation ou en projet au terme de l'intervention reçue. Les personnes participantes accompagnées par les personnes intervenantes détenant entre 10 et 19 années d'expérience auraient obtenu les résultats les plus positifs à ce titre, alors que chez le groupe de personnes intervenantes les moins expérimentées, on retrouve la plus grande variabilité des résultats.

La comparaison a également été établie sur l'indicateur du type de démarche reçue. Le tableau 31 ci-dessous rapporte le test de chi carré (χ^2) réalisé pour comparer les groupes de personnes participantes selon le résultat de la démarche. Le tableau indique la présence d'une association entre le type de démarche reçue et le résultat de l'intervention, $\chi^2(1) = 7,67, p < 0,01$. En d'autres termes, on retrouve une différence significative entre le type de démarche reçue (en individuel ou en groupe) et le statut de la personne participante au terme de la démarche ou de la collecte de données. Les personnes qui ont participé à une démarche en groupe sont significativement moins nombreuses à se trouver en emploi, en formation ou en projet, comparativement aux personnes qui ont été accompagnées individuellement⁴⁵.

⁴⁵ Des analyses statistiques supplémentaires indiquent qu'en moyenne, il n'y a pas de différence significative entre les personnes qui ont participé à une intervention de groupe et les personnes qui ont participé à une intervention individuelle, ni sur le plan du nombre d'emplois différents occupés au cours des 5 dernières années (en groupe : $x=2,7; \text{é.t.}=2,5$; en individuel : $x=2,8; \text{é.t.}=2,0$), ni sur le plan du nombre de mois passés sans emploi au cours de la même période (en groupe : $x=18,9; \text{é.t.}=17,4$; en individuel : $x=17,9; \text{é.t.}=14,1$). De plus, ni le résultat de la démarche (emploi ou formation), ni le nombre d'années d'expérience des personnes intervenantes ne seraient associés à ces variables.

Tableau 31 Chi carré comparant les types de démarches reçues sur la variable dépendante

Type de démarche reçue	Variable dépendante						Valeur (χ^2)
	Ni emploi ni projet		En emploi ou projet				
	n	%	n	%	n	%	
En individuel	15	41,7 %	24	75,0 %	39	57,4 %	7,67**
En groupe	21	58,3 %	8	25,0 %	29	42,6 %	
Total	36	100,0 %	32	100,0	68	100,0	

Le tableau 32 présente les résultats obtenus à partir de tests-*t* indépendants comparant le groupe de personnes qui ne se trouvent ni en emploi, ni en projet au terme de l'intervention (groupe 0) et le groupe de personnes qui sont en emploi ou en projet (groupe 1), sur le nombre moyen de personnes clientes rencontrées quotidiennement par les personnes intervenantes, l'intensité des besoins en employabilité et le nombre de besoins liés aux circonstances de vie.

Tableau 32 Tests-t indépendants comparant le résultat de l'intervention sur différentes variables

	Gruppe 0	Gruppe 1	<i>df</i>	<i>t</i>	<i>r</i>
	M (ET)	M (ET)			
Nombre de personnes participantes par jour	4,58 (3,09)	3,92 (2,31)	42,48	0,85	0,13
Intensité initiale des besoins en employabilité	2,52 (1,22)	2,16 (0,96)	65	1,32	0,16
Dimension 1 : Pré-employabilité	2,56 (1,20)	2,28 (1,32)	58	0,85	0,11
Dimension 2 : Choix de carrière	2,80 (0,98)	2,53 (1,09)	56	1,01	0,13
Dimension 3 : Recherche d'emploi	1,74 (1,07)	1,98 (1,26)	56	0,78	0,10
Dimension 4 : Développement de compétences	1,60 (0,89)	1,24 (0,53)	51,85	1,87	0,25
Dimension 5 : Maintien en emploi	5,76 (6,61)	4,20 (5,64)	70	1,07	0,13
Nombre de besoins liés aux circonstances de vie					

Note. *N* = 78. Groupe 0 = Ni en emploi, ni en formation, ni en projet; groupe 1 = En emploi, en formation ou en projet.
r = taille de l'effet : *r* = 0,10 petite; *r* = 0,30 moyenne; *r* = 0,50 grande

Aucune différence significative n'est rapportée concernant le nombre de personnes participantes par jour entre les groupes 0 et 1 (*r* = 0,13). La différence entre les dimensions des besoins en employabilité n'est également pas significative entre les groupes 0 et 1 (*r* =

entre 0,10 et 0,25). De plus, il n'y a pas de différence significative entre le nombre de besoins liés aux circonstances de vie entre les groupes 0 et 1 ($r = 0,13$).

L'inclusion des indicateurs de progrès a été également considérée dans le modèle de régression. Pour ce faire, les transformations qui ont dû être réalisées sur ces indicateurs sont maintenant décrites.

6.4.1.5 Indice d'effets intermédiaires : l'inclusion des indicateurs de progrès

Les indicateurs de progrès ont été retenus, mais la taille restreinte de l'échantillon n'a pas permis de réaliser des profils longitudinaux pour chacun des indicateurs. Les personnes participantes qui avaient reçu au moins trois rencontres en plus de la rencontre d'évaluation ont été retenues dans l'échantillon. Afin d'augmenter la puissance statistique de l'analyse, en l'absence des données de fin de démarche (qui auraient pu être omises par inadvertance par la personne intervenante), la donnée de la dernière rencontre disponible a été considérée comme étant la donnée de fin.

Dans un premier temps, des tests- t appariés entre les évaluations initiale (t_i) et finale (t_f) ont été réalisés sur les sept indicateurs de progrès : stratégies d'adaptation, estime de soi, bien-être, sentiment d'efficacité personnelle, conscience de soi, alliance de travail et engagement.

Tableau 33 Évolution des indicateurs de progrès

	t_i	t_f	dl	t	r
	M (ET)	M (ET)			
Stratégies d'adaptation	3,40 (0,61)	4,00 (0,81)	54	5,46***	0,60
Estime de soi	3,37 (0,75)	3,78 (0,85)	65	4,88***	0,52
Bien-être	3,35 (0,51)	3,70 (0,78)	63	3,94***	0,44
SEP	3,51 (0,75)	3,83 (0,80)	72	3,91***	0,42
Conscience de soi	3,17 (0,64)	3,74 (0,71)	53	5,01***	0,57
Alliance de travail	3,96 (0,68)	4,35 (0,57)	74	4,69***	0,48
Engagement	4,09 (0,65)	4,25 (0,59)	74	2,07*	0,23

Note. * $p < 0,05$ *** $p < 0,001$. $r =$ taille de l'effet : $r = 0,10$ petite; $r = 0,30$ moyenne; $r = 0,50$ grande

Le tableau 33 (évolution des indicateurs de progrès) indique que selon les personnes intervenantes, il y a une augmentation significative de tous les indicateurs entre leur

évaluation initiale et leur évaluation finale. D'abord, il y a une augmentation très significative des stratégies d'adaptation chez les personnes participantes. Le score final ($\bar{x} = 4,00$; $\acute{e}.t. = 0,81$) concernant les stratégies d'adaptation est plus élevé que le score initial ($\bar{x} = 3,40$; $\acute{e}.t. = 0,61$), $t(54) = 5,46$, $p < 0,001$, $r = 0,60$ ($r^2 = 36\%$). Ensuite, par rapport à l'estime de soi, il y a aussi une augmentation très significative, $t(65) = 4,88$, $p < 0,001$, $r = 0,52$ ($r^2 = 27\%$) entre le score initial ($\bar{x} = 3,37$; $\acute{e}.t. = 0,75$) et le score final ($\bar{x} = 3,78$; $\acute{e}.t. = 0,85$). Aussi, il y a une augmentation très significative du bien-être chez les personnes participantes. Le score final ($\bar{x} = 3,70$; $\acute{e}.t. = 0,78$) par rapport au bien-être est plus élevé que le score initial ($\bar{x} = 3,35$; $\acute{e}.t. = 0,51$), $t(63) = 3,94$, $p < 0,001$, $r = 0,44$ ($r^2 = 19\%$). Puis, pour le SEP entre le début ($\bar{x} = 3,51$; $\acute{e}.t. = 0,75$) et la fin des rencontres ($\bar{x} = 3,83$; $\acute{e}.t. = 0,80$), $t(72) = 3,91$, $p < 0,001$, $r = 0,42$ ($r^2 = 18\%$), il y a également une augmentation. Quant à la conscience de soi, il y a une augmentation très significative, $t(53) = 5,01$, $p < 0,001$, $r = 0,57$ ($r^2 = 32\%$) entre le score initial ($\bar{x} = 3,17$; $\acute{e}.t. = 0,64$) et le score final ($\bar{x} = 3,74$; $\acute{e}.t. = 0,71$). En ce qui concerne l'alliance de travail, le score final ($\bar{x} = 4,35$; $\acute{e}.t. = 0,57$) est très significativement plus élevé que le score initial ($\bar{x} = 3,96$; $\acute{e}.t. = 0,68$), $t(74) = 4,69$, $p < 0,001$, $r = 0,48$ ($r^2 = 23\%$). Enfin, l'engagement est significativement plus élevé chez les personnes participantes, mais la différence s'avère moins considérable que sur les indices précédents. Le score final ($\bar{x} = 4,25$; $\acute{e}.t. = 0,59$) est légèrement plus élevé que le score initial ($\bar{x} = 4,09$; $\acute{e}.t. = 0,65$), $t(74) = 2,07$, $p < 0,05$, $r = 0,23$ ($r^2 = 5\%$). Selon les personnes intervenantes, il apparaît qu'il y a une augmentation très significative de tous les indicateurs à l'exception de l'engagement, indicateur pour lequel il y a augmentation significative.

À partir de ces résultats, l'écart entre les scores finaux et les scores initiaux a été calculé sur ces indices. Trois profils ont été créés. Les personnes participantes qui obtenaient un score différentiel égal ou supérieur à 0,20 étaient considérées comme ayant connu une amélioration. Celles qui obtenaient un score différentiel égal ou inférieur à -0,20 étaient considérées comme ayant connu une détérioration. Enfin, celles dont le score différentiel se situait entre ces deux balises étaient considérées comme stables.

Tableau 34 Distribution du sous-échantillon 2 selon le type d'écart entre les scores finaux et initiaux

	<i>n</i>	%
<i>Adaptation</i>		
Amélioration	39	70,9
Détérioration	8	14,5
Stable	8	14,5
Total	55	100,0
<i>Estime de soi</i>		
Amélioration	29	70,7
Détérioration	4	9,8
Stable	8	19,5
Total	41	100,0
<i>Bien-être</i>		
Amélioration	40	62,5
Détérioration	15	23,4
Stable	9	14,1
Total	64	100,0
<i>SEP</i>		
Amélioration	22	47,8
Détérioration	5	10,9
Stable	19	41,3
Total	46	100,0
<i>Conscience</i>		
Amélioration	30	55,6
Détérioration	5	9,3
Stable	19	35,2
Total	54	100,0
<i>Alliance de travail</i>		
Amélioration	39	52,0
Détérioration	12	16,0
Stable	24	32,0
Total	75	100,0
<i>Engagement</i>		
Amélioration	24	32,0
Détérioration	13	17,3
Stable	38	50,7
Total	75	100,0

Il est présenté, dans le tableau 34, des données sur la distribution de l'échantillon selon le type d'écart entre les scores finaux et initiaux. Trois profils sont constitués : amélioration, détérioration, stabilité. De manière générale, le tableau rapporte des améliorations pour les deux tiers des personnes participantes sur les indicateurs

d'adaptation, d'estime de soi et de bien-être. La moitié des personnes participantes auraient vu leur SEP et leur conscience de soi progresser au fil des rencontres ainsi qu'une amélioration de l'alliance de travail avec la personne intervenante (entente sur les buts, les tâches et la qualité du lien émotionnel). On remarque que seulement le tiers auraient connu une amélioration sur leur engagement dans la démarche. Les indices sont maintenant présentés dans le détail.

Près des trois quarts (70,9 %) des personnes participantes se sont améliorées au niveau de leur *adaptation* tandis que 14,5 % sont restées stables et que 14,5 % se sont détériorées. Quant à *l'estime de soi*, elle s'est améliorée chez près des trois quarts (70,7 %) des personnes participantes, elle est restée stable pour 19,5 % des personnes et elle s'est détériorée pour 9,8 % d'entre elles. L'indice de *bien-être* s'avère le plus polarisé de ces indices. Il s'est amélioré dans 62,5 % des cas, s'est détérioré dans 23,3 % des cas et il est demeuré stable dans 14,1 % des cas. De plus, l'indice du *SEP* s'est amélioré pour près de la moitié (47,8 %) des personnes participantes, il est resté stable pour 41,3 % des personnes et il s'est détérioré pour 10,9 % d'entre elles. Par rapport à l'indice de *conscience*, il s'est amélioré pour plus de la moitié (55,6 %) des personnes, il est demeuré stable pour 35,2 % de ces dernières et il s'est détérioré pour 9,3 % d'entre elles. *L'alliance de travail* s'est améliorée pour 52 % des personnes, elle est restée stable pour 32 % d'entre elles et elle s'est détériorée chez 16 % de l'échantillon. Puis, pour la moitié (50,7 %) des personnes participantes, leur *engagement* est resté stable, pour 32 %, il s'est amélioré et pour 17,3 %, il s'est détérioré. En somme, des améliorations sont rapportées en majorité sur chacun de ces indices, à l'exception de l'engagement qui serait resté stable. Les proportions de cas de détérioration fluctuent entre 1 sur 10 et 1 sur 4 selon les indices.

Par la suite, ces résultats ont été ramenés en deux profils : les personnes participantes ayant connu une amélioration et celles pour qui il ne s'est pas produit d'amélioration. Cette opération visait à traiter ces groupes en variables dépendantes de type « effets intermédiaires ». Or, comme un examen rapide des données l'a montré, il n'a pas été possible d'inclure ces indices de manière individuelle dans l'analyse, étant donné les données manquantes sur l'une ou l'autre des variables, dispersées chez un grand nombre de

personnes clientes. Par conséquent, la taille du sous-échantillon aurait été réduite à $n = 17$, ce qui aurait fait échec à toute tentative d'analyse. Par ailleurs, la dispersion des données manquantes n'a pas permis le retrait d'une ou deux variables seulement et de parvenir à un échantillon convenable.

Afin de rescaper les indices de progrès, un méta-indice a été créé, sorte d'« indice d'effets intermédiaires ». Il a été constitué comme suit. Dès que les données de quatre indices de progrès sur sept étaient disponibles, le score de 1 était attribué au méta-indice pour la personne participante qui présentait un minimum de deux améliorations parmi ces indices. La personne participante qui ne présentait qu'une seule amélioration, voire aucune, se voyait attribuée le score de 0. Lorsque seuls trois indices de progrès ou moins sur sept étaient disponibles, le méta-indice était considéré comme une donnée manquante.

À la suite de cette opération, et en ne retenant que les démarches d'au moins quatre interventions, 68 observations du méta-indice d'effets intermédiaires ont pu être incluses dans le modèle de régression logistique. Les résultats de cette analyse sont maintenant présentés.

6.4.1.6 Résultats de la régression logistique

En raison des diverses données manquantes, on arrive au final avec 43 observations valides, ce qui laisse place à la possibilité d'inclure quatre prédicteurs dans le modèle de régression (Field, 2009). Ces quatre prédicteurs sont : l'expérience de la personne intervenante dans le domaine de l'employabilité, le nombre de personnes clientes rencontrées par jour (des *intrants* du modèle d'évaluation du GDRC), le type de démarche reçue et l'indice d'effets intermédiaires (*processus*).

Les résultats obtenus lors de l'analyse de la qualité du modèle de la régression amènent à conclure que celui-ci ne peut être retenu, car la variance expliquée n'atteint pas le seuil de signification ($\chi^2(5) = 6,230, p = 0,284$). Le modèle de régression n'explique pas

une proportion significative de la variation de l'issue de l'intervention au terme des services reçus en employabilité et/ou au terme de la collecte de données⁴⁶.

6.4.2 Analyse thématique de la mise en mouvement

De par sa conception, l'outil en ligne vise à collecter très majoritairement des données de nature quantitative. Or les personnes intervenantes ont été appelées à se prononcer sur un indicateur d'ordre qualitatif : la mise en mouvement. La mise en mouvement correspond à toute action entreprise par la personne participante, qui lui permet de développer son insertion sur tous les plans (personnel, social, professionnel). Cela peut inclure des projets misant sur le développement d'attitudes et de comportements. Dans ce sens, la personne cliente qui se met en mouvement s'engage dans un processus de changement positif. En général, ce type de mesure interpelle les personnes qui interviennent avec une clientèle dite éloignée du marché du travail⁴⁷.

Ainsi, cinq grandes catégories ont émergé des analyses des 66 extraits recensés (un par personne participante), pour un total de 2565 mots. Le nombre moyen de mots par entrée est de 38. Les extraits sont généralement brefs et de qualité inégale. En fonction des actions posées par la personne participante au terme de la démarche ou de la collecte de données, les personnes intervenantes ont fourni quelques détails sur les thèmes suivants : 1) poursuite de la démarche; 2) retour en formation; 3) recherche d'emploi; 4) cheminement sur le plan psychosocial; et 5) consultation pour des problèmes de santé psychologiques. Voici un aperçu du matériel collecté avec l'outil en ligne.

Poursuite de la démarche. La poursuite de la démarche ressort des commentaires de la variable « mise en mouvement ». Pour plusieurs personnes participantes, d'autres sources

⁴⁶ Un second modèle de régression a été élaboré en imputant des données aux variables qui comportaient un maximum de 30 % de données manquantes (pour plus d'informations sur la méthode d'imputation multiple, on se rapportera à Brand (1999) et à van Buuren (2007). Ce modèle, qui ne prenait en considération que les démarches d'au moins quatre interventions, a retenu un seul prédicteur : le type de démarche reçue (en groupe ou en individuel). La conclusion préliminaire serait la suivante : chez les personnes qui ont reçu au minimum quatre interventions, participer à une démarche individuelle augmente la probabilité d'être en emploi, en formation ou en projet, comparativement à la démarche de groupe. Cette analyse pourra être approfondie et faire l'objet d'une présentation détaillée dans une publication future.

⁴⁷ Selon les critères établis par le MESS, consulter l'étude de (Michaud, Bélisle, Garon, Bourdon et Dionne, 2012) pour une analyse de ce concept dans le cadre conceptuel.

de soutien sont nécessaires au terme de leur démarche (ou de la collecte de données). À titre d'exemple, des personnes participantes ont continué leurs rencontres au-delà de la période de collecte de données alors que d'autres ont poursuivi leur démarche d'orientation en intégrant le club de recherche d'emploi : elles avaient besoin d'assistance pour effectuer un choix de programme de formation, cibler un emploi ou développer leurs techniques de recherche d'emploi. Des formes de soutien moins directes peuvent inclure, pour d'autres personnes participantes, des mesures ou programmes d'aide à l'emploi ou des stages d'exploration de métiers ou en entreprise dans le but de valider le choix professionnel.

La cliente commencera cette semaine un stage d'exploration dans le domaine de l'assistance en pharmacie. Cela lui permettra de voir s'il lui est possible de travailler là-dedans (pers. part. 24104).

Les personnes intervenantes ont, dans la majorité des cas, identifié le choix de programme de formation ou emploi que les personnes participantes voulaient valider, quelles techniques de recherche d'emploi elles voulaient parfaire ainsi que les milieux dans lesquels les stages d'exploration de métiers ou en entreprise seraient réalisés. Ainsi, grâce à cette variable, il est possible de recueillir des informations sur les raisons qui amènent les personnes participantes à bénéficier de mesures d'employabilité additionnelles. En effet, des éléments d'information sur le fonctionnement psychologique, sur les ressources et les limites personnelles de même que sur les conditions du milieu des personnes participantes ont été repérés.

Retour en formation. Le retour en formation constitue un autre élément faisant partie des commentaires portant sur la variable « mise en mouvement ». Certaines personnes participantes sont retournées en formation pour terminer leurs études secondaires tandis que d'autres, soit la majorité, ont fait ou envisagent faire un retour aux études dans un programme menant à un diplôme d'études professionnelles ou dans un programme de niveau technique au collégial. Des informations ont donc été collectées sur le programme ou type de formation envisagé, parmi lesquelles le contingentement, les chances d'admission, le moment prévu du début des cours ainsi que sur les raisons de l'inscription. Globalement, il est possible de constater que la majorité de la clientèle desservie qui

envisage de retourner en formation vise l'obtention d'un diplôme d'études professionnelles dont le début du programme est prévu pour l'automne 2013.

Recherche d'emploi. Pour d'autres personnes participantes, la suite de la démarche d'orientation signifie la recherche d'emploi sans assistance directe d'une personne intervenante. À cet égard, les personnes intervenantes indiquent que plusieurs des personnes participantes étaient en recherche d'emploi au terme de leur démarche, que ce soit pour un emploi à temps complet ou à temps partiel, dans le cas des personnes qui prévoyaient retourner aux études.

Madame doit s'inscrire à un programme de formation. Aussi, elle doit poursuivre sa recherche d'emploi pour travailler à temps partiel durant ses études (pers. part. 24242).

La variable « mise en mouvement » permet d'ajouter des éléments d'information sur le type de recherche d'emploi de même que sur le déroulement de la démarche des personnes participantes. On retrouve des informations sur le processus de recherche d'emploi (entrevues passées ou non, techniques de recherche d'emploi utilisées [CV, entrevues, réseautage, lieux, marché caché, etc.]). Certaines forces et limites des personnes participantes concernant leur recherche d'emploi ont aussi été exposées. De plus, des éléments relatifs à la première catégorie, celle de la poursuite de la démarche, peuvent être inclus ici : programmes/mesures d'aide employés.

Cheminement psychosocial. La variable « mise en mouvement » permet également d'ajouter des informations périphériques au statut de la démarche de la personne participante. Au-delà de la situation professionnelle, des personnes intervenantes ont abordé le cheminement sur le plan psychosocial. Dans ce sens, des changements dans les habitudes de vie, une diminution du niveau de stress ainsi qu'une augmentation de la confiance, de l'estime de soi et de connaissance de soi ont été observés puis relevés dans l'outil en ligne.

[Elle] a fait des changements significatifs au niveau de la confiance et de l'ouverture qu'elle témoigne aux autres. Elle a pris conscience des gains qu'elle avait à faire en alimentant sa sphère sociale au lieu de chercher à s'isoler (pers. part. 24148).

Il est possible d'en apprendre davantage sur les perceptions des personnes intervenantes par rapport à l'influence positive qu'elles considèrent avoir eu sur le cheminement psychosocial des personnes participantes qu'elles ont accompagnées. Certaines personnes intervenantes documentent les retombées possibles des services en employabilité, qui vont au-delà de la situation d'emploi ou d'études, mais qui peuvent contribuer à améliorer cette dernière. Il est aussi question des actions qui ont été réalisées ou prévues par les personnes participantes pour les aider à mieux cheminer sur les plans psychologique et social. Par exemple, il est indiqué qu'une personne participante a repris l'entraînement physique, ce qui l'aide à cheminer tant au niveau de mental et physique, tandis qu'une autre a commencé à se créer un réseau social qui lui permet de sortir de son isolement.

Consultation pour des problèmes de santé psychologiques. Un dernier thème relativement à la variable « mise en mouvement » concerne la consultation pour des problèmes de santé psychologiques. En effet, il a été rapporté que certaines personnes participantes ont prévu consulter ou ont consulté des personnes professionnelles en psychologie ou en psychiatrie. Des informations sur des prises de rendez-vous avec des spécialistes, sur des besoins d'évaluation ainsi que sur des centres d'entraide consultés ont été recueillies. Des éléments sur les actions entreprises par les personnes participantes et les résultats jusqu'à présent de même que sur leurs objectifs à plus long terme ont été identifiés. Selon les données recueillies, on peut considérer la démarche réalisée en compagnie de la personne intervenante comme un élément déclencheur (central ou additionnel) pour passer à l'action sur ce plan.

En dépit du caractère parcellaire des données disponibles, on remarque que la variable mise en mouvement permet d'inclure des informations complémentaires à un statut de fin de démarche souvent peu explicite (par ex. : le « pourquoi » de la poursuite des démarches; le « où » et « comment » de la recherche d'emploi). Elle permet aussi d'inclure des informations supplémentaires sur des éléments à considérer pour mieux évaluer la complexité des processus de changement accompagnés dans les services d'employabilité (par ex. : cheminement psychosocial, consultation pour des problématiques de fond).

7. INTERPRÉTATION ET DISCUSSION DES RESULTATS

Ce chapitre présente une interprétation des données recueillies et une discussion sur les résultats de l'étude menée au Québec en collaboration avec des organismes d'employabilité, ainsi que sur certains résultats de l'étude menée dans les deux autres provinces en collaboration avec deux partenaires de la Fonction publique fédérale⁴⁸. Cet exercice permet d'éclairer comment l'implantation d'un outil en ligne basé sur le modèle d'évaluation du GDRC peut contribuer à la transformation de la culture de l'évaluation dans les services d'employabilité au Canada.

L'interprétation et la discussion des résultats débutent par la présentation de la catégorie d'indicateurs communs créée dans le cadre de cette étude en lien avec le premier objectif de cette recherche. Dans un deuxième temps, une synthèse des résultats de l'étude est mise en lien avec la structure et le contenu de l'outil en ligne expérimenté, outil basé sur le modèle du GDRC (intran, processus, résultats) et sur les catégories d'indicateurs communs. Dans un troisième temps, la discussion porte sur la possibilité qu'a la version actuelle de l'outil en ligne de répondre à la question centrale de cette étude : pour qui, avec qui, quand, comment, et dans quel contexte les services et interventions sont-ils efficaces. Cette partie met aussi en évidence l'exigence de réaliser plusieurs types d'analyses de données et de les croiser pour répondre de manière valide – probante – à cette question, en cohérence avec les fondements du modèle d'évaluation du GDRC. Ces résultats sont suivis d'une discussion en lien avec les deux autres questions fondamentales de cette étude : pourquoi et pour qui faire de l'évaluation? Enfin, les conditions de la transformation de la culture de l'évaluation par l'implantation d'un outil basé sur le modèle d'évaluation du GDRC clôturent cette interprétation et cette discussion sur les résultats de cette étude.

48 New Brunswick Post-Secondary Education, Training & Labour (PETL) and Saskatchewan Abilities Council (SAC)

7.1 LES CATEGORIES D'INDICATEURS COMMUNS ET LE MODELE DU GDRC

Le premier objectif de cette étude est d'identifier des indicateurs communs aux différents types de services offerts en développement de carrière. Cette étape a permis d'identifier trois catégories d'indicateurs communs : état de la situation, progrès sur des processus déclenchés par les divers types d'intervention et effets ultimes sur l'atteinte des objectifs liés aux cinq domaines de l'employabilité (voir tableau 3 types d'indicateurs communs). La création de ces catégories d'indicateurs communs s'est avérée nécessaire, car il n'était pas possible d'utiliser les catégories du modèle du GDRC (intrants, processus et résultats) qui ne regroupaient pas toutes des choses de même nature. Par exemple, la catégorie « processus » du modèle du GDRC inclut à la fois des indicateurs d'états (ex. : les types de démarches et de programmes) et des indicateurs de progrès (ex. : alliance de travail). Dans le même sens, la catégorie « résultat » du modèle inclut à la fois des indicateurs d'effets ultimes (ex. : retour en emploi) et des indicateurs de progrès (sentiment d'efficacité personnelle). Tant dans la recension des écrits que pour la construction du canevas visant à développer l'outil en ligne, les catégories du modèle du GDRC (voir la figure 1 cadre de référence de la planification et de l'évaluation de l'intervention), démontraient des limites dans la cohérence des regroupements. Selon les résultats de l'étude, le modèle du GDRC pourrait être revu à la lumière de ces catégories d'indicateurs ayant démontré une cohérence suffisante pour guider la construction de l'outil, l'analyse et l'interprétation des données. D'ailleurs l'interprétation et la discussion des résultats de l'étude sont mises en lien avec ces trois types d'indicateurs communs.

7.2 SYNTHÈSE DES RESULTATS DE L'ETUDE EN LIEN AVEC LE DEVELOPPEMENT DE L'OUTIL

La synthèse des résultats de l'étude est mise en lien avec la structure du contenu de l'outil en ligne expérimenté selon deux catégories, celles du modèle du GDRC (intrant, processus, résultats) et les catégories d'indicateurs communs (d'état, de progrès et de résultats). Ces dernières servent de base pour discuter des résultats obtenus en lien avec le contenu de l'outil et sa structure.

7.2.1 Les indicateurs d'état de la situation

De manière générale, les « indicateurs d'états » apportent des informations nécessaires sur la situation des services offerts, notamment en regroupant des données sur le profil de la région, de la personne intervenante et de la personne cliente. Les analyses bivariées, permettant des comparaisons de moyennes, ont permis de déterminer la présence de relations significatives entre, d'une part, les personnes en emploi, en formation ou en projet et, d'autre part, le nombre d'années d'expérience des personnes intervenantes et le type de démarche. Aucune relation significative n'a été trouvée avec les éléments profil de la région et profil de la personne participante. De nombreuses explications peuvent être apportées à partir de ces résultats. Dans cette partie, nous explorons les résultats en lien avec le contenu de l'outil. Dans la partie sur l'interrelation entre les divers indicateurs, d'autres pistes plus en lien avec le type d'analyse de données seront apportées.

7.2.1.1 Les caractéristiques de la personne intervenante : un indicateur important

D'abord, discutons un peu des résultats en rapport avec le nombre d'années d'expérience des personnes intervenantes. Ce lien significatif semble confirmer l'importance d'inclure des indicateurs sur la personne intervenante, qui n'est pas neutre et interchangeable comme le postule la plupart des études qui évaluent les services dans le domaine de l'employabilité ou, de manière plus large, en relation d'aide. En effet, selon une perspective systémique et non linéaire de l'évaluation, notamment la littérature sur l'approche intersubjective dans le domaine de la psychologie (Buirski et Haglund, 2001; Stolorow et Atwood, 1992), la personne intervenante n'est pas neutre et influence les résultats du processus au-delà des apprentissages enseignés ou des informations ayant fait l'objet d'un conseil. Ce fondement a fortement influencé la construction du modèle d'évaluation du GDRC et, par conséquent, de l'outil en ligne. Ainsi l'outil inclut-il des données sociodémographiques (âge, genre, années d'expérience dans le domaine de l'employabilité, année d'expérience au sein de l'organisme, plus haut niveau de scolarité, membre d'une association professionnelle), des données sur la charge de travail (temps de travail consacré à l'intervention directe en employabilité, nombre moyen de clients par jour, nombre moyen de clients par semaine) et des données sur le soutien professionnel.

Si les analyses statistiques sont non significatives pour expliquer ces différences, l'exploration des réponses dans notre banque de données sociodémographiques nous a permis de constater que ce sont les personnes intervenantes les moins expérimentées qui interviennent avec les personnes les plus éloignées du marché du travail, soit 20 mois consécutifs d'absence. En effet, les personnes de 10 à 19 années d'expérience avaient en moyenne les personnes participantes les moins éloignées du marché du travail, soit 15 mois consécutifs d'absence du marché du travail, tandis que les personnes intervenantes plus âgées avaient en moyenne des personnes clientes avec 18 mois d'absence du marché du travail. Ces derniers résultats confirment une situation plutôt troublante, dans le domaine de l'employabilité, à laquelle nous avons été confrontés dans le cadre d'une autre étude (consulter : Michaud, Bélisle, Garon, Bourdon et Dionne, 2012), ce sont les personnes les moins expérimentées qui travaillent avec les clientèles ayant les plus grandes difficultés d'insertion. Les conditions de travail dans le domaine de l'employabilité pourraient expliquer en partie cette situation. En effet, le niveau de difficulté supérieur qu'impose l'intervention avec une clientèle éloignée n'est pas nécessairement compensé par un salaire plus élevé, ni par des ressources supplémentaires pertinentes pour faire face à la complexité des problèmes qui incluent souvent des histoires d'agressions graves et qui peuvent parfois entraîner un traumatisme vicariant⁴⁹. Les personnes intervenantes sont très à risque d'épuisement professionnel lorsqu'elles travaillent avec ce type de clientèle si on ne leur offre pas des conditions de réussite (Michaud, Bélisle, Garon, Bourdon et Dionne, 2012).

7.2.1.2 Une relation significative... pas vraiment

Une analyse plus approfondie des données recueillies par l'outil en ligne a permis de faire des constats importants, voire surprenants entre les démarches de groupe et les démarches individuelles. En tentant de mieux comprendre ces différences significatives obtenues selon les types de démarche, nous constatons que les données fournies par l'outil concernant la qualité et le type de démarche ne nous permettent pas de conclure que les

⁴⁹ Le concept de traumatisme vicariant est défini comme : « une violation répétée de nos convictions, valeurs et croyances. Il modifie le travail accompli par la lentille appelée cadre de référence personnel. Les schémas cognitifs de base du professionnel sont ébranlés au point de remettre en question son cadre de référence existentiel » (Faucher, 2012, p. 9).

démarches individuelles sont plus efficaces que les démarches en groupe. Pourquoi? D'abord, les objectifs de la démarche ne sont pas clairement identifiés, les informations recueillies sur le type de démarche sont incomplètes, la description de ce type de démarche est absente et, finalement, les résultats d'effets ultimes ne sont pas des « vrais » effets ultimes ou manquent de précision.

À l'annexe K se trouvent les indicateurs retirés du prototype. Ces indicateurs ont été retirés pour toutes sortes de raisons inhérentes au développement d'un tel l'outil et en fonction du contexte particulier de cette étude; ces raisons ont été énumérées dans les chapitres précédents. Dans cette annexe K, il est écrit que les indicateurs suivants ont été retirés de l'outil en ligne : *[l]es indicateurs liés aux résultats de l'entrevue d'évaluation qui auraient servi à préciser l'objectif de la démarche, le milieu dans lequel celle-ci serait réalisée (par ex. : interne, référence, communauté ou plateau de travail) et selon quelles modalités (individuel, groupe, présentiel, à distance) ont également été enlevés.* Cette énumération permet de constater que les objectifs de la démarche n'ont pas été clairement entré dans l'outil en ligne. En ne pouvant obtenir de données clairement centrées sur *les objectifs* ni lier entre-elles les données qui permettent d'identifier l'objectif de la démarche et les résultats d'effets ultimes (simple pré et post-test), nous étions d'emblée dans une situation périlleuse concernant les conclusions sur les résultats d'effet ultimes de la démarche.

Toutefois, nous avons une évaluation sur les cinq besoins d'employabilité : pré-employabilité, choix de carrière, recherche d'emploi, recherche de formation – renommé développement de compétence – et maintien en emploi (Consulter l'annexe M, pour mieux comprendre les items sur lesquels la personne intervenante devaient se positionner). À la fin de cette évaluation (effectuée à la suite de la première rencontre), la personne intervenante devait répondre à la question suivante : « Veuillez indiquer les dimensions d'employabilité sur lesquelles vous et votre personne participante travaillez actuellement ». Ainsi formulée, il n'est possible de conclure que cette question cible l'objectif de la démarche à proprement parler.

Cependant, ce type d'indicateur (besoins d'employabilité) a été conçu selon une perspective dimensionnelle et non exclusive des besoins plutôt que dans une logique catégorielle et exclusive. Il vise à aider la personne intervenante à évaluer les différents besoins d'employabilité de la personne participante. Les besoins d'employabilité sont donc considérés comme des indicateurs de progrès et non pas des indicateurs de l'état de la situation initiale et finale. D'ailleurs dans le canevas de l'outil en ligne, ils sont ciblés comme étant des indicateurs de processus. C'est dans cette perspective que les personnes intervenantes et gestionnaires ont grandement apprécié les questions les amenant à s'interroger sur les besoins d'employabilité de leurs personnes participantes (voir le canevas de l'outil à l'annexe M). Pour les gestionnaires, cet indicateur semblait prometteur pour aider les personnes intervenantes novices, ou encore celles évaluées comme ayant plus de difficultés, à donner une directionnalité à leur intervention. En fait, cet indicateur pourrait faire en sorte de les amener à se positionner sur l'ensemble des besoins liés aux différentes dimensions. D'ailleurs, l'un des organismes, qui possède déjà un outil-maison d'évaluation des interventions, prévoit inclure cet indicateur des besoins d'employabilité dans son outil.

En tant qu'indicateur de progrès permettant de réfléchir sur les besoins d'employabilité au début de la démarche, cet indicateur est certainement intéressant, mais il ne permet pas de faire des corrélations avec les effets ultimes de l'intervention. En fait, il permet de calculer un score à partir de l'évaluation des items de chaque dimension⁵⁰ et ainsi produire un indice global. Le score le plus élevé d'un indice (ex. : choix de carrière) n'est pas nécessairement parfaitement arrimé avec les démarches offertes par l'organisme pour toutes sortes de raisons (choix du client, démarche payée par Emploi-Québec). Les résultats obtenus avec les données recueillies dans les autres provinces⁵¹ sur cet indicateur avec l'outil en ligne confirment que les indices des besoins d'employabilité ne permettent pas de conclure sur les effets ultimes de la démarche. Ainsi, avec un échantillon minimum de 206 personnes, les tests de corrélation faits par l'équipe de recherche des autres provinces confirment que l'évaluation des besoins d'employabilité n'est pas fiable pour

⁵⁰ De 9 à 17 items, selon les dimensions.

⁵¹ Nouveau-Brunswick, Saskatchewan.

prédire le retour en emploi. Ce résultat n'est pas surprenant si on considère que certains besoins devraient plutôt être reliés au retour aux études (choix de carrière) et à la mise en mouvement (pré-employabilité). Toutefois, les résultats des autres provinces confirment que cet indicateur est intéressant pour évaluer les fluctuations sur les besoins avant et après la démarche. En fait, il serait intéressant de lier cet indicateur d'intensité des besoins avec le principal objectif de la démarche et les résultats d'effets ultimes (retour en emploi, retour en formation) en lien avec cet objectif. Or, tel que nous l'avons indiqué, l'information clé n'est pas là : l'objectif principal de la démarche. Il importe donc de prévoir une entrée de données sur cet indicateur qui indiquerait clairement le but de principal de la démarche : trouver un emploi, faire un choix, développer des compétences afin de me maintenir en emploi, etc. Ainsi, il faudrait ramener comme un indicateur d'état de la situation, l'objectif de la démarche qui fut retiré du prototype proposé, car cette information manquante augmente le risque d'erreur dans l'interprétation des données en donnant des effets là où les besoins n'étaient pas clairement identifiés.

Afin de mieux distinguer les effets des types de démarches, il est souhaitable non seulement de clarifier les démarches en groupe versus les démarches individuelles, mais aussi de permettre l'identification des **démarches mixtes**, qui incluent les deux types de modalités d'intervention. Selon Yalom et Leszcz (2005), l'effet du groupe est souvent sous-estimé dans les démarches mixtes. Les données recueillies par un outil en ligne permettraient alors la conduite d'analyses comparatives pour tester son hypothèse.

De plus, les deux types de modalités d'intervention (individuel et groupe) exclues du prototype devraient être ramenées pour être en mesure de bien évaluer les services offerts. Aussi, l'absence de description claire sur le contenu des types de démarches (ex : connaissance de ses intérêts, stratégies de recherche d'emploi, etc.) vient brouiller la compréhension des données recueillies sur les résultats d'effet. Dans une recension des écrits sur les effets du groupe, Dionne (2013, sous presse) soulève l'absence d'une description des contenus des démarches et des processus de groupe dans les études évaluatives portant sur ce type de démarche. Autrement dit, on n'a pas d'informations précises sur ce qui s'est fait (quoi) et comment. Que ce soit pour les démarches en groupe

ou en individuel, les informations recueillies par l'outil en ligne ne contiennent pas précisément ces informations. Ainsi, même si on identifiait une par une les personnes qui ont participé à des groupes avec un effet important sur leur retour en emploi ou en formation, on ne pourrait pas analyser ce qui semble être « l'ingrédient actif », car on n'a pas cette information. Aussi, à l'intérieur d'un même type de démarche, les objectifs peuvent être tellement différents qu'on ne peut pas les considérer comme équivalents sans tenir compte de l'objectif. Par exemple, une ou deux rencontres d'information en groupe, comparativement à une démarche de counseling de groupe qui inclut des activités de connaissances de soi, diffèrent significativement dans leur contenu. Dans l'état actuel du logiciel, ces distinctions ne peuvent être faites. Cela démontre l'importance d'une telle adaptation dans l'outil. Pourtant, dans un modèle d'évaluation comme celui du GDRC, avoir accès à ce qui est réellement offert est primordial et d'ailleurs fait définitivement partie du prototype initial. On peut dire ici que les indicateurs de résultats initialement prévus dans le prototype et qui ont été enlevés par manque de temps pour la programmation auraient été aidants (voir les indicateurs non retenus à l'annexe K), mais tout de même insuffisants.

Du côté des autres provinces, on a tenté de mettre en place un suivi du plan d'intervention avec des données qualitatives qui ressemblent à une tenue de dossier pour mieux documenter le « comment », mais ce genre de formule exige trop de temps d'entrée et d'analyse des données : ce ne serait pas viable pour les organismes visés. Nous avons imaginé une programmation qui permet, à l'aide de menus déroulants, d'identifier au fur et à mesure les activités réalisées, mais nous avons rencontré des problèmes de programmation qui font que les données ne sont pas analysables. En effet, l'entrée des données dans l'outil ne permet pas de préciser le type d'activité, que ce soit en groupe ou en individuel : beaucoup de personnes intervenantes ont choisi « autre » dans le menu déroulant parce que celui-ci ne contenait pas les termes utilisés dans leur organisme. L'idée de faire des menus déroulants demeure intéressante mais il faudrait s'ajuster à la culture du milieu. Ces données devraient nous permettre de répondre à la question suivante : qu'est-ce qui s'est passé? Si les données que nous venons de proposer concernant les différences

significatives entre les types de démarches sont entrées dans une nouvelle version du logiciel, il est certain que cela permettrait d'éclairer, voire de résoudre (?), les résultats contradictoires que l'on trouve actuellement dans la littérature en counseling de carrière et en psychothérapie sur l'efficacité des interventions. Par exemple, en counseling de carrière certains présentent des données qui démontrent que les interventions individuelles de 10 rencontres sont plus efficaces que les interventions de groupe (Spokane, 1991). Ce résultat contredit d'autres études qui démontrent que le groupe est un type d'intervention plus efficace que les démarches individuelles (Yalom, 2005). A ce stade-ci, ce qu'on peut affirmer, c'est que tous les types d'acteurs dans le domaine de l'employabilité (voir le tableau 35 plus loin dans cette partie) ont un intérêt direct à en savoir plus sur ces types d'effets, que ce soit pour améliorer les types de démarches à la lumière des résultats, pour la formation initiale ou continue, pour le financement, etc.

Enfin, il s'est avéré que les résultats d'effets ultimes ne sont pas des « vrais » effets ultimes. Ce résultat d'analyse des données n'est pas surprenant avec les données manquantes sur l'objectif principal de la démarche et les données trop floues pour faire des liens de cause à effet avec l'évaluation des besoins sur les dimensions de l'employabilité. Les données descriptives permettent de constater que 18 personnes étaient en emploi avant la démarche, 15 à temps partiel et 3 à temps plein, sans compter que 3 entrées de données indiquent que les personnes sont aux études (est-ce les mêmes que celles en emploi?). L'analyse bivariée n'a pas tenu compte de ces données et pourrait être fort différente car nous devrions soustraire 18 des 24 démarches en individuel considérées comme en emploi ou en projet, puisque les démarches de groupe exigent souvent d'être sans emploi. Ces analyses permettent de mettre en évidence que les données entrées, concernant les effets attendus des démarches en fonction des dimensions de l'employabilité, doivent être plus précises que dans la version actuelle de l'outil en ligne.

Pour être plus précises, les données concernant les effets ultimes devraient être entrées à deux reprises dans l'outil : dans le profil de la personne participante et à nouveau dans les résultats de la démarche. À la fin de la démarche les questions pourraient ressembler à ceci : **avant** la démarche, la personne était : en emploi à temps plein, à temps

partiel, aux études à temps plein, à temps partiel. **Après** la démarche, la personne est : en emploi à temps plein (distinguer : nouvel emploi résultat de la démarche ou même emploi qu'avant la démarche), à temps partiel (distinguer : nouvel emploi résultat de la démarche ou même emploi qu'avant la démarche), aux études à temps plein, aux études à temps partiel. Il serait aussi important d'entrer clairement les informations suivantes : la démarche a permis à la personne de trouver un emploi, de changer d'emploi (plus satisfaisant), de modifier son horaire de travail (temps partiel à temps plein et vice versa). Cette suggestion demeure même si une excellente programmation permettrait un croisement optimal des données sociodémographiques de la personne participante (dont la source provient de ces personnes) et des résultats d'effets (dont la source provient des personnes intervenantes). L'expérimentation de ces deux entrées de données, l'une par la personne participante au début de la démarche et l'autre par la personne intervenante à la fin de la démarche, provoque de la confusion. Si en début de démarche l'information n'est pas toujours claire pour la personne intervenante, à la fin de démarche ce genre d'information est claire et facile à consigner. De plus, nous pensons qu'il est préférable que l'outil d'évaluation n'oblige pas la personne intervenante à recourir à des informations fournies par le questionnaire remis à la personne participante⁵², car cela complique les sources de données. Compte tenu de l'importance accordée aux effets ultimes (retour en emploi, retour en formation) dans les recherches évaluatives en employabilité, les données recueillies sur ce type d'effet doivent éviter toute confusion possible. L'outil en ligne devrait permettre de sortir des résultats rapide et fiable sur ce genre d'effets, car ces résultats peuvent avoir des retombées importantes sur le financement des types de démarche dans les services d'employabilité.

7.2.1.3 Des données inutiles ou à transformer?

La durée nécessaire pour entrer les données régulièrement est une préoccupation importante qui ressort des propos des personnes intervenantes. Dans cette perspective, il est important de retirer les données qui n'enrichissent pas significativement l'évaluation des services offerts en employabilité.

⁵² Questionnaire papier-crayon sur les données sociodémographiques.

Dans le profil de la région desservie, on retrouve l'évaluation des *ressources offertes dans la région*, dont le nombre d'institutions, la perception de l'offre de programme, les ressources accessibles au niveau local et les possibilités d'emploi local. Lors de la construction de l'outil en ligne ces indicateurs contextuels nous semblaient très pertinents, mais ils ne s'avèrent pas déterminants pour comprendre les effets des interventions. Pourtant nous demeurons convaincus que certaines de ces données contextuelles pourraient être liées avec des résultats d'effets tels que le retour en formation et la facilité d'accès à des institutions. D'ailleurs, certaines personnes intervenantes ont proposé, pendant l'expérimentation, des modifications qui permettraient de mieux rendre compte de la spécificité de leur clientèle et de leur région, mais il n'a pas été possible de faire les ajustements avec l'outil en ligne dans un contexte où la période de collecte de données était très restreinte. Cela démontre la pertinence de maintenir un indicateur sur les ressources offertes en région, en s'assurant, cependant, d'utiliser des termes significatifs pour les personnes intervenantes et de mettre des indicateurs régionaux considérés comme pertinents pour mieux comprendre le contexte dans lequel les personnes tentent de s'orienter, s'insérer sur le marché du travail et se maintenir en emploi.

Dans un autre ordre d'idées, il est aussi possible qu'un *indicateur d'accès aux ressources* soit plus lié à la situation de la personne qu'au contexte régional. De ce point de vue, il serait plus pertinent d'entrer l'évaluation de l'accès aux ressources dans le profil de la personne participante plutôt que dans le profil régional. En effet, il serait intéressant d'entrer des données sur le potentiel de développement et de liberté de choix de la personne participante en s'inspirant de l'indice du développement humain de Sen⁵³ (1998) qui peut nous informer sur la capacité réelle (Sen parle de *capabilité*) de la personne à réaliser ses objectifs professionnels. Ainsi, inspiré par Sen, le conseiller pourrait évaluer l'état de la

⁵³ L'approche par les capacités (*capability*) pose les notions de pauvreté et de précarité non seulement en termes de revenu, mais aussi en termes de « potentiels ». Cette approche est issue de l'économiste Amartya Sen, prix Nobel d'économie en 1998, et inspiration derrière la création de l'Indice de développement humain des Nations Unies (IDH ou *Human development index HDI*), qui est utilisé depuis 1990 par le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD <http://hdr.undp.org>) dans son rapport annuel. Dans plusieurs pays, comme en Allemagne, le gouvernement a adopté ce cadre théorique pour réaliser l'évaluation de son plan de lutte contre la pauvreté.

Sen, A. (2000). Un nouveau modèle de développement économique. Développement, justice, liberté. Paris : Odile Jacob.

situation de la personne participante en se basant sur sa perception de l'accès à 4 types de ressources :

1. Santé : accès à des soins de santé adaptés
2. Formation : accès à la formation selon ses aptitudes et son contexte de vie (ex : charges familiales et éloignement du lieu de formation, coût de la formation)
3. Ressources matérielles : accès à un revenu (situation de précarité ou de pauvreté), transport, etc.
4. Ressources de soutien : accès au soutien psychologique pour soi ou ses enfants à charge (psychoéducateur, adaptation).

Avec ces deux types d'indicateurs, contextuels et d'accès aux ressources⁵⁴, l'outil serait doté d'« [...] une *base informationnelle sur laquelle se concentrer* pour juger et comparer les avantages individuels et globaux » (Sen, 2009, p. 285). De plus, dans le cadre de l'étude visant à évaluer des projets destinés à des personnes dites éloignées du marché du travail, les indicateurs d'accès aux ressources se sont révélés très pertinents pour analyser et interpréter les données (Michaud, Bélisle, Garon, Bourdon et Dionne, 2012). Dans l'outil en ligne expérimenté, certains de ces indicateurs se trouvent dans les circonstances de vie. L'analyse factorielle faite par l'équipe de recherche des autres provinces sur les circonstances de vie (identique à la version québécoise), dans la catégorie « processus du logiciel », a décelé deux facteurs différents dans cet indicateur : un qui regroupe des comportements favorables, et l'autre, l'accès à des ressources. Dans l'indicateur sur les circonstances de vie au Québec, il y avait un item de plus, « présence d'un diagnostic en matière de santé mentale » (oui/non), ce qui nous amène à discuter de *l'évaluation de la santé mentale*. Les données sur ce sujet recueillies dans cette étude démontrent l'importance d'effectuer des entrées des données supplémentaires spécifiques à cet indicateur dans une prochaine version de l'outil en ligne. Les données actuellement recueillies ne permettent pas de tracer un portrait représentatif de la population qui souffre d'un problème de santé mentale. Ces données indiquent que 8 personnes participantes ont un diagnostic par un professionnel habilité sur 107 données recueillies par les personnes

⁵⁴ Sen utilise le terme « capacité », nous gardons le sens du concept avec l'accès aux ressources mais n'allons pas plus loin dans cette approche très intéressante mais fort complexe.

intervenantes (7,4 %). Ces données sont nettement inférieures à celles publiées sur la prévalence des troubles mentaux dans la population au Québec (12 % à partir de fichiers administratifs et 20 % à partir d'enquêtes populationnelles avec des instruments de diagnostic valides)⁵⁵. Lorsque l'on croise ces données avec les informations fournies par la personne participante (réponse au questionnaire intitulé : information démographique de la personne cliente, voir annexe I) les données correspondent davantage à celle de la population. Ainsi, 19 des 128 personnes participantes (14,8 %) ont identifié avoir un problème psychologique qui a un impact sur leur employabilité, que ce soit dépression sévère, trouble de déficit d'attention, trouble d'anxiété, personnalité limite, bipolaire et trouble général d'anxiété, épuisement professionnel, crises d'angoisse ou phobie sociale. Pour mieux comprendre ces résultats, il importe de souligner que toutes les questions relatives à la santé mentale retenues pour le prototype par l'équipe du Québec à partir de la recension des écrits et des groupes de discussion ont été exclues dans la dernière version de l'outil en lignes sauf celle sur la présence d'un diagnostic (consulter l'annexe K). Ce retrait visait l'harmonisation de l'outil en ligne du Québec avec la version des autres provinces. L'absence de ces questions fait en sorte qu'il est impossible de tracer un portrait clair de l'échantillon concernant les problèmes de santé mentale à l'aide de cet outil en ligne et de croiser les résultats des effets d'intervention avec celui-ci. Pourtant, la société québécoise est de plus en plus sensible au haut risque de vulnérabilité des personnes qui ont un diagnostic de santé mentale comme en témoigne l'entrée en vigueur du projet de loi 21 à l'automne 2012. De plus, les problèmes de santé mentale sont très liés aux difficultés d'insertion et de maintien en emploi et sont reconnus par Emploi-Québec comme un des critères permettant un diagnostic de contraintes sévères à l'emploi (Michaud, Bélisle, Garon et Bourdon, 2012). Dans ce contexte, l'exclusion complète d'un tel indicateur n'a aucun sens, si l'on considère la littérature, les statistiques sur la prévalence de la santé mentale, le contexte de pratique et le contexte législatif du Québec. Il importe donc de prévoir des questions qui permettront clairement aux personnes intervenantes d'entrée des données pertinentes concernant l'état de la santé mentale. Les questions posées en

⁵⁵ http://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1578_SurvTroublesMentauxQc_PrevalMortaProfilUtiliServices.pdf

indicateur d'état de la situation au début du processus pourraient s'inspirer d'indicateurs non retenus :

- Trouble de santé mentale (diagnostiqué par un professionnel habilité)
- Trouble de santé mentale (dépisté par une personne intervenante)
- Fait l'objet d'un suivi psychiatrique

Il nous apparaît aussi intéressant de créer un indicateur d'état à la fin de la démarche où l'on retrouverait des questions sur les effets du processus. Par exemple on pourrait penser aux questions suivantes :

- Avez-vous dépisté un problème de santé mentale, si oui, lequel?
- Avez-vous confirmé le problème de santé mentale que vous avez dépisté auprès de la personne participante?

Dans l'étude de Michaud *et al.*, conduite auprès des personnes dites éloignées du marché du travail, une grande partie des personnes participantes aux divers projets ont été incitées par leur personne intervenante à rencontrer un professionnel de la santé afin d'obtenir un diagnostic du problème de santé mentale dépisté au cours de l'intervention. Parfois, un diagnostic de contraintes sévères à l'emploi donnant accès à des services et ressources spécialisés en plus d'une augmentation des ressources matérielles a été posé. Étant donné l'effet positif associé aux résultats de cette étude sur la mise en mouvement et le retour en emploi ou aux études, les deux questions suivantes nous apparaissent pertinentes pour recueillir des données qui pourraient permettre de mieux comprendre les effets des démarches :

- Avez-vous accompagné ou suggéré à la personne de consulter un professionnel habilité à poser un diagnostic de problème de santé mentale?
- Est-ce que le professionnel habilité à poser un diagnostic a confirmé un problème de santé mentale?
- Est-ce que la personne a obtenu un diagnostic de contrainte sévère à l'emploi en lien avec son problème de santé mentale au cours de la démarche?

Dans le profil des personnes intervenantes, *le soutien professionnel* n'apporte aucune information pertinente. Inspirés par l'importance des modalités permettant d'augmenter la conscience réflexive de soi par du soutien entre pairs tels que des études de cas ou de la supervision, nous avons été confrontés à l'imprécision de cet indicateur. Pour avoir des interprétations pertinentes, il aurait fallu demander des précisions sur ce soutien (durée, contenu, effets), ce qui serait exigeant. Toutefois si on demande des informations sur la formation initiale et continue à l'aide de catégories sur le type de formation (cours, à distance, etc.), sa reconnaissance (formelle, informelle), la durée, le coût, l'achat de livres lié à l'intervention, l'abonnement à des revues professionnelles, les heures consacrées à la lecture en lien avec le travail et, notamment, des articles scientifiques, on pourrait plus clairement analyser ces résultats et le temps nécessaire pour y répondre serait à notre avis acceptable. Il est même possible de penser que ces questions concernant la formation continue pourraient déclencher des réflexions concernant le développement de compétences favorables à l'augmentation de l'efficacité, comme on le constate plus loin pour les indicateurs de progrès sur les processus d'intervention. Outre le fait que les données sur le soutien professionnel n'éclairent pas suffisamment les résultats des effets des services et interventions, cette recommandation repose aussi sur les conséquences du manque d'information concernant le niveau de scolarité dans la banque de données recueillies à l'aide de l'outil en ligne. Par ailleurs, en ce qui concerne le plus haut niveau de scolarité, nous savons, par exemple, que toutes les personnes intervenantes, sauf une, possèdent un baccalauréat dans divers domaines (les plus importants sont : orientation, travail social, éducation spécialisée, psychoéducation), mais nous ne savons pas si elles ont un deuxième cycle. Les précisions concernant les 2^e et 3^e cycles (Ph. D et Diplôme professionnel) nous apparaissent des données importantes au Québec, étant donné que plusieurs possèdent un 2^e cycle. De plus, ces informations sont entrées une seule fois et n'alourdissent pas le processus d'évaluation. Nous avons aussi l'information concernant leur accès à un permis d'exercice particulier (membre d'un ordre professionnel). Les membres d'un ordre professionnel sont tenus de faire un minimum d'heures de formation continue pour maintenir leur permis d'exercice. Il serait donc intéressant d'avoir plus de données sur le genre de formation suivi au cours des 5 dernières années afin de tenter de voir quel type de

formation est suivi et si cela semble avoir un effet sur les résultats. Par exemple, dans le domaine de la relation d'aide, plusieurs études démontrent que la supervision a un effet important sur l'efficacité de l'intervention, notamment si elle permet de créer un espace de réflexion favorable à l'augmentation de la conscience de soi dans la relation avec les clients et clientes (Lecomte et Savard⁵⁶, 2003). Dans le même sens, nous n'avons pas d'information concernant l'adhésion à une association ou d'autres groupes professionnels donnant accès à de la formation. Ainsi, si nous décrivions de manière plus précise le profil des personnes ayant obtenu des résultats d'effets significativement plus élevés que les autres, nous ne pourrions pas comprendre le rôle de la formation continue dans le développement de compétences, ni identifier le type de formation. Ces données sur la formation initiale et continue pourraient servir à plusieurs acteurs du domaine de l'employabilité afin de tracer un portrait plus clair de ce domaine et mieux comprendre le contexte de cette pratique. Ce type d'information permettant de mieux décrire la main-d'œuvre dans le domaine de l'employabilité n'est pas disponible, à notre connaissance, dans une seule banque de données, ce que pourrait permettre l'implantation d'un outil en ligne dans tous les organismes d'employabilité.

Enfin, le *membre à vie d'un club de recherche d'emploi* n'est pas un indicateur utile dans l'historique de l'emploi et devrait être retiré.

7.2.2 Les indicateurs de progrès : un vent de nouveauté et de transformation

Il est possible de dire que les indicateurs de progrès centrés sur les processus déclenchés par les démarches mises en œuvre apportent un vent de nouveauté et contribuent de manière importante à la transformation de la culture d'évaluation dans les services d'employabilité. Ce résultat est certainement celui qui ressort le plus de l'ensemble des données qualitatives recueillies dans cette étude. Ainsi, tout en maintenant l'importance de l'efficacité dans l'atteinte des objectifs, **les indicateurs de progrès ouvrent la porte à une logique de développement de compétences dans une perspective d'amélioration de l'efficacité des services offerts**. Les résultats de la présente étude soutiennent l'idée déjà démontrée en psychothérapie qu'une *évaluation en continu* sur les effets des micro-

⁵⁶ Qui sont les intervenants efficaces?

interventions (par opposition aux effets ultimes sur l'intervention globale) permet d'augmenter l'efficacité de l'intervention (développement de compétences) (Lambert, M. J., Whipple, J. L., Smart, D. M., Vermeersch, D. A., Nielsen, S. L., Hawkins, E. (2001); Lambert, M. J., Whipple, J.L., Vermeersch, D. A., Smart, D. M., Hawkins, E., Nielsen, S. L., Goates, M. 2002). Ceci dit, rappelons que les indicateurs de processus inclus dans l'outil en ligne portent sur cinq besoins d'employabilité, les circonstances de vie et les indicateurs de progrès comme tel. Nous avons déjà interprété les résultats et proposé de réduire le nombre d'indicateurs de circonstances de vie à deux indicateurs d'état que l'on suggère, dans une prochaine version, de réévaluer à la fin de la démarche (indicateurs d'état avant-après). Dans l'outil en ligne, la santé mentale est indirectement évaluée par trois indicateurs de progrès reconnus comme étant étroitement liés à celle-ci : l'estime de soi, le bien-être et le sentiment d'efficacité personnelle. Parmi les autres indicateurs de progrès, l'un suit les fluctuations dans l'alliance de travail et l'engagement, et l'autre, les fluctuations dans la motivation à faire la démarche. Il serait intéressant de faire une analyse afin d'évaluer si ces deux indicateurs sont liés et s'il est nécessaire de conserver les deux ou si le suivi de l'alliance de travail pourrait être suffisant. Les deux autres indicateurs sont: les stratégies d'adaptation et la conscience de soi.

7.2.2.1 Un espace de réflexion favorable au développement de la compétence

Les indicateurs de progrès à évaluer tout au long de la démarche favorisent, chez la plupart des personnes intervenantes, la création d'*un espace de réflexion favorable au développement de la compétence* en intervention. En effet, les propos des personnes intervenantes permettent de dire que l'utilisation de l'outil en ligne favoriserait une plus grande conscience réflexive de soi chez elles. En utilisant l'outil en ligne, la personne intervenante sait qu'elle aura ultérieurement à se positionner tout au long du processus sur ces indicateurs. Il est permis de penser, en s'appuyant sur les propos tenus lors des groupes de discussion, que de « suivre » les indicateurs significatifs augmente la vigilance et la sensibilité à leurs fluctuations. Dans ce sens, il est possible de penser que d'entrer des données sur des indicateurs de progrès du processus favorise le développement des compétences en intervention. Par exemple, la personne peut développer l'habitude de porter

une attention particulière aux fluctuations de l'alliance de travail tout au long de la démarche, et non seulement au début, à la fin ou en situation d'impasse ou de rupture relationnelle. Ce processus de conscience réflexive de soi peut s'exprimer de la façon suivante, par exemple : « Est-ce que j'ai pensé à accorder de l'attention aux fluctuations de l'estime de soi de mon client tout au long de la rencontre? Est-ce que mon client semble d'accord et motivé à faire la tâche que je lui propose actuellement? Est-ce qu'il voit bien le lien entre les tâches de la démarche et les objectifs? Est-ce qu'il semble me faire confiance pour l'aider à réaliser la tâche actuelle? » De plus, l'augmentation de cette conscience de ce type d'indicateurs peut aider à développer les compétences à tenir un dossier-client concernant l'évaluation des effets de ses interventions, en particulier pour les membres d'un ordre professionnel tel que l'OCCOQ. Une autre compétence essentielle en relation d'aide au développement de laquelle peut contribuer l'utilisation de l'outil en ligne est le croisement sur une base plus régulière des perceptions issues de son propre schème de référence avec le schème de référence de la personne participante. Si l'outil en ligne permet indirectement d'augmenter la conscience réflexive chez la personne intervenante, peut-on penser qu'il contribue à la rendre plus efficace? Dans le cas de la dégradation de l'alliance de travail, la capacité à reconnaître avec sensibilité l'existence d'une impasse relationnelle contribue à l'efficacité du travail thérapeutique (Lecomte, Savard, Drouin et Guillon, 2004). Plus récemment, Michaud, Savard, Lamarche et Paquette (2011) ont démontré, dans le cadre d'une étude empirique, que la conscience réflexive de soi est liée à l'efficacité dans ce type d'intervention.

Un nombre restreint de personnes intervenantes ne rapportent aucune retombée sur le suivi de leurs interventions, à la suite de l'utilisation de l'outil. Pour interpréter ce résultat, il aurait été intéressant de croiser ces commentaires qualitatifs avec les données quantitatives afin d'évaluer plus objectivement les résultats des deux groupes de personnes intervenantes : le groupe qui signale des retombées positives et le groupe qui n'en signalent pas. Ces résultats permettraient de mieux comprendre si nous sommes en face d'un phénomène de faibles connaissances ou d'intégration insuffisante des indicateurs à suivre, au point où ces personnes ont de la difficulté à en retirer un bénéfice ou, au contraire, d'une

intégration si importante du suivi de ces indicateurs dans leur pratique habituelle que ce type d'outil n'ajoute pas d'autres retombées.

Par ailleurs, deux autres interprétations sont possibles en regard de ce résultat. Bien que ces personnes intervenantes aient utilisé l'outil, elles n'ont pas fait de transfert dans leurs interventions auprès de leurs personnes participantes : soit qu'ils ne voyaient pas l'importance d'intervenir sur ces éléments ou encore, qu'ils ne savaient pas comment intervenir, donc, il pouvait conclure qu'il est préférable de ne rien faire. Cette interprétation soutient la demande des personnes intervenantes d'avoir accès non seulement à une formation portant sur le fonctionnement de l'outil mais aussi permettant de mieux comprendre comment suivre ces indicateurs communs. Une formation sur le modèle du GDRC, ses fondements et des précisions théoriques et pratiques pour chaque indicateur de progrès s'avère nécessaire pour l'exploitation de l'outil chez certaines personnes intervenantes. Aussi, sans mettre de côté que ces résultats peuvent être dû aux construits (estime de soi et stratégie d'adaptation) qui ne sont pas standardisés dans l'outil en ligne, les analyses croisées de nos données permettent de conclure de manière certaine à un besoin de formation et d'un manuel explicatif. Les données sociodémographiques sur les niveaux de qualifications et les formations variées des personnes intervenantes de cette étude permettent d'envisager que ce type de compétence n'a pas nécessairement été développé lors de leur formation initiale et pourrait faire partie de leur formation continue.

7.2.2.2 Six indicateurs communs crédibles

Les résultats de l'étude nous permettent de conclure à la crédibilité de cinq des six indicateurs de progrès. Pour le SEP rappelons, qu'en plus d'un indice de consistance interne très satisfaisante ($\alpha=0,90$), les résultats ont permis de conclure que l'évaluation des personnes intervenantes et des personnes participantes sur le SEP n'est pas significativement différente, ce qui permet de considérer cette mesure particulièrement valable. En ce qui concerne l'estime de soi, l'indice de consistance interne est excellent ($\alpha=0,91$) et, pour l'évaluation finale, il y a accord entre le groupe de personnes intervenantes et le groupe de personnes participantes. Pour les stratégies d'adaptation (désigné autogestion) l'indice de consistance interne est acceptable ($\alpha=0,71$), toutefois il

n'y a pas d'accord intergroupe sur les évaluations initiale et finale. Pour les autres indicateurs de progrès, les indices de consistance interne sont satisfaisants : conscience de soi ($\alpha=0,86$), alliance de travail ($\alpha=0,87$) engagement ($\alpha=0,87$), à l'exception de l'indice de bien-être ($\alpha=0,65$). Ces résultats nous permettent d'envisager de maintenir les six indicateurs significatifs et de retirer celui sur le bien-être qui, de toute manière, reprend des items couverts ailleurs.

7.2.2.3 Des indicateurs de progrès plus liés aux dimensions de l'employabilité

Les diverses analyses effectuées pour explorer et mieux comprendre la place des indicateurs de progrès dans l'outil en ligne, et les propos des personnes intervenantes concernant la difficulté à comprendre et à suivre les indicateurs de progrès, nous permettent de conclure qu'au moins deux des indicateurs de progrès devraient être davantage ajustés au contexte de la pratique en employabilité : le sentiment d'efficacité personnelle et la conscience de soi. Par ailleurs, cette exploration a également permis d'identifier que l'outil en ligne n'inclut pas l'indicateur le plus commun du domaine de l'employabilité et de l'orientation : l'information sur le marché du travail et le monde de la formation.

Le sentiment d'efficacité personnelle, dans cette étude, est l'indicateur de progrès le plus valide. Dans des études empiriques sur le bilan et développement de compétences en entreprise (Michaud, Savard, Paquette et Lamarche, 2011; Michaud, Savard, Leblanc et Paquette, 2010), cet indicateur est aussi celui qui fluctue le plus avec une marge d'erreur très faible ($P < 0,001$). De plus, Bandura (2003) recommande fortement de construire des instruments contextualisés pour mesurer son construit. Lorsqu'on analyse les deux questions posées dans l'outil en ligne pour mesurer ce construit, on constate qu'elles sont très génériques.

Items tirés de l'outil en ligne

De manière générale, la personne :

- se montre confiante que des résultats positifs sont possibles
- croit en sa capacité d'atteindre ses buts malgré les obstacles

Pour être plus près du contexte de pratique en employabilité et en cohérence avec le modèle du GDRC, des questions spécifiques à chaque dimension de l'employabilité

devraient être posées selon le principal objectif de la personne participante. Ces énoncés pourraient être scindés en plusieurs sous-questions pour être plus précis sur les aspects à développer. De plus, une gradation de difficulté pourrait être ajoutée, comme le propose Bandura (2003), pour bien évaluer ce concept. Par exemple, malgré les obstacles possibles, la personne croit en sa capacité de faire un choix et d'atteindre ses buts.

Pour la dimension recherche d'emploi, la question suivante pourrait être posée :

- La personne croit en sa capacité de trouver un travail compatible avec sa formation, ses compétences, ses intérêts, valeurs, qualités, aptitudes, croyances et les conditions de travail souhaitées (salaire, horaire).

De même, pour la dimension choix de carrière, la question suivante pourrait être posée :

- La personne croit en sa capacité de faire un choix de carrière ou de formation (initiale ou continue) qui lui permettra de se développer de manière optimale en lien avec ses ressources (ses compétences, ses intérêts, valeurs, aptitudes, croyances, qualités, etc.) tout en tenant compte de ses capacités réelles à accéder aux ressources (ex : prêts et bourses) ou aux conditions pour réussir (ex : temps partiel et emploi)

Enfin, pour la dimension pré-employabilité, la question suivante pourrait être posée :

- La personne croit en sa capacité de développer des habitudes de vie compatible avec un éventuel retour au travail ou en formation

Un autre indicateur à contextualiser aux dimensions de l'employabilité est celui de la *conscience de soi*. Les résultats de l'étude indiquent que la conscience de soi est l'indicateur désigné comme ayant le plus fluctué positivement (amélioration chez le plus grand nombre de personnes participantes selon l'évaluation des personnes intervenantes). Ces résultats correspondent aussi à ceux recensés dans la revue de la littérature, qui ciblent cet indicateur comme fondamental. Toutefois, les personnes intervenantes n'ont pas discuté beaucoup de cet indicateur de progrès ce qui était surprenant compte tenu des évaluations entrées. Les questions posées sur cet indicateur sont les suivantes :

Augmenter sa conscience de soi, c'est-à-dire :

- reconnaître ses propres aptitudes (ressources)
- se fixer des objectifs selon ses ressources et ses limites internes et externes en matière d'employabilité

Plutôt que ces énoncés, nous suggérons de contextualiser la conscience de soi aux dimensions de l'employabilité, notamment en se basant sur le fonctionnement psychologique, la connaissance de ses ressources et les conditions du milieu (Guide d'évaluation, OCCOQ, 2010). Dans ce sens les énoncés de conscience de soi pourraient ressembler à ceci :

Recherche d'emploi :

- La personne est consciente des mécanismes qui peuvent la mobiliser dans sa recherche d'emploi
- La personne est consciente des mécanismes qui peuvent la ralentir ou faire obstacle dans sa démarche
- La personne identifie des changements tolérables et intégrables pour se mobiliser face aux obstacles rencontrés

Enfin, *l'information* est un indicateur de résultat important dans le domaine de l'employabilité. Il ressort fortement dans les études sur les facteurs ou éléments efficaces dans l'intervention en orientation (Brown *et al.*, 2003; Krishner *et al.*, 1994; Spokane, 1991, Holland *et al.*, 1981). Les questions pour cerner cet indicateur sur les dimensions de l'employabilité pourraient ressembler à ceci :

Recherche d'emploi :

- La personne est capable de trouver les informations nécessaires et les plus pertinentes pour se trouver un travail le plus compatible possible avec ses ressources et limites personnelles et les conditions du marché du travail.

7.2.2.4 Une exploitation « écologique » des données

En plus d'augmenter la conscience réflexive de soi, les résultats de l'étude permettent de comprendre que les indicateurs de progrès guident les personnes intervenantes à exploiter davantage les données qu'elles recueillent habituellement. En

effet, en plus de permettre d'évaluer les effets de leur propre intervention, ces données pourraient aussi servir à évaluer la situation de la personne participante. Quelles données les personnes intervenantes sont-elles susceptibles de recueillir pour les besoins et la situation de la personne participante, et qui peuvent servir à l'évaluation de leurs effets interventions? Selon le guide d'évaluation de l'OCCOQ (2010, p.6), l'évaluation de la personne s'articule autour de trois dimensions étroitement inter-reliées : le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu. Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour évaluer ces dimensions de la personne; Savard (2010)⁵⁷ a fait une recension de ces multi-méthodes :

1. Entrevue non structurées suscitant des récits de vie thématiques (thème de vie) pour baliser les sujets abordés et éviter les ambiguïtés;
2. Entrevues structurées et instruments d'autoévaluation pour obtenir plus de détails concernant la connaissance de soi des clientes et des clients et leur état de santé;
3. Tests standardisés permettent d'avoir des informations selon les normes du *testing* sur des traits de personnalité, des intérêts, des aptitudes, des compétences, des capacités fonctionnelles, etc.
4. Observations provenant du réseau de la cliente ou du client

Ainsi, la transformation de la culture amorcée dans cette étude peut en quelque sorte être qualifiée « d'écologique » dans le sens d'une « récupération » ou, autrement dit, d'une exploitation plus large de l'ensemble des informations recueillies par diverses méthodes pour évaluer la situation du client au cours de la démarche, et à des fins d'évaluation des effets sur des indicateurs de progrès ou sur d'autres indicateurs.

Dans la logique de développement des compétences, les résultats obtenus permettent d'envisager la pertinence de personnaliser l'outil d'évaluation en fonction des objectifs de perfectionnement, de la particularité de la clientèle et de l'évolution des conditions de pratique (ex : entrée en vigueur du projet de loi 21 au Québec). De plus, le nombre important de données manquantes pour certains indicateurs soutient cette idée

⁵⁷ « Les grands défis de l'évaluation en orientation ». Formation disponible pour les membres sur le site d'espace compétence de l'OCCOQ.

d'adapter davantage l'outil au contexte spécifique de l'organisme, voire de la personne participante. Cette piste est soutenue par la littérature sur le développement de compétences professionnelles qui présente les caractéristiques de la compétence de l'individu comme uniques et singulières (Le Boterf, 2008), développementales, évolutives et contextuelles (Tardif, 2006). Si le développement de la compétence dans le domaine de l'employabilité exige des passages obligatoires (formations initiales reconnues pour intervenir directement), elle commande aussi des parcours individualisés. L'intégration d'indicateurs que la personne souhaite particulièrement suivre pour développer ses compétences va dans ce sens. De plus, cette adaptation personnalisée, tout en maintenant les indicateurs partagés par tous, contribuerait probablement au maintien de l'intérêt à évaluer ses interventions de manière aussi systématique, tout en diminuant l'aspect répétitif mentionné par les personnes participantes lors des groupes de discussion. En lien avec cette interprétation des résultats et le développement de l'outil, il serait pertinent de conduire des études longitudinales spécifiques sur le développement des compétences des personnes intervenantes et l'utilisation d'un tel outil. Il serait en effet intéressant d'évaluer les effets de l'utilisation d'un tel outil à long terme sur le développement de compétences et ses effets sur l'efficacité de l'intervention.

En somme, avec les résultats obtenus dans le cadre de cette étude, il est possible de conclure que les indicateurs de progrès sont favorables au développement de compétences et que l'utilisation de ce type d'outil est favorable à l'augmentation de la conscience réflexive de soi. Cette utilisation peut aussi favoriser le développement personnalisé de chaque personne intervenante par l'ajout d'indicateurs spécifiques. Les rapports personnalisés en fonction de chaque intervenant soutiendront ce développement. Évidemment, ce type de logiciel pourrait aussi servir en formation initiale pour les cours d'intervention pratique avec une clientèle en employabilité. D'ailleurs, les commentaires d'une des personnes intervenantes ayant utilisé cet outil et qui terminait sa formation initiale de la maîtrise en orientation (stage de pratique professionnel) vont dans ce sens.

7.2.3 Les indicateurs d'effets ultimes : l'importance et les nuances dans l'atteinte des objectifs

Le constat majeur concernant les indicateurs d'effets ultimes est que l'on doit s'assurer qu'ils sont liés à des indicateurs d'état. Le modèle du GDRC a été construit en tenant compte de la complexité ; toutefois, les analyses avant-après sur le même indicateur et de la même manière doivent être facilement possibles. Les modifications nécessaires ont été présentées dans les indicateurs d'état.

Concernant l'indicateur de la *mise en mouvement*, l'analyse thématique des 66 extraits recensés (voir section 5.4.2 sur l'analyse thématique de la mise en mouvement) nous permet de proposer une entrée de données à partir de ces cinq thèmes pertinents dans un menu de type déroulant : 1) *poursuite de la démarche*; 2) *retour en formation*; 3) *recherche d'emploi*; 4) *cheminement sur le plan psychosocial*; et 5) *consultation pour des problèmes de santé psychologiques*. Ce genre d'opérationnalisation des effets sur la mise en mouvement compléterait les effets ultimes et pourrait permettre de les nuancer pour les sous-échantillons de personnes considérées comme éloignées du marché du travail.

Des analyses plus fines des effets avec ce type de clientèle seraient très utiles pour l'intervention, la recherche et les bailleurs de fonds. Les informations fournies peuvent bonifier le statut final de la démarche et rendre compte d'éléments qui peuvent être tenus pour importants d'un point de vue psychosocial, mais traditionnellement peu considérés par les bailleurs de fonds des services en employabilité. À titre d'exemple, l'accompagnement d'une personne intervenante peut être l'élément déclencheur qui amène une personne participante à composer avec des problématiques qui nuisent à son développement professionnel pour éventuellement se trouver un emploi. L'indicateur de mise en mouvement permet donc de rendre compte de telles retombées. L'indicateur de mise en mouvement a également permis d'apprécier le potentiel des informations qui peuvent être prises en compte au terme d'une démarche.

Toutefois, un manuel explicatif devra être davantage explicite sur le type d'informations à fournir ainsi que sur la manière de les saisir. Il y a certainement moyen d'allier efficacité et pertinence. En effet, on a constaté que plusieurs commentaires étaient

très peu détaillés. Certaines personnes intervenantes ont répondu de manière adéquate en décrivant les actions des personnes participantes, bonifiant ainsi l'information sur le statut de la démarche. Mais d'autres, plus nombreuses, se sont limitées à réitérer en d'autres mots le statut de la démarche au terme de la collecte de données; d'un point de vue analytique, ce sont des occasions manquées d'enrichir la compréhension des situations des personnes participantes. Enfin, le manuel explicatif devra clarifier les limites à respecter en fournissant des informations sur la mise en mouvement, notamment sur le plan éthique.

7.3 L'INTERRELATION DES INDICATEURS COMMUNS ET DES TYPES D'ANALYSE : UN CHANGEMENT DE PARADIGME

L'interprétation et la discussion ont jusqu'à présent largement démontré le potentiel de l'outil en ligne à répondre à notre question : pour qui, quand, comment, où, pourquoi, avec qui, dans quel contexte avec quels résultats? Toutefois, la discussion qui précède démontre qu'il y a plusieurs adaptations à faire dans la structure et le contenu du logiciel pour arriver à recueillir des données permettant de faire différentes analyses afin de répondre de manière satisfaisante à cette question.

Nous croyons que le principal constat de cette étude est qu'il ne sera pas possible d'évaluer les services en développement de carrière à partir des seules analyses statistiques. Il est en effet nécessaire d'effectuer des croisements de catégories d'indicateurs communs et de types d'analyses pour atteindre le niveau de complexité auquel prétend le modèle du GDRC avec ses fondements théoriques. La principale retombée de cette expérimentation se trouve probablement dans ce constat important : il n'est pas possible d'arriver à évaluer toute la complexité souhaitée des services, démarches et processus en croisant les indicateurs communs seulement par des analyses statistiques, ce qui ne veut surtout pas dire que l'on ne peut pas améliorer les possibilités de ce côté. En fait, plusieurs de nos recommandations concernent l'ajout de données utilisables pour ce type d'analyse (ex : état de la personne avant et après sur les indicateurs d'effets ultimes comme le retour en emploi). Dans le graphique suivant sont présentées les exigences non seulement de l'interrelation entre les indicateurs communs mais entre les indicateurs, le type d'analyses

et les résultats envisagés pour y arriver. Les flèches indiquent qu'un résultat renvoie à l'analyse qui renvoie aux indicateurs.

Catégories d'indicateurs Banque de données SPSS	Types d'analyses croisées exigées	Résultats
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicateurs d'état (avant-après) ▪ Indicateurs de progrès ▪ Indicateurs d'effets ultimes 	<p>Analyse quantitatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Statistiques sociodémographiques de la personne participante, de la personne intervenante et des contextes ▪ Analyse statistique complexe (anova, alpha de Cronbach⁵⁸, etc.) <p>Analyses qualitatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des données issues de groupes de discussion ▪ Analyse des rapports personnalisés des intervenantes ▪ Analyse des rapports personnalisés des organismes 	<p>Résultats d'effets ultimes sur les dimensions de l'employabilité</p> <p>Développement de compétences des personnes participantes et intervenantes</p>

Figure 9 Interrelations entre indicateurs, analyses et résultats

Par exemple, à l'aide d'une analyse bivariée, nous avons pensé combiner le nombre d'années d'expérience de la personne intervenante avec l'état de la situation de la personne intervenante à la fin de la démarche (en emploi, sans emploi, etc.). Les résultats nous indiquent que ce sont en moyenne les personnes de 10 à 19 ans d'expérience qui ont le plus de personnes en emploi, en formation ou en projet. À partir de cette analyse quantitative, tel un enquêteur, on peut se demander avec qui, comment et dans quels contextes ces personnes intervenantes sont arrivées à ces résultats. Étant donné qu'aucune autre analyse bivariée ne fut valide avec ce résultat (contexte, contraintes sévères, etc.), il a fallu, pour mieux comprendre, aller dans le détail des données descriptives et les traiter à la manière d'une étude de cas. Ce croisement d'analyse des données n'est évidemment pas valide pour une compréhension globale, cependant, dans une perspective exploratoire du potentiel du

⁵⁸ Nous avons utilisé certains résultats des autres provinces.

l'outil en ligne, elle a permis de soulever de nombreuses idées concernant la structure, le contenu et même la manière de rendre les données aux personnes participantes et gestionnaires (ex. : en s'inspirant des tests psychométriques tels que le Strong). En somme, les résultats de l'étude ont permis un aperçu de l'interrelation des indicateurs communs pour évaluer les effets de manière complexe, de même qu'un aperçu des possibilités qu'apporte le développement d'un outil en ligne pour répondre à la question : pour qui, comment, pourquoi, dans quels contextes et quels résultats? Cependant, la visée première de cette étude n'était pas de répondre à cette question, tel que mentionné dans la demande de subvention déposée ; il était en effet plutôt incertain que le nombre de données recueillies permette d'atteindre un tel niveau de résultats. En fait, l'objectif, en lien avec le titre de l'étude, était d'explorer cette possibilité et de tenter de comprendre quelles transformations l'implantation d'un outil en ligne, construit à partir du modèle du GDRC, apporterait à la culture de l'évaluation des services d'employabilité.

Une enquête réalisée auprès des services en développement de carrière au début des années 2000 par le GDRC (Magnusson et Lalande, 2005) a mis en lumière que la majorité des personnes intervenantes et des organismes évaluaient leurs services sur des indicateurs de la satisfaction immédiatement à la fin de la démarche et le retour en emploi. Il se dégageait des propos des gestionnaires d'organismes et de leur personnel que l'évaluation des services en employabilité se vivait davantage dans une logique de pouvoir entre les bailleurs de fonds et les organismes qui doivent développer une structure de preuve de l'efficacité de leurs services principalement basé sur le retour en emploi⁵⁹ et sur un pourcentage plus faible pour le retour aux études et les autres objectifs des dimensions de l'employabilité (Magnusson et Lalande, 2005). Le croisement des données qualitatives et quantitatives de l'étude permet d'affirmer que la prise en compte de l'interrelation de trois types d'indicateurs apporte une transformation majeure dans la culture de l'évaluation des services d'employabilité. Il est possible de dire que le modèle du GDRC avec les catégories d'indicateurs (état, processus, résultats) nous fait passer d'une perspective linéaire de liens de causes à effets et de justification avec le fardeau de la preuve aux seuls organismes

⁵⁹ Dans le domaine de l'employabilité, le retour aux études n'est pas considéré comme un résultat positif pour certains services.

(« *prove it work* »), à une perspective qui tient compte de la dynamique complexe de divers indicateurs et de l'incertitude quant aux résultats finaux. L'implantation d'un outil permettant de faire ce type de croisement de données est l'arrimage souhaité entre la théorie et la pratique. En effet, les théories du développement de carrière en émergence (entre autres Pryor et Bright, 2011; Mc Mahon et Patton, 2006; Riverin-Simard et Simard, 2004) s'inspirent des théories des systèmes dynamiques non linéaires et de la théorie du chaos. Selon notre interprétation, cette transformation est de l'ordre du changement de paradigme.

En somme, la considération non linéaire de l'interrelation des différents indicateurs permet de s'approcher de la complexité de la pratique en développement de carrière. La transformation se situe aussi au niveau de la structure de la preuve, ce n'est plus aux seuls praticiens à démontrer l'efficacité de leur intervention, mais aussi aux chercheurs de poursuivre les recherches afin d'arriver à créer un outil en ligne capable de supporter les fondements théoriques en développement de carrière et, par conséquent, aux bailleurs de fonds de soutenir ces développements.

Sans être directement un résultat, le contexte de réalisation de cette étude nous permet de dire que la période de transition entre les deux paradigmes s'amorce, qu'elle est fragile et laisse prévoir des tensions importantes dans les deux visions de l'évaluation qui se côtoient. La partie sur les conditions du développement et de l'implantation d'un outil en ligne donne les lignes directrices pour poursuivre le développement d'une pratique d'évaluation des services dans le paradigme en émergence.

7.4 LES AVANTAGES ET LES RISQUES DE L'IMPLANTATION D'UN OUTIL EN LIGNE

Il reste une question fondamentale que nous avons un peu abordé mais pas suffisamment : pour qui? Le contexte de cette étude permet d'apporter cinq réponses à cette question qui orientent de manière très différente la considération de l'utilité de ce type d'outil :

1. personne intervenante;

2. gestionnaire d'organisme;
3. regroupements d'organismes d'employabilité (ex. : RQuODE, spécifique au Québec) ou Fondation consacrée au développement de carrière (ex : FCDC, ensemble du Canada)
4. décideurs politiques en développement de l'employabilité (provinciaux, fédéraux, plus rarement municipaux)
5. chercheurs ou chercheuses universitaires.

Un autre espoir, dans la transformation de la culture d'évaluation dans le domaine de l'employabilité à partir du modèle du GDRC, est de tenir compte de la motivation potentielle à évaluer les effets des interventions à tous les niveaux d'acteurs. Nous pouvons changer la culture de l'évaluation seulement si tous les acteurs impliqués y voient un gain substantiel et que nous tenons compte de la dynamique du changement dans les systèmes ouverts (Boonstra, 2008). Les systèmes tendent à demeurer stables et cohérents (homéostasie) avec une certaine ouverture au changement. Cependant, toute proposition de changement doit être intégrable et tolérable pour le système sinon ce dernier va rejeter une proposition de changement qui risque de provoquer une trop grande désorganisation⁶⁰. Il est important de tenir compte du fait que l'implantation d'un outil en ligne apporte des avantages mais aussi des risques pour les personnes intervenantes et les gestionnaires d'organismes. Dans ce sens, les travaux portant sur la dynamique du travail en France invitent à une grande prudence concernant l'évaluation du travail. Leurs conclusions démontrent le danger de sous-estimer les processus qui résistent à toute évaluation à visée objective, car il est possible de créer une augmentation de la souffrance au travail (Dejours, 2003)⁶¹. Il importe donc de mieux comprendre les conditions d'implantation qui permettront à cette transformation de la culture d'être tolérable et intégrable pour tous les acteurs impliqués. L'interprétation sera donc menée en tentant de tenir compte de la dynamique des tensions entre les avantages et les risques pour tous les acteurs. Le tableau 35 présente ces avantages et ces risques pour tous les acteurs de l'employabilité, s'ils

⁶⁰ En counseling de carrière, le modèle de Lecomte et Savard (2004) intègre des bases théoriques qui permettent de tenir compte de ce phénomène du changement dans les différents enjeux de carrière (orientation, insertion, adaptation).

⁶¹ Dans son ouvrage sur l'évaluation du travail à l'épreuve du réel (2003).

collaborent afin de transformer la culture de l'évaluation par l'implantation d'un outil en ligne qui permette de suivre les effets des interventions et d'évaluer l'atteinte des résultats selon les objectifs de chaque dimension de l'employabilité. Ce tableau a été construit en considérant l'ensemble des analyses réalisées et une partie de nos connaissances du domaine de l'employabilité⁶².

Tableau 35 Avantages et risques pour les acteurs du domaine de l'employabilité

Type d'acteurs	Avantages de l'évaluation	Risques de l'évaluation
Personne intervenante	<p><u>Utilisation de l'outil :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Donne un cadre pour suivre les indicateurs de progrès ▪ Permet de développer la capacité à suivre les indicateurs de progrès ▪ Favorise le développement d'une conscience réflexive de soi par rapport aux effets de ses interventions ▪ Permet d'identifier des besoins de formation continue, en particulier sur les indicateurs les plus difficiles à suivre <p><u>Rapports personnalisés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permet de reconnaître les effets forts, moyens ou faibles sur des indicateurs de progrès et l'atteinte des objectifs ultimes (retour en emploi, choix de carrière, identification de projet) à court, moyen et long terme ▪ Offre un potentiel pour considérer les éléments du contexte qui peuvent influencer les résultats (ex : taux de chômage, éloignement, etc.) ▪ Reconnaît ou valide les compétences de la personne intervenante par des résultats d'effets précis sur divers indicateurs⁶³ ▪ Permet d'évaluer les besoins de formation continue, de développement de compétences 	<p>Risque global : élevé</p> <p><u>Associés à la personne intervenante :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Écart entre sa perception et les résultats obtenus pouvant amener une certaine désorganisation, voire une baisse significative du SEP-ES ▪ Augmentation de la source de stress, voire de la souffrance par l'exposition à l'évaluation de ses interventions <p><u>Associés à l'organisation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion intrusive (exige l'accès au rapport personnalisé) ▪ Impossibilité d'anonymat si l'organisme est trop petit ▪ Gestion obsédée par la productivité (quantité) mettant de côté les indicateurs de qualité ▪ Utilisation dans une perspective de contrôle plutôt que de développement de compétences

⁶² Liette Goyer et Guylaine Michaud ont toutes les deux été c.o. dans un organisme communautaire. Ces deux professeures et le professeur Réginald Savard ont des contacts étroits avec le milieu de l'employabilité.

⁶³ Sortir enfin de la seule satisfaction immédiate du client et de la gestion (enquête 2005).

Type d'acteurs	Avantages de l'évaluation	Risques de l'évaluation
	<p>à partir d'un ensemble de données et de résultats sur une période choisie⁶⁴ (ex. : 1 an ou le temps d'un projet)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Offre un soutien à la tenue de dossier pour la partie évaluation des effets⁶⁵ ▪ Donne accès à des résultats objectivés pour soutenir ses points de vue (pouvoir sur son évaluation) ▪ Offre une base commune de dialogue avec les autres personnes intervenantes et la gestion <p><u>Condition :</u> Choix libre et éclairé d'utiliser cet outil et de retirer son consentement sans préjudice lié à son emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation dans une logique de liens de cause à effet qui ne tient pas compte du contexte, du niveau de difficulté (éloignement, etc.) ▪ Réduction de la complexité du travail en intervention : augmentation de la souffrance et de la pathologie au travail⁶⁶

⁶⁴ Par exemple, je peux choisir 1 an ou plutôt le temps d'un projet spécifique avec une clientèle spécifique.

⁶⁵ Par exemple, les membres de l'OCCOQ ont un règlement sur la tenue de dossier (L, C. 26) qui exige d'évaluer le fonctionnement psychologique de la personne, ses ressources et les conditions du milieu.

⁶⁶ Dans son ouvrage sur l'évaluation du travail à l'épreuve du réel (2003), Christophe Dejours démontre que tout n'est pas évaluable dans le travail et que le danger de sous-estimer les processus qui ne sont pas observables et qui résistent à toute évaluation objective est de créer une augmentation de la souffrance et de la pathologie au travail.

Type d'acteurs	Avantages de l'évaluation	Risques de l'évaluation
Personne gestionnaire ou direction de l'organisme	<p><u>Implantation de l'outil dans l'organisme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Favorise une gestion centrée sur la reconnaissance, l'apprentissage et le développement ▪ Base commune de dialogue avec les personnes intervenantes et l'agent de projet du MESS ou autre ▪ Transforme la culture de l'évaluation dans les services (satisfaction immédiate des clients) à partir des fondements théoriques et empiriques à jour <p><u>Rapports d'organisme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permet de reconnaître les effets forts, moyens ou faibles sur l'atteinte des objectifs ultimes (retour en emploi, choix de carrière, identification de projet) à court, moyen et long terme selon les différents services ▪ Permet de considérer les effets de contexte sur leurs résultats (indicateurs d'état : ex : taux de chômage, éloignement, etc.) ▪ Reconnaît ou valide l'efficacité des services offerts par des résultats d'effets précis sur divers indicateurs ▪ Permet de mieux évaluer les besoins organisationnels de formation continue, de développement de compétences à partir d'un ensemble de données et de résultats sur une période choisie de temps ▪ Supporte la tenue de dossier pour la partie évaluation des effets⁶⁷ ▪ Donne accès à des résultats objectivés pour soutenir ses points de vue (pouvoir sur son évaluation) ▪ Offre une base commune de dialogue avec les autres personnes intervenantes et la gestion <p><u>Condition :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecter le code de déontologie qui protège les personnes intervenantes et exige un consentement libre et éclairé d'utiliser l'outil en 	<p>Risque Global : élevé</p> <p><u>Associés l'organisation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Écart difficilement tolérable entre la perception et les résultats obtenus dans les services (désorganisation) : baisse significative de l'estime sociale de l'organisme <p>▪</p> <p><u>Associés aux donateurs de fonds :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agent de projet au MESS ou autres intrusif (exige l'accès au rapport d'organisme pour accorder des subventions) ▪ Utilisation dans une perspective de contrôle plutôt que de développement de compétences ▪ Évaluation dans une logique de liens de cause à effet qui ne tient pas compte du contexte, du niveau de difficulté (éloignement, etc.) ▪ Réduction de la complexité du travail : augmentation de la souffrance et de la pathologie dans l'organisation ▪ Si dans un regroupement qui utilise les données de manière non éthique ou publie à l'insu de l'organisme des résultats d'effets par domaine d'employabilité qui nuisent indirectement à la réputation de l'organisme

⁶⁷ Par exemple, les membres de l'OCOQ ont un règlement sur la tenue de dossier (L, C. 26) qui exige d'évaluer le fonctionnement psychologique de la personne, ses ressources et les conditions du milieu.

Type d'acteurs	Avantages de l'évaluation	Risques de l'évaluation
Regroupements d'organismes ou Fondation	<p data-bbox="461 268 521 296">ligne</p> <p data-bbox="440 310 992 375"><u>Gestion des données de l'outil pour l'ensemble des organismes :</u></p> <ul data-bbox="440 386 992 1031" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="440 386 992 533">▪ Offre un service aux membres qui concorde parfaitement avec la mission des organismes (promouvoir les services et favoriser la qualité des services)⁶⁸ <li data-bbox="440 541 992 722">▪ Permet de documenter, à l'aide d'un nombre important de données probantes, la promotion des services globalement et sur chaque dimension de l'employabilité avec une puissance statistique importante <li data-bbox="440 730 992 837">▪ Offre une base commune de dialogue entre le regroupement, les organismes et les décideurs politiques <li data-bbox="440 846 992 1031">▪ Soutient la transformation de la culture de l'évaluation dans les services dans une position non menaçante pour les organismes (car ils ne sont pas pourvoyeurs de subvention) <p data-bbox="440 1039 574 1066"><u>Condition :</u></p> <ul data-bbox="440 1075 992 1182" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="440 1075 992 1182">▪ Respecter le code de déontologie qui protège les membres et exige un consentement libre et éclairé sur l'utilisation des données 	<p data-bbox="1024 310 1300 338">Risque Global : Moyen</p> <ul data-bbox="1024 386 1398 758" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1024 386 1398 533">▪ Perte d'organismes membres par désaccord avec la culture de l'évaluation prônée (faible car participation libre) <li data-bbox="1024 541 1398 758">▪ MESS ou RHDCC demande des résultats d'effets pour accorder la subvention qui amènent des organismes à quitter car ils perdraient leur liberté de choix
Décideurs politiques	<ul data-bbox="440 1236 992 1688" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="440 1236 992 1383">▪ Offre une accessibilité à des résultats d'effets (anonymes) en continu avec des indicateurs beaucoup plus variés que ceux actuellement disponibles à la Fonction publique <li data-bbox="440 1392 992 1572">▪ Offre la possibilité de croiser les résultats d'effet à partir des données de la Fonction publique et celles des regroupements afin de mieux comprendre les effets des services en employabilité sur divers indicateurs <li data-bbox="440 1581 992 1688">▪ Permet d'appuyer les décisions politiques à partir de données probantes et contextualisées 	<p data-bbox="1024 1236 1365 1264">Risque Global : Faible ou nul</p> <ul data-bbox="1024 1312 1365 1419" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1024 1312 1365 1419">▪ Augmentation du lobbying des regroupements d'employabilité

⁶⁸ Pourrait créer une augmentation des coûts pour assumer le contrat de la programmation mais peut aussi faire l'objet d'une subvention du MESS ou de RHDCC.

Type d'acteurs	Avantages de l'évaluation	Risques de l'évaluation
Personne en recherche universitaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donne une accessibilité à des banques de données sur différents types d'indicateurs actuellement non disponibles selon le respect des certificats éthiques obtenus ▪ Développement de la connaissance dans le domaine de l'employabilité ▪ Influence sur la formation universitaire grâce à cette interrelation recherche-formation-pratique 	<p>Risque Global : Faible</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pression pour produire des résultats à visée politique plutôt que scientifique ▪ Conflit de rôle entre la partie recherche et les autres acteurs du milieu⁶⁹

Ce tableau permet de comprendre que du côté des personnes intervenantes l'utilisation d'un tel outil peut principalement servir de base pour guider une démarche de bilan et de développement de compétences. Les requêtes pourraient aussi permettre à une personne intervenante de cibler des éléments de discussion en supervision professionnelle ou dans d'autres situations professionnelles. En somme, l'utilisation d'un tel outil peut favoriser la **reconnaissance** des compétences et **la mobilisation** pour le développement de compétences. Ce type d'outil est une source de rétroaction objectivée par une analyse plus globale de données recueillies par soi, mais dont le traitement dépasse les capacités cognitives de la personne. Pourtant, à notre connaissance, l'identification d'objectif de développement de compétences et de formation par les personnes intervenantes se fait actuellement sans l'aide d'un tel support. Le risque global de l'utilisation d'un tel outil d'évaluation pour les personnes est élevé et se situe principalement à deux niveaux. Le premier concerne les effets sur le fonctionnement psychologique de la personne intervenante. Pour tout le monde, l'information apportée par une évaluation peut déclencher une dissonance cognitive et affective entre sa perception de soi et l'information reçue. Si pour certaines personnes, cet effet sera passager et favorisera une mobilisation pour réduire cet écart, pour d'autres personnes, cet effet peut être difficilement tolérable, voire intolérable et déclencher une baisse significative, sur une période assez longue, du sentiment d'efficacité personnelle et de l'estime de soi. D'autres personnes peuvent vivre un stress important face à des situations d'évaluation, même si les résultats sont excellents

⁶⁹ Les collaborateurs du milieu se mettent à faire des tâches spécifiques à la recherche sans les compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une recherche

selon une configuration relationnelle, affective, cognitive et contextuelle complexe. Ce genre de situation est fortement associé à un « danger » en dehors de leur contrôle et peut déclencher des réactions affectives, physiologiques et cognitives difficiles à gérer provoquant de la souffrance au travail. Ces deux types de risque associés à la personne peuvent déclencher des stratégies variées d'autoprotection. Ces stratégies sont souvent regroupées en trois catégories, soit la capitulation (une acceptation sans mobilisation peut mener à la dépression), l'évitement (les données manquantes dans cette étude pourraient faire partie de ce type de stratégie, la non-participation à l'étude ou le retrait de sa participation peut aussi être mis en lien avec cette stratégie) et enfin l'attaque (sabotage ou dénigrement excessif de l'outil). Dans la poursuite des travaux, il importe de porter une attention particulière aux effets que peut induire l'implantation d'un tel logiciel sur le fonctionnement psychologique de la personne et sur l'organisation de son travail. Selon une étude récente⁷⁰, la santé mentale coûte 51 milliards de dollars par année à l'économie canadienne et coûte deux fois plus cher à l'employeur lors d'un congé de maladie que des problèmes de santé physique. Aucune donnée permettant d'analyser les effets de ce type d'outil sur le fonctionnement psychologique des personnes intervenantes n'a été recueillie dans le cadre de cette étude. Il serait important d'inclure un tel objectif de recherche si le développement et l'implantation se poursuivaient. L'interprétation des résultats de cette étude nous amène à conclure qu'un « Code de déontologie sur l'utilisation de ces données » devrait être écrit de manière très rigoureuse afin que tous les acteurs prennent leurs responsabilités et se sentent protégés. Il est certain que l'état actuel des connaissances concernant l'implantation de cet outil et de ses effets potentiels sur les personnes intervenantes exige que le choix de l'utiliser soit libre et éclairé et que la personne puisse retirer son consentement sans préjudice lié à son emploi.

Des risques importants sont associés à la gestion de l'organisation pour les personnes intervenantes. La conduite de cette étude nous permet de mettre au jour que le plus grand risque encouru est que la transformation de la culture apporte une culture de la dictature de l'évaluation. Dans le cadre de cette étude, tous les types d'acteurs impliqués

⁷⁰ Pour plus d'information, consulter le site suivant : <http://rrsstq.cybercat.ca/fr/list.php?page=3&idr=39547>

ont pu émettre, à un moment ou un autre, des commentaires sur leurs inquiétudes concernant le pouvoir accordé à l'évaluation et souligner le risque d'une dérive, ou confirmer cette dérive vers une culture de contrôle. Une grande prudence s'impose.

Ainsi, cette étude a permis de comprendre qu'un tel outil augmente les risques d'intrusion de la part de certains gestionnaires. L'outil doit être conçu de manière à protéger l'intégrité professionnelle tant des personnes intervenantes que des gestionnaires.

D'autres interprétations à partir du tableau mériteraient d'être davantage développées mais nous manquons de temps pour ce faire.

En somme, on constate que tous les acteurs ont des avantages importants à retirer de l'implantation d'un outil qui transforme la culture de l'évaluation, mais que le risque global varie grandement. En effet, pour que ce type de cueillette de données soit **durable et viable** pour les personnes intervenantes et les organismes, il importe de mettre en place, dans la poursuite du développement d'un outil en ligne et de son implantation, des conditions qui tiennent compte de ces risques. Dans le cas contraire, il est certain que la transformation de la culture envisagée ne sera ni viable, ni durable.

7.4.1 Conditions de la poursuite du développement et de l'implantation de l'outil

Les résultats de l'étude confirment la pertinence sociale et scientifique de développer et d'implanter un outil d'évaluation en ligne basé sur le modèle d'évaluation du GDRC dans les services de développement de l'employabilité au Québec. Il est possible de structurer l'outil en fonction des mêmes indicateurs communs (états, progrès et ultimes) mais l'outil en ligne doit refléter les contextes de pratique et les résultats de l'étude ont permis de constater qu'ils diffèrent grandement d'une province à l'autre. Donc, réaliser une version pancanadienne d'un outil en ligne n'est pas suggéré. Cette position est d'ailleurs tout à fait cohérente avec le modèle du GDRC.

Par ailleurs, selon l'équipe de recherche du Québec⁷¹, la viabilité et la durabilité de la transformation de la culture de l'évaluation souhaitée par le développement et l'implantation d'un outil en ligne doivent s'appuyer sur des principes éthiques et scientifiques. Pour ce faire, il serait opportun de respecter les conditions suivantes :

⁷¹ Le contexte de production du rapport n'a pas permis de faire une discussion commune avec les autres provinces sur ces conditions. Par conséquent, elles doivent être strictement considérées comme étant le point de vue de l'équipe de recherche du Québec.

1. Structure de l'outil en ligne

Restructurer entièrement le contenu de l'outil en ligne selon les 3 catégories d'indicateurs communs identifiés : indicateurs d'état de la situation⁷², indicateurs de progrès en cours de processus, indicateur d'effets ultimes.

2. Contenu de l'outil en ligne

Selon les résultats de la présente étude :

- enlever ou ajouter des indicateurs ;
- modifier les questions visant à mesurer les indicateurs lorsque nécessaire.

3. Analyse de données supplémentaires

Effectuer d'autres analyses croisées dans la banque de données construite afin d'en tirer tout le potentiel possible pour poursuivre les modifications du contenu de l'outil : ajouter-enlever-modifier. Plusieurs pistes d'analyses n'ont pas pu être effectuées compte tenu du délai de la présente étude.

4. Programmation d'un outil en ligne

- programmer selon la nouvelle structure et le nouveau contenu ;
- programmer une interface *user friendly* (validité d'apparence) : projet pilote avec un organisme d'employabilité ;
- programmer des fonctions permettant de réaliser des rapports personnalisés (personnes intervenantes/organismes/global). Pour les personnes intervenantes, le visuel et l'organisation des données de ces rapports doivent être rapidement révélateurs sur le plan visuel (couleurs, graphique, etc.) afin de faciliter la compréhension des données présentées.

5. Droits de l'outil en ligne

Idéalement, les droits de l'outil en ligne devraient appartenir aux acteurs du domaine de l'employabilité (regroupements, universités).

6. Hébergement des données

Réfléchir à une solution optimale, viable et durable pour tous les acteurs impliqués.

7. Formation

Construire des guides complets d'utilisation de l'outil et offrir une formation de base sur les indicateurs. Offrir aussi de la formation continue.

8. Culture de l'évaluation

Les valeurs qui sous-tendent l'utilisation de l'outil devraient être l'humanisme, le développement de compétences, la rigueur, la qualité de vie au travail des personnes intervenantes et autres acteurs ainsi que la qualité des services offerts dans le domaine de l'employabilité.

9. Charge de travail

⁷² Rappelons que l'état de la situation selon notre dernière interprétation peut inclure des avants et des après.

Il est important qu'il y ait une reconnaissance dans la charge de travail du temps réellement requis pour entrer les données selon les différents types de pratiques. Il y aura des analyses plus poussées à faire dans les prochaines études.

10. Code de déontologie

L'outil en ligne devrait être utilisé en s'appuyant sur les codes de déontologie et des règlements du système professionnel québécois (ex. : confidentialité, tenue de dossier, etc.).

11. Santé mentale au travail

Une vigilance en cours d'utilisation de ce type d'outil en ligne serait nécessaire afin de surveiller les effets tant positifs que négatifs sur le bien-être au travail. Il serait important d'étudier les effets d'une telle pratique sur les personnes intervenantes, et ce, dans une perspective de santé mentale au travail.

8. CONCLUSIONS, LIMITES ET RECOMMANDATIONS FINALES

8.1 CONCLUSIONS

Deux questions de recherche étaient à la base de ce projet : a) quels sont les indicateurs communs aux différents contextes, personnes clientes, organismes et aux différentes interventions en développement de carrière? et b) quels constats peut-on formuler concernant les effets des interventions en suivant les indicateurs communs liés aux intrants, aux processus et aux résultats?

Plus spécifiquement, cinq objectifs spécifiques ont été précisés :

1. Identifier des indicateurs communs liés aux intrants, aux processus et aux résultats dont les données seront recueillies dans différents organismes;
2. Développer un outil en ligne permettant de recueillir les différentes données en lien avec ces indicateurs communs;
3. Expérimenter l'outil en ligne dans différents milieux de pratique en développement de carrière;
4. Formuler des constats concernant l'utilisation de l'outil en ligne pour évaluer les effets des interventions ;
5. Proposer des améliorations de l'outil en ligne à la lumière des constats.

Pour répondre à ces objectifs spécifiques, une méthode de développement d'outil a été mobilisée, et des données qualitatives et quantitatives ont été recueillies, analysées et interprétées. Les nombreux commentaires recensés, de même que les observations de l'équipe de recherche, ont permis d'identifier des pistes d'amélioration intéressantes de l'outil en ligne et d'identifier des conditions pour la suite.

8.2 LIMITES DE LA RECHERCHE

Il est possible d'identifier certaines limites au projet sur les indicateurs communs. La première correspond au cadre dans lequel se sont déroulés les premiers groupes de discussion. Ce cadre offrait un contexte optimal pour la récolte d'informations relativement aux pratiques actuelles des personnes intervenantes en matière d'évaluation des services en

employabilité. Toutefois, la période d'échanges proprement dite n'a duré que 30 minutes, auxquelles 10 minutes se sont ajoutées en fin de rencontre. Cette durée semble restreinte compte tenu du nombre de personnes participantes au groupe (10 personnes en moyenne par groupe).

Une autre limite concerne la validité des données entrées par les personnes intervenantes. Ce phénomène, principalement attribuable à la surcharge de travail de ces dernières, s'observe par l'impossibilité pour certaines d'entrer les données immédiatement après les rencontres avec les personnes participantes. Devant cette limite, on peut penser que ce délai (parfois une semaine, ou même plus avec un retour dans les notes évolutives produites) ait fait perdre de la précision à certaines mesures. La validité de certaines données a également pu être réduite par la courte période de familiarisation avec l'outil en ligne, appropriation qui n'était pas terminée chez certaines au terme de la collecte de données. Toutefois, cela est tout à fait compréhensible dans un contexte où de nouvelles manières de faire sont implantées et cela fait partie intégrante du développement d'outil.

Malgré ces limites, cette recherche représente une étude significative concernant le développement de l'évaluation des services en employabilité, et ce, grâce à la grande implication des personnes intervenantes et à la richesse des commentaires recueillis. De plus, les mesures répétées ont permis de constater l'évolution des variables évaluées tant par le groupe de personnes intervenantes que le groupe de personnes participantes. Bien que la puissance statistique disponible n'ait pas permis de tirer de conclusions entre l'évolution de ces variables et les résultats de l'intervention au terme des services reçus, l'évolution elle-même de ces variables a pu être documentée de manière intéressante.

8.3 RECOMMANDATIONS POUR LA RECHERCHE

Les recommandations finales se séparent en deux thèmes : 1) les éléments à prendre en compte dans la mise en place d'analyses statistiques supplémentaires et 2) l'importance de la phase de mise au point dans le développement d'outils d'évaluation semblables en employabilité.

8.3.1 Pour des analyses statistiques supplémentaires

Considérant les résultats quantitatifs de cette recherche et, plus particulièrement, le taux élevé de données manquantes qui a plombé l'analyse multivariée, il pourrait être tentant de vouloir mettre en place des analyses supplémentaires. Une de ces solutions pourrait consister en l'agglomération des données québécoises et celles issues des autres provinces canadiennes. Il faut toutefois comprendre que cette opération ne se réaliserait pas sans difficulté. Il faudrait, dans un premier temps, établir l'équivalence des variables qui ont différé d'une province à l'autre et apporter des modifications conséquentes dans la base de données. Dans un deuxième temps, il faudrait comparer les groupes de manière interprovinciale, et ce, sur plusieurs plans : le profil des différents groupes de personnes intervenantes est-il suffisamment semblable, notamment sur les qualifications requises pour offrir des services dans le domaine de l'employabilité? Qu'en est-il du profil des personnes participantes? Comment établir l'équivalence de la nature de l'intervention offerte? Une fois ces éléments répondus, des analyses multivariées pourront être conduites de manière rigoureuse.

Ces analyses statistiques supplémentaires apparaissent comme une suite intéressante et pourront être réalisées au moyen de ressources supplémentaires pour l'équipe du Québec, laquelle a reçu, pour réaliser la présente étude, le quart du financement disponible.

8.3.2 Importance de la phase de mise au point

Au terme de l'analyse du développement de l'outil en ligne, un constat mérite d'être souligné de manière toute particulière. Il s'agit en fait de rappeler l'importance cruciale de la troisième phase de la méthode de développement d'outil, celle de la mise au point. Tout au long de ce projet, il était clair que l'outil en ligne était un prototype, une première ébauche d'un instrument servant à évaluer les effets des services en employabilité. Les résultats de cette recherche ont permis d'identifier des pistes d'amélioration prometteuses. Il est à souhaiter qu'une version 2.0 de l'outil en ligne fasse l'objet d'un test pilote approfondi, accompagné d'analyses rigoureuses de son efficacité et de sa validité. Ce type de projet pilote devrait inclure plus d'une itération de la boucle « essai d'implantation – évaluation – adaptations/modifications », tel que décrite par Van der Maren (1996).

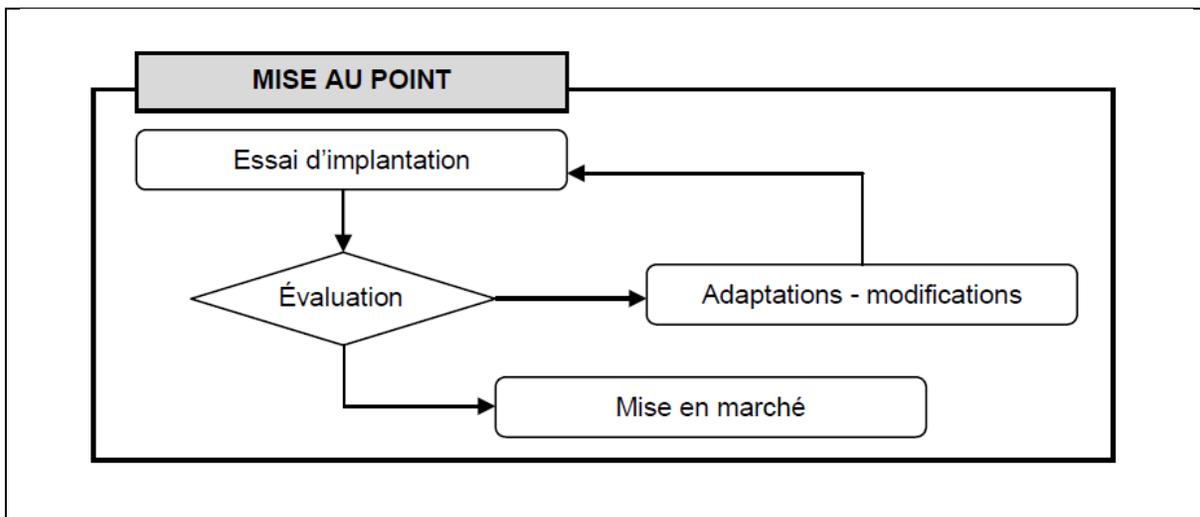


Figure 10 Phase de la mise au point (Van der Maren, 1996, p. 180).

L'aspect méthodique de l'implantation est important ici; l'exigence de validité et de fiabilité doit s'accompagner des *ressources* et du *temps* conséquents :

Chacune des étapes doit être assez poussée avant de passer à la suivante : on n'en doit éluder aucune malgré les tentations [...]. La boucle « essai d'implantation, évaluation, adaptations et modifications » doit souvent être répétée avant que l'évaluation finale n'aboutisse à la décision de proposer le matériel aux utilisateurs (Van der Maren, 1996, p. 181).

Du côté des ressources, on parle ici d'établir un partenariat avec une entreprise possédant une expertise des technologies de pointe, et de la faire participer à titre de consultante à l'évaluation de certains aspects des essais d'implantation. Un devis clair, concis et exhaustif des attentes et des fonctions souhaitées de la part de l'équipe de chercheurs aura été présenté au préalable. Il est permis de croire que ce procédé augmentera les chances d'obtenir le meilleur matériel qui soit pour sa réalisation.

Du côté du temps, rappelons que dans les organismes bénéficiant d'une base de données parmi les plus évoluées, des mises au point et des ajustements devaient être réalisés sur une base régulière, même des mois après l'implantation initiale du système. C'est dans cette perspective que l'outil en ligne apparaît comme une première étape nécessaire, mais évidemment non suffisante, à la mise en place de mesures d'évaluation novatrices dans le domaine des services en employabilité. Ce qui a été réalisé ici, et dont le

présent rapport a tenté de rendre compte, c'est l'amorce d'un processus de développement continu. La transformation d'une culture, quelle qu'elle soit, est un long processus; dans un contexte où l'informatisation des procédés imprègne toujours plus profondément les milieux de pratique, la présente contribution à la transformation de la culture de l'évaluation des services en employabilité nous apparaît, au final, comme riche et digne d'être poursuivie.

RÉFÉRENCES

Barbour, R. S. et Kitzinger, J. (1999). *Developing focus group research: Politics, theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Bandura, A. (2003). Auto-efficacité: le sentiment d'efficacité personnelle. Paris: De Boeck Supérieur.

Barlow, D. H. (1980). Behavior therapy: The next decade. *Behavior Therapy*, 11, 315-328.

Baudouin, R., Bezanson, L., Borgen, B., Goyer, L., Hiebert, B., Lalande, V., Magnusson, K., Michaud, G., Renald, C. et Turcotte, M. (2007). Demonstrating Value: A draft framework for evaluating the effectiveness of career development interventions. *Revue canadienne de counseling*, 41(3), 146-157.

Beaudoin, R. (2010). *Staying power: meeting the needs of Canadian workers*. Ottawa: Fondation Canadienne pour le développement de carrière.

Boonstra, J. (dir.). (2008). *Dynamics of organizational change and learning*. Wiley

Borgen, B., Lalande, V., Butterfield, L., Gray, M., Jacklin, D. et Taheri-Tabriz, M. (2010). *Rapport de recherche: Conversations sur la carrière*. Rapport no7 produit dans le cadre du projet: répondre aux besoins de compétences du milieu de travail: la contribution du développement de carrière. Un projet du Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes.

Brand, J. P. L. (1999). *Development, implementation and evaluation of multiple imputation strategies for the statistical analysis of incomplete data sets*. Erasmus University, Rotterdam.

Brown, S.D., Ryan Krane, N.E., Brecheisen, J., Castelino, P., Budisin, I., Miller, M. et Edens, L. (2003). Critical ingredients of career choice interventions : More analyses and new hypotheses. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 411-428.

Buirski, P. et Haglund, P. (2001). *Making sense together. The intersubjective approach to psychotherapy*. Northvale, NJ : Jason Aronson.

Chambon, O., Cornillon-Jacouton, D., Germain, M. H., Assouline, B., Landazuri, F. et Marie-Cardine, M. (1992). Bien-être subjectif et qualité de vie. Définitions, mesures et facteurs déterminants. Implication thérapeutiques. *L'Information Psychiatrique Suppl.* 5, LVII-LXII.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2e éd.). Hillsdale, New Jersey: Erlbaum (1re éd. 1969).

Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155–159.

Cosnefroy, L. (2007). Le sentiment de compétence, un déterminant essentiel de l'intérêt pour les disciplines scolaires. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 36(3), 357-378.

Côté, S., Saks, A. M. et Zikic, J. (2006) *Trait affect and job search outcomes*. Elsevier.

Cousson, F., Bruchon-Schweitzer, M., Quintard, B., Nuissier, J. et Rasclé, N. (1996). Analyse multidimensionnelle d'une échelle de coping : validation française de la Ways of Coping Checklist. *Psychologie française*, 41(2), 155-164.

D'Arcy, C. (1986) *Unemployment and health: data and implications*.

Davidson, M. M., Nitzel, C., Duke, A., Baker, C. M. et Bovaird, J. A. (2012). Advancing Career Counseling and Employment Support for Survivors: An Intervention Evaluation. *Journal of Counseling Psychology*, 59(2), 321-328.

Dejours, C. (2003). *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation*. Versailles Cedex : Éditions Quae « Sciences en questions ».

Dionne, P. (2013). Les facteurs d'aide et l'aide mutuelle dans les groupes. Manuscrit non publié, Université de Sherbrooke, Faculté d'éducation.

Direction générale adjointe des politiques et de la prospective (2011a). *Le Québec mobilisé contre la pauvreté. Profil statistique régional. La région de l'Estrie*. Québec, Direction générale adjointe des politiques et de la prospective. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_Profil_Estrie.pdf>.

Direction générale adjointe des politiques et de la prospective (2011b). *Le Québec mobilisé contre la pauvreté. Profil statistique régional. La région de la Capitale-Nationale*. Québec, Direction générale adjointe des politiques et de la prospective. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_Profil_Capitale-Nationale.pdf>.

Direction générale adjointe des politiques et de la prospective (2011c). *Le Québec mobilisé contre la pauvreté. Profil statistique régional. La région du Centre-du-Québec*. Québec, Direction générale adjointe des politiques et de la prospective. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_Profil_Centre-du-quebec.pdf>.

Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS* (3e éd.). Los Angeles: Sage.

Franks, C. M., Wilson, G. T., Kendall, P. C. et Brownell, K. D. (1982). *Annual review of behaviour therapy: Theory and practice*. New York: Guilford.

Goyer, L. (2010). *Mon GPS de carrière: une innovation adaptée à l'univers des PME*. Rapport de recherche no 8 présenté au Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes (GDRC/CRWG). Québec. Document téléaccessible à l'adresse <<http://www.crwg-gdrc.ca/crwg/wp-content/uploads/2011/02/Rapport-8-GPS.pdf>>.

Hanson, W. E., Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., Petska, K. S. et Creswell, J. D. (2005). Mixed methods research designs in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 224-235.

Hiebert, B. et Charles, G. (2008). *Accountability and Outcomes in Health and Human Services: Changing Perspectives for Changing Times*. Calgary: Canadian Outcomes Research Institute. Document téléaccessible à l'adresse <http://bryanhiebert.ca/research/files/CORI_Issue1_web.pdf>.

Hiebert, B., Domene, J. F. et Buchanan, M. (sous presse). The Power of Multiple Methods of Evidence Sources: Raising the Profile of Canadian Counselling Psychology Research. *Canadian Psychology*, 52, 256-275.

Holland, J. L., Magoon, T. M. et Spokane, A. R. (1981). Counselling psychology : Career interventions, research, and theory. *Annual Review of Psychology*, 32, 279-305.

Horvath, A. O. et Bedi, R. P. (2002). The alliance. In J. C. Norcross (dir.), *Psychotherapy relationships that work : Therapist contributions and responsiveness to patients* (p. 37-69). New York, NY: Oxford University Press.

Institut de la statistique du Québec. (2013). *Taux d'activité, d'emploi et de chômage, données désaisonnalisées, par région métropolitaine de recensement, Québec, 1er trimestre 2012 au 1er trimestre 2013*. Site téléaccessible à l'adresse <http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/stat_reg/rmr_taux_trim.htm>. Consulté le

Kanfer, R., Wanberg, C.R. et Kantrowitz, T.M. (2001). Job search and employment : A personality-motivational analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 86, 837-855.

Kirshner, T., Hoffman, M.-A. et Hill, C.E. (1994). Case study of the process and outcome of career counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 41 (2), 216-226.

Lambert, M.J. , Whipple, J. L., Smart, D. M., Vermeersch, D. A., Nielsen, S. L., Hawkins, E. (2001). The effects of providing therapists with feedback on patient progress during psychotherapy: Are outcomes enhanced? *Psychotherapy Research*. 11, 49-68.

Lambert, M. J., Whipple, J. L., Vermeersch, D. A., Smart, D. W., Hawkins, E. J., Nielsen, S. L., et Goates, M. (2002). Enhancing psychotherapy outcomes via providing feedback on patient progress: A replication. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 9, 91-103.

Lazarus, M. et Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

Le Boterf, G. (2008). *Repenser la compétence. Pour dépasser les idées reçues: 15 propositions*. Paris : Éditions d'Organisation.

Lecomte, C. (1994). Le langage des clients difficiles en counseling et en psychothérapie. *Revue canadienne de counseling*, 28(2), 107-124.

Lecomte, C. et Savard, R. (2004) La supervision clinique : un processus essentiel au développement de la compétence professionnelle. In T. Lecomte et C. Leclerc. *Manuel de réadaptation psychiatrique* (p.315-349). Montréal : Presses de l'université du Québec

Lecomte, C. et Savard, R. (2003). *De l'évaluation externe à l'évaluation interne*. Actes du colloque : La place de l'évaluation dans le processus d'orientation professionnelle des adultes. AFPA /DEAT / INOIP, 59-67.

Lecomte, C., Savard, R., Drouin, M.-S. et Guillon, V. (2004). Qui sont les psychothérapeutes efficaces? Implications pour la formation en psychologie. *Revue Québécoise de Psychologie*, 25(3), 73-102.

Lecomte, T., Corbière, M. et Laisne, F. (2006). Investigating Self-Esteem in individuals with schizophrenia: Relevance of the Self-Esteem Rating Scale. *Psychiatry Research*, 143, 99-108.

McMahon, M. et Patton, W. (2006). *Career development and systems theory : connecting theory and practice*. Rotterdam : Sense publishers.

Magnusson, K. et Lalande, V. (2005). *L'état de la pratique au Canada de la mesure de l'impact des services de développement de carrière : un rapport du GRPC*. Ottawa, Fondation canadienne pour le développement de carrière.

MESS (2005a). *Le positionnement de la région et de territoires de centre local d'emploi (CLE) d'après l'indice de défavorisation matérielle et sociale 1996 et 2001. Région de l'Estrie*. Québec, MESS. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.mess.gouv.qc.ca/statistiques/indice-defavorisation/estrie.asp>.

MESS (2005b). *Le positionnement de la région et de territoires de centre local d'emploi (CLE) d'après l'indice de défavorisation matérielle et sociale 1996 et 2001. Région de la Capitale-Nationale*. Québec, MESS. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.mess.gouv.qc.ca/statistiques/indice-defavorisation/capitale-nationale.asp>.

MESS (2005c). *Le positionnement de la région et de territoires de centre local d'emploi (CLE) d'après l'indice de défavorisation matérielle et sociale 1996 et 2001. Région du Centre-du-Québec*. Québec, MESS. Document téléaccessible à l'adresse <<http://www.mess.gouv.qc.ca/statistiques/indice-defavorisation/centre-du-quebec.asp>>.

Michaud, G., Bélisle, R., Caron, S., Bourdon, S. et Dionne, P. (2012). *Développement d'une approche visant à mobiliser la clientèle dite éloignée du marché du travail*. Rapport final de la recherche déposé au Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Sherbrooke, Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA).

Michaud, G., Savard, R., Goyer, L., Paquette, S. et Prévost, D. (en cours). *Indicateurs communs: Transformer la culture d'évaluation des services en employabilité*. Sherbrooke, Université de Sherbrooke.

Michaud, G., Savard, R., Leblanc, J. et Paquette, S. (2010). *Bilan et développement de compétences en entreprise*. Rapport no 6 présenté au Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes (GDRC/CRWG). Sherbrooke, Université de Sherbrooke. Document téléaccessible à l'adresse <<http://www.crwg-gdrc.ca/crwg/wp-content/uploads/2010/11/Rapport-6-Bilan-Rapport-de-recherche-partie-1.pdf>>.

Michaud, G., Savard, R., Paquette, S. et Lamarche, L. (2011). *Bilan et développement de compétences en entreprise: maintien en emploi des travailleurs d'expérience*. Rapport Projet de recherche no 7113368. Sherbrooke, CERTA et CRCDC.

Morgan, D. L. (1998). *The focus group guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Neault, R. A. et Pickerell, D. A. (2008). Making the case: demonstrating the impact of career and employment services. *Journal of employment counseling*, 45, 98-107.

Nugent, W. R. et Thomas, J. (1993). Validation of a clinical measure of self-esteem. *Research on Social Work Practice*, 3, 191-207.

OCCOQ (s.d.). *Le profil des compétences générales des conseiller d'orientation*. Document téléaccessible à l'adresse <<https://www.orientation.qc.ca/MembresCandidatsCO/FORMATION-CONTINUE/~media/DB01E8579927461E938DDF9F9863703E.ashx>>.

OCCOQ (s.d.). *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, Code des professions (L.R.Q., c. C-26, a. 91)*. Montréal : OCCOQ.

OCCOQ (2010). *Guide d'évaluation en orientation*. Montréal : OCCOQ.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.

Pryor, R.G.L. et Bright, J.E.H. (2011). The chaos theory of careers. *Journal of employment counseling*, 48, 163-166.

Riverin-Simard, D. et Simard, Y. (2004). *Vers un modèle de participation continue : la place centrale de l'orientation professionnelle*. Québec : MELS. Document téléaccessible à l'adresse <<http://www.mels.gouv.qc.ca/dfga/politique/accueilreference/pdf/41-2521.pdf>>.

RRSSTQ (s.d.) Site sur la veille scientifique. Site téléaccessible à l'adresse <<http://rrsstq.cybercat.ca/fr/list.php?page=3&idr=39547>>. Consulté le 25 juin 2013.

Salmela-Aro, K. et Nurmi, J.-E. (2007). Self-esteem during university studies predict career 10 years later. *Journal of vocational behavior*, 70, 463-477.

Savard, R. et Paquette, S. (2012a). *Mesure de l'effet de l'information sur le marché du travail: rapport final de la phase III, résultats de l'analyse des entretiens de suivi*. Ottawa, Ressources humaines et développement des compétences Canada.

Savard, R. et Paquette, S. (2012b). *Mesure de l'effet de l'information sur le marché du travail: rapport final de la phase III, résultats de l'analyse des questionnaires*. Ottawa, Ressources humaines et développement des compétences Canada.

Savard, R. (2010). *Les grands défis de l'évaluation en orientation*. Communication présentée à l'OCCOQ et disponible pour les membres sur le site d'espace compétence. Montréal, 2010.

Sen, A. (1998).

Sen, A. (2000). *Repenser l'inégalité*. Paris : Éditions du Seuil.

Sen, A. (2009).

Shea, M. et al, e. (2009). Exploring Studies on the Effects of a career Exploration Group for Urban Chinese Immigrant Youth. *Journal of Career Assessment*, 17(4), 457-477.

Sherer, M. et Adams, C.H. (1983). Construct validation of the self-efficacy scale. *Psychological Reports*, 53, 899-902.

Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B. et Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scales: Construction and validation. *Psychological Reports*, 66, 987-994.

Spinto, A., Stark, L. J. et Williams, C. (1988). Development of a brief coping checklist for use with pediatric populations. *Journal of Pediatric Psychology*, 13, 555-574.

Spokane, A. R. (1991). *Career intervention*. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall New Jersey.

Stolorow, R. D. et Atwood, G. E. (1992). *Contexts of being : The intersubjective foundations of psychological life*. Hilldale, NJ : Analytic Press.

van Buuren, S. (2007). Multiple imputation of discrete and continuous data by fully conditional specification. *Statistical Methods in Medical Research*, 16, 219-242.

Van der Maren, J.-M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation* (2e éd.). Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal, De Boeck Université.

Yalom, I. et Leszcz, M. (2005). *The theory and practice of group psychotherapy* (5e éd.). New York: Basic Books (1^{re} éd 1984.).

ANNEXE A

**LETTRE D'INFORMATION ET FORMULAIRE DE
CONSENTEMENT POUR LES PERSONNES PARTICIPANTES**

Invitation à participer au projet de recherche intitulé
Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation
dans les services à la carrière et à l'employabilité

Chercheuse principale, Guylaine Michaud, Ph. D., c.o., professeure, Faculté d'éducation,
Université de Sherbrooke
Cochercheur, Réginald Savard, Ph. D., c.o., professeur, Faculté d'éducation, Université de
Sherbrooke
Cochercheuse, Liette Goyer, professeure, Département des fondements et des pratiques en
éducation, Université Laval
Cochercheuse, Éric Yergeau, professeur, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke

Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière
fondée sur les données probantes (GDRC)
en collaboration avec le
Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CERTA)
Recherche contractuelle obtenue avec
Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC)

Madame,
Monsieur,

Nous vous invitons à participer à la recherche « Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation dans les services à la carrière et à l'employabilité » dont l'objectif général est de développer un outil informatisé en ligne permettant de mieux documenter le contexte des services offerts et les résultats des interventions dans le domaine du développement de carrière.

En quoi consiste le projet?

Ce projet consiste à développer un outil informatisé de gestion de données, de manière à évaluer les interventions en développement de carrière. Ce modèle tient compte de divers types d'éléments : 1) le contexte entourant l'intervention (ressources humaines et financières disponibles pour l'intervention, ressources de la communauté, contexte économique, etc.), 2) des éléments concernant directement l'intervention elle-même (besoins, types de services, objectifs, nombre de rencontres, etc.) et 3) des indicateurs d'apprentissage et de changement chez la personne (estime de soi, sentiment d'efficacité personnelle, etc.). Ainsi, ce modèle d'évaluation vise à tenir compte de l'interrelation de ces éléments pour évaluer les interventions offertes en développement de carrière. Votre participation consiste à accepter que la personne intervenante qui vous accompagne utilise l'outil informatisé complémentaire à sa tenue de dossier habituelle. Cela ne change rien aux services qui sont offerts par cet organisme.

Dans le cadre de la recherche, vous serez invité à remplir un questionnaire au début et à la fin de la démarche que vous êtes sur le point d'entreprendre avec la personne intervenante qui vous

accompagne. La passation de ce questionnaire se fera sur place. Le questionnaire, qui porte sur des éléments tels que des données sociodémographiques, l'estime de soi et le sentiment d'efficacité personnelle, vise à augmenter les qualités scientifiques de l'étude en croisant plusieurs sources de données. La durée de passation de ce questionnaire est estimée à 15 minutes au début et 15 minutes à la fin de votre démarche.

Qu'est-ce que les chercheuses et le chercheur feront avec les données recueillies?

Les données recueillies par cette étude sont entièrement confidentielles et ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Pour préserver l'anonymat, un code numérique remplacera votre nom sur les questionnaires et dans l'outil informatisé. Ainsi, les résultats de la recherche ne permettront pas de vous identifier. Les résultats seront diffusés dans un rapport de recherche remis à RHDC, dans des articles scientifiques, lors de conférences et dans le cadre d'essais, de mémoires et de thèses. Les données recueillies seront conservées sous clé dans le bureau du professionnel de cette recherche et coordonnateur du CERTA, monsieur Sylvain Paquette. En plus de ce dernier, les seules personnes qui y auront accès sont quelques étudiantes et étudiants qui feront un essai, un mémoire ou une thèse à partir de certaines données recueillies dans le cadre de ce projet, de même que des professeurs-chercheurs, collègues de Guylaine Michaud. Les données informatiques seront protégées par un mot de passe confidentiel seront et rangées dans un tiroir sous clé afin que personne d'autre n'y ait accès. Après ce projet, les données entièrement anonymisées serviront à poursuivre notre étude sur l'évaluation des services en développement de carrière. Les données recueillies pourront donc être analysées dans le cadre d'autres projets de recherche par la chercheuse principale de la recherche et d'autres chercheuses et chercheurs soumis aux mêmes règles de confidentialité (utilisation secondaire de données).

Est-il obligatoire de participer?

La participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, et de vous retirer en tout temps, sans avoir à motiver votre décision, ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Y a-t-il des risques, inconvénients ou bénéfices?

Par votre participation, vous contribuerez à l'avancement des connaissances au sujet des interventions dans le domaine du développement de carrière. Le seul inconvénient est de prendre le temps de compléter un questionnaire nécessitant environ 15 minutes avant la démarche et 15 minutes après. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

Que faire si j'ai des questions concernant le projet?

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, n'hésitez pas à communiquer avec la chercheuse responsable de ce projet aux coordonnées indiquées ci-dessous :

Guylaine Michaud, Ph. D.,
 Professeure agrégée, conseillère d'orientation
 Chercheuse responsable du projet de recherche
 819 821-8000, poste 62459 Sans frais : 1 800 267-8337
 Courriel : Guylaine.Michaud@USherbrooke.ca

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DES PERSONNES PARTICIPANT AU PROJET
Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation dans les services à la
carrière et à l'employabilité

J'ai pris connaissance de la lettre d'information au sujet de la recherche intitulée : « Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation dans les services à la carrière et à l'employabilité ». J'ai compris les conditions, les bienfaits et les risques possibles de ma participation. J'ai également compris qu'il pourrait y avoir des analyses secondaires faites à partir des données recueillies.

Enfin, j'ai compris que je pouvais communiquer avec Mme Guylaine Michaud, professeure agrégée et conseillère d'orientation, chercheuse principale du projet de recherche, au 819 821-8000, poste 62459 ou au 1 800 267-8337 poste 62459 (numéro sans frais) ou encore à Guylaine.Michaud@USherbrooke.ca.

J'ai obtenu des réponses aux questions que je me posais au sujet de ce projet. J'accepte librement de participer à un ou l'autre des aspects suivants du projet de recherche.

J'accepte de compléter à deux reprises le questionnaire du projet.

J'accepte que des informations anonymes à mon sujet soient transmises par les intervenantes ou les intervenants aux chercheuses et au chercheur.

J'accepte que des informations à mon sujet soient transmises par les intervenantes ou les intervenants aux chercheuses et aux chercheurs pour utilisation secondaire des données.

Nom :

Signature :

Date :

S.V.P., signez les deux copies.

Conservez une copie et remettez l'autre à la chercheuse/au chercheur.

Ce projet a été revu et approuvé par le comité d'éthique de la recherche Éducation et sciences sociales de l'Université de Sherbrooke. Cette démarche vise à assurer la protection des personnes participantes. Si vous avez des questions sur les aspects éthiques de ce projet (consentement à participer, confidentialité, etc.), n'hésitez pas à communiquer avec M. Serge Striganuk, président de ce comité, par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 819 821-8000 poste 62644, ou au 1 800 267-8337 poste 62644 (numéro sans frais) ou encore par courriel à : ethique.ess@usherbrooke.ca.

ANNEXE B

**MODALITES DE TRANSMISSION ET DE CONSERVATION DE
DONNEES DE LA FIRME GGI**

October 30, 2012

Mr Sylvain Paquette
Coordonnateur
Professionnel de recherche
Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage
(CÉRTA) Faculté d'éducation
Université de Sherbrooke
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

Dear Sylvain:

Re: ARMS Security and Confidentiality Processes

As per our e-mail correspondence, I am writing to provide you with details regarding security and confidentiality protocols related to personal information stored in the Accountability and Resource Management System (ARMS).

Encryption and Access Control

The ARMS system is accessed securely via the Internet using a web browser. All data transmitted over the internet is protected by 128-bit SSL encryption. Access to ARMS is restricted by a unique office code, username, and password administered by the customer. Specific features exist to limit login attempts (locking accounts after 5 failed attempts), enforce password complexity, enforce password changes, and limit the use of repeated passwords.

Network Security

The hosting environment uses advanced firewall, switching technology, and domain controllers to provide security and separate critical network components. The ARMS system resides within its own web and data segments with a firewall separating these segments. The ARMS system is physically hosted on Windows 2003 servers that have been secured in accordance with industry standard security principles.

Database Security

Data is stored and managed using SQL Server, a client/server database system. The database has been secured in accordance with industry standard security principles. The user login is tied directly to database user accounts providing row-level data security for individual customers.

Data Backup and Disaster Recovery

Data is automatically backed up on a scheduled basis; and stored in a secure off-site facility. A disaster recovery plan exists to quickly recover the system and data in the event of unforeseen failure.

Auditing and Monitoring

The ARMS system tracks all login attempts, data updates, and user security changes. Additional web server, database, application, event, and security logs are maintained at the server level. ARMS logs are monitored by support staff on a regular basis through audit reports.

Security Clearances

GGI's St. John's office is approved by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) for the storage of protected information, and ARMS support staff with access to client data for administrative purposes have a security clearance to the secret level from PWGSC.

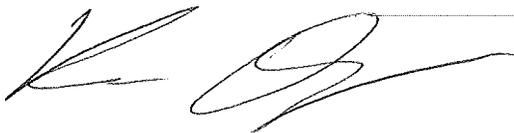
Confidentiality

Each organization using ARMS contrains access to personal information stored in the system. Data stored in ARMS cannot be extracted for research purposes without the consent of the organization entering the data. In order to protect client confidentiality data extracted for research purposes will have all personal identifiers removed. Personal identifiers include SIN, name, address, the last 3 characters of the postal code, and day and month of birth.

Goss Gilroy inc. and ARMS have more than 15 years of experience meeting Government of Canada protocols for the protection of personal information when conducting research. ARMS and Goss Gilroy inc. routinely (on behalf of its' clients) uploads personal information to Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and, for research purposes, has frequently accessed personal information provided by the Government of Canada.

If you have any further questions with respect to the security and confidentiality protocols with respect to ARMS and its' role in this project, please feel free to contact me any time.

Yours truly,



Ken Organ
Partner, Goss Gilroy inc.



GOSS GILROY INC.
Management Consultants
Conseillers en gestion

ANNEXE C
PREMIERE LISTE D'INDICATEURS À LA SUITE DE LA REVUE DE
LITTERATURE

- **Accessibilité**
 - Accès équitable
 - Accessibilité aux services
 - Accessibilité du conseiller
- **Accompagnement**
 - Accompagnement et suivi
 - Conseils académiques
 - Interprétations individuelles et rétroactions
- **Adaptation à sa situation et à son environnement**
- **Attentes en counseling des clients**
 - Attentes générales en matière de rendement
 - Donner un aperçu des attentes des clients
- **Attitudes du client**
 - Attitude à l'égard du futur et du travail
 - Attitude collective
 - Attitude face au travail
 - Attitude individuelle
 - Attitude physique
 - Attitude sociale
 - Attitudes
 - Attitudes à l'égard de la carrière
 - Mobilisation psychologique
 - Motivation et changement d'attitudes
 - Optimisme
 - Ouverture du client
 - Positivisme du client
- **Attitudes et comportements du conseiller**
- **Caractéristiques/compétences du client**
 - Autoévaluation
 - Autonomie du client
 - Capacité d'apprentissage et réussite des étudiants
 - Compétences de l'utilisateur
 - Compétences en transition
 - Compétences professionnelles

- Créativité
- Développement d'habiletés personnelles et de gestion
- Développement personnel
- Fonctionnement académique
- Force physique
- Imagination créative
- Indépendance financière
- Niveau d'excitation (arousal) du client
- Planification
- Rôles sociaux
- Sélection d'un objectif
- Statut socioéconomique
- Style explicatif
- **Caractéristiques du processus**
 - Douceur/souplesse (*smoothness*) du processus
 - Modelage
 - Profondeur du processus
 - Valeur du counseling de carrière
- **Communication**
 - Capacité de communication
 - Capacité de travailler en équipe
 - Conflits externes
 - Interagir de manière positive et efficace avec autrui
 - Invitation ouverte pour parler
 - Relations interpersonnelles
 - Techniques de communication
- **Compétences du conseiller**
 - « *Leading* »
 - Compétence interculturelle
 - Compétence sociale
 - Compétences du conseiller de transfert de l'information
 - Compétences du conseiller liées au développement personnel et professionnel
 - Compétences en coopération sociale du conseiller
 - Compétences en counseling du conseiller
 - Compétences en évaluation du conseiller
 - Compétences en recherche du conseiller
 - Compétences multiculturelles
 - Compléter l'évaluation des besoins des clients
 - Comportements professionnels
 - Confiance du conseiller
 - Connaissances et aptitudes professionnelles
 - Crédibilité du conseiller
 - Donner un aperçu des rôles et responsabilités du personnel
 - Empathie

- Évaluation vocationnelle et interprétation des compétences
- Fonctionnement du rôle efficace
- Histoire
- Mise au point (*spot-checking*)
- Qualité du service
- Questions ouvertes (conseiller)
- Reflet des sentiments (conseiller)
- Renforcement des compétences
- Responsabilité du conseiller
- Résumé (conseiller)
- Se centrer sur la tâche
- Spécificité du conseiller
- Variable « conseiller »
- Vigilance quant à la compréhension de l'expérience du client
- **Connaissance de soi**
 - Certitude d'une préférence
 - Clarification de valeurs
 - Congruence entre les intérêts et les aptitudes
 - Connaissance de soi
 - Exploration du potentiel
 - Exploration personnelle du client
 - Exploration vocationnelle
 - Identité vocationnelle
 - Intérêts
 - Intérêts professionnels
 - Personnalité
 - Préférences
 - Valeurs de travail
- **Éléments externes au processus de counseling**
 - Jeu
 - Symphonie
- **Engagement du client**
 - Affirmation, appartenance et engagement
 - Engagement
 - Engagement envers l'éducation
 - Engagement envers l'institution scolaire
 - Motivation du client
 - Participation à l'apprentissage
 - Responsabilité du client
- **Estime de soi/SEP/Confiance en soi/Concept de soi**
 - Bâter et maintenir une image personnelle positive
 - Concept de soi
 - Confiance en soi
 - Estime de soi

- Estime de soi en groupe
- Sentiment d'efficacité personnelle
- **Freins interpersonnels**
 - Freins liés à la famille
 - Freins liés à la peur de s'intégrer en groupe
- **Implication du professionnel**
- **Indécision**
 - Indécision généralisée
 - Indécision globale
 - Indécision Vocationnelle
- **Information/ISEP**
 - Accessibilité à l'information/concentration du client
 - Besoin d'information professionnelle
 - Besoin d'information sur soi
 - Comprendre le lien entre le travail et la société ou l'économie
 - Connaissance de l'environnement
 - Connaissance des possibilités et des choix possibles
 - Connaissance des professions
 - Connaissance du marché du travail
 - Éducation/suggestion du conseiller
 - Enseignement du conseiller
 - Information scolaire et professionnelle
 - Information sur le marché du travail ou vocationnelle
 - Informations incohérentes
 - Manque d'information
 - Manque d'informations la variété des professions
 - Obtention d'information
 - Qualité de l'information
 - Qualité de l'information recueillie
 - Qualité de la documentation
 - Quantité d'information qu'une personne a recueillie
 - Tendances actuelles du marché du travail, des principes et de la recherche de carrière
 - Trouver et utiliser de façon efficace l'information sur la vie et le travail
- **Insertion et maintien professionnel**
 - Aide à la transition vers l'emploi
 - Apprentissage de méthodes de recherche d'emploi
 - Conception
 - Employabilité
 - Maintien en emploi
 - Obtention d'emploi
 - Obtention d'emploi
 - Participer à l'apprentissage continu qui contribue à l'atteinte des objectifs vie-travail

- Préparation en emploi
- Préparation en emploi
- Qualité du maintien au travail
- Recherche d'emploi
- **Obstacles**
 - Attention à des obstacles en diminution
 - Obstacles à l'emploi
 - Perception des obstacles
 - Perception des obstacles reliés à l'insertion en emploi
 - Santé (perception des obstacles)
 - Stigmates en rapport au counseling de carrière
- **Outils/matériel liés à l'intervention**
 - Assistance par ordinateur
 - Cahiers et exercices écrits
 - Inventaires auto-rapportés
 - Jeu de rôle
 - Justesse/pertinence de l'instrument
 - Lectures à l'extérieur des rencontres
 - Recours à des méthodes psychométriques
- **Perception de soi**
 - Accomplissement de soi
 - Capacité d'analyse
 - Maturité
 - Réalisations antérieures
 - Soi
 - Valorisation de soi (*matting*)
- **Perceptions du client**
 - Croyances dysfonctionnelles
 - Manque de préparation
 - Pensées négatives
 - Perception de contrôle
 - Restructuration cognitive
 - Sens de la cohérence
 - Sensibilité interpersonnelle
 - Sentiments et croyances
- **Prises de conscience/analyse de soi**
 - Analyse de soi
 - Conscience claire de soi
 - Conscience de soi
 - Conscience des intérêts, des capacités et des qualifications
 - Possibilités de prise de conscience
 - Stade de changement (contemplation et maintien)
- **Prise de décision/résolution de problèmes**

- Amélioration des compétences décisionnelles
- Capacité à prendre une décision/modèles et stratégies de prise de décision
- Choix
- Confusion reliée à la prise de décision
- Hâbleries de prise de décision
- Identification d'options et de stratégies
- Importance du choix de carrière
- Niveau d'avancement de l'utilisateur par rapport aux décisions relatives à son choix de carrière
- Perception de l'habileté à résoudre des problèmes
- Plus grande certitude de la décision (client)
- Prise de décision
- Procédures d'élimination
- Réalisations personnelles
- Réalisme
- Résolution de problèmes
- Succès de la prise de décision
- **Problèmes psychologiques**
 - Anxiété
 - Anxiété de trait
 - Anxiété face au choix d'orientation
 - Anxiété face au choix de carrière
 - Anxiété phobique
 - Anxiété reliée à l'engagement
 - Anxiété situationnelle
 - Dépression
 - Détresse psychologique
 - Échelle psychotique
 - Freins liés à l'attachement
 - Les freins, les peurs et les angoisses
 - Obsession-compulsion
 - Réduction de l'anxiété
 - Résistance à l'épuisement professionnel
 - Risques de découragement
 - Somatisation
 - Stress
 - Style d'attachement du client
 - Symptômes de détresse psychologique
- **Relation**
 - Alliance de travail
 - Chaleur du conseiller
 - Conditions d'accueil
 - Confort
 - Processus thérapeutique et alliance de travail

- Relation avec le conseiller
- Rétroactions provenant d'un conseiller d'orientation
- Sensibilité aux besoins du client
- Sensibilité du conseiller
- **Satisfaction**
 - Insatisfaction en emploi
 - Perception globale (effet immédiat de BDC)
 - Qualité de l'accompagnement par le biais de conseils non directifs ou non évaluatifs
 - Qualité des résultats
 - Résultats du processus
 - Satisfaction de l'environnement académique
 - Satisfaction de la rencontre
 - Satisfaction en emploi
 - Satisfaction, satisfaction subjective
- **Soutien du conseiller**
 - Disponibilité perçue (soutien social)
 - Recherche de soutien social
 - Scénarios d'aide
 - Signification
 - Soutien
 - Soutien social

ANNEXE D

GUIDE D'ENTRETIEN DE GROUPE

Projet de recherche Indicateurs communs
Guide pour les groupes de discussion (fin de la recherche)

Documents nécessaires

1. Horaire des groupes de discussion
2. Nom des personnes participant à la recherche
3. Nom du/des gestionnaire(s)
4. Liste des indicateurs
5. Enregistreuse
6. Questionnaire à remettre

Plan de la rencontre

- | | |
|--------------------------------------|---------|
| 1. Amorce du groupe de discussion | 15 min. |
| 2. Questions principales, discussion | 90 min. |

Amorce du groupe de discussion (15 min.)

- Mot de bienvenue et présentation de la personne animatrice et de la personne responsable de la prise de notes 5 min.
- Si nécessaire, tour de table pour la présentation des membres du groupe de discussion. Remise des pancartes personnalisées 5 min.
- Rappel de l'objectif de la rencontre et la situer dans le contexte global de la recherche (formation au logiciel, suivi) 5 min.

Questions principales, discussion (90 min.)

Parlez-nous de votre **expérience** avec l'utilisation de l'outil. Que vous vient-il à l'esprit?

- a) Est-ce que le contenu de l'outil correspond bien à la variété d'interventions que vous faites? Que manque-t-il à cet outil? Qu'est-ce qui gagnerait à y être ajouté? Qu'est-ce qui pourrait être retiré?

Influence sur l'intervention : en quoi l'outil est-il utile ou aidant pour :

- a) Les personnes intervenantes
 - i. En quoi cet outil vous a-t-il permis de mieux évaluer et de mieux concevoir l'intervention?
 - ii. En quoi cet outil a-t-il influencé ou guidé votre intervention?
- b) Les personnes participantes (clientèle)
- c) Les gestionnaires

Inversement, l'outil a-t-il des aspects que vous jugez inutiles ou irritants?

Quelles recommandations auriez-vous à formuler si un tel outil devait faire l'objet d'une implantation élargie?

- a) Quelles conditions sont nécessaires pour que les effets de l'intervention et l'évolution de votre intervention soient les plus fidèles possible à la réalité?
- b) Si vous aviez un conseil à donner à une nouvelle personne utilisatrice de cet outil, quel serait-il?

Questions relatives au protocole de recherche et aux ressources disponibles

- a) Comment s'est passée l'utilisation du questionnaire client (accès aux ordinateurs, confidentialité, aisance d'utilisation)?
- b) Comment s'est passée la communication en cas de besoin, le soutien offert?
- c) Est-ce que les fonctions de l'outil répondent bien à vos besoins? Comment s'est passée la navigation? Combien de temps a-t-il été nécessaire pour naviguer avec aisance dans l'outil?

Nous vous avons demandé votre opinion quant à cet outil en développement. Nous avons voulu savoir en quoi il pourrait aider à évaluer les effets des services en employabilité, à concevoir vos interventions et à évaluer vos clients. Y a-t-il quelque chose à ajouter à ce qui a été dit? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez dire qui n'a pas été dit?

ANNEXE E

**LETTRE D'INFORMATION ET FORMULAIRE DE
CONSENTEMENT POUR LES PERSONNES INTERVENANTES**

**Invitation à participer au projet de recherche intitulé
Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation
dans les services à la carrière et à l'employabilité**

Chercheuse principale, Guylaine Michaud, Ph. D., c.o., professeure, Faculté d'éducation,
Université de Sherbrooke
Cochercheur, Réginald Savard, Ph. D., c.o., professeur, Faculté d'éducation, Université de
Sherbrooke
Cochercheuse, Liette Goyer, professeure, Département des fondements et des pratiques en
éducation, Université Laval
Cochercheuse, Éric Yergeau, professeur, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke

Groupe de recherche canadien sur la pratique en développement de carrière
fondée sur les données probantes (GDRC)
en collaboration avec le
Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CERTA)
Recherche contractuelle obtenue avec
Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC)

Madame,
Monsieur,

Nous vous invitons à participer à la recherche « Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation dans les services à la carrière et à l'employabilité » dont l'objectif général est de développer un outil informatisé en ligne visant à documenter des indicateurs communs aux services offerts selon les quatre domaines du développement de carrière (choix professionnel, acquisition de compétences, recherche d'emploi et insertion sur le marché du travail).

En quoi consiste le projet?

Ce projet consiste à développer un outil informatisé de gestion de données, de manière à évaluer les interventions en développement de carrière. Ce modèle tient compte de divers types d'éléments : 1) le contexte entourant l'intervention (ressources humaines et financières disponibles pour l'intervention, ressources de la communauté, contexte économique, etc.), 2) des éléments concernant directement l'intervention elle-même (besoins, types de services, objectifs, nombre de rencontres, etc.) et 3) des indicateurs d'apprentissage et de changement chez la personne (estime de soi, sentiment d'efficacité

personnelle, etc.). Ainsi, ce modèle d'évaluation vise à tenir compte de l'interrelation de ces éléments pour évaluer les interventions offertes en développement de carrière.

L'outil développé vous suggère un canevas informatisé et facile d'usage (« *user friendly* ») pour recueillir des données liées à l'intervention et identifiées comme importantes dans la littérature et par divers acteurs dans le domaine du développement de carrière (personnes intervenantes et gestionnaires lors de groupes de discussion, chercheuses et chercheurs en orientation professionnelle).

Quelles sont les conditions de votre implication?

Dans le cadre de la recherche, vous serez invité à remplir cet outil informatisé qui est considéré comme complémentaire à la tenue de dossier des professionnelles et professionnels dans le domaine du développement de carrière. Toutefois, cette nouvelle méthode et l'ajout du suivi systématique de certains indicateurs (non exigés par la tenue de dossier habituelle) peuvent prendre environ 10 à 15 minutes de votre temps après chaque rencontre afin de remplir l'outil informatisé en ligne. Le temps supplémentaire alloué représente en moyenne 90 minutes pour chaque client pour un maximum de 10 clients sur une période variant entre 5 et 8 semaines. Les personnes intervenantes participeront à une formation de 3 heures portant sur l'outil informatisé en ligne permettant de colliger les informations en lien avec les indicateurs communs à la fin de chaque rencontre. Vous serez aussi sollicité pour une rencontre de suivi en groupe d'une durée de 90 minutes, afin de partager votre expérience de l'utilisation de cet outil informatisé en ligne et de recueillir vos recommandations en vue de son éventuelle implantation.

Qu'est-ce que la chercheuse fera avec les données recueillies?

Les données recueillies par cette étude sont entièrement confidentielles et ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Pour préserver l'anonymat, un code numérique remplacera votre nom sur les questionnaires et dans l'outil informatisé. Les résultats de la recherche ne permettront pas de vous identifier. Les résultats seront diffusés dans un rapport de recherche remis à RHDCC, dans des articles scientifiques, lors de conférences et dans le cadre d'essais, de mémoires et de thèses. Les données recueillies seront conservées sous clé dans le bureau du professionnel de cette recherche et coordonnateur du CÉRТА, monsieur Sylvain Paquette. En plus de ce dernier, les seules personnes qui y auront accès sont les quelques étudiantes et étudiants qui feront un essai, un mémoire ou une thèse à partir de certaines données recueillies dans le cadre de ce projet, de même que des professeurs-chercheurs, collègues de Guylaine Michaud. Les données informatiques seront protégées par un mot de passe confidentiel et seront rangées dans un tiroir sous clé afin que personne d'autre n'y ait accès. Après ce projet, les données entièrement anonymisées serviront à poursuivre notre étude sur l'évaluation des services en développement de carrière et en employabilité. Les données recueillies pourront donc être analysées dans le cadre d'autres projets de recherche par la chercheuse principale de la recherche et d'autres chercheuses et chercheurs soumis aux mêmes règles de confidentialité (utilisation secondaire de données).

Est-il obligatoire de participer?

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non et de vous retirer en tout temps, sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit. La décision de participer ou non à cette étude n'affectera en rien votre emploi dans votre organisation.

Y a-t-il des risques, inconvénients ou bénéfices?

En participant à cette recherche, vous recevrez une formation sur l'utilisation d'un outil informatisé en ligne permettant de participer à l'évaluation des services en développement de carrière. Il est permis de croire que le fait de préciser, au moyen de l'outil informatisé en ligne, les indicateurs communs touchés au cours de chaque rencontre, vous permettra d'identifier les indicateurs ciblés comme importants à considérer tout au long de l'intervention. Il est possible que cela vous indique des pistes de formation continue dans le développement de vos compétences. Dans ce sens, la participation à cette recherche peut être perçue comme étant un type de formation continue sur l'évaluation des services offerts dans le domaine du développement de carrière. De plus, lorsque le rapport de recherche sera déposé, il est possible de penser que les résultats de l'évaluation vous permettront d'approfondir votre compréhension des retombées de vos interventions et plus globalement de l'évaluation des services dans le domaine du développement de carrière. De même, les rencontres de suivi de groupe seront une occasion de faire le point sur les retombées de l'intervention et de formuler des recommandations concernant l'utilisation de l'outil en ligne. Enfin, par votre participation, vous contribuerez à l'avancement des connaissances au sujet des interventions dans le domaine du développement de carrière.

Le seul inconvénient est que toutes les personnes intervenantes intéressées doivent prendre le temps de saisir les données relatives aux indicateurs communs, ce qui nécessite environ 15 minutes après chaque rencontre. Environ une demi-journée sera nécessaire pour suivre la formation relativement à l'outil informatisé pour l'entrée de données en ligne. Vous serez également appelé à offrir 90 minutes d'implication supplémentaires dans le cadre d'une rencontre de suivi de groupe où votre opinion sera sollicitée à la suite de cette expérimentation. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée, autre que les honoraires réguliers qui proviennent de l'organisme dans lequel vous intervenez.

Que faire si j'ai des questions concernant le projet?

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, n'hésitez pas à communiquer avec la chercheuse responsable de ce projet aux coordonnées indiquées ci-dessous :

Guylaine Michaud, Ph. D.,
 Professeure agrégée, conseillère d'orientation
 Chercheuse responsable du projet de recherche
 819 821-8000, poste 62459 Sans frais : 1 800 267-8337
 Courriel : Guylaine.Michaud@USherbrooke.ca

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DES PERSONNES INTERVENANTES
Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation dans les services à la
carrière et à l'employabilité

J'ai pris connaissance de la lettre d'information au sujet de la recherche intitulée : « Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation dans les services à la carrière et à l'employabilité ». J'ai compris les conditions, les bienfaits et les risques possibles de ma participation. J'ai également compris qu'il pourrait y avoir des analyses secondaires faites à partir des données recueillies.

Enfin, j'ai compris que je pouvais communiquer avec Mme Guylaine Michaud, professeure agrégée et conseillère d'orientation, chercheuse principale du projet de recherche, au 819 821-8000, poste 62459 ou au 1 800 267-8337 poste 62459 (numéro sans frais) ou encore à Guylaine.Michaud@USherbrooke.ca.

J'ai obtenu des réponses aux questions que je me posais au sujet de ce projet. J'accepte librement de participer à un ou l'autre des aspects suivants du projet de recherche.

J'accepte d'entrer les informations dans le logiciel après chaque rencontre avec une cliente ou un client ayant accepté de participer à la recherche.

J'accepte de participer aux 3 heures de formation sur l'utilisation du logiciel.

J'accepte d'être sollicité(e) pour participer à une rencontre de suivi de la recherche d'une durée d'environ 90 minutes.

Nom :

Signature :

Date :

S.V.P., signez les deux copies.
Conservez une copie et remettez l'autre à la chercheuse/au chercheur.

Ce projet a été revu et approuvé par le comité d'éthique de la recherche Éducation et sciences sociales de l'Université de Sherbrooke. Cette démarche vise à assurer la protection des personnes participantes. Si vous avez des questions sur les aspects éthiques de ce projet (consentement à participer, confidentialité, etc.), n'hésitez pas à communiquer avec M. Serge Striganuk, président de ce comité, par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 819 821-8000 poste 62644, ou au 1 800 267-8337 poste 62644 (numéro sans frais) ou encore par courriel à : ethique.ess@usherbrooke.ca.

ANNEXE F

INDICATEURS LIES A LA PERSONNE INTERVENANTE

Prénom Nom _____

Courriel _____

Organisme _____

Âge 15-25 26-30 31-40 41-50
 51-60 61-70 71 ou plus

Code postal _____

Genre Masculin
 Féminin

Nombre d'années d'expérience dans l'organisation

Nombre d'années d'expérience dans le domaine de l'employabilité __

- 0-4
- 5-9
- 10-14
- 15-19
- 20 ou plus

Formation formelle (diplômes, niveau, spécialisation)

- Diplôme d'études collégiales (préciser spécialisation) _____
- Diplôme universitaire (préciser spécialisation) _____
- Autre (préciser spécialisation) _____

Pourcentage du temps de travail consacré à offrir des services en employabilité ou développement de carrière directement à la clientèle :

- 75-100 %
- 50-75 %
- 25-50 %
- moins de 25 %

Charge de travail

Moyenne de personnes clientes par jour ___/par semaine __

Nombre d'activités __

Membre d'un ordre professionnel

- Oui (préciser) _____
- Non

ANNEXE G

DEROULEMENT DE LA RECHERCHE SUR LE TERRAIN

Avant la démarche

1. Entrée des données sociodémographiques de la **personne intervenante**.

Dès qu'elle a son nom d'utilisateur et son mot de passe temporaire, la personne intervenante remplit les données sociodémographiques qui la concernent. Cette opération ne sera faite qu'une seule fois.

Adresse de la base de données : <https://secure.armsonline.ca/armscm/login.asp>

Bureau : _____ Code d'utilisateur : _____ Mot de passe : _____

Entrer les données dans « Comptes usagers » (à gauche) « modifier » (à droite).

Changer le mot de passe : « Changer le mot de passe » (à gauche).

Début de la démarche

2. Proposer à la personne cliente de participer.

Ce peut être une personne qui est déjà en processus avec la personne intervenante. Dans ce cas, l'évaluation concerne les besoins tels que « présents » (MAINTENANT) et non pas tels qu'ils étaient à la rencontre initiale.

3. Signature du consentement libre et éclairé.

Deux copies sont signées. La personne cliente en conserve une.

La copie de la personne intervenante est numérisée et envoyée par courriel à sylvain.paquette@usherbrooke.ca

4. À la fin de la première rencontre, la **personne cliente** remplit :

a. le questionnaire portant sur ses informations démographiques

Il est important de préciser qu'elle n'est pas obligée de répondre aux questions qui la rendraient inconfortable.

La personne intervenante peut laisser la personne cliente remplir le questionnaire sur papier et entrer ensuite les réponses dans la base de données OU elle peut entrer les données avec elle dans la base de données.

Un code est attribué à la personne cliente (entrer « 999 »).

b. les questionnaires basés sur le web (Limesurvey)

Les questionnaires à remplir dans le cadre de cette recherche sont protégés et ne sont accessibles que sur invitation. Pour y accéder, un lien sera envoyé par courriel à chaque personne conseillère. Ce courriel doit être précieusement conservé et il ne faut pas le diffuser ou le « prêter » à qui que ce soit. En cas de perte du courriel, contacter les responsables de la recherche pour en obtenir un nouveau (sylvain.paquette@usherbrooke.ca).

La personne intervenante donne accès aux questionnaires à la personne cliente, qui peut les remplir en suivant les instructions à l'écran.

5. **À la fin de la première rencontre, la *personne intervenante* entre les données relatives à l'évaluation de besoins dans la base de données.**

Pendant la démarche

6. **Pendant la démarche, la *personne intervenante* entre certaines informations à la fin de chaque rencontre.**

Il est important d'enregistrer les indicateurs du changement du client qui apparaissent évidents et qu'il semble valable de noter après chaque rencontre. Ces indicateurs peuvent être des commentaires de la personne cliente par rapport aux changements qu'elle réalise ou les propres impressions de la personne intervenante. Ces changements peuvent être des améliorations ou un recul.

Fin de la démarche

7. **À la fin de la démarche, la *personne cliente* remplit les questionnaires basés sur le web.**

Les questionnaires sont les mêmes qu'au début de la démarche. Il lui sera demandé de spécifier qu'il s'agit de sa deuxième passation.

8. **À la fin de la démarche, la *personne intervenante* entre les données relatives aux résultats de l'intervention dans la base de données.**

Elle est invitée à prendre note de ses impressions concernant la recherche.

Étapes de la recherche

Indicateurs communs : transformer la culture de l'évaluation dans les services à la carrière et à l'employabilité

Personne cliente

Début	Milieu	Fin
Signature du consentement à la recherche	Participer aux rencontres ou services offerts dans le cadre de la démarche	Remplir les questionnaires basés sur le web (2 ^e passation)

Compléter le questionnaire sur les informations démographiques		
Compléter les questionnaires basés sur le web (1re passation)		

Personne intervenante

Début	Milieu	Fin
Entrée de ses propres données sociodémographiques dans le système	Entrée de données relatives à l'évolution de certains indicateurs dans le système, après chaque rencontre	Entrée de données relatives aux résultats de l'intervention dans le système
Présentation de la recherche et faire signer consentement		
Entrée des données sociodémographiques de la personne cliente (si papier) dans le système		
Entrée de données relatives à l'évaluation des besoins dans le système		

Indicateurs communs :

transformer la culture de l'évaluation dans les services à la carrière et à l'employabilité

Étapes de la recherche pour la personne cliente

Début	Milieu	Fin
Lire et signer le consentement à la recherche	Participer aux rencontres ou services offerts dans le cadre de la démarche	Remplir les questionnaires basés sur le web (2e passation)
Compléter le questionnaire sur les informations démographiques		
Compléter les questionnaires basés sur le web (1re passation)		

ANNEXE H

PLAN D'ENTREE DE DONNEES

À compléter à la **première visite** dans la base de données :

Données sociodémographiques de la personne intervenante

À compléter à la **première rencontre** :

Données sociodémographiques de la personne cliente

À compléter à la **première et à la dernière rencontre** :

Dimensions de l'employabilité

Pré-employabilité

Choix de carrière

Recherche d'emploi

Recherche de formation (développement de compétences)

Maintien en emploi

Indicateurs additionnels sur les circonstances de vie

Ceux qui s'appliquent parmi les 21 items

À compléter à **chaque** rencontre (incluant la première et la dernière) :

Indicateurs transversaux (attributs personnels)

Autogestion

Estime de soi

Bien-être

Sentiment d'efficacité personnelle

Conscience de soi

Alliance de travail et engagement de la personne cliente

À compléter à la **dernière** rencontre **uniquement** :

Références à d'autres ressources

Résultats spécifiques au marché du travail

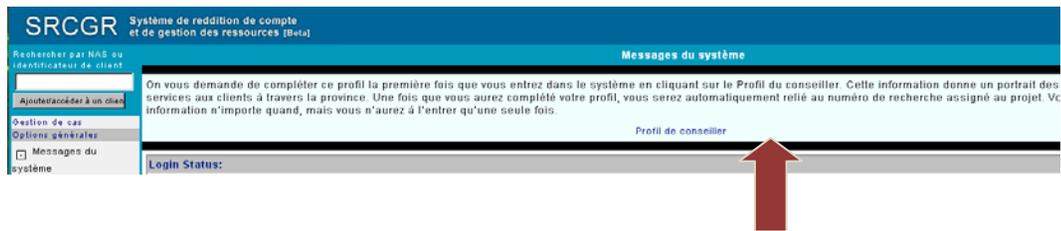
Statut de la démarche personne cliente (complétée ou non; raison)

Plan détaillé d'entrée de données

À compléter à la **première visite** dans la base de données :

DONNEES SOCIODEMOGRAPHIQUES DE LA PERSONNE INTERVENANTE

Pour y accéder, cliquer le lien « Profil du conseiller » en haut et au centre de l'écran.



À compléter à la **première** rencontre :

DONNEES SOCIODEMOGRAPHIQUES DE LA PERSONNE CLIENTE

1. Pour créer une nouvelle personne cliente dans le système, saisir le code « 999 » en haut à gauche de l'écran.



Après quelques secondes, un code unique est généré et la fiche d'information apparaît. Saisir le nom et le prénom. Cliquer le bouton Sauvegarder.

2. Cliquer sur le bouton bleu « **Ajouter à votre liste de clients** » pour que cette personne cliente soit associée à vous dans la base de données.



3. (A) Afficher le **Sommaire des activités** et (B) cliquer sur le bouton « **Évaluation initiale** », qui correspond aux données de l'entrevue d'évaluation.



4. (A) Inscrire la date de l'entrevue d'évaluation et sa durée.
 (B) Cliquer le bouton **Sauvegarder**.
 (C) Ainsi le bouton « **Information démographique du client (qc)** » est accessible. Les informations peuvent être entrées.

The screenshot shows the SRCGR web application interface. The main title is "SRCGR Système de reddition de compte et de gestion des ressources [Beta]". The page is titled "Modifier une intervention/activité". The form contains the following fields and sections:

- Client Information:** NAS: 999023648, Bureau: 9999022 CCDF Demo (Quebe), Identificateur du client: 3182922, Nom: test, test, Statut du client: Actif.
- Intervention:** CCDF: Évaluation initiale, Programme*: Recherche FCDC, Date*: 1/13 (m/j/a), Temps passé avec le client (en minutes): [empty].
- Informations supplémentaires:** Information démographique du client (qc), Identification des besoins d'employabilité (qc), Caractéristiques personnelles/Alliance de travail et engagement du client (qc).
- Buttons:** Sauvegarder, Annuler, Retour.

À compléter à la **première** et à la **dernière** rencontre :

DIMENSIONS DE L'EMPLOYABILITE

INDICATEURS ADDITIONNELS SUR LES CIRCONSTANCES DE VIE

Toujours dans « **Sommaire des activités** », cliquer le bouton « **Identification des besoins d'employabilité** ».

This close-up shows the "Informations supplémentaires" section of the form. The "Identification des besoins d'employabilité (qc)" tab is highlighted with a red arrow. Other tabs include "Information démographique du client (qc)" and "Caractéristiques personnelles/Alliance de travail et engagement du client (qc)".

Les dimensions de l'employabilité sont détaillées aux pages 1 à 6 (de 9)

Quant aux **indicateurs additionnels sur les circonstances de vie**, évaluer ceux qui s'appliquent parmi les 21 items qui apparaissent à la suite des dimensions de l'employabilité, soit à la page 7 (de 9)

À compléter à **chaque** rencontre (incluant la première et la dernière) :

INDICATEURS TRANSVERSAUX (ATTRIBUTS PERSONNELS)

ALLIANCE DE TRAVAIL ET ENGAGEMENT DE LA PERSONNE

CLIENTE

Pour la rencontre d'évaluation, le bouton des indicateurs transversaux est accessible à droite de l'écran (« **Caractéristiques personnelles/Alliance de travail et engagement du client** »)

Pour les rencontres suivantes, à partir du **Sommaire des activités**,
(A) cliquer le bouton « **Nouvelle intervention** » (inscrire la date et la durée; sauvegarder) et
(B) cliquer le bouton « **Enregistrer les indicateurs de progrès** » (inscrire la date et la situation d'emploi ou de formation; sauvegarder).
(C) Le bouton « **Caractéristiques personnelles/Alliance de travail et engagement du client** » est maintenant accessible.

À compléter à la **dernière** rencontre uniquement :

REFERENCES A D'AUTRES RESSOURCES

RESULTATS SPECIFIQUES AU MARCHE DU TRAVAIL

STATUT DE LA DEMARCHE PERSONNE CLIENTE (COMPLETEE OU NON; RAISON)

À partir du **Sommaire des activités**,
(A) cliquer le bouton « **Nouvelle intervention** » (inscrire la date et la durée; sauvegarder) et
(B) cliquer le bouton « **Enregistrer les indicateurs de résultats** » (inscrire la date, le statut de la personne cliente, la raison si la démarche est incomplète et la situation d'emploi ou de formation; sauvegarder).

SRCGR Système de reddition de compte et de gestion des ressources (beta)

Recherche par NAS ou identificateur de client

Sommaire des activités

NAS: 999023648 Bureau: 9999022 CCDF Demo (Quebec) [Fermer]
 Identificateur du client: 3182922 Statut du client: Actif
 Nom: test, test
 Téléphone: [Ajouter à votre liste de site]

Plan d'action | Nouvelle intention | Enregistrer les indicateurs de progrès | Enregistrer les indicateurs de résultats

Sommaire des activités:

Type	Date du début	Date de fin	Résultat	Ajouté par	Options
Counselling d'emploi individuel	1/15/2013	1/15/2013	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Indicateurs de progrès	1/8/2013	1/8/2013	Sans emploi et ne fréquente pas un programme de formation/d'éducation	9999022	Afficher Supprimer Info
Counselling d'emploi individuel	1/8/2013	1/8/2013	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Indicateurs de progrès	12/18/2012	12/18/2012	Sans emploi et ne fréquente pas un programme de formation/d'éducation	9999022	Afficher Supprimer Info
Counselling d'emploi individuel	12/18/2012	12/18/2012	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Indicateurs de progrès	12/11/2012	12/11/2012	Sans emploi et ne fréquente pas un programme de formation/d'éducation	9999022	Afficher Supprimer Info
Counselling d'emploi individuel	12/11/2012	12/11/2012	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Évaluation initiale	12/4/2012	12/4/2012		9999022	Afficher Info

Plan d'action | Nouvelle intention | Enregistrer les indicateurs de progrès | Enregistrer les indicateurs de résultats

[Version imprimable]

Toujours dans les indicateurs de résultats, (C) réévaluer l'état des **besoins d'employabilité** (bouton « **Identification des besoins d'employabilité** ») et remplir pour la dernière fois les indicateurs transversaux (bouton « **Caractéristiques personnelles/Alliance de travail et engagement du client** »); (D) entrer les informations relatives au marché du travail ou à la formation (bouton « **Marché du travail** »); (E) indiquer si des références à d'autres ressources ont été faites en cours de processus (bouton « **Références à d'autres ressources** »).

SRCGR Système de reddition de compte et de gestion des ressources (beta)

Recherche par NAS ou identificateur de client

Modifier une intervention/activité

NAS: 999023648 Bureau: 9999022 CCDF Demo (Quebec) [Fermer]
 Identificateur du client: 3182922 Statut du client: Inactif
 Nom: test, test
 Téléphone: [Ajouter à votre liste de site]

Indicateurs de résultats

Date: 1/15/2013 (m/j/a)

Statut du client: Complété: Services completed before or at end of 6 week research pt

Raison (incomplet): Sélectionner...

Situation d'emploi/de formation: Mis sur la liste d'attente pour un programme de formation/d'éducation

Informations supplémentaires:

Identification des besoins d'employabilité | Caractéristiques personnelles/Alliance de travail et engagement du client | Marché du travail | Références à d'autres ressources

Remarques:

[Sauvegarder] [Annuler] [Retour]

[Version imprimable]

Ajouté par: 9999022

Enfin, une fois le processus complété, le **sommaire des activités** pourra ressembler à ceci :

SROGR Système de reddition de compte et de gestion des ressources (SRL)

Recherche par NAS ou Identificateur de client

Sommaire des activités

Appeler/accéder à un client

Gestion de cas

Options relatives au client

Information sur client

Sommaire des activités

Sommaire du document

Options générales

« Développer »

Administrateur du système

Comptes usagers

Information du bureau

NAS: 999023648 Bureau: 9999022 CCDF Demo (Quebec) [Fermer]

Identificateur du client: 3182922 Statut du client: Inactif

Nom: test, test

Téléphone: [Ajouter à votre liste de rôle](#)

Évaluation initiale

Sommaire des activités:

Type	Date de début	Date de fin	Résultat	Ajouté par	Options
Indicateurs de résultats	1/15/2013	1/15/2013	Mis sur la liste d'attente pour un programme de formation/d'éducation	9999022	Afficher Supprimer Info
Counselling d'emploi individuel	1/15/2013	1/15/2013	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Indicateurs de progrès	1/8/2013	1/8/2013	Sans emploi et ne fréquente pas un programme de formation/d'éducation	9999022	Afficher Supprimer Info
Counselling d'emploi individuel	1/8/2013	1/8/2013	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Indicateurs de progrès	12/18/2012	12/18/2012	Sans emploi et ne fréquente pas un programme de formation/d'éducation	9999022	Afficher Supprimer Info
Counselling d'emploi individuel	12/18/2012	12/18/2012	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Indicateurs de progrès	12/11/2012	12/11/2012	Sans emploi et ne fréquente pas un programme de formation/d'éducation	9999022	Afficher Supprimer Info
Counselling d'emploi individuel	12/11/2012	12/11/2012	Complété	9999022	Afficher Supprimer Info
Évaluation initiale	12/4/2012	12/4/2012		9999022	Afficher Info

Évaluation initiale

[Version imprimable]

De bas en haut :

L'évaluation initiale (en bleu);

Chaque nouvelle intervention comprend **deux** entrées (en noir) : la nature de l'intervention (ici, « Counselling d'emploi individuel ») et les indicateurs de progrès.

L'intervention finale comprend **deux** entrées : la nature de l'intervention (ici, « Counselling d'emploi individuel ») (en noir) et les indicateurs de résultats (en bleu).

ANNEXE I

INFORMATIONS DEMOGRAPHIQUES DE LA PERSONNE

PARTICIPANTE

Veillez fournir l'information requise ci-dessous. Cette information permettra d'évaluer l'efficacité des services offerts. Si certaines questions vous rendent inconfortable, vous pouvez ne pas y répondre. Tentez tout de même de répondre au plus grand nombre de questions possible. Vos réponses seront uniquement partagées avec les membres de l'équipe de ce projet de recherche.

Données démographiques

Nom	
Genre	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme
Année de naissance	
Origine ethnique ou culturelle (cocher tous les éléments qui s'appliquent)	<input type="checkbox"/> Autochtone <input type="checkbox"/> Minorité visible <input type="checkbox"/> Personne de récente immigration (moins de 5 ans) <input type="checkbox"/> Personne immigrante (plus de 5 ans) <input type="checkbox"/> Minorité linguistique
Ville de résidence actuelle	
Province de résidence actuelle	

Informations relatives à vos études

Veillez indiquer le plus haut niveau de formation que vous avez complété	Secteur	Année d'obtention
Primaire		
Secondaire non complété		
Diplôme d'études secondaires		
Diplôme d'études collégiales		
Diplôme universitaire		
Certificat universitaire (indiquer la spécialisation)		
Baccalauréat (indiquer le secteur)		
Maîtrise (indiquer le secteur)		
Autre (préciser)		

Informations relatives à l'historique d'emploi

Veillez donner une idée générale du secteur dans lequel vous avez travaillé au cours des cinq dernières années (par ex. : commerce de détail, construction, foresterie, etc.)?	
Combien d'emplois différents avez-vous occupés durant les cinq dernières années?	
Si vous avez été sans emploi au cours des cinq dernières années, estimez le nombre de mois que vous avez été sans emploi durant cette période.	
Indiquez le type de travail que vous souhaitez exercer.	
Êtes-vous membre à vie d'un Club de recherche d'emploi?	

Parmi les items suivants, sélectionnez celui qui correspond le mieux à votre situation d'emploi actuelle (un seul choix)

Statut d'emploi
<p>Situation d'emploi actuelle</p> <p><input type="checkbox"/> sans emploi <input type="checkbox"/> emploi à temps partiel <input type="checkbox"/> emploi à temps plein</p>
<p>Quel énoncé s'applique le mieux à votre situation?</p> <p><input type="checkbox"/> J'aimerais travailler et je suis en recherche active d'emploi</p> <p><input type="checkbox"/> Je veux suivre un programme de formation pour développer mes compétences</p> <p><input type="checkbox"/> Je suis sans emploi mais je n'en cherche pas parce que je suis :</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Aux études</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> À la retraite</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Parent au foyer</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Autre (préciser) _____</p> <p><input type="checkbox"/> Je suis mis(e) à pied de façon temporaire mais je m'attends à être rappelé(e)</p> <p><input type="checkbox"/> Je suis sous-employé(e) (je veux travailler davantage d'heures dans le même type d'emploi)</p> <p><input type="checkbox"/> Je suis sous-employé(e) (j'ai les qualifications pour faire un travail qui exige davantage de compétences et qui rémunère mieux)</p>
<p>Quel énoncé s'applique le mieux à votre situation?</p> <p><input type="checkbox"/> Je n'ai jamais eu d'emploi</p> <p><input type="checkbox"/> J'ai déjà occupé des emplois temporaires ou à contrat (semaines ou mois)</p> <p><input type="checkbox"/> J'ai généralement occupé des emplois stables jusqu'à maintenant</p>

		Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Si vous êtes présentement en emploi, considérez-vous que votre emploi est :						
	compatible avec les compétences et qualifications que vous avez					
	compatible avec les préférences que vous avez en matière d'emploi					
Si vous êtes présentement en emploi, considérez-vous que votre salaire est :						
	compatible avec les qualifications et compétences que vous avez					
	compatible avec le coût de la vie relatif à vos besoins					

Autres éléments

Êtes-vous citoyen(ne) permanent(e) du Canada? (autrement dit, vous pouvez travailler légalement au Canada) <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Maîtrisez-vous la langue parlée (française ou anglaise)?	Français <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui Anglais <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Maîtrisez-vous la langue écrite (française ou anglaise)?	Français <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui Anglais <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Actuellement, avez-vous un problème de santé qui a un impact sur votre employabilité?	Physique <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui Psychologique <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui Autre (préciser) _____
Quel est votre statut civil?	<input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Conjoint(e) de fait <input type="checkbox"/> Marié(e) <input type="checkbox"/> Divorcé(e)
Combien d'enfants avez-vous?	Nombre d'enfants ____ âge de chacun ____ _ _ _ _
Êtes-vous chef ou cheffe de famille	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui, avec accès à un service de garde

monoparentale?	fiable et adéquat <input type="checkbox"/> Oui, sans accès à un service de garde fiable et adéquat
Considérez-vous avoir facilement accès à des sources fiables de soutien (familial, social ou financier)?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Est-ce que vous considérez que vous êtes une personne avec un handicap?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui (préciser lequel ou lesquels) _____

ANNEXE J

QUESTIONNAIRES DE VALIDATION BASES SUR LE WEB

Questionnaire SERS – forme courte

(Auteurs : Lecomte, Corbière et Laisné, 2006)

Voici certains énoncés que les gens utilisent parfois pour se décrire. Ils permettent de mesurer ce que vous ressentez à propos de vous-même. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Veuillez répondre à chacune des phrases en utilisant l'échelle ci-dessous.

	Jamais		Parfois					Toujours	
	1	2	3	4	5	6	7		
1. J'ai l'impression que les autres font les choses beaucoup mieux que moi.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
2. J'ai confiance en ma capacité d'interagir avec les gens.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
3. Je pense que j'ai tendance à ne pas réussir les choses que je fais.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
4. Je pense que les gens aiment vraiment parler avec moi.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
5. Je pense que je suis une personne	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
6. Quand je suis avec d'autres personnes, je sens qu'elles sont	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
7. Je pense faire bonne impression sur les	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
8. Je suis confiant(e) de pouvoir initier de nouvelles relations si je veux.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
9. J'ai honte de moi-même.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
10. Je me sens inférieur(e) aux autres.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
11. Je pense que mes ami(e)s me trouvent intéressant(e).	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
12. Je crois avoir un bon sens de l'humour.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
13. Je suis en colère contre moi-même.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
14. Mes ami(e)s me valorisent beaucoup.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		
15. J'ai peur d'avoir l'air stupide face aux autres.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○		

16. Je voudrais disparaître quand je suis entouré(e) de monde.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
17. Je pense que si je pouvais ressembler davantage aux autres, je me sentirais	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
18. Je pense que je me fais marcher sur les	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
19. Je pense que les gens ont du plaisir lorsqu'ils sont avec moi.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○
20. J'aimerais être quelqu'un d'autre.	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○

Échelle d'évaluation du sentiment d'efficacité personnelle

(Auteurs : SHERER et coll. Traduction et adaptation : O. CHAMBON)

Ce questionnaire consiste en une série d'affirmations que vous devez lire; puis, vous devez décider à quel point ces affirmations correspondent à l'image que vous vous faites de vous-même. Vous allez probablement être d'accord avec certaines affirmations et pas d'accord avec certaines autres affirmations. S'il vous plaît, veuillez indiquer vos propres sentiments à propos de chaque affirmation ci-dessous en entourant le degré d'accord qui décrit le mieux vos sentiments. S'il vous plaît, soyez attentif à vous décrire vous-même tel que vous êtes réellement et non pas tel que vous aimeriez être.	Absolument pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
1 - Quand je fais des projets, je suis certain de pouvoir les mettre à exécution.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Un de mes problèmes est que je ne peux pas me mettre au travail lorsqu'il faudrait.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Si je n'arrive pas à faire quelque chose du premier coup, je continue d'essayer jusqu'à ce que j'y arrive.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Il m'est difficile de me faire de nouveaux amis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 - Quand j'établis des objectifs qui sont importants pour moi, il est rare que je les atteigne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 - J'abandonne les choses avant de les avoir terminées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 - Si j'aperçois quelqu'un que j'aimerais rencontrer, je vais vers cette personne plutôt que d'attendre qu'elle vienne vers moi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 - J'évite de faire face aux difficultés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 - Si quelque chose a l'air trop compliqué, je ne prends même pas la peine d'essayer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 - Si je rencontre quelqu'un d'intéressant, mais avec qui il est très difficile de lier amitié, je vais vite arrêter tout effort de lier amitié avec cette personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 - Quand j'ai quelque chose de désagréable à faire, je m'y colle jusqu'à ce que je l'aie complètement terminé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 - Quand je décide de faire quelque chose, je m'y consacre immédiatement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 - Quand j'essaie d'apprendre quelque chose de nouveau, j'abandonne très vite si je n'y arrive pas tout de suite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 - Quand j'essaie de devenir ami avec quelqu'un, mais qu'au départ cette personne ne semble pas intéressée par moi, j'abandonne très facilement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 - Quand des problèmes inattendus surviennent, j'arrive bien à y faire face.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 - Je n'arrive pas à me comporter comme je le voudrais lors de réunions sociales (fêtes, repas, apéritifs, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 - J'ai confiance en moi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 - Mes amis actuels, je les ai parce que c'est moi qui au départ ai fait l'effort de lier amitié.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 - J'abandonne facilement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 - Il me semble que je suis capable de faire face à la plupart des problèmes qui surviennent dans ma vie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 - Mes amis actuels, je les ai parce que j'ai des capacités à lier des amitiés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Questionnaire sur les stratégies d'adaptation (Ways of coping checklist)

(Auteurs : Lazarus et Folkman, 1984; traduction française : Paulhan *et al.*, 1994; Cousson *et al.*, 1996)

1. Décrivez une situation stressante en emploi que vous avez connue durant les derniers mois (situation qui vous a particulièrement contrarié(e)) : _____

2. Par rapport à cette situation que vous venez de décrire, vous diriez qu'elle était de...
 - Niveau de stress faible
 - Niveau de stress moyen
 - Niveau de stress élevé
3. Indiquez pour chacune des réactions suivantes, si oui ou non vous l'avez utilisée pour faire face au problème que vous venez de décrire.

Cocher la case qui correspond à votre réponse dans les colonnes de droite	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
1 - J'ai établi un plan d'action et je l'ai suivi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - J'ai souhaité que la situation disparaisse ou finisse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - J'ai parlé à quelqu'un de ce que je ressentais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Je me suis battu(e) pour ce que je voulais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 - J'ai souhaité pouvoir changer ce qui est arrivé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 - J'ai sollicité l'aide d'un professionnel et j'ai fait ce que l'on m'a conseillé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 - J'ai changé positivement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 - Je me suis senti mal de ne pouvoir éviter le problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 - J'ai demandé des conseils à une personne digne de respect et je les ai suivis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 - J'ai pris les choses une par une.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- J'ai espéré qu'un miracle se produirait.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 - J'ai discuté avec quelqu'un pour en savoir plus au sujet de la situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 - Je me suis concentré sur un aspect positif qui pourrait apparaître après.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 - Je me suis culpabilisé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15 - J'ai contenu (gardé pour moi) mes émotions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 - Je suis sorti plus fort de la situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 - J'ai pensé à des choses irréelles ou fantastiques pour me sentir mieux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 - J'ai parlé avec quelqu'un qui pouvait agir concrètement au sujet du problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 - J'ai changé des choses pour que tout puisse bien finir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 - J'ai essayé de tout oublier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 - J'ai essayé de ne pas m'isoler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 - J'ai essayé de ne pas agir de manière précipitée ou de suivre la première idée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 - J'ai souhaité pouvoir changer d'attitude.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 - J'ai accepté la sympathie et la compréhension de quelqu'un.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 - J'ai trouvé une ou deux solutions au problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 - Je me suis critiqué(e) ou sermonné(e).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 - Je savais ce qu'il fallait faire, aussi j'ai redoublé d'efforts et j'ai fait tout mon possible pour y arriver.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANNEXE K

INDICATEURS EXCLUS DU PROTOTYPE

Étant donné l'importance de l'identification des indicateurs communs dans le cadre de ce projet, les exclusions sont décrites non seulement pour mieux comprendre les résultats de cette étude mais aussi pour les prochaines recherches qui porteront sur les indicateurs communs.

Intrants. Le tableau 36 résume les indicateurs qui n'ont pas été retenus dans la catégorie des intrants. Notamment, on retrouvait à l'origine des données plus précises concernant le marché du travail local, selon différentes populations. Le cadre politique des services n'a pas été retenu dans le prototype (partenaires impliqués dans les ententes de services, nature des services volontaire ou involontaire), ni les perspectives professionnelles selon Emploi-Québec, de même que les données relatives à la gestion de l'information sur le marché du travail dans l'organisme. L'inventaire des services offerts incluait certaines modalités (individuelle et/ou groupale, en présentiel, en ligne) et caractéristiques supplémentaires (durées moyennes prévues); l'inventaire a été rendu sous une forme différente dans la version utilisée. Certaines informations redondantes relatives à la personne participante ont été exclues, alors que d'autres concernent la concordance de l'emploi et de la rémunération pour les personnes actives sur le marché du travail. Il importe d'ajouter que tous les indicateurs relatifs aux données sociodémographiques de la personne intervenante ont été inclus tel qu'initialement proposé.

Tableau 36 Indicateurs non-retenus : intrants

Sous-catégories <i>Indicateurs</i> Variables spécifiques	Nombre d'items (/modalités)	Type de variable	Temps de mesure
Profil de la région desservie			t₀
<i>Situation locale et régionale de l'emploi</i>			
Taux d'emploi régional	1	CONT	
Taux de chômage des femmes	1	CONT	
Taux de chômage des 45 ans et plus	1	CONT	
Nombre d'établissements privés de formation collégiale accessibles			
Nombre d'établissements de formation professionnelle privée accessibles			
Perspectives professionnelles régionales et locales d'Emploi-Québec	1 (/3)	CAT (nom)	
Disponibilité de programmes d'études et de formation continue	1 (/4)	CAT (nom)	
Services et programmes offerts par l'organisme			t₀
<i>Cadre politique des services</i>			
Ententes de service	3	CAT (nom)	
Nature des services	1 (/2)	CAT (nom)	
<i>Disponibilité des services</i>	1 (/2)	CAT (nom)	
<i>Accessibilité et ressources à de l'information</i>	2	CAT (nom)	
<i>Inventaire des services offerts dans l'organisme</i>			
Titre de programme	1 (/6)	CAT (nom)	
Type d'intervention	1 (/5)	CAT (nom)	
Durées moyennes prévues des services	6	CONT	
Information démographique de la personne participante			t_i
Code postal	1	QUAL	
Nombre d'années sans emploi	1	CAT	
Concordance de l'emploi	2 †	CAT (ord)	
Concordance de la rémunération	2 †	CAT (ord)	

Note. Les nombres d'items suivis de l'obèle (†) sont mesurés sur une échelle Likert à 5 points (de pas du tout à énormément); ceux suivis d'un astérisque () sur une échelle Likert à 6 points (identique à la précédente mais incluant je ne sais pas). CAT (nom) = variable catégorielle nominale; CAT (ord) = variable catégorielle ordinale; CONT = variable continue. Temps de mesure : t₀ = Avant; t_i = Évaluation initiale; t₁, t₂, t₃... = Pendant l'intervention; t_f = Évaluation finale.*

Processus. Quant à la catégorie des processus (tableau 37), les dimensions de l'employabilité, qui comportaient chacune bon nombre d'items, n'ont pas été changées de manière significative. En fait, la fréquence à laquelle la personne intervenante réaliserait l'entrée de données n'a pu être explicitement indiquée dans le prototype. Les indicateurs liés aux résultats de l'entrevue d'évaluation qui auraient servi à préciser l'objectif de la

démarche, le milieu dans lequel celle-ci serait réalisée (par ex. : interne, référence, communauté ou plateau de travail) et selon quelles modalités (individuel, groupe, présentiel, à distance) ont également été enlevés. La sous-catégorie des indicateurs à remplir en cours de démarche a été abandonnée, notamment pour les raisons de congruence entre les différentes versions du prototype, mais également en raison de leur caractère jugé potentiellement intrusif. Ainsi, les personnes intervenantes n'ont pas été invitées à indiquer si les personnes participantes à l'étude détenaient un casier judiciaire, ni à se positionner quant aux conditions de logement, de pauvreté ou de précarité. Les références à l'historique personnel (par opposition à l'historique professionnel) ont été supprimées pour la plupart : conditions de logement passées, inscription sociale de la famille d'origine, troubles de santé mentale, suivis auprès d'autres professionnels, troubles d'apprentissage.

Tableau 37 Indicateurs non-retenus : processus

Sous-catégories <i>Indicateurs</i> Variables spécifiques	Nombre d'items (/modalités)	Type de variable	Temps de mesure
Évaluation des besoins de la personne participante			t_i, t_f
Fréquence de l'entrée de données pour la personne cliente	1 (/5)	CAT (nom)	
<i>Identification des besoins d'employabilité</i>			
Préemployabilité	1 †	CAT (ord)	
Résultats de l'entrevue d'évaluation			t_i
Objectif de la démarche	1	QUAL	
Milieu	1 (/3)	CAT (nom)	
Modalités	1 (/5)	CAT (nom)	
Indicateurs à remplir en cours de démarche			$t_i, t_1, t_2, t_3...$
Présence d'un casier judiciaire	1 (/2)	CAT (nom)	
Conditions de logement (présentes)	1 (/4)	CAT (nom)	
Conditions de logement (passées)	1 (/4)	CAT (nom)	
Personne issue d'une famille bénéficiant de l'aide sociale	1 (/2)	CAT (nom)	
Sous le seuil de pauvreté	1 (/2)	CAT (nom)	
En situation de précarité	1 (/3)	CAT (nom)	
Trouble de santé mentale (diagnostiqué par un professionnel habilité)	1 (/2)	CAT (nom)	
Trouble de santé mentale (diagnostiqué par une personne intervenante)	1 (/2)	CAT (nom)	
Fait l'objet d'un suivi psychologique, psychosocial ou psychiatrique	1 (/2)	CAT (nom)	
Trouble d'apprentissage	1 (/2)	CAT (nom)	

Résultats. Quant aux indicateurs de la catégorie résultats qui n'ont pas été retenus dans le prototype (tableau 38), on retrouve le nombre total de rencontres ou d'heures, d'activités reçues au cours de l'intervention, de même que la durée prévue pour les démarches qui n'auraient pas été complétées dans le cadre de l'expérimentation. Puisque les impressions sur le prototype seraient recueillies en recourant à une autre méthode, soit les groupes de discussion, il a été décidé de supprimer cet item. Toutefois, le temps nécessaire pour effectuer l'entrée de données a été écarté du prototype, bien que l'efficacité fit partie des retombées potentielles de l'outil en ligne.

Tableau 38 Indicateurs non-retenus : résultats

Sous-catégories	Nombre d'items (modalités)	Type de variable	Temps de mesure
<i>Indicateurs</i>			
Variables spécifiques			
Indicateurs de résultats			t_f
<i>Durée totale réelle de l'intervention</i>			
Nombre de rencontres ou d'activités reçues	1 (/2)	CONT	
Nombre total d'heures consacrées à la personne participante	1	CONT	
Durée prévue restante de l'intervention	1	CONT	
<i>Entrée de données</i>			
Impressions sur le questionnaire	3	QUAL	
Durée totale nécessaire à l'entrée de données	1	CONT	

Note. Les nombres d'items suivis de l'obèle (†) sont mesurés sur une échelle Likert à 5 points (de pas du tout à énormément); ceux suivis d'un astérisque () sur une échelle Likert à 6 points (identique à la précédente mais incluant je ne sais pas). CAT (nom) = variable catégorielle nominale; CAT (ord) = variable catégorielle ordinale; CONT = variable continue. Temps de mesure : t₀ = Avant; t_i = Évaluation initiale; t₁, t₂, t₃... = Pendant l'intervention; t_f = Évaluation finale.*

ANNEXE L

ÉQUIVALENCE DES SOUS-ECHANTILLONS SELON LES TEMPS DE PASSATION

Pour le questionnaire sur les stratégies d'adaptation, le nombre réduit de passations en T2 réduit la puissance du test apparié. Toutefois, des tests-t n'ont permis de détecter, au T1, de différence significative entre l'échantillon complet ($n = 94$) et l'échantillon apparié ($n = 57$), voir tableau 39. Le même constat s'applique au T2 (n échantillon complet = 61; n échantillon apparié = 57), voir tableau 40.

Tableau 39 Description des stratégies d'adaptation au T1

	<i>T1 (n = 94)</i>	<i>T1 (n = 57)</i>
	M (ET)	M (ET)
Adaptation centrée sur le problème	31,25 (5,03)	31,43 (4,99)
Adaptation centrée sur l'émotion	22,16 (5,46)	21,61 (5,41)
Recherche de soutien social	23,44 (4,79)	23,65 (5,01)

Note. $n = 95$ (problème), $n = 93$ (émotion), $n = 94$ (soutien).

Tableau 40 Description des stratégies d'adaptation au T2

	<i>T2 (n = 61)</i>	<i>T2 (n = 57)</i>
	M (ET)	M (ET)
Adaptation centrée sur le problème	31,67 (5,52)	31,81 (5,54)
Adaptation centrée sur l'émotion	21,35 (6,47)	21,05 (6,47)
Recherche de soutien social	23,02 (5,07)	22,86 (5,19)

Note. $n = 61$ (problème), $n = 60$ (émotion), $n = 61$ (soutien).

ANNEXE M

CANEVAS DE L'OUTIL EN LIGNE DESIRE

INTRANTS :

1. INDICATEURS LIÉS À L'EMPLOI-FORMATION

1.1 Situation locale et régionale de l'emploi

Taux d'emploi régional __, __ %

Perspectives professionnelles régionales et locales (Emploi-Québec)

- Favorables
- Acceptables
- Restreintes

1.2 Programmes d'études et de formation continue offerts aux niveaux local et régional

Disponibilité de programmes d'études et de formation continue (régionaux et locaux)

- Entreprises d'insertion socioprofessionnelle (plateau de travail)
- Études secondaires
- Études collégiales
- Études universitaires

1.3 Ressources accessibles au niveau local

Disponibilité de ressources communautaires locales

- Garderies ou Centres de la petite enfance (CPE)
- Transport en commun
- Autres (préciser) _____

2. INDICATEURS LIÉS AUX SERVICES ET PROGRAMMES OFFERTS PAR L'ORGANISME

Cadre politique des services

Ententes de service

- Emploi-Québec ou provincial
- RHDCC
- Autres

Nature des services

- Majoritairement involontaires
- Majoritairement volontaires

Disponibilité des services

- Continue
- Périodique

Accessibilité et ressources à de l'information

- Centre de documentation
 - Ressources humaines consacrées à cette tâche (mise à jour, veille informationnelle, accompagnement, etc.)
- Préciser le nombre d'heures hebdomadaires ____

Inventaire des services offerts dans l'organisme

Titre de programme	Type d'intervention	Durée	Activités de groupe ou Rencontres individuelles
<input type="checkbox"/> Orientation <input type="checkbox"/> Counseling d'emploi <input type="checkbox"/> Bilan de compétences <input type="checkbox"/> Club de recherche d'emploi <input type="checkbox"/> Counseling de préparation et de maintien en emploi (CPME) <input type="checkbox"/> Projet préparatoire en emploi (PPE)	<input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Groupale <input type="checkbox"/> Individuelle et groupale <input type="checkbox"/> En présentiel <input type="checkbox"/> En ligne	Individuelle : __ semaines Groupale : __ semaines Durée moyenne fixée pour la démarche en groupe par l'organisme __ h	Le nombre de périodes prévues __ Nombre de rencontres individuelles __ Durée moyenne des entrevues __ min

3. INDICATEURS LIÉS À LA PERSONNE CONSEILLÈRE

3.1 Âge

- 15-25
- 26-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70
- 71 ou plus

3.2 Code postal _____

3.3 Genre

- Masculin
- Féminin

3.4 Nombre d'années d'expérience dans l'organisation

3.5 Nombre d'années d'expérience dans le domaine de l'employabilité __

- 0-4
- 5-9
- 10-14
- 15-19
- 20 ou plus

3.6 Formation formelle (diplômes, niveau, spécialisation)

- Diplôme d'études collégiales (préciser spécialisation) _____
- Diplôme universitaire (préciser spécialisation) _____
- Autre (préciser spécialisation) _____
- Baccalauréat
- Maîtrise

3.7 Soutien professionnel

- Plage horaire régulière réservée
- Plage horaire aménagée au besoin
- Individuel
- En groupe

3.8 Pourcentage du temps de travail consacré à offrir des services en employabilité ou développement de carrière directement à la clientèle :

- 75-100 %
- 50-75 %
- 25-50 %
- moins de 25 %

3.9 Charge de travail

Moyenne de personnes clientes par jour ___ / par semaine ___

Nombre d'activités ___

3.10 Membre d'un ordre professionnel

- Oui (préciser) _____
- Non

4. INDICATEURS LIÉS À LA PERSONNE CLIENTE

Les clients vont compléter ce questionnaire un fois qu'ils auront accepté de participer à la recherche. Le conseiller va entrer les données dans le système quand il aura terminé l'entrevue. Ces données ne seront saisies qu'une seule fois. Chaque conseiller aura un manuel de recherche lors de la session d'orientation; ce manuel présentera les scénarios suggérés et les protocoles de recherche à suivre.

Indicateurs en début

Information démographique de la personne cliente

Veuillez fournir l'information requise ci-dessous. Cette information permettra d'évaluer l'efficacité des services offerts. Si certaines questions vous rendent inconfortable, vous pouvez ne pas y répondre. Tentez tout de même de répondre au plus grand nombre de questions possible. Vos réponses seront uniquement partagées avec les membres de l'équipe de ce projet de recherche.

4.1 Données démographiques

Nom	
Genre	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme
Année de naissance (AAAA)	
Origine ethnique ou culturelle (cocher tous les éléments qui s'appliquent)	<input type="checkbox"/> Autochtone <input type="checkbox"/> Minorité visible <input type="checkbox"/> Personne de récente immigration (moins de 5 ans) <input type="checkbox"/> Personne immigrante (plus de 5 ans) <input type="checkbox"/> Minorité linguistique
Ville de résidence actuelle	
Province de résidence actuelle	
Code postal	

4.2 Informations relatives à vos études

Veuillez indiquer le plus haut niveau de formation que vous avez complété	Secteur	Année d'obtention
Primaire		
Secondaire non complété		
Diplôme d'études secondaires		
Diplôme d'études collégiales		
Diplôme universitaire		
Certificat universitaire (indiquer la spécialisation)		
Baccalauréat (indiquer le secteur)		
Maîtrise (indiquer le secteur)		
Autre (préciser)		

4.3 Informations relatives à l'historique d'emploi

Veuillez donner une idée générale du secteur dans lequel vous avez travaillé au cours des cinq dernières années (par ex.: commerce de détail, construction, foresterie, etc.) ?	
Combien d'emplois différents avez-vous occupés durant les cinq dernières années ?	
Si vous avez été sans emploi au cours des cinq dernières années, estimez le nombre de mois que vous avez été sans emploi durant cette période.	
Indiquez le type de travail que vous souhaitez exercer.	
Êtes-vous membre à vie d'un Club de recherche d'emploi ?	

4.4 Parmi les items suivants, sélectionnez celui qui correspond le mieux à votre situation d'emploi actuelle (un seul choix)

Statut d'emploi	
4.4.1 Situation d'emploi actuelle <input type="checkbox"/> sans emploi <input type="checkbox"/> emploi à temps partiel <input type="checkbox"/> emploi à temps plein	
4.4.2 Depuis combien de temps êtes-vous sans emploi ?	<input type="checkbox"/> Moins d'un an <input type="checkbox"/> Un à deux ans <input type="checkbox"/> Plus de deux ans
4.4.3 Quel énoncé s'applique le mieux à votre situation ? <input type="checkbox"/> J'aimerais travailler et je suis en recherche active d'emploi	

<input type="checkbox"/> Je veux suivre un programme de formation pour développer mes compétences <input type="checkbox"/> Je suis sans emploi mais je n'en cherche pas parce que je suis : <input type="checkbox"/> Aux études <input type="checkbox"/> À la retraite <input type="checkbox"/> Parent au foyer <input type="checkbox"/> Autre (préciser) _____ <input type="checkbox"/> Je suis mis(e) à pied de façon temporaire mais je m'attends à être rappelé(e) <input type="checkbox"/> Je suis sous-employé(e) (je veux travailler davantage d'heures dans le même type d'emploi) <input type="checkbox"/> Je suis sous-employé(e) (j'ai les qualifications pour faire un travail qui exige davantage de compétences et qui rémunère mieux)
4.4.4 Quel énoncé s'applique le mieux à votre situation ? <input type="checkbox"/> Je n'ai jamais eu d'emploi <input type="checkbox"/> J'ai déjà occupé des emplois temporaires ou à contrat (semaines ou mois) <input type="checkbox"/> J'ai généralement occupé des emplois stables jusqu'à maintenant

	Pas du tout	Un peu	Moyenne ment	Beaucoup	Énormément
Si vous êtes présentement en emploi, considérez-vous que votre emploi est :					
compatible avec les compétences et qualifications que vous avez					
compatible avec les préférences que vous avez en matière d'emploi					
Si vous êtes présentement en emploi, considérez-vous que votre salaire est :					
compatible avec les qualifications et compétences que vous avez					
compatible avec le coût de la vie relatif à vos besoins					

4.5 Autres éléments pertinents

Êtes-vous citoyen(ne) permanent(e) du Canada ? (autrement dit, vous pouvez travailler légalement au Canada)				
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Maîtrisez-vous la langue parlée (française ou anglaise)?	Français	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	
	Anglais	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	
Maîtrisez-vous la langue écrite (française ou anglaise)?	Français	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	
	Anglais	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	
Actuellement, avez-vous un problème de	Physique	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	

santé qui a un impact sur votre employabilité?	Psychologique <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui Autre (préciser) _____
Quel est votre statut civil?	<input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Conjoint(e) de fait <input type="checkbox"/> Marié(e) <input type="checkbox"/> Divorcé(e)
Combien d'enfants avez-vous?	Nombre d'enfants ____ âge de chacun _____
Êtes-vous chef ou cheffe de famille monoparentale?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui, avec accès à un service de garde fiable et adéquat <input type="checkbox"/> Oui, sans accès à un service de garde fiable et adéquat
Considérez-vous avoir facilement accès à des sources fiables de soutien (familial, social ou financier)?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Est-ce que vous considérez que vous êtes une personne avec un handicap	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui (préciser lequel ou lesquels) _____

PROCESSUS :

5. DÉBUT DE L'INTERVENTION : IDENTIFICATION DES BESOINS

- Nouvelle personne cliente
- Personne cliente en cours de processus
 - Nombre de rencontres individuelles reçues _____
 - Nombre d'activités en groupe reçues _____
 - Durée prévue restante de l'intervention _____
 - Totalité des heures consacrées à cette personne cliente _____

Fréquence de l'entrée de données pour cette personne cliente :

- Après chaque rencontre individuelle
- Après chaque rencontre de groupe
- Après une semaine de groupe
- Bimensuelle - suivi de l'intervention
- Mensuelle- suivi de l'intervention

Les besoins des clients en employabilité sont classifiés en cinq grandes catégories : Pré-employabilité- capacité à travailler, Choix de carrière, Recherche d'emploi, Développement de compétences et Maintien en emploi. Vous trouverez sous chaque dimension de l'employabilité une liste d'indicateurs suggérant un besoin spécifique relatif à cette dimension. Cette liste n'est

pas exhaustive : veuillez utiliser la catégorie « autre » au besoin et décrire les indicateurs additionnels que vous utiliserez.

Lorsque vous notez les résultats de votre entrevue d'évaluation avec le client, inscrivez les indicateurs touchant les besoins les plus importants.

Veuillez noter que le système va enregistrer « pas du tout » par défaut pour tous les indicateurs. Cette cote sera changée automatiquement quand vous identifierez les besoins suite à l'entrevue d'évaluation

5.1 Pré-employabilité : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Identifier et clarifier ses objectifs en matière de formation, d'éducation ou d'emploi					
Identifier ses aptitudes et ressources personnelles qui favorisent l'atteinte d'objectifs en matière de formation, d'éducation ou d'emploi					
Résoudre les difficultés ou vulnérabilités spécifiques qui peuvent faire obstacle à l'atteinte de ses objectifs					
Identifier les sources d'information qui favorisent l'atteinte des objectifs en matière de formation, d'éducation ou d'emploi					
Développer des habitudes de conciliation travail-vie personnelle					
Développer les sources de soutien personnel nécessaires aux progrès vers l'objectif (ex.: famille, garderie, transport)					
Accéder aux ressources / aux soutiens communautaires en réponse à certains obstacles ou vulnérabilités et nécessaires aux progrès vers l'objectif					
Acquérir les habitudes de vie et les attitudes nécessaires aux progrès vers l'objectif					
Élaborer un plan d'action en lien avec l'objectif de carrière					
Autre					

5.2 Choix de carrière : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Identifier ses aptitudes, compétences, intérêts, valeurs et compétences transférables					
Lier ses aptitudes, compétences, intérêts, valeurs et compétences transférables à des choix de carrière					
Rechercher des opportunités d'emploi en s'appuyant sur diverses ressources (affichage d'emploi, IMT, Internet, réseaux de contacts, rencontres d'employeurs et d'employés)					
Identifier un objectif de carrière (emploi/formation)					
Effectuer des recherches spécifiques à l'objectif de carrière (temps requis en formation/études; perspectives d'emploi; types de travail; lieux de travail; opportunités locales)					
Identifier les ressources personnelles qui favorisent l'atteinte de l'objectif de carrière (ex.: mobilité, opportunités locales, finances, motivation)					
Identifier les obstacles internes ou externes potentiellement nuisibles à l'atteinte de l'objectif de carrière (ex.: mobilité, opportunités locales, finances, santé, personnes à charge [enfant malade, rôle d'aidant(e) naturel])					
Élaborer un plan d'action visant à limiter les obstacles et progresser vers l'objectif de carrière					
Autre					

5.3 Recherche d'emploi : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Valider son objectif d'emploi					
Valider le degré de cohérence entre ses qualifications, son expérience et son objectif d'emploi					
Identifier ses aptitudes favorisant l'obtention d'un emploi					
Identifier ses obstacles susceptibles de nuire à l'obtention d'un emploi					

Accéder aux ressources en réponse à certains obstacles ou vulnérabilités et nécessaires aux progrès vers l'objectif d'emploi					
Identifier les sources d'information qui favorisent l'atteinte des objectifs en matière d'emploi					
Diversifier les options d'emploi envisagées					
Identifier des employeurs et des opportunités d'emploi potentiels					
Ajuster ou adapter l'objectif d'emploi en fonction des opportunités d'emploi					
Identifier ses compétences transférables					
Réaliser un curriculum vitae adéquat					
Recourir aux réseaux de contacts afin d'identifier des pistes d'emploi					
Utiliser les ressources, outils et méthodes favorisant l'obtention d'emploi, incluant Internet					
Adapter son curriculum vitae aux possibilités d'emploi					
Développer des aptitudes en matière d'entrevue d'embauche					
Élaborer un plan d'action en lien avec une recherche d'emploi active					
Se montrer actif et persévérant dans ses démarches					
Autre					

5.4 Recherche de formation : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Valider son objectif de formation					
Rechercher des possibilités d'emploi liées au programme d'études avant de s'engager dans la formation					
Rechercher des options de programme d'études disponibles favorisant l'atteinte de l'objectif en matière de formation					
Diversifier les options de formation envisagées					
Évaluer et choisir parmi les différentes options de formation en considérant son contexte, ses ressources et ses limites					

Identifier les obstacles susceptibles de nuire à l'atteinte de l'objectif de formation					
Développer, de manière proactive, des stratégies visant à faire face aux obstacles identifiés					
Acquérir les habitudes d'études et les habiletés personnelles nécessaires à la réussite de la formation					
Identifier les ressources disponibles dans les milieux de formation ou dans les organismes communautaires permettant de favoriser la réussite du programme d'études					
Soutenir sa motivation afin de compléter le programme de formation					
Autre					

5.5 Maintien en emploi : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Identifier ses compétences et attitudes favorisant le maintien en emploi					
Identifier les aptitudes et limites personnelles liées à ses compétences et attitudes					
Développer un plan de perfectionnement visant l'acquisition et le développement de compétences et d'attitudes avant que ne surviennent les difficultés en emploi					
Identifier les sources d'information favorisant l'atteinte des objectifs en matière de formation ou d'emploi					
Identifier les obstacles liés au milieu de travail					
Identifier les ressources disponibles dans les milieux de travail ou dans les organismes communautaires favorisant le maintien en emploi					
Connaître les rôles, responsabilités et attentes favorisant le maintien en emploi (ex.: à qui se rapporter; personnes en charge des décisions; processus d'approbation; recherche de réponses aux questions)					
Rechercher du soutien, avec assurance et au besoin					
Élaborer un plan d'action afin de demeurer à l'affût des changements qui surviennent en matière de tâches et de compétences					
Autre					

5.6 Indicateurs additionnels sur les circonstances de vie

Plusieurs circonstances autres que celles déjà identifiées, peuvent avoir un impact sur l'employabilité de la personne cliente. En voici une liste possible.

Veillez cocher ou ajouter les défis de la personne cliente face aux circonstances de sa vie qui ont un impact sur ses progrès et son succès dans l'atteinte de ses buts.

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Amélioration de la santé physique					
Augmentation de la mobilité (transport)					
Développement de l'aptitude à travailler ou étudier					
Respect des ordonnances du médecin en matière de médication					
Développement de valeurs compatibles avec le marché du travail					
Augmentation de l'ouverture au changement, moins de résistance					
Augmentation de la compréhension des attentes du marché du travail et des employeurs					
Développement de la confiance aux autres					
Réduction des comportements (auto)destructeurs					
Développement de la capacité à établir des objectifs à court et à plus long terme pour son développement personnel et professionnel					
Développement du sens des responsabilités face à ses propres choix et comportements					
Présence d'un diagnostic en matière de santé mentale <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non					
Adéquation entre le niveau de vie envisagé et le niveau de vie actuel ou le projet identifié					
La personne est positionnée sur une trajectoire professionnelle positive et susceptible de favoriser son développement					
Accès à des sources de soutien constructif et positif					
Amélioration de la qualité des relations avec les proches					
Réduction des comportements liés aux dépendances					

Augmentation de la mobilité professionnelle					
Amélioration des conditions de logement					
Meilleure organisation personnelle et familiale					
Meilleure conciliation travail, famille et vie personnelle					
Autres (préciser) _____					

5.7 Indicateurs transversaux : la personne a besoin de soutien dans les sphères suivantes :

À la suite de l'entrevue d'évaluation, on vous demande d'évaluer les habiletés d'autogestion, l'estime de soi, le sentiment de bien-être, le sentiment d'efficacité personnelle et la conscience de soi chez les personnes clientes. Cette liste n'est pas exhaustive. Veuillez utiliser la catégorie « autre » pour ajouter les indicateurs que vous avez identifiés qui seraient différents.

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
<p>Augmenter ses habiletés d'autogestion (c.-à-d. :) <ul style="list-style-type: none"> • <i>suivre les étapes de son plan d'action</i> • <i>accéder à des ressources variées susceptibles de la soutenir dans la réalisation des étapes de son plan d'action</i> • <i>réguler ses émotions et ses actions</i> • <i>faire preuve d'autonomie</i> </p>					
<p>Développer une meilleure estime de soi (c.-à-d. :) <ul style="list-style-type: none"> • <i>se montrer généralement optimiste</i> • <i>se considérer compétent et capable</i> • <i>développer sa confiance en sa capacité d'interagir avec les autres</i> </p>					
<p>Améliorer son sentiment de bien-être (c.-à-d. :) <ul style="list-style-type: none"> • <i>se montrer énergique en poursuivant ses objectifs</i> • <i>se montrer ouverte à accepter les offres de soutien</i> • <i>établir / avoir recours au soutien de son entourage</i> </p>					
<p>Développer son sentiment d'efficacité personnelle (c.-à-d. :)</p>					

<ul style="list-style-type: none"> • <i>se montrer confiante que des résultats positifs sont possibles</i> • <i>croire en sa capacité d'atteindre ses buts malgré les obstacles</i> 					
<p>Augmenter sa conscience de soi (c.-à-d. :) <ul style="list-style-type: none"> • <i>reconnaître ses propres aptitudes (ressources)</i> • <i>se fixer des objectifs selon ses ressources et ses limites internes et externes en matière d'employabilité</i> </p>					
Autre (préciser) : _____					

5.8 Résultats de l'entrevue d'évaluation

Cochez ci-après le résultat (besoin d'employabilité) de votre entrevue d'évaluation avec la personne cliente dans la (les) dimension(s) identifiée(s)

5.8.1 Résultats de l'entrevue d'évaluation

Besoins identifiés dans les dimensions suivantes :

- Pré-employabilité
- Choix de carrière
- Recherche d'emploi
- Recherche de formation
- Maintien en emploi
- Autre (précisez) _____

5.8.2 Objectif de la démarche _____

Veillez indiquer les dimensions d'employabilité sur lesquelles vous et la personne travaillez actuellement :

Intervention(s) générale(s)	Milieu	Modalité	Interventions prévues
<input type="checkbox"/> Pré-employabilité <input type="checkbox"/> Choix de carrière <input type="checkbox"/> Recherche d'emploi <input type="checkbox"/> Recherche de formation <input type="checkbox"/> Maintien en emploi	<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Référence <input type="checkbox"/> Communauté (plateau de travail)	<input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Groupale <input type="checkbox"/> Présentiel <input type="checkbox"/> À distance (ex. : téléphone, courriel) <input type="checkbox"/> Contacts avec ressources externes	nombre de rencontres individuelles __ nombre d'activités en groupe __ Durée ____

Date de début du service ____/____/____

Date de fin du service ____/____/____

Suivi de l'intervention du conseiller [FACULTATIF]

Date de début de l'intervention

Date de chaque suivi et tâches réalisées à chaque suivi

Date de fin de l'intervention

Date de l'entrevue	Durée de l'entrevue	Entrevue numéro
Durée réelle __	Nombre d'entrevues __ Nombre d'activités de groupe __	
Date de l'activité	Durée de l'activité (en groupe)	Activité numéro
Durée réelle __	Nombre d'entrevues __ Nombre d'activités de groupe __	

6. PENDANT L'INTERVENTION : SUIVI DE L'ÉVOLUTION DE LA PERSONNE CLIENTE**Indicateurs de suivi de l'évolution des variables intermédiaires****Alliance de travail (à compléter après chaque rencontre)**

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Alliance de travail : Durant cette rencontre, la personne cliente et moi :					
sommes d'accord sur les objectifs à atteindre					
sommes d'accord sur les tâches à accomplir pour progresser en vue des objectifs à atteindre					
avons établi un climat de confiance et sommes à l'aise de travailler					

	ensemble					
--	----------	--	--	--	--	--

Attributs personnels (à compléter après chaque rencontre)

		Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Engagement : Durant cette rencontre, la personne :						
	participe activement à la rencontre					
	cherche à obtenir des résultats positifs					
Autogestion : Entre les rencontres, la personne :						
	régule ses émotions et ses comportements (autocontrôle)					
	tente de modifier la situation problématique (résolution de problèmes)					
	suit les étapes de son plan d'action					
	accède à des ressources variées susceptibles de la soutenir dans la réalisation des étapes de son plan d'action					
	fait preuve d'autonomie dans la mise en œuvre des étapes de son plan d'action					
Estime de soi : De manière générale, la personne :						
	pense qu'elle est digne de valeur					
	a confiance en sa capacité d'interagir avec les autres					
	pense qu'elle est une personne compétente					
	se montre généralement optimiste					
	se considère compétente et capable					

Bien-être : De manière générale, la personne :					
	gère sa situation actuelle (personnelle, familiale, travail, études) de manière satisfaisante				
	se sent confiant par rapport à ses responsabilités et obligations (personnelles, familiales, travail, études)				
	se montre énergique en poursuivant ses objectifs				
	se montre ouverte à accepter les offres de soutien relativement à son plan d'action				
	établit / a recours au soutien de son entourage				
Sentiment d'efficacité personnelle : De manière générale, la personne :					
	se montre confiante que des résultats positifs sont possibles				
	croit en sa capacité d'atteindre ses buts malgré les obstacles				
Conscience de soi : De manière générale, la personne :					
	fait des prises de conscience significatives pour faciliter son employabilité				
	reconnaît ses propres aptitudes (ressources)				
	comprend la source de ses limites				
	se fixe des objectifs selon ses ressources et ses limites internes et externes en matière d'employabilité				

Indicateurs à remplir en cours de processus

Degré de mobilité géographique de la personne

- Faible
- Moyen
- Élevé

Degré de mobilité professionnelle de la personne (trajectoire professionnelle)

- Faible
- Moyen
- Élevé

La personne a un casier judiciaire

- Oui
- Non

La personne habite :

- Dans un logement social (coopérative d'habitation, HLM, etc.)
- Sur une réserve

Dans un autre type d'habitation (chambre, maison individuelle, institution, foyer supervisé, appartement supervisé) (préciser) _____

Ne sait pas

Durant son enfance et son adolescence, la personne habitait :

Dans un logement social

Sur une réserve

Dans un autre type d'habitation

Ne sait pas

La personne est issue d'une famille qui a bénéficié de l'aide sociale

Oui

Non

La personne est sous le seuil de pauvreté

Oui

Non

La personne est en situation de précarité

Logement

Emploi

Relations

La personne a un trouble de santé mentale diagnostiqué par un professionnel habilité

Oui

Non

La personne a un trouble de santé mentale décelé par une personne intervenante

Oui

Non

La personne prend une médication

Oui

Non

La personne fait l'objet d'un suivi psychologique, psychosocial ou psychiatrique

Oui

Non

La personne a un trouble d'apprentissage

Oui

Non

Capacité à travailler / étudier

Apte

Inapte

Contraintes sévères

Limitations fonctionnelles

La personne a un trouble de dépendance

Oui

Non

Autres caractéristiques mentionnées et pertinentes susceptibles de compromettre à la démarche (préciser) _____

RÉSULTATS :

7. INDICATEURS DE CHANGEMENT CHEZ LA PERSONNE CLIENTE :

La période de recherche pour les personnes clientes est de six (6) semaines, entre l'inscription et l'entrevue finale. La fin de la recherche ne signifie pas nécessairement la fin du service pour la personne cliente. Il se peut que vous ayez complété votre travail avec elle. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez continuer à lui offrir le service en utilisant votre propre système de collecte de données.

Les sections suivantes doivent être complétées à la fin de l'entrevue finale, six semaines après l'inscription, ou à la fin du travail avec le client si ce travail se termine avant six semaines.

- La démarche est complétée
 - Nombre de rencontres individuelles reçues ____
 - Nombre d'activités en groupe reçues _____
 - Totalité des heures consacrées à cette personne cliente ____

- La démarche se poursuit
 - Nombre de rencontres individuelles reçues ____
 - Nombre d'activités en groupe reçues _____
 - Durée prévue restante de l'intervention ____
 - Totalité des heures consacrées à cette personne cliente ____

INDICATEURS DE CHANGEMENT DU CLIENT

Le système enregistre le degré de changement que vous accordez aux personnes pendant les six semaines que vous avez travaillé avec elles. À la suite de l'entrevue d'évaluation au début de la recherche, vous avez possiblement complété ces listes indiquant où, selon vous, se situait la personne cliente à ce moment-là. Vous avez peut-être également enregistré les indicateurs de progrès de vos clients après chaque entrevue au cours de ces six semaines. On vous demande d'indiquer où vous pensez que cette personne cliente se trouve MAINTENANT à la fin de la recherche. Veuillez cocher tous les éléments où vous avez noté un changement, positif ou négatif. Si vous pensez qu'il n'y a eu aucun changement (aucune amélioration ou recul) alors laissez votre cote telle qu'elle était.

Dimensions de l'employabilité

7.1 Pré-employabilité : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
--	-------------	--------	-------------	----------	------------

Identifier et clarifier ses objectifs en matière de formation, d'éducation ou d'emploi					
Identifier ses aptitudes et ressources personnelles qui favorisent l'atteinte d'objectifs en matière de formation, d'éducation ou d'emploi					
Résoudre les difficultés ou vulnérabilités spécifiques qui peuvent faire obstacle à l'atteinte de ses objectifs					
Identifier les sources d'information qui favorisent l'atteinte des objectifs en matière de formation, d'éducation ou d'emploi					
Développer des habitudes de conciliation travail-vie personnelle					
Développer les sources de soutien personnel nécessaires aux progrès vers l'objectif (ex.: famille, garderie, transport)					
Accéder aux ressources / aux soutiens communautaires en réponse à certains obstacles ou vulnérabilités et nécessaires aux progrès vers l'objectif					
Acquérir les habitudes de vie et les attitudes nécessaires aux progrès vers l'objectif					
Élaborer un plan d'action en lien avec l'objectif de carrière					
Autre					

7.2 Choix de carrière : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Identifier ses aptitudes, compétences, intérêts, valeurs et compétences transférables					
Lier ses aptitudes, compétences, intérêts, valeurs et compétences transférables à des choix de carrière					
Rechercher des opportunités d'emploi en s'appuyant sur diverses ressources (affichage d'emploi, IMT, Internet, réseaux de contacts, rencontres d'employeurs et d'employés)					
Identifier un objectif de carrière (emploi/formation)					
Effectuer des recherches spécifiques à l'objectif de carrière (temps requis en formation/études; perspectives d'emploi; types de travail; lieux de travail; opportunités locales)					

Identifier les ressources personnelles qui favorisent l'atteinte de l'objectif de carrière (ex.: mobilité, opportunités locales, finances, motivation)					
Identifier les obstacles internes ou externes potentiellement nuisibles à l'atteinte de l'objectif de carrière (ex.: mobilité, opportunités locales, finances, santé, personnes à charge [enfant malade, rôle d'aidant(e) naturel])					
Élaborer un plan d'action visant à limiter les obstacles et progresser vers l'objectif de carrière					
Autre					

7.3 Recherche d'emploi : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Valider son objectif d'emploi					
Valider le degré de cohérence entre ses qualifications, son expérience et son objectif d'emploi					
Identifier ses aptitudes favorisant l'obtention d'un emploi					
Identifier ses obstacles susceptibles de nuire à l'obtention d'un emploi					
Accéder aux ressources en réponse à certains obstacles ou vulnérabilités et nécessaires aux progrès vers l'objectif d'emploi					
Identifier les sources d'information qui favorisent l'atteinte des objectifs en matière d'emploi					
Diversifier les options d'emploi envisagées					
Identifier des employeurs et des opportunités d'emploi potentiels					
Ajuster ou adapter l'objectif d'emploi en fonction des opportunités d'emploi					
Identifier ses compétences transférables					
Réaliser un curriculum vitae adéquat					

Recourir aux réseaux de contacts afin d'identifier des pistes d'emploi					
Utiliser les ressources, outils et méthodes favorisant l'obtention d'emploi, incluant Internet					
Adapter son curriculum vitae aux possibilités d'emploi					
Développer des aptitudes en matière d'entrevue d'embauche					
Élaborer un plan d'action en lien avec une recherche d'emploi active					
Se montrer actif et persévérant dans ses démarches					
Autre					

7.4 Recherche de formation : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Valider son objectif de formation					
Rechercher des possibilités d'emploi liées au programme d'études avant de s'engager dans la formation					
Rechercher des options de programme d'études disponibles favorisant l'atteinte de l'objectif en matière de formation					
Diversifier les options de formation envisagées					
Évaluer et choisir parmi les différentes options de formation en considérant son contexte, ses ressources et ses limites					
Identifier les obstacles susceptibles de nuire à l'atteinte de l'objectif de formation					
Développer, de manière proactive, des stratégies visant à faire face aux obstacles identifiés					
Acquérir les habitudes d'études et les habiletés personnelles nécessaires à la réussite de la formation					
Identifier les ressources disponibles dans les milieux de formation ou dans les organismes communautaires permettant de favoriser la réussite du programme d'études					

Soutenir sa motivation afin de compléter le programme de formation					
Autre					

7.5 Maintien en emploi : la personne a besoin de soutien dans le but de :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Identifier ses compétences et attitudes favorisant le maintien en emploi					
Identifier les aptitudes et limites personnelles liées à ses compétences et attitudes					
Développer un plan de perfectionnement visant l'acquisition et le développement de compétences et d'attitudes avant que ne surviennent les difficultés en emploi					
Identifier les sources d'information favorisant l'atteinte des objectifs en matière de formation ou d'emploi					
Identifier les obstacles liés au milieu de travail					
Identifier les ressources disponibles dans les milieux de travail ou dans les organismes communautaires favorisant le maintien en emploi					
Connaître les rôles, responsabilités et attentes favorisant le maintien en emploi (ex.: à qui se rapporter; personnes en charge des décisions; processus d'approbation; recherche de réponses aux questions					
Rechercher du soutien, avec assurance et au besoin					
Élaborer un plan d'action afin de demeurer à l'affût des changements qui surviennent en matière de tâches et de compétences					
Autre					

Durée de l'intervention	Activités réalisées	Références à d'autres ressources
Durée réelle totale de l'intervention Individuelle _____ Groupale _____	Total d'entrevues __ Total d'activités de groupe _____	<input type="checkbox"/> Santé <input type="checkbox"/> Pré-employabilité <input type="checkbox"/> Services sociaux <input type="checkbox"/> Psychoéducation <input type="checkbox"/> Psychologie <input type="checkbox"/> Orientation <input type="checkbox"/> Éducation populaire <input type="checkbox"/> Aide au budget <input type="checkbox"/> Aide alimentaire <input type="checkbox"/> Autre

8. RÉSULTATS SPÉCIFIQUES AU MARCHÉ DU TRAVAIL : résultats comptabilisés qui sont liés au marché du travail :

Statut d'emploi
<input type="checkbox"/> en emploi <input type="checkbox"/> en formation (initiale ou perfectionnement) ou sur la liste d'attente d'un programme de formation <input type="checkbox"/> ni en emploi ni en formation

Mise en mouvement (en préciser la nature)

En emploi

Type :

- Temps plein
- Temps partiel
- Contractuel / temporaire
- Permanent

Proximité :

- À moins de 50 km de la résidence
- À domicile, seulement les fins de semaine
- À domicile, seulement de manière périodique

Compatibilité et rémunération :

		Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Compatibilité						
	Le travail est compatible avec les compétences et qualifications de la personne					
	Le travail est compatible avec les valeurs de la personne en matière d'emploi					
	Le travail est compatible avec les préférences de la personne en matière d'emploi					
Rémunération						
	La rémunération est compatible avec les qualifications et compétences de la personne					
	La rémunération est compatible avec le coût de la vie relatif aux besoins de la personne					

En formation (initiale ou perfectionnement) ou sur la liste d'attente d'un programme de formation

Inscrit dans un programme de formation / études :

- À temps plein
- À temps partiel
- Formation générale des adultes
- Formation professionnelle ou technique
- Autre

En attente d'un programme de formation / études :

- À temps plein
- À temps partiel
- Formation générale des adultes
- Formation professionnelle ou technique
- Autre

Durée du programme de formation / études :

- 2 semaines ou moins
- De 3 semaines à 3 mois
- De 4 mois à 6 mois
- Plus de 6 mois

Proximité du programme de formation / études :

- À moins de 50 km de la résidence
- À domicile, seulement les fins de semaine
- À domicile, seulement de manière périodique

Compatibilité :

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Compatibilité de la formation / études					
La formation / les études sont compatibles avec l'objectif d'emploi de la personne					
La formation / les études sont en concordance avec les opportunités d'emploi locales et régionales					

Ni en emploi ni en formation

- La personne est sans emploi, mais elle veut travailler et est en recherche d'emploi
- La personne veut s'inscrire à un programme de formation afin de développer ses compétences
- La personne est en recherche d'emploi mais n'est pas présentement disponible à travailler
- La personne est sans emploi et elle n'est pas en recherche d'emploi car :
 - Elle est à la retraite
 - Elle est parent au foyer
 - Autre (préciser) : _____
 - La personne est mise à pied temporairement et elle s'attend à être rappelée
 - La personne est sous-employée (elle veut travailler davantage d'heures dans le même type d'emploi)
 - La personne est sous-employée (elle se considère qualifiée pour un travail qui exige davantage de compétences et offre de meilleures conditions de travail)

Changements dans les circonstances de vie :

Veillez indiquer où vous pensez que la personne cliente se situe MAINTENANT, à la fin de la période de recherche. Veuillez cocher tous les éléments où vous avez noté un changement, positif ou négatif. Si vous pensez qu'il n'y a eu aucun changement (aucune amélioration ou recul) alors laissez votre cote comme elle était.

	Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Énormément
Amélioration de la santé physique					
Augmentation de la mobilité (transport)					
Développement de l'aptitude à travailler ou étudier					
Respect des ordonnances du médecin en matière de médication					
Développement de valeurs compatibles avec le marché du travail					
Augmentation de l'ouverture au changement, moins de résistance					
Augmentation de la compréhension des attentes du marché du travail et des employeurs					
Développement de la confiance aux autres					
Réduction des comportements (auto)destructeurs					
Développement de la capacité à établir des objectifs à court et à plus long terme pour son développement personnel et professionnel					
Développement du sens des responsabilités face à ses propres choix et comportements					
Présence d'un diagnostic en matière de santé mentale <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non					
Adéquation entre le niveau de vie envisagé et le niveau de vie actuel ou le projet identifié					
La personne est positionnée sur une trajectoire professionnelle positive et susceptible de favoriser son développement					
Accès à des sources de soutien constructif et positif					
Amélioration de la qualité des relations avec les proches					
Réduction des comportements liés aux dépendances					
Augmentation de la mobilité professionnelle					
Amélioration des conditions de logement					
Meilleure organisation personnelle et familiale					

	Meilleure conciliation travail, famille et vie personnelle					
	Autres (préciser) _____					

Temps nécessaire pour remplir le questionnaire : _____ min

Qu'est-ce qui a été pertinent ?

Qu'est-ce qui a été non-pertinent ?

Suggestions à formuler :

Plan d'action pour la personne cliente : à lui remettre après chaque rencontre pour qu'elle puisse en assurer la mise à jour :

Plan d'action

Objectif				
	Étapes	Échéancier	Résultat	Fait (cocher)
1.				

2.				
3.				
4.				
5.				

Obstacles potentiels	Actions prévues afin de surmonter les obstacles

Actions prévues afin de soutenir la motivation

--

Récompense pour l'atteinte de l'objectif

--