



Ordre des conseillers
et conseillères d'orientation
du Québec

Mémoire de l'OCCOQ

sur le troisième plan d'action gouvernemental sur la
solidarité et l'inclusion sociale

JANVIER 2016

1600, boul. Henri-Bourassa Ouest
Bureau 520
Montréal (Québec) H3M 3E2
WWW.ORIENTATION.QC.CA

Rédaction sous la direction de

Martine Lacharité, c.o. Directrice générale et secrétaire, OCCOQ

Rédacteurs

Laurent Matte, M.Éd., c.o. Président, OCCOQ

Hélène Plourde, c.o., Coordonnatrice aux développements des compétences, OCCOQ

Lyne Beaudoin, c.o., Chargée d'affaires professionnelles, OCCOQ

Collaborateurs

Guylaine Michaud, c.o., Ph.D., c.o., Professeure titulaire au Département d'orientation professionnelle, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke

Patricia Dionne, Ph.D., c.o., Professeure adjointe au Département d'orientation professionnelle, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke

Marie-Hélène Leclerc, c.o., Orientation Travail, Sherbrooke

Judith Olson, B.Éd, étudiante à la maîtrise en orientation, Université de Sherbrooke

Diane Tremblay, Coordonnatrice aux communications, OCCOQ

Tous droits réservés, 2016, Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec.

Mémoire

sur le troisième plan d'action gouvernemental sur la solidarité et l'inclusion sociale

Synthèse

L'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, dans le cadre de son mandat de protection du public, soumet le présent mémoire au Gouvernement du Québec.

L'Ordre tient à signifier son appui au projet de politique québécoise en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et souhaite y jouer un rôle actif.

La plus grande partie des orientations et des priorités suggérées interpellent directement le champ d'exercice de la profession, et donc la possibilité que l'intervention des conseillers d'orientation et de l'Ordre qui les encadre puisse contribuer aux objectifs visés.

Le mémoire précise de quelle manière ces orientations et priorités nous rejoignent. Il apporte également l'éclairage de notre expertise et propose des pistes de réflexion et d'action pouvant découler de pratiques reconnues ou de la recherche.

- Sortir de la logique des programmes et centrer les interventions sur la personne en fonction de ses besoins
- Valoriser la mise en place de programmes et d'interventions de longue durée, permettant une aide adaptée et souple en fonction des besoins existants et souscrivant à un soutien dans toutes les sphères de la vie de la personne afin de maximiser les chances de réussite de son insertion professionnelle
- Voir à la cohérence des interventions et des intervenants
- Appuyer les politiques publiques sur des données probantes

Orientation 1 | Prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en favorisant le développement du potentiel des personnes

- > Favoriser une intervention centrée sur les besoins de la personne en tenant compte des diverses sphères de sa vie
- > Faciliter l'accès à un conseiller d'orientation
- > Soutenir les transitions et les démarches de ces personnes en créant des passerelles entre les différents ministères (et les différents programmes) afin d'éviter toute rupture de services

Orientation 2 | Renforcer le filet de sécurité sociale et économique

- > Favoriser l'accès à la psychothérapie en égalisant les pratiques de remboursement fiscal

Orientation **3** | Favoriser l'accès à l'emploi et valoriser le travail

- > Accorder une place importante aux interventions groupales tout autant qu'aux interventions individuelles
- > Permettre plus de souplesse et d'adaptation dans l'application des programmes et des interventions afin de respecter le rythme de développement de chacun, ce qui en retour favorise l'inclusion sociale
- > Favoriser l'implication dans la communauté

Orientation **4** | Favoriser l'engagement de l'ensemble de la société

- > Soutenir les entreprises pendant et après l'embauche de personnes éloignées du marché du travail

Orientation **5** | Assurer, à tous les niveaux, la constance et la cohérence des actions

- > Nommer un « intervenant pivot » auprès de la personne en situation d'exclusion qui s'assurera la cohérence et la continuité des services auprès de l'ensemble des intervenants
- > Soutenir les intervenants qui œuvrent auprès de la clientèle éloignée du marché du travail en instaurant une coanimation lors d'interventions groupales et en offrant une aide personnalisée si nécessaire
- > Tendre vers une offre de soins intégrés guidée par des pratiques collaboratives (Comité sur les pratiques collaboratives et la formation interprofessionnelle du Réseau universitaire intégré de santé, 2014)

L'Ordre, la solidarité et l'inclusion sociale

L'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ) est constitué en vertu de la législation du Québec et a pour mandat principal la protection du public¹. Ce n'est pas une association, et il ne représente pas les intérêts des conseillers d'orientation (c.o.), mais ceux de la population québécoise en matière d'orientation et d'autonomie socioprofessionnelle.

C'est dans une optique d'intervention sociétale visant la protection des citoyens du Québec que l'Ordre veut contribuer à la consultation sur le troisième plan d'action gouvernemental sur la solidarité et l'inclusion sociale (Gouvernement du Québec, 2015).

L'Ordre encadre plus de 2 500 professionnels détenteurs d'une formation universitaire de 2^e cycle (maîtrise), répartis dans des secteurs variés où la clientèle de tout âge en situation de pauvreté et d'exclusion sociale peut être présente : l'éducation, l'employabilité, la réadaptation, la santé mentale, etc.

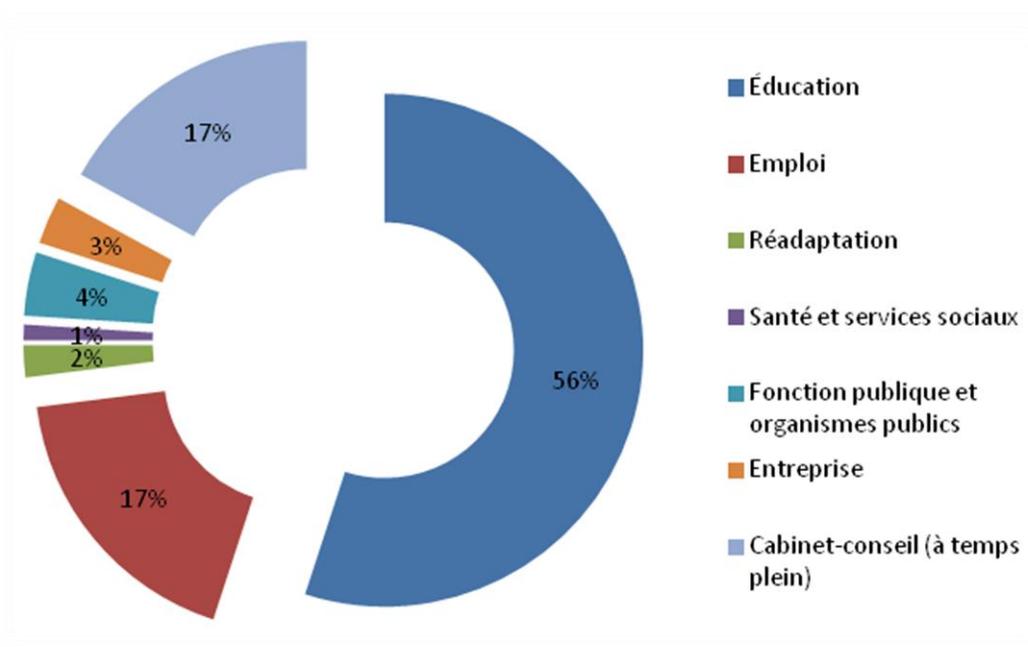


Tableau 1 | Pourcentage de c.o. par secteur de pratique au 31 mars 2015

¹ Code des professions, L.R.Q., c. C-26, art. 4.

Expertise de la profession en lien avec la pauvreté et l'exclusion

Les thèmes de la pauvreté et de l'exclusion sociale sont étroitement liés à la profession de conseiller d'orientation.

Les conseillers d'orientation œuvrant dans les secteurs de l'éducation, de l'employabilité, de la réadaptation et de la santé et services sociaux sont particulièrement préoccupés par les problématiques soulevées par la pauvreté et l'exclusion sociale. Considérant que le travail est un des premiers remparts contre la pauvreté et l'exclusion sociale, nous croyons qu'aider les individus à développer leur pouvoir d'agir, à construire un projet professionnel réaliste et réalisable peut les aider à réussir leur insertion socioprofessionnelle dans des emplois durables et à gérer leur parcours professionnel tout au long de leur vie.

L'Ordre a fêté ses 50 ans en 2013. La pratique de l'orientation s'est beaucoup transformée au fil du temps, entre autres avec l'apport du plus gros centre de recherche francophone au niveau mondial, soit le Centre de recherche et d'intervention sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT), de même qu'avec le Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CERTA) et le Collectif de recherche en counseling et développement de carrière (CRCDC). Ces derniers contribuent à inspirer, alimenter et guider les pratiques.

Les conseillers d'orientation évaluent et interviennent sur le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu. Ils possèdent une connaissance approfondie de l'information touchant le marché du travail et le monde de l'éducation. Ils peuvent ainsi aider les personnes dans l'un ou l'autre des six enjeux en counseling de carrière : l'orientation et la réorientation, l'insertion et la réinsertion, l'adaptation et la réadaptation professionnelles (Savard et Lecomte, 2009, dans Guédon, Savard, Le Corff et Yergeau, 2011).

L'Ordre, de par sa position à l'égard de la protection du public et des clientèles vulnérables, ne peut que souscrire aux cinq buts visés par la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et aux cinq orientations définies pour guider le contenu des plans d'action.

Notre organisation est fortement interpellée par trois des cinq buts de la stratégie :

2. Améliorer la situation économique et sociale des personnes et des familles qui vivent en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.
3. Réduire les inégalités qui peuvent nuire à la cohésion sociale.
4. Favoriser la participation des personnes et des familles en situation de pauvreté à la vie collective et au développement de la société.

Dans ce contexte, nos commentaires porteront surtout sur les orientations suivantes:

1. Prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en favorisant le développement du potentiel des personnes.
2. Renforcer le filet de sécurité sociale et économique.
3. Favoriser l'accès à l'emploi et valoriser le travail.

Pourquoi? Parce que ces orientations sont au cœur de l'expertise de la profession tant au niveau de la pratique que de la recherche. Sans toutefois leur accorder moins d'importance dans le contexte de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les orientations 4 et 5 seront commentées plus brièvement.

Notre mémoire répondra donc aux questions soulevées par la consultation publique pour chacune des orientations. Dans un premier temps, le cas échéant, nous identifierons des enjeux que nous trouvons important d'ajouter à ceux déjà décrits. Ensuite, nous prioriserons les enjeux puis documenterons leur pertinence en indiquant dans la même section des exemples de bonnes pratiques telles que demandé à la question 3 de chaque orientation.

Nous désirons faire une mise en garde sur le fait que l'expression « bonnes pratiques » risque toujours de référer à des expériences anecdotiques, liées à une personne ou à un contexte. Ainsi elles ne sont pas toujours généralisables ou même transférables. La recherche scientifique cherche à rendre généralisables les pratiques. Les pratiques fondées sur des données probantes sont les plus solides des bonnes pratiques. Il nous paraît fondamental de mentionner qu'un élément incontournable d'une bonne pratique implique au départ une bonne connaissance de la clientèle et surtout une évaluation rigoureuse des besoins afin que les interventions réalisées soient réellement pertinentes.

Les personnes peuvent avoir besoin d'interventions qui ne sont pas directement visées par la recherche disponible. L'application des résultats de recherche pour une personne donnée implique toujours des inférences probabilistes. Par conséquent, le suivi des progrès et l'ajustement du traitement selon les besoins sont essentiels. C'est ce qui constitue, entre autres, la différence entre une intervention professionnelle et l'application d'une technique. Par ailleurs, les besoins des personnes sont multiples et ne font pas tous l'objet de recherche, ce qui n'enlève rien au fait qu'il existe de bonnes pratiques éprouvées sur le terrain. Nous intégrerons donc, parfois, de ces pratiques dans nos exemples.

Enfin, il importe de souligner que la pauvreté et l'exclusion sociale ne sont pas uniquement une responsabilité individuelle, mais bien davantage une responsabilité sociale où toute la communauté est concernée et devrait s'impliquer. C'est ce qui constitue, essentiellement, la différence entre une politique d'intégration et une politique d'inclusion.

De plus, le contexte de vie des personnes qui sont en situation de pauvreté et d'exclusion est complexe et peut avoir un caractère déterminant, au-delà de la simple volonté personnelle. L'intervention visant l'intégration socioprofessionnelle doit en tenir compte. C'est pourquoi il est important d'apporter de l'aide dans les diverses sphères de vie de ces personnes.

Orientation 1

Prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en favorisant le développement du potentiel des personnes

Cette orientation rejoint tout à fait l'énoncé de pertinence sociale des conseillers et conseillères d'orientation, élaboré par consensus en 2010 (OCCOQ, 2010).

Les c.o., par leur expertise de la relation individu-travail-formation, visent le mieux-être personnel et professionnel en mobilisant le potentiel des personnes et en leur aidant à prendre leur place dans la société tout au long de leur vie.

Nous savons que l'orientation favorise la réussite dans la mesure où elle permet de se donner des buts et de définir ses aspirations à partir de la considération de divers éléments tels que ses compétences, ses valeurs, ses intérêts, ses connaissances; autant d'éléments qui constituent le potentiel d'une personne. Nous précisons notre vision face aux enjeux définis tout en proposant des pratiques appropriées.

Enjeux

Voici les enjeux que nous ajoutons.

- Les interventions doivent être centrées sur la personne en fonction de ses besoins, lesquels feront d'abord l'objet d'une évaluation.
- L'accès aux services de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC, formelle ou non formelle) pour les adultes.
- L'accès à une évaluation rigoureuse des besoins qui servira à déterminer un projet socioprofessionnel tout comme des ressources pour soutenir la démarche d'étude ou d'insertion en emploi.

Parmi les enjeux proposés, ceux-ci rejoignent davantage nos préoccupations en incluant les enjeux mentionnés ci-dessus. Ils sont présentés en ordre de priorité et seront commentés plus loin suivant ce même ordre.

1. Les interventions doivent être centrées sur la personne en fonction de ses besoins, lesquels feront d'abord l'objet d'une évaluation.
2. L'accès à une évaluation rigoureuse des besoins qui servira à déterminer un projet socioprofessionnel tout comme des ressources pour soutenir la démarche d'étude ou d'insertion en emploi.
3. La réduction des obstacles à la participation à une formation tout au long de la vie, y compris pour les travailleuses et travailleurs atypiques et indépendants.

4. La persévérance scolaire pour les jeunes issus de milieux défavorisés.
5. L'accès aux services de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC, formelle ou non formelle) pour les adultes.

Pistes et bonnes pratiques

Enjeu 1 | Les interventions devraient être centrées sur la personne en fonction de ses besoins, lesquels devraient d'abord être l'objet d'une évaluation rigoureuse

Cet aspect apparaît primordial puisque les personnes éloignées du marché du travail ont des besoins très différents et particuliers auxquels les programmes déjà en place ne répondent pas toujours. Si l'intervention ne tient pas compte des besoins dans les diverses sphères de vie des personnes, cela peut compromettre les efforts faits tant par les participants que par les intervenants et les organisations pour cheminer vers une réinsertion socioprofessionnelle.

À ce sujet, le rapport de la recherche effectuée par le CERTA² intitulé *Développement d'une approche visant à mobiliser la clientèle dite éloignée du marché du travail* (Michaud, Bélisle, Garon, Bourdon et Dionne, 2012) offre des illustrations très concrètes de l'importance d'investir les diverses sphères de vie (vie personnelle, vie familiale, vie professionnelle) dans l'intervention visant le développement du potentiel de ces personnes.

Avant leur participation à PCM [Personnes et communautés en mouvement], la majorité des personnes ont de la difficulté à accomplir leurs tâches quotidiennes de manière satisfaisante ou à faire des activités variées valorisantes et toutes n'arrivent pas à mettre en place ou à maintenir une conciliation avec les activités de leur vie personnelle et celles d'une vie de travail. L'accompagnement dans des activités appartenant à leur vie personnelle, tout en tenant compte des tensions dans leurs contextes de vie (ex. : tensions familiales, conjugales, financières) a permis aux personnes participantes de développer, à divers degrés, des compétences nécessaires pour concilier différentes activités, incluant celles au travail ou aux études. (p. 148)

² Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage.

Par ailleurs, il arrive que certaines interventions suivent une logique fondée sur les programmes (partir des programmes disponibles et y intégrer des personnes), plutôt qu'une logique fondée sur les besoins des personnes (évaluer les besoins des personnes et choisir les interventions nécessaires pour soutenir le projet d'intégration). Fonder l'intervention sur les réels besoins des participants contribue à prévenir l'abandon de la participation. Ces abandons, parfois répétés, ne font que creuser davantage le fossé qui les éloigne du marché du travail. En ce qui a trait au processus d'abandon scolaire, il est souvent nourri par des expériences négatives successives et accumulées qui parfois débutent dans la petite enfance et se poursuivent par la suite (Dej, Mazzuca, McIsaac et Zine, 1997).

Finalement, les données scientifiques (Barbier 2009; Malmberg-Heimonen et Vuori, 2005; Dalton et O'Neill, 2002; Friedlander et Hamilton 2001) démontrent clairement qu'une approche coercitive telle que l'obligation de participer à une mesure d'emploi est inefficace et génère davantage de détresse et d'exclusion. Partir des besoins de la personne implique également d'utiliser sa motivation intrinsèque, dont le pouvoir est beaucoup plus grand et amène des changements plus profonds et durables que la motivation extrinsèque que constituent les pénalités ou les bonis.

Enjeu 2 | L'accès à une évaluation rigoureuse des besoins qui servira à déterminer un projet socioprofessionnel tout comme des ressources pour soutenir la démarche d'étude ou d'insertion en emploi

L'évaluation rigoureuse³ des besoins de chaque personne permet d'avoir un portrait juste de la situation et conséquemment, d'intervenir de manière pertinente, plus efficace, et d'ajuster les interventions au besoin, en vue d'obtenir des résultats concluants et durables. Il importe que cette évaluation soit réalisée par des professionnels compétents, notamment les conseillers d'orientation dont c'est une expertise spécifique, qui sont formés pour évaluer la personne dans toute sa complexité afin d'en arriver à porter un jugement clinique sur les conséquences possibles de ses difficultés et les conditions de réussite de sa réinsertion sur le marché du travail. Comme en médecine ou dans d'autres domaines, la qualité du diagnostic est essentielle pour la réussite des interventions.

Il est important de préciser que les personnes éloignées du marché du travail et à risque d'exclusion ne savent pas, dans la plupart des cas, où obtenir les services, notamment les services d'orientation.

³ OCCOQ (2010) *Guide d'évaluation en orientation*.

Des adultes trouvent par eux-mêmes, notamment sur Internet, des réponses à leurs questions d'orientation. Mais la recherche d'informations par soi-même ne suffit pas et la porte d'entrée vers les services d'orientation demeure difficile à trouver : à peine 15 % des adultes souhaitant bénéficier de services pour s'orienter ou se réorienter, par exemple, savent où s'adresser pour les obtenir (Bélisle, Bourdon, Michaud et Supeno, 2013, p. 15).

De plus, un rapport du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2012) souligne que le recrutement de cette clientèle éloignée du marché du travail est difficile et que le taux d'abandon des mesures actives est considérablement plus élevé que celui des clientèles qui sont perçues comme étant plus proches du marché du travail.

Il convient donc de mettre de l'avant des manières appropriées pour faire connaître l'offre de services, notamment les services d'orientation offerts spécifiquement à ces clientèles. Il convient également d'offrir des services souples et adaptés⁴. L'une des façons d'y arriver pourrait être de mettre à contribution le vaste réseau de la santé et des services sociaux — pensons notamment aux groupes de médecine familiale (GMF) et aux CLSC — dont les services de première ligne pourraient référer ces personnes vers les services offerts en insertion professionnelle.

La recherche de Michaud et collab. (2012) met en valeur des manières proactives de recruter des participants : recrutement dans les organismes communautaires, visite dans les soupes populaires, fréquentation d'activités offertes à ces clientèles (cuisine, sport, distribution de denrées alimentaires ou autre), sensibilisation du personnel du réseau, pose d'affiches publicitaires dans les lieux fréquentés par la clientèle, rencontres individuelles pour bien expliquer le projet tant auprès des personnes intéressées que des divers intervenants du vaste réseau.

Enjeu 3 | Réduction des obstacles à la participation à une formation tout au long de la vie, y compris pour les travailleuses et travailleurs atypiques et indépendants

Pour permettre la réussite des interventions et réduire les obstacles à la formation, il faut favoriser les passerelles entre les différents ministères et organismes pour que le citoyen n'ait pas d'interruption de services (financiers ou autres) dans son cheminement. Mettre en place une

⁴ Cet aspect sera repris et explicité dans l'orientation 3.

logique de continuité de services est certainement une pratique qui favorise les transitions inévitables dans un cheminement vers une intégration socioprofessionnelle. Sans cette continuité de services et sans souplesse face à certaines règles et mesures, certains systèmes peuvent mener à l'exclusion plutôt que de permettre l'inclusion.

Prenons l'exemple cité par une intervenante qui a réalisé une démarche rigoureuse pour aider des participants à se sortir de leur situation de pauvreté. Ces personnes se sont inscrites à des formations (non financées par Emploi-Québec) qui ont de fortes chances de leur permettre de se trouver un travail décent⁵.

J'ai des participantes qui débutent l'école à la mi-janvier, mais qui ne recevront leurs prêts et bourses qu'en date du premier février. Ces participantes ont-elles droit, comme les personnes qui font un retour au travail, à leur chèque du premier si elles commencent des études après le 20 du mois? Malheureusement, certaines des filles ont reçu un appel leur disant qu'elles devront remettre leur chèque du premier janvier. Réponse d'Emploi-Québec : elles n'auront que 60 dollars par mois à remettre pendant six ou sept mois. Pour mes femmes monoparentales, c'est une épicerie d'une semaine!!! Enfin, Louise a reçu un avis de l'aide sociale lui réclamant 791 dollars pour son stage rémunéré. Ils ont omis d'enlever les montants au fur et à mesure. Donc, avec cette erreur, Louise doit 1 300 dollars qu'elle devra rembourser en un an, donc aura des paiements de plus de 100 dollars. Argent, qu'elle n'a pas. Cela la stresse dans son retour aux études (Journal de bord, février 2010). (Michaud et collab., 2012, p. 188)

Par ailleurs, comme il a été précédemment souligné, l'aide investie dans les diverses sphères de vie est essentielle pour que le projet professionnel puisse se réaliser, car la complexité des contextes de vie de ces clientèles pourrait facilement mener à l'abandon du projet. Des conseillers d'orientation parlant de leurs pratiques ont souligné être intervenus pour qu'une mère célibataire obtienne l'aide aux devoirs pour ses enfants, rendant par le fait même la mère disponible pour son propre projet d'études et ses propres devoirs et travaux.

⁵ Définition de travail décent : c'est la possibilité pour le travailleur « d'exercer un travail productif et convenablement rémunéré, assorti de conditions de sécurité sur le lieu de travail et d'une protection sociale pour sa famille. Le travail décent donne aux individus la possibilité de s'épanouir et de s'insérer dans la société, ainsi que la liberté d'exprimer leurs préoccupations sur leur existence. Il suppose une égalité de chances et de traitement pour les femmes et les hommes » (BIT, 2001, dans Guichard, 2013, p. 15).

D'autres praticiens nous ont souligné la difficulté, pour plusieurs personnes en situation d'emploi précaire, de s'investir dans une formation professionnelle à temps plein, compte tenu de leur contexte de vie. Nous savons que certaines formations collégiales et universitaires sont accessibles à temps partiel; ce qui n'est pas le cas de la formation professionnelle. Envisager d'offrir certains programmes de formation professionnelle à temps partiel pourrait ouvrir la voie de la qualification à certaines personnes qui autrement, ne pourraient emprunter cette voie d'insertion et de contribution socioéconomique.

Une autre des difficultés rencontrées par les personnes éloignées du marché du travail et à risque d'exclusion est de ne pas avoir la possibilité d'obtenir une aide de longue durée, nécessaire pour soutenir les diverses transitions et assurer l'insertion professionnelle et le maintien en emploi. Or, ces personnes vulnérables sont particulièrement sensibles aux diverses transitions et ont besoin d'un soutien à long terme, comme le souligne la recherche de Michaud et collab. (2012).

Enjeu 4 | Persévérance scolaire pour les jeunes issus de milieux défavorisés

L'orientation scolaire, nous le savons bien maintenant⁶, est un soutien efficace à la persévérance et à la réussite (Gottfredson et Johnstun, 2009; Kerner, 2013; Vuori et Toppinen-Tanner, 2015). Persévérer sans un but qui justifie les efforts consentis peut être décourageant, comme le mentionnait Laurent Matte, président de l'OCCOQ, dans un article paru dans *La Presse* du 13 février 2011.

Le besoin de services d'orientation pour soutenir la jeunesse est très largement reconnu, ainsi que nous l'avons entendu lors de la tournée de consultation du Gouvernement du Québec sur la jeunesse en 2014⁷ ou, plus récemment, lors de la rencontre organisée par le Gouvernement du Québec en vue d'élaborer sa Stratégie jeunesse⁸. C'est aussi un constat que font souvent les partenaires du marché du travail dans le dossier de l'adéquation formation-emploi (OCCOQ, 2011).

Qu'en est-il vraiment de ces services au Québec?

Il existe des services d'orientation dans toutes les commissions scolaires, mais ceux-ci ne correspondent pas toujours aux besoins des élèves. Soit qu'on concentre trop l'offre de services sur l'accompagnement individuel, négligeant les besoins d'ensemble, soit qu'on la consacre

⁶ Encore plus clairement depuis la reconnaissance du facteur « Aspirations scolaires et professionnelles » lors des Grandes rencontres pour la persévérance scolaire de 2013. <http://www.groupeactionperseverance.org/>

⁷ <http://www.saj.gouv.qc.ca/consultations-jeunesse/politique-jeunesse.asp>. Site consulté le 22 janvier 2016.

⁸ <http://www.jeunes.gouv.qc.ca/strategie/index.asp>. Site consulté le 22 janvier 2016.

surtout aux activités pour tous, négligeant les besoins spécifiques. Les services offerts aux personnes qui vivent des problèmes d'orientation parmi les plus préoccupants tels que l'anxiété liée au choix, la confusion identitaire, l'indécision chronique sont insuffisants. Pourtant, des conseillers d'orientation de divers milieux nous ont fait part d'initiatives locales qui ont de très bons résultats, mais elles sont portées à bout de bras par des ressources qui ne permettent souvent pas la pérennité de l'action si les intervenants ne sont plus en place.

L'Ordre a publié en 2013 un *Guide de pratique de l'orientation à la formation générale des jeunes*, dont un des objectifs est d'offrir une vision commune des services d'orientation et de leur planification. Des milieux se prennent en main et décident d'appuyer le déploiement des ressources d'orientation sur une évaluation des besoins différenciés de la clientèle, pour assurer un équilibre dans l'utilisation des ressources. Certains souhaitent mettre en place des mesures de l'impact de ces services, mais c'est actuellement l'exception.

Pendant ce temps, les sommes dévolues par le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche à l'*Approche orientante*⁹, n'étant pas cloisonnées, elles servent à tout autre usage dans les milieux. Le ministère engage aussi les milieux dans de nouveaux « *apprentissages essentiels en orientation* » (OCCOQ, 2013, p. 63), attirant l'attention sur les services universels au détriment des personnes vulnérables qui ont besoin d'une intervention professionnelle individuelle. Il ne faut pas oublier que l'orientation des personnes vulnérables est délicate et elle doit tenir compte d'une juste évaluation de leurs limitations sans en exagérer la portée, ce qui aurait pour effet de limiter leur épanouissement et leurs possibilités (Fasching, 2014). C'est un groupe qui est actuellement loin d'être suffisamment desservi.

Par ailleurs, il est particulièrement déplorable que dans les plans d'intervention élaborés pour assurer la réussite des élèves (Gouvernement du Québec, 2004), la réflexion se concentre pratiquement toujours sur l'adaptation dans l'immédiat des mesures pédagogiques et la réussite de l'année en cours, et trop peu sur la question de leur identité, du sens de leurs études et de leur futur¹⁰.

Cette lacune marquée ne peut que les mettre encore plus à risque de sous-développement (Fasching, 2014), d'exclusion, voire de pauvreté. Il importe de s'assurer que chaque élève ait un projet motivant qui nourrit sa persévérance et favorise sa réussite.

⁹ Un concept proposé par notre Ordre dans les années 1990 et largement utilisé depuis, notamment par le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche qui en fait un objet d'intervention http://orientation.qc.ca/files/OP156_Mod%C3%A8lesD%C2%B9OrientationC2.pdf.

¹⁰ Nous aborderons cet élément notamment au Congrès 2016 de l'Institut des troubles d'apprentissage à l'occasion d'un atelier intitulé « Y a-t-il une vie après le trouble d'apprentissage? »

Enjeu 5 | L'accès à la reconnaissance des acquis et des compétences (formelle ou non formelle)

Formelle

Il existe, au Québec, divers services de reconnaissance d'acquis et de compétences (RAC). La RAC formelle permet aux adultes d'obtenir un diplôme en faisant reconnaître, en tout ou en partie, les compétences acquises. Ils pourront, par la suite, réaliser les formations manquantes en vue d'obtenir le diplôme convoité. La RAC formelle est particulièrement bien structurée au regard de la formation professionnelle et technique, ce qui favorise la diplomation. Au niveau universitaire, il s'agit plutôt d'une démarche d'équivalence de formation plutôt que de reconnaissance des acquis en tant que telle. Cela implique qu'on reconnaît une équivalence de formation et non des compétences. Il est à noter que la reconnaissance de la main-d'œuvre (RCMO) est une autre voie pour obtenir une certification professionnelle reconnue sur le marché du travail (Bélisle et collab., 2013).

Non formelle

Par ailleurs, il existe une autre démarche de RAC, mais cette fois non formelle. Cette pratique est celle du bilan de compétences et elle sert à la reconnaissance des compétences détenues par un individu, bien qu'elle ne donne pas accès à un diplôme ou à un certificat. Son objectif est tout autre. La pratique du bilan de compétences, lorsque réalisée selon des conditions spécifiques (Michaud, Dionne et Beaulieu, 2006), peut donner des résultats surprenants en termes de consolidation de l'estime de soi et du sentiment d'efficacité personnelle (Michaud et collab., 2007). De plus, elle aide les personnes à mettre plus facilement en valeur ce qu'elles ont à offrir à des employeurs.

Bien au-delà d'un simple inventaire de ses compétences, ou bien de la rédaction d'un curriculum vitae par champs de compétences, le bilan est un processus complexe et structuré. Tout au long de la démarche, la personne est amenée à explorer différentes sphères de sa vie et de son histoire personnelle pouvant faire émerger des besoins différents face à l'intervention. Ainsi, l'évaluation de la personne est vue comme étant continue tout au long du processus.

L'expérimentation de cette approche pour une clientèle éloignée du marché du travail (prestataires de l'aide sociale depuis plus de 2 ans) par le conseiller d'orientation d'Emploi-Québec Daniel Poulin a permis à plus de 85 % d'entre eux de retourner de façon durable sur le marché du travail. Ces résultats, qui sont de beaucoup supérieurs aux résultats généralement observés pour les interventions visant cette clientèle, ont fait l'objet de présentations remarquées lors d'événements internationaux en développement de carrière et ont notamment eu des échos en Belgique et en France.

Ainsi, la pratique du bilan de compétences est certainement, lorsque réalisée rigoureusement par des professionnels compétents, une pratique prometteuse.

En résumé, tous les services de RAC, formels et non formels, sont très importants, car ils permettent aux adultes d'éviter de faire une formation dont ils ont déjà acquis les compétences ou de démontrer à un employeur qu'on possède les compétences requises à l'embauche. Toutefois, ces services ne sont pas suffisamment connus. Ainsi, les faire connaître, non seulement auprès des citoyens, mais auprès aux intervenants eux-mêmes, pourrait favoriser leur mise à profit par les personnes éloignées du marché du travail.

Orientation 2

Renforcer le filet de sécurité sociale et économique

À la lumière de ce qui vient d'être mentionné pour l'orientation 1, il apparaît que plus les personnes sont éloignées du marché du travail et en état d'exclusion, plus le filet de sécurité sociale et économique qui les entoure doit être suffisamment étendu pour atteindre son but. Afin de bien intervenir auprès de ces personnes, il importe de bien évaluer leurs besoins en tenant compte de l'ensemble des facteurs en jeu et de concevoir des interventions de façon plus globale, c'est-à-dire des interventions souples et adaptées, couvrant les diverses sphères de leur vie.

Enjeu

D'une part, nous n'avons pas d'enjeu additionnel à proposer pour cette orientation. D'autre part, bien que tous les enjeux déjà proposés nous semblent importants, nous nous concentrerons principalement sur celui qui rejoint davantage nos préoccupations : **l'accès aux soins et à la couverture des besoins de santé et de services sociaux pour les personnes à faible revenu.**

Pistes et bonnes pratiques

Dans un contexte où les ressources ne sont pas illimitées, on ne peut s'attendre à ce qu'une réponse existe pour chaque besoin exprimé par la population. Toutefois, nous sommes préoccupés par la rareté de certaines ressources, la difficulté d'accès et la mauvaise adéquation des ressources aux besoins auxquels ils doivent supposément répondre (comme c'est le cas, par exemple, des services d'orientation scolaire dont il a déjà été question).

Psychothérapie

Il est clairement établi que la pauvreté et l'exclusion ont une probabilité élevée de s'accompagner d'un certain degré de souffrance psychologique (Herman, 2007; Maranda et Fournier, 2009; Otero et Roy, 2012). Plusieurs moyens peuvent la prévenir ou l'atténuer, notamment les lieux de solidarité et de partage où l'on peut vivre des relations bienveillantes, non stressantes, avoir un apport collectif significatif et se sentir utile. Il reste que certaines personnes vivent des situations

telles que l'aide psychologique devient nécessaire pour se réorganiser et retrouver suffisamment de sérénité et d'efficacité pour trouver les ressources dont elles ont besoin et envisager leur autonomie sociale et financière.

Actuellement, bien que la législation ait mieux structuré l'exercice de la psychothérapie par les médecins, psychologues et membres d'autres professions (dont les conseillers d'orientation) détenteurs d'un permis de psychothérapeute, l'accès aux services psychothérapeutiques est encore problématique.

En effet, ce service n'est accessible qu'aux personnes suffisamment fortunées de faire appel aux professionnels en pratique privée ou à celles, peu nombreuses, qui répondent aux critères du réseau de la santé et des services sociaux. Autrement, il est si difficile d'accéder à des services de psychothérapie, notamment aux jeunes et aux personnes vivant des difficultés reliées au travail, que le Commissaire à la santé et au bien-être (2013) a recommandé, dans son rapport de gestion 2012-2013, que cet accès soit couvert par l'assurance-maladie du Québec. D'ailleurs, cette avenue est également à l'étude à l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESS, 2015) et il serait primordial que le Gouvernement y donne suite.

De plus, par une aberration administrative, bien que plusieurs professionnels puissent être accrédités à la pratique de la psychothérapie (par exemple les infirmiers, les travailleurs sociaux, etc.) et soient régis par la même réglementation, certains ne sont pas considérés fiscalement de la même façon puisque leurs services ne sont pas exonérés comme ceux des autres (notamment les conseillers d'orientation psychothérapeutes). Une piste d'action concrète serait donc, simplement, d'uniformiser les conditions d'exonérations fiscales pour tous les professionnels détenant l'accréditation à la pratique de la psychothérapie, sans distinction du permis de pratique ayant donné accès à cette accréditation.

Orientation professionnelle

Le réseau de l'emploi, au Québec, a traditionnellement offert un bon accès aux services d'orientation. Toutefois, les dernières années ont vu la disparition des services d'orientation des centres locaux d'emploi, puis la réduction des services d'orientation offerts par les organismes communautaires financés par Emploi-Québec.

Plus récemment, la modification du cadre de financement des carrefours jeunesse-emploi a fait en sorte que ceux-ci ne peuvent plus offrir des services à tous les jeunes du Québec qui en ont besoin, mais uniquement aux personnes priorisées par Emploi-Québec¹¹.

Les besoins d'orientation sont présents tout au long de la vie, que ce soit dans les transitions ou dans le développement de l'employabilité. Mais pour cela, il faut que les gens aient accès aisément à des conseillers d'orientation. Or, la présence des conseillers d'orientation est déficiente dans tous les secteurs. Plusieurs gestionnaires et intervenants du RQuODE¹² nous ont mentionné les besoins criants des personnes, mais les conseillers d'orientation en place, qui sont en nombre insuffisant, n'arrivent pas à les combler.

Enfin, rappelons que, comme l'a souligné Paugam (2000), l'instabilité persistante du lien d'emploi fait en sorte que le fait d'être au travail ne met plus systématiquement le salarié à l'abri de la pauvreté (Maranda et Fournier, 2009, p. 129).

Orientation 3

Favoriser l'accès à l'emploi et valoriser le travail

Nous sommes directement concernés par cette troisième orientation puisqu'il s'agit là d'un élément fondamental de la profession de conseiller et conseillère d'orientation, comme en témoigne la description de leur champ d'exercice.

Évaluer le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu, intervenir sur l'identité ainsi que développer et maintenir des stratégies actives d'adaptation dans le but de permettre des choix personnels et professionnels tout au long de la vie, de rétablir l'autonomie socioprofessionnelle et de réaliser des projets de carrière chez l'être humain en interaction avec son environnement ¹³.

¹¹ Quoique cela ne soit pas appliqué uniformément.

¹² Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité.

¹³ Code des professions, L.R.Q., c. C-26, art. 37 g).

Les interventions visant le rétablissement de l'autonomie socioprofessionnelle des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale ainsi que celles favorisant la réalisation de leurs projets de carrière doivent tenir compte de leur situation et de leurs besoins. Par exemple, il peut s'avérer nécessaire de soutenir la personne dans les diverses sphères de vie. Toutefois, ils peuvent être en lien avec l'organisation des services : continuité des services, temps suffisant pour préparer, soutenir l'intégration et le maintien des personnes en emploi. N'oublions pas non plus la nécessité de créer une alliance avec les professionnels et intervenants qui travaillent dans le but de maximiser le retour en emploi. Tous ces éléments doivent être considérés dans l'intervention auprès de citoyens à risque d'exclusion.

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE) précise que

l'exclusion sociale associée à la pauvreté peut se traduire notamment par des possibilités limitées pour les individus (et conséquemment pour leur famille et leur communauté) de maintenir leur autonomie économique, tout en affectant l'intégrité de leur identité sociale, leur santé, leur éducation, leur participation au marché du travail ainsi qu'aux réseaux de relations sociales et familiales (Gouvernement du Québec, 2015, p. 6).

Il faut savoir que l'intégration au marché du travail, même en période favorable aux chercheurs d'emploi, n'est pas toujours chose facile. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'une personne ne possède pas les qualifications ou les qualités (savoir-être) recherchées par les employeurs. La situation se complique d'autant plus lorsque la personne éloignée du marché du travail vit une situation de handicap ou un problème de santé mentale ou neuropsychologique.

Il serait évidemment simpliste de penser que nous n'avons qu'à acheminer les chômeurs vers les emplois en demande pour régler les déséquilibres de main-d'œuvre, car qualitativement, l'offre ne correspond pas nécessairement à la demande. De la même manière, faire peser sur eux la responsabilité du succès de leur insertion sans leur offrir une aide appropriée serait leur rendre la tâche encore plus difficile. Le stress qui s'y ajoute est encore plus grand lorsque la personne est soumise à un cadre coercitif (Maranda et Fournier, 2009).

Dans un premier temps, nous présenterons l'ordre de priorité accordé à chacun des enjeux identifiés. Puis dans un second temps, nous expliciterons les raisons de leur importance et les bonnes pratiques y étant reliées, s'il y a lieu. Nous n'avons pas commenté l'enjeu portant sur l'entrepreneuriat, qui nous apparaît moins bien adapté aux personnes véritablement éloignées du marché du travail.

Enjeux

Nous classons les enjeux proposés selon l'ordre suivant.

1. Accompagnement structuré et individuel des personnes présentant des problèmes d'intégration au travail.
2. Soutien au développement d'expériences de travail pour les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, en lien avec les besoins des entreprises.
3. Développement ou amélioration des compétences des personnes à faible revenu permettant l'intégration et le maintien en emploi
4. Réduction des obstacles à l'intégration en emploi des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.
5. Amélioration des conditions favorisant l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes à faible revenu.
6. Amélioration de la conciliation travail-famille, travail-études et famille-études et des conditions de travail dans les secteurs d'emploi occupés par les personnes à faible revenu.

Pistes et bonnes pratiques

Enjeu 1 | Accompagnement structuré et individuel des personnes présentant des problèmes d'intégration au travail

Cet enjeu nous paraît essentiel pour plusieurs raisons. Tout d'abord, les personnes présentant des problèmes d'intégration au travail sont souvent des personnes vulnérables qui nécessitent une évaluation rigoureuse de leur situation (incluant leur fonctionnement psychologique, leurs ressources personnelles et les conditions de leur milieu). Cette évaluation permet de faire ressortir l'ensemble de leurs besoins dans toute leur diversité et leur complexité, en vue de déterminer les interventions appropriées et le soutien à apporter, tout comme les possibilités et conditions de réussite.

À ce sujet, une recherche de Savard, Michaud, Bilodeau et Arsenault (2007) appuie l'importance d'un accompagnement par des conseillers d'orientation, notamment dans la compréhension et l'interprétation des données reliées au marché du travail.

Une autre recherche de Michaud et collab. (2012) a relevé plusieurs éléments pertinents, dont les conditions de réussite à considérer par tout programme visant la mobilisation de ces personnes éloignées du marché du travail. Nous en soulignons deux.

- a) D'abord, la recherche démontre que la durée des programmes d'intégration professionnelle est l'une des conditions de réussite de la réinsertion des personnes particulièrement vulnérables. Compte tenu de la fragilité particulièrement présente dans les diverses transitions que vivaient les participants, un soutien adapté à long terme est requis afin que les personnes ne quittent à nouveau le marché du travail, ce qui rendrait encore plus ardue une nouvelle tentative d'insertion.

À ce sujet, les auteurs mentionnent *le fait que le programme a durée plus d'un an, a permis aux personnes impliquées d'établir une relation de confiance [...] Pour les personnes participantes (qui ont souvent vécu des expériences précoces de ruptures et d'abandons divers), cette présence continue avec – et malgré – des moments de défaillance ou de prise de distance semble essentielle pour modifier certaines croyances sur soi et sur son rapport au monde et pour favoriser la persévérance dans le mouvement vers l'emploi (et probablement dans le maintien en emploi) (p. 213).*

- b) Puis, l'ouverture et la souplesse dans les critères de participation aux programmes sont également importantes. Une trop grande rigidité peut constituer un obstacle pour des personnes aux prises avec des difficultés multiples et souvent imprévisibles. Par exemple, certains programmes ou certains intervenants obligent à un horaire déterminé et fixe pour bénéficier de l'aide offerte. Les participants qui ne respectent pas strictement la consigne peuvent être exclus sans possibilité de s'y réinscrire, ce qui va à l'encontre des objectifs d'inclusion. C'est pourquoi il faut savoir écouter, comprendre, discerner, bref faire preuve de jugement et de discernement dans l'application des règles mises en place pour le bon fonctionnement des programmes et savoir s'adapter aux difficultés rencontrées par ces clientèles.

Comme le mentionne le titre de cet enjeu, les rencontres individuelles sont essentielles à tout processus ou programme.

Ces rencontres permettent de créer une alliance de travail significative, c'est-à-dire de s'entendre sur des buts, des objectifs et des moyens tout en se vivant dans une relation de confiance privilégiée. Les rencontres individuelles soutiennent des allers-retours entre les buts personnels et la cible commune du groupe, les objectifs à court terme et le projet de vie, les besoins identifiés comme prioritaires et les choix spontanés dans le feu de l'action. Elles instaurent un moment consacré au retour à soi et sur soi soutenu par un accompagnement empathique et vigilant. Il s'agit donc d'une modalité essentielle qui se préoccupe de l'individu et de l'intégrité de ses processus. (Savard, Robidoux et Brien, 2004, p. 28)

Bien que nous ayons souligné que l'aide individuelle est indispensable à toute démarche auprès des personnes éloignées du marché du travail, l'intervention groupale est une condition gagnante avec cette clientèle. Comme le démontrent plusieurs études (Dionne, 2015; Michaud et collab., 2012; Savard et collab., 2004, 2005), ce type d'intervention permet de briser l'isolement et l'exclusion en plus de favoriser le développement d'habiletés sociales et des apprentissages importants qui peuvent ensuite être transférables sur le marché du travail et favoriser la réinsertion des individus éloignés du marché du travail. C'est, en soi, un « laboratoire d'inclusion ».

Bien qu'il soit reconnu que les jeunes adultes ont un réseau social plus étendu que les adultes, [les comparaisons effectuées dans cette étude] permettent de constater que les personnes participantes du projet PCM se démarquent par rapport aux autres populations étudiées. Les personnes participantes ont un réseau d'intimes relativement restreint ou n'entretiennent pas de relations avec personne à qui elles peuvent confier des éléments importants. On peut penser que ces personnes peuvent vivre de l'isolement ou ressentir de la solitude en ce qui a trait aux relations sociales (Michaud et collab., 2012, p. 135).

La participation à des interventions groupales favorise la création d'un nouveau réseau social, qui permet de mettre fin à l'exclusion et à l'isolement.

Enjeu 2 | Soutien au développement d'expériences de travail pour les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, en lien avec les besoins des entreprises

Dans la recherche de Michaud et collab. (2012), une autre condition de réussite mentionnée concerne l'importance de favoriser l'implication dans la communauté des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, autrement dit les encourager à effectuer divers bénévolats et projets aidant leur communauté.

Cette implication peut être qualifiée de bénéfique pour les personnes participantes, notamment parce qu'elle les rapproche du marché du travail (atteinte des cibles de performance) et parce qu'elle favorise la construction de réseaux sociaux. [...] l'esprit derrière cette implication est important et l'augmentation du pouvoir d'agir (empowerment) chez les personnes participantes se produit plus souvent si l'implication dans la communauté est présentée dans la perspective de contribuer de manière plus large à la société en tenant compte de leurs qualités et capacités particulières. Reconnaître l'importance de la contribution de la personne dans sa communauté est central. Le message compris peut ressembler à ceci : « ma contribution est importante, je fais une différence » (p. 237-238).

Enjeu 3 | Développement ou amélioration des compétences des personnes à faible revenu permettant l'intégration et le maintien en emploi

Il nous paraît important de clarifier d'abord la notion de compétences. D'une part, il existe des compétences que l'on qualifie de spécifiques et d'autres, de génériques. Les compétences spécifiques peuvent se définir comme étant un savoir-agir complexe mobilisant des ressources propres à l'individu (connaissances, savoir-faire, savoir-être, etc.) et des ressources externes (soutien de l'entourage et des intervenants interpellés, accès à des moyens de transport pour se rendre au travail, etc.) afin d'agir de manière efficace et opportune¹⁴. Souvent, ces compétences spécifiques se développent par de la formation, du mentorat, ainsi de suite, et se déploient ou s'activent plus ou moins harmonieusement en fonction des ressources détenues par la personne. Il importe donc, dans l'intervention à réaliser auprès des personnes éloignées du marché du travail, de prendre le temps de clarifier et valider les ressources personnelles internes et externes détenues, maximiser celles qui sont acquises et favoriser le développement d'autres ressources. Nous ne répéterons pas ici ce que nous avons déjà dans l'orientation 1 quant à l'accès à la formation.

Les compétences génériques s'apparentent quant à elles à des savoir-être et des savoirs globaux (non techniques ou non spécifiques à un métier en particulier), qu'il est nécessaire de posséder pour s'intégrer et bien fonctionner dans son emploi et en société. Il importe de s'intéresser de près à ces compétences génériques puisque plusieurs personnes éloignées du marché du travail n'ont pas l'occasion de les développer ou de les activer, ce qui rend difficile leur mobilisation le moment venu (Brinkhurst, 2015). Nous faisons référence ici, entre autres, à l'estime de soi (Savard et collab., 2004, 2005) et au sentiment d'efficacité personnelle (S.E.P.) (Bandura, Betz, Brown, Lent et Pajares, 2009).

En résumé, le S.E.P. est la croyance de l'individu en sa capacité de réussir ce qu'il souhaite entreprendre (Bandura, 2007). Cette croyance l'aidera à surmonter les difficultés, à se relever en cas d'échec, à déployer plus d'énergie pour atteindre son objectif. Appliqué à l'insertion socioprofessionnelle, pour pouvoir investir l'énergie nécessaire et avoir la motivation pour le faire, il faut donc que la personne ait préalablement la croyance ou l'impression d'avoir la capacité de parvenir à s'insérer et à fonctionner dans la société.

¹⁴ Définitions inspirées du *Profil des compétences générales des conseillers d'orientation*, OCCOQ, 2010.

La construction du sentiment d'efficacité personnelle s'établit sur quatre bases. La première, la plus importante, se rapporte aux succès, aux victoires vécues et interprétées comme telles par la personne. Dans ce contexte, il est important que la personne soit accompagnée par des professionnels compétents détenant des compétences reconnues en counseling, dans son cheminement de réinsertion à long terme afin de relativiser les échecs et les difficultés et faciliter l'appropriation des réussites, quelles qu'elles soient.

La seconde source du développement du S.E.P. renvoie à l'expérience *vicariante*, c'est-à-dire à l'apprentissage réalisé en observant d'autres gens auxquels la personne s'identifie. Cela constitue l'un des avantages de l'intervention groupale : « si l'autre personne dans la même situation que moi a réussi à se trouver un emploi décent, pourquoi pas moi? ».

Les rétroactions reçues par la personne constituent la troisième source du développement du S.E.P. et s'appuient sur son vécu et ses expériences. Les interventions réalisées par les conseillers d'orientation et les interactions avec les autres membres du groupe favorisent souvent cet aspect puisque l'individu lui-même ne perçoit pas toujours ses forces, ses qualités ou ses bons coups. Le fait de se les faire refléter (avec exemples à l'appui) favorise le développement de sa croyance d'être capable de réaliser des tâches ou des actions.

La quatrième source est l'évaluation, par l'individu, de ce qu'il ressent physiquement et émotionnellement. L'interprétation faite de ces ressentis peut influencer, tant négativement que positivement, le S.E.P. de l'individu, d'où l'accompagnement essentiel réalisé par un conseiller pour recadrer le tout. Par exemple, un individu qui se sent nerveux à l'approche d'une première entrevue d'embauche après plusieurs années de retrait du marché du travail pourrait interpréter cette nervosité comme stimulante puisqu'il réalise les nouveaux défis s'offrant à lui et la satisfaction de réaliser tout le chemin parcouru. Toutefois, ce même individu pourrait interpréter sa nervosité comme un manque de connaissance ou de compétence, se comparant aux autres négativement ou croyant que les autres ne ressentent pas autant de nervosité que lui. Il importe alors de faire vivre aux personnes des expériences de réussite qui viendront renforcer leur sentiment d'efficacité personnelle et qui les encourageront à poursuivre leur démarche d'intégration ou de maintien en emploi.

Tout ceci démontre l'importance d'intervenir à long terme auprès de ces personnes éloignées du marché du travail. Celles-ci peuvent être réticentes à participer aux interventions et activités qui leur sont adressées en raison, entre autres, de leur faible estime d'elles-mêmes ou leur faible S.E.P. (« Pourquoi participerais-je à ces projets puisque je ne réussirai pas à me trouver un travail? »). Elles ont besoin que nous prenions le temps de les accueillir dans leur « autoprotection », de créer une confiance, une alliance de travail avec eux (Michaud et collab., 2012; Savard et collab., 2004, 2005), de prendre en compte leurs facteurs de risque et conséquemment de mettre en place des conditions de réussite, pour viser un taux de succès de 100 % et non de 50 %.

Comme nous le mentionnions dans un mémoire rédigé en réponse à la consultation gouvernementale de 2011 sur l'adéquation formation-emploi,

la validation de l'adéquation d'un choix professionnel n'est pas un luxe lorsqu'on est soucieux de la rentabilité de l'investissement de l'État dans la formation [et l'insertion] des personnes. Les pertes financières liées aux abandons scolaires sont immenses, tant pour l'État ou l'entreprise que pour la personne elle-même, sans parler de sa baisse de confiance en sa capacité de réussite (OCCOQ, 2011, p. 13).

Enfin, pour compléter sur une dernière bonne pratique favorisant le développement ou l'amélioration des compétences des personnes à faible revenu, il a été observé que

les exercices de bilans de compétences permettent, non seulement aux « recruteurs » d'attester que la personne détient les compétences requises, mais aussi à la personne elle-même de s'approprier ses forces et ses succès. Des prestataires d'aide sociale de longue date y ont trouvé la confiance nécessaire pour réintégrer le marché du travail à un taux significativement plus élevé que la moyenne¹⁵. [Dans le même sens, Michaud, Dionne et Beaulieu, 2006, 2007] démontrent que le bilan de compétences permet d'augmenter le sentiment d'efficacité personnelle tant de travailleurs en emploi que sans emploi (OCCOQ, 2011, p. 13).

¹⁵ Rappelons que, comme mentionné dans l'orientation 1, notre confrère Daniel Poulin, c.o., qui œuvrait au Centre local d'emploi de Terrebonne auprès de la clientèle prestataire de longue date, a obtenu un taux d'intégration de plus de 85 %.

Enjeu 4 | Réduction des obstacles à l'intégration en emploi des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

Cet enjeu-ci est déjà abordé implicitement dans plusieurs autres. Rappelons les éléments qui nous paraissent essentiels.

- Un des obstacles à l'intégration en emploi de ces personnes apparaît relié à la perception des employeurs à leur sujet. Autrement dit, les employeurs ne croient pas ces personnes « employables ». Il importe donc de les sensibiliser au potentiel de cette clientèle, par différents moyens, entre autres des publicités sociétales (cet élément sera explicité dans l'orientation 4).
- Comme il a déjà été mentionné, il importe que l'aide apportée aux personnes couvre les diverses sphères de leur vie. De même, il est avantageux que les programmes souscrivent à une intervention échelonnée dans le temps. Cela permet aux personnes éloignées du marché du travail de vaincre leurs résistances et de se développer à leur rythme. Il est aussi possible alors de les soutenir dans leurs périodes de vulnérabilité (moments de transition ou autres), de mieux comprendre et intégrer les moments de recul. Finalement, cela permet d'éviter de les laisser seuls devant les difficultés rencontrées ou face à leurs échecs.
- De plus, ces programmes doivent viser plus large que la réinsertion à court terme afin de soutenir les personnes dans leur réinsertion en les aidant à aplanir les difficultés personnelles non directement liées à leur insertion, mais nuisant à leur participation (Michaud et collab., 2012). Par exemple, une participante intéressée au programme de réinsertion se retrouve momentanément sans gardienne pour son jeune bébé. Comment concilier sa participation et sa réinsertion avec son rôle parental?
- Il serait opportun de favoriser le développement des personnes qui sont employées (OCCOQ, 2011). Leur évolution dans l'entreprise laissera des places d'entrées qui seront alors disponibles pour les personnes éloignées du marché du travail qui se sont préparées à un retour à la vie active (cet élément sera repris et explicité dans l'enjeu suivant).
- Enfin, bien que certains obstacles à l'intégration en emploi puissent prendre leur source chez la personne même qui cherche à s'intégrer (Brinkhurst, 2015), ces obstacles peuvent également provenir du milieu qui ne sait pas comment soutenir efficacement les efforts d'intégration de la personne (manque de continuité entre des programmes de différents ministères, coût et horaire des garderies, coût et accès au transport en commun, etc.). Il importe donc que la réflexion enclenchée par cette consultation publique amène des actions à large échelle qui impliquent les employeurs et les communautés, et que l'on songe à aider l'individu dans toutes les sphères de sa vie pour favoriser sa réinsertion.

Enjeu 5 | Amélioration des conditions favorisant l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes à faible revenu

Il importe de souligner que ce ne sont pas toutes les organisations qui ont besoin de main-d'œuvre spécialisée. Le problème peut résider dans l'accès à ces emplois non spécialisés, qui pourraient être décrits comme étant des emplois d'entrée sur le marché du travail.

*Le marché du travail pourrait se décrire comme les gradins d'un stade municipal. Il y a beaucoup de monde sur les rangées du bas, de sorte qu'il est difficile d'y entrer. La seule manière d'y arriver est que les personnes qui s'y trouvent montent dans des gradins plus élevés, quittent d'elles-mêmes ou que les arrivants les poussent en bas de l'estrade. Il y a des professions d'entrée sur le marché du travail, et plus haut il y a les domaines à haute valeur ajoutée. **Une bonne manière d'y parvenir serait de permettre à des personnes qui occupent déjà des emplois du niveau d'entrée d'obtenir de l'aide pour pouvoir atteindre ces emplois stratégiques**, soit en favorisant la formation en emploi des travailleurs et travailleuses, soit en leur ouvrant davantage l'accès à la formation professionnelle et technique à temps plein [ou à temps partiel]. Autrement, on ne fait qu'ajouter de la main-d'œuvre en poussant d'autres personnes au chômage (OCCOQ, 2011, p. 12).*

Enjeu 6 | Amélioration de la conciliation travail-famille, travail-études et famille-études et des conditions de travail dans les secteurs d'emploi occupés par les personnes à faible revenu

Nous avons déjà insisté sur l'importance d'intervenir dans toutes les sphères de la vie de la personne en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale lorsque nous souhaitons l'aider et surtout intervenir adéquatement, que ce soit au niveau de la famille, de la santé, de la formation, etc. Nous n'élaborerons pas davantage sur cette question.

Orientation 4

Favoriser l'engagement de l'ensemble de la société

Le document de consultation mentionne :

Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale est un défi collectif. Les paliers de gouvernement, les organismes communautaires, les citoyennes et les citoyens ainsi que les entreprises ont tous un rôle à jouer pour favoriser la cohésion sociale et lutter contre les formes de discrimination sociale et matérielle. Les préjugés à l'égard des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale nuisent à leur participation sociale et à leur plein épanouissement. La solidarité et l'inclusion sont des valeurs importantes au Québec. Il faut axer nos interventions en ce sens et réduire les barrières afin de favoriser l'engagement de toutes les citoyennes et de tous les citoyens (Gouvernement du Québec, 2015, p. 22)

Il nous semble important d'inclure à cette énumération l'ensemble des ordres professionnels comme représentants des clientèles vulnérables (et non comme des associations professionnelles qui travaillent à la promotion de leurs membres). Ainsi, chaque ordre professionnel concerné, dans son champ de pratique respectif, a un rôle à jouer dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tout comme ses membres d'ailleurs.

Enjeux

Tous les enjeux proposés nous semblent pertinents et importants et nous n'en ajouterons aucun. À la lumière de notre expertise, nous commenterons cette fois de manière globale les pistes en apportant des propositions de bonnes pratiques.

Pistes et bonnes pratiques

Il nous semble important de rappeler que de faire une place aux demandeurs d'emploi sur le marché du travail passe aussi par le développement des travailleurs qui sont déjà présents au sein des organisations publiques ou privées, petites ou grandes. Cela signifie, pour les entreprises, de travailler activement pour favoriser le développement des compétences de l'ensemble de leurs employés, notamment ceux occupant des postes non spécialisés. Comment inciter les entreprises à travailler en ce sens? Il serait primordial de mettre en lumière les bénéfices qu'elles peuvent en retirer, tout autant qu'il est essentiel de les soutenir dans ce travail d'insertion.

La recherche de Michaud et collab. (2012) démontre que la mise en place de partenariat territorial est une autre des conditions de réussite d'une programmation d'insertion. Ce partenariat territorial¹⁶ permet non seulement l'intégration en emploi des personnes éloignées du marché du travail, mais également le développement de la communauté tout en permettant une approche globale et moins sectorisée. Ce faisant, il contribue à la continuité des services dont nous avons déjà souligné la nécessité.

De manière plus spécifique, il est aussi possible de dire que, peu importe le site, le partenariat mis en place a contribué à la continuité de services pour le bien-être des personnes participantes et de leur famille, notamment en évitant une rupture de services dans les périodes de passage d'un service ou d'une aide financière à l'autre. Dans ce sens, la réussite d'une programmation intégrative et contextualisée passe par la collaboration entre plusieurs personnes intervenantes aux expertises différentes et provenant de secteurs distincts (ex. : santé, éducation, ressources d'hébergement) et qui tendent vers une cohérence d'ensemble des services. Ce type de partenariat est favorisé par l'activation de la logique de la continuité de services par les personnes intervenantes (p. 237).

Toutefois, l'engagement des entreprises s'est avéré plus décevant dans certains cas. C'est pour cette raison que des intervenants ont proposé des modes de reconnaissance attrayants pour les employeurs (*ibid.*).

Par exemple, les recherches du groupe ÉCOBES¹⁷ portant sur la persévérance scolaire ont eu des retombées positives, dont une concernant l'apport des entreprises et leur soutien pour la persévérance scolaire. En effet, le Conseil régional de prévention de l'abandon scolaire (CREPAS) du Saguenay-Lac-Saint-Jean a mis en place une certification Études-Travail pour les employeurs. Ainsi, les entreprises qui s'engagent à soutenir la persévérance scolaire de leurs employés qui étudient peuvent recevoir une certification à la suite d'une démarche d'accréditation auprès du CREPAS. Pour l'obtenir, ils doivent notamment ajuster les horaires de travail à la réalité scolaire de leurs employés qui étudient et ne pas augmenter les heures pendant

¹⁶ Le partenariat territorial signifie la collaboration de l'ensemble de la communauté, d'un territoire donné (organismes, entreprises, groupes communautaires, établissements d'enseignement, etc.).

¹⁷ Centre d'Étude des COnditions de vie et des BESoins de la population.

les périodes d'examen et de travaux scolaires¹⁸. Cette retombée inspirante pourrait mener à des initiatives similaires lorsqu'il s'agit de l'intégration des personnes éloignées du marché du travail.

Il serait important de briser les tabous qui existent envers les personnes éloignées du marché du travail. Ces tabous sont présents non seulement dans la population en général, mais encore au sein des entreprises, publiques ou privées, dans les services de dotation, tout comme chez les travailleurs. Or, si nous souhaitons mieux inclure les personnes éloignées du marché du travail, il importe que nous ouvrons nos esprits et que nous puissions croire à leur potentiel. De belles initiatives promotionnelles ont été réalisées pour sensibiliser la population à l'importance de la sécurité au travail, pour briser les tabous envers les personnes dépressives et la dépression, pour conscientiser aux dangers de la conduite avec les facultés affaiblies, etc.

Une telle promotion de la solidarité et de l'inclusion sociale pourrait avoir un impact sur la mentalité actuelle qui ostracise ces personnes. On pouvait lire dans *Le Devoir* du 15 janvier 2016 les résultats d'un sondage effectué pour la Commission des droits de la personne qui révèle que seulement 51 % de la population a une opinion favorable envers les assistés sociaux. M. Petitclerc, du collectif pour un Québec sans pauvreté, réagissant aux résultats disait que : « ... quand on parle des personnes assistées sociales, c'est le bar ouvert : on peut les insulter, dire n'importe quoi sans tenir compte de la réalité »¹⁹. Ainsi, penser à une campagne portant sur l'inclusion sociale de cette clientèle pourrait avoir un impact non seulement sur l'opinion de la population en général, mais aussi sur celle de ces personnes ostracisées.

Les interventions réalisées auprès de cette population ont également permis de constater le besoin de soutien non seulement pour l'intégration, mais aussi pour le maintien en emploi. À cet égard, il importe de souligner que ce ne sont pas seulement les personnes éloignées du marché du travail qui ont besoin de soutien dans cette démarche d'insertion et de maintien, mais également les employeurs. De fait, l'aide apportée aux employeurs dans ce contexte d'intégration et de maintien en emploi contribue à la réussite de l'insertion socioprofessionnelle. Ce soutien du côté de l'employeur et du côté de la personne doit néanmoins durer tout le temps nécessaire.

La contribution des conseillers d'orientation, dans le cadre de leurs interventions auprès des personnes éloignées du marché du travail et à risque d'exclusion, s'exprime également dans la prise en considération de toutes les sphères de vie de la clientèle, pour permettre la

¹⁸ <http://www.etudestravail.com/conciliation-etudes-travail/>. Site visité le 22 janvier 2016.

¹⁹ Lévesque Lia, *Les assistés sociaux suscitent la méfiance*, *Le Devoir*, 15 janvier 2016.

concrétisation de leur insertion socioprofessionnelle²⁰. Les conseillers d'orientation aident également les personnes éloignées du marché du travail et à risque d'exclusion à reconnaître les aptitudes acquises dans le cadre d'action domestique, bénévole et communautaire, telle que celle acquise, par exemple comme aidant naturel.

Orientation 5

Assurer, à tous les niveaux, la constance et la cohérence des actions

Malgré toutes les pistes d'action intéressantes qui ont été proposées et les bonnes pratiques qui ont été rapportées, il nous apparaît clair que rien de tout cela ne pourra se révéler pleinement efficace s'il n'y a pas une constance et une cohérence dans les actions entreprises.

Enjeux

Les trois enjeux présentés dans le document de consultation couvrent bien cette orientation, selon nous. La difficulté réside surtout dans leur application concrète sur le terrain.

Pistes et bonnes pratiques

Nous ne pouvons que souscrire à l'importance de s'assurer de la constance et de la cohérence des actions pour prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale. Les différentes mesures et politiques touchant l'intégration socioprofessionnelle doivent aussi être en lien avec celles touchant le logement, la santé, le transport ou l'alimentation. Les gestionnaires et professionnels de tous les ministères et organismes doivent travailler en synergie et éviter les dédoublements et les ruptures de services. L'exemple que nous avons présenté à la page 11 illustre de manière éloquente la rupture de services qui a un effet démobilisateur sur le projet d'insertion socioprofessionnelle d'une personne.

²⁰ Voir à ce propos l'enjeu 1 de l'orientation 1.

Nous proposons la désignation d'un intervenant ou d'une instance qui agit à titre d'agent pivot auprès de la personne en situation d'exclusion. Cette personne aurait comme rôle de s'assurer de cette cohérence des services et des interventions, prenant en exemple l'infirmière pivot dans le secteur de la santé et de services sociaux. Elle pourrait signaler les cas de rupture non résolus à un répondant de la politique de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, par exemple le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour que ceux-ci soient résolus du haut vers le bas et non en laissant intervenants et fonctionnaires lutter seuls sans appui.

Il va de soi que la connaissance des programmes, structures et organismes communautaires existants en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale est un enjeu incontournable. Plus les services offerts sont connus dans tous les réseaux, plus grandes sont les chances d'en faire bénéficier les personnes qui en ont besoin.

Nous reconnaissons l'importance de tenir compte des approches innovatrices mises en œuvre ici comme ailleurs. Par contre, nous croyons que les expériences novatrices ne sont intéressantes que si elles ont donné des résultats positifs, clairement démontrés et reproductibles. Le caractère novateur n'est pas une vertu en soi.

Pour mettre en œuvre ces approches et favoriser une intervention qui soit pertinente, efficace à long terme il ne faut pas négliger le soutien aux personnes sur qui elle repose. Une attention doit être portée aux conseillers d'orientation et aux intervenants qui s'investissent continuellement auprès de cette clientèle souvent aux prises avec de multiples problématiques. Pour assurer ce soutien, deux éléments nous semblent incontournables.

- 1) Pour supporter adéquatement les intervenants lors d'interventions groupales, il faut que ce type d'intervention se fasse en coanimation, c'est-à-dire que la responsabilité de l'animation des groupes soit partagée entre au moins deux intervenants. Ceci favorise, entre autres, un meilleur accompagnement des besoins spécifiques de chacun des participants au moment où un problème survient. De plus, il a été démontré que ceci augmente les conditions de réussite de tout programme d'insertion (Michaud et collab., 2012).
- 2) Les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale traversent souvent des tensions, des crises, des conflits ou des transitions importantes. Le conseiller d'orientation ou l'intervenant qui souhaite leur venir en aide doit donc composer constamment avec une complexité liée au contexte de vie de ces personnes. Cet ajustement constant à la complexité, ces efforts assidus pour trouver des moyens d'aider peuvent devenir exigeants, voire éreintants. Il importe d'agir pour contrer l'épuisement des ressources professionnelles et risquer de perdre des travailleurs ayant une expertise inestimable, sans compter qu'un changement d'intervenant déstabilise les participants à un programme d'insertion socioprofessionnelle. Ainsi, différents types de support doivent être prévus : support psychologique, supervision clinique, ateliers de codéveloppement ou activités de formation continue, entre autres.

Nous souhaitons, finalement, qu'une attention particulière soit portée au *Guide d'implantation du partenariat de soins et de services : Vers une pratique collaborative optimale entre intervenants et avec le patient* publié par le Comité sur les pratiques collaboratives et la formation interprofessionnelle du Réseau universitaire intégré de santé (2014). Ce guide propose des stratégies diversifiées pour tendre vers une offre de soins intégrés guidée par des pratiques

collaboratives. Élaborés par une équipe issue du réseau de la santé, nous croyons que les principes et fondements d'une culture de collaboration présentés dans ce guide sont les mêmes pour les réseaux de l'éducation et de l'emploi. Nous recommandons que les gestionnaires et leurs équipes s'en inspirent dans leur effort pour promouvoir et implanter des partenariats durables et cohérents.

Utiliser l'expertise de chacun dans un contexte de collaboration et de mobilisation tout en mettant la personne au cœur de la démarche, c'est s'assurer de déployer des services et des interventions pertinentes, compétentes et efficaces à long terme.

Conclusion

La solidarité et l'inclusion sociale sont au cœur même des grandes préoccupations des conseillers d'orientation, quel que soit leur milieu de pratique. Nous espérons que les réflexions et les pistes partagées dans ce mémoire puissent contribuer à renforcer et unir les efforts de tous les acteurs concernés dans cette lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Nous nous réjouissons que le Gouvernement du Québec tienne cette consultation et nous permette d'y apporter notre contribution. Nous espérons que plusieurs organisations cibleront d'autres enjeux, nourriront la réflexion amorcée et proposeront des pratiques qui permettront d'intervenir efficacement auprès de nos concitoyens.

Nous voulons néanmoins souligner d'une manière particulière notre préoccupation voulant que les politiques et les mesures de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale soient complémentaires, bien étayées et cohérentes. Il faut éviter à tout prix d'en voir les effets anéantis par des actions mal avisées ou incohérentes, les ruptures de service, les situations qui amènent des personnes déjà fragiles dans un état de vulnérabilité encore plus grand.

Sans un effort particulier pour arrimer l'intervention de toutes les parties concernées, elles ne produiront pas les résultats qu'elles visent. De la même manière, l'établissement de décisions gouvernementales faisant fi des connaissances scientifiques nous apparaît hautement périlleux et contre-productif.

À cet égard, nous sommes inquiets quant à l'efficacité des mesures si elles sont réalisées dans un contexte de coercition. Cette approche, dont l'efficacité est contredite scientifiquement (Barbier 2009; Malmberg-Heimonen et Vuori, 2005; Dalton et O'Neill, 2002; Friedlander et Hamilton 2001), ouvre la porte à des préjugés défavorables aux personnes éloignées du marché du travail et risque d'empêcher leur engagement réel, de porter atteinte à leur estime d'eux-mêmes et de les mener vers une plus grande exclusion sociale alors qu'on vise précisément le contraire.

Nous souhaitons conclure sur des conditions qui nous apparaissent essentielles à l'efficacité de l'intervention auprès des clientèles éloignées du marché du travail et à risque d'exclusion, selon Michaud et collab. (2012).

Les six conditions de la réussite d'une programmation intégrative et contextualisante : la durée, l'ouverture et la souplesse, le partenariat territorial, l'implication dans la communauté, la directionnalité sur la formation et le travail et la formation du personnel (p. 228).

Ajoutons la nécessité de soutenir les intervenants qui travaillent auprès de ces concitoyens dont les contextes de vie sont extrêmement complexes et exigeants, dans le but d'éviter l'épuisement et les changements de personnel.

Nous espérons que cette consultation puisse être l'occasion de repartir sur des bases solides, sur une action concertée, sur un engagement commun à ce que personne, dans notre société, ne soit mis à part.

Références bibliographiques

Bandura, A. (2007). *Auto-efficacité : Le sentiment d'efficacité personnelle* (2^e éd. Trad. par J. Lecomte). Paris : De Boeck.

Barbier, J-C. (2009). Le *workfare* et l'activation de la protection sociale, vingt ans après : beaucoup de brut pour rien? Contribution à un bilan qui reste à faire. *Lien sociale et Politiques*, 61, 23-36.

Bandura, A., Betz, N.E., Brown, S.D., Lent, R.W. et Pajares, F. (2009). *Les adolescents : leur sentiment d'efficacité personnelle et leur choix de carrière* (trad. A.-M. Mesa). Québec : Septembre éditeur.

Bélisle, R. Bourdon, S., Michaud G. et Supeno E. (2013). *Tous ces chemins qui mènent à un premier diplôme – Orientation des adultes dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie*. Résumé du rapport de recherche déposé au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et au Fond de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC). Sherbrooke : Université de Sherbrooke.

Brinkhurst, P. (2015). Employability skills assessment tool (ESAT) : connecting people to work. Système d'évaluation des aptitudes en employabilité (ESAT) : faire le lien entre les personnes et les emplois. *Careering* (automne), 16-18.

Clavier, D. (2013). *Accompagner sur le chemin du travail* (2^e éd.). Québec : Septembre éditeur.

Collectif pour un Québec sans pauvreté (2015). Le « workfare », pourquoi s'y opposer? Argumentaire contre l'approche punitive du Programme objectif emploi. *Observatoire de la pauvreté et des inégalités au Québec*, décembre. Document téléaccessible à l'adresse <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bYSdgTs3UWcJ:www.pauvrete.qc.ca/document/le-workfare-pourquoi-sy-opposer/%3Fwpdmdl%3D13908+&cd=1&hl=fr&ct=clnk&gl=ca>

Comité sur les pratiques collaboratives et la formation interprofessionnelle du Réseau universitaire intégré de santé (2014). *Guide d'implantation du partenariat de soins et de services. Vers une pratique collaborative optimale entre intervenants et avec le patient*. Montréal : Université de Montréal.

Commissaire à la santé et au bien-être (2013). *Rapport annuel de gestion 2012-2013*. Québec : Gouvernement du Québec.

Dei, J., Mazzuca, J., McIsaac, E. et Zine J. (1997). *Reconstructing 'drop out': A critical ethnography of the dynamics of Black students disengagement from school*. Toronto : University of Toronto Press.

Dionne, P. (2015). *Le groupe d'insertion sociale et professionnelle : apprentissages et développement au cœur de l'activité collective de personnes en situation de chômage de longue durée*. Thèse de doctorat en éducation, Université de Sherbrooke, Sherbrooke.

Dolton, P. et O'Neill, D. (2002). The long-run effects of unemployment monitoring and work-search programmes: experimental evidence from the United Kingdom. *Journal of Labor Economics*, vol. 2, pp. 381-403.

Fasching, H. (2014). Career counselling at school for placement in sheltered workshops? *British Journal of Learning Disabilities*, 42(1), 50-57.

Friedlander, D. et Hamilton, G. (2001) The impact of a continuous participation obligation in a welfare employment programme. *Journal of Human Recourses* , vol. 4, pp. 734-755.

Gottfredson, G.D. et Johnstun, M.L. (2009). John Holland's contributions : A theory ridden approach to career assistance. *The Career Development Quarterly*, 58(2), 99-107.

Gouvernement du Québec (2004). *Le plan d'intervention... au service de la réussite de l'élève. Cadre de référence pour l'établissement des plans d'intervention*. Québec : ministère de l'Éducation.

Gouvernement du Québec (2012) *Évaluation des interventions des entreprises d'insertion. Rapport synthèse interne*. Québec : ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), Direction de l'évaluation.

Gouvernement du Québec (2015). *Consultation publique sur la solidarité et l'inclusion sociale. Vers un troisième plan d'action gouvernemental. Appel de mémoires général*. Document téléaccessible à l'adresse

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C26/C26.htm>

Guédon, M.-C., Savard, R., Le Corff, Y. et Yergeau, É. (2011). *Tests à l'appui : pour une intervention intégrée de la psychométrie en counseling de carrière* (2^e éd.). Québec : Septembre.

Guichard, J. (2013). *Quel paradigme pour des interventions en orientation contribuant au développement d'un monde plus équitable au cours du 21^e siècle?* Communication présentée au Congrès international de l'orientation à Montpellier (CIOM), Montpellier, France, 24 au 27 mai.

Herman, G. (2007). *Travail, chômage et stigmatisation*. Bruxelles : De Boeck.

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux - INESS (2015). *Avis sur l'accès équitable aux services de psychothérapie*. Québec : Québec.

Kerner, E.A. (2013). *The motivate to explore career intervention : Design and investigation of a career counselling group for disengaged adolescent males*. Thèse de doctorat en psychologie du counseling, Université McGill, Montréal.

- Lévesque, Lia. (2016). *Les assistés sociaux suscitent la méfiance*, Le Devoir, 15 janvier 2016
- Malmberg-Heimonen, I. et Vuori, J. (2005). Activation or discouragement-the effect of enforced participation on the success of job-search training. *European Journal of Social Work*, 8(4), 451-467.
- Maranda, M.-F. et Fournier, G. (dir.) (2009). *Organisation pathogène du travail et maintien durable en emploi : une question antinomique?* Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Matte, L. (2011) Pourquoi les jeunes devraient-ils persévérer, La Presse, Opinions, 13 février 2011. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.lapresse.ca/opinions/201102/11/01-4369488-pourquoi-les-jeunes-devraient-ils-perserverer.php>
- Michaud, G., Bélisle, R., Garon, 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. Sherbrooke : Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage, Université de Sherbrooke.
- Michaud, G., Dionne, P. et Beaulieu, G. (2006). *Le bilan de compétences : regards croisés entre la théorie et la pratique*. Québec : Septembre éditeur.
- Michaud, G., Dionne, P. et Beaulieu, G. (2007). L'efficacité du bilan de compétences. *Revue Canadienne de Counseling. Numéro spécial consacré à l'impact des données probantes sur les services de développement de carrière*, 41(3), 173-185.
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec - OCCOQ (2010). *Profil des compétences générales des conseillers d'orientation*. Montréal : OCCOQ.
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec - OCCOQ (2010). L'orientation : répondre ou non aux besoins des élèves. Document téléaccessible à l'adresse http://orientation.qc.ca/files/OP156_Mod%C3%A8lesD%C2%B9OrientationC2.pdf
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec - OCCOQ (2011). *Au cœur de l'adéquation formation-emploi*. Mémoire présenté à l'occasion de la consultation gouvernementale : « L'amélioration de l'adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail : une contribution au développement du Québec ». Montréal : OCCOQ.
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec – OCCOQ (2010). *Guide d'évaluation en orientation*. Montréal : OCCOQ.
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec – OCCOQ (2013). *Guide de pratique de l'orientation à la formation générale des jeunes*. Montréal : OCCOQ.
- Otero, M. et Roy, S. (2012). *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : repenser la non-conformité*. Québec : Les Presses de l'Université du Québec.

Savard, R. Michaud, B., Bilodeau, C., Arseneau, S. (2007). L'effet de l'information sur le marché du travail dans le processus décisionnel relatif au choix de carrière. *Revue canadienne de counseling*, vol. 41 :03.

Savard, R., Robidoux, M. et Brien, A. (2004). *Projet Syncro : pourquoi pas maintenant?* Rapport présenté à Emploi-Québec Estrie. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.

Savard, R., Robidoux, M. et Brien, A. (2005). *Projet Syncro : pourquoi pas maintenant ? Évaluation a posteriori.* Rapport présenté à Emploi-Québec Estrie. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.

Vuori, J. et Toppinen-Tanner, S. (2015). Enhancing career management preparedness and mental health. In J. Vuori, R. Blonk, R.H. Price (dir.), *Sustainable working lives : Managing work transitions and health throughout the life course* (p. 231-247). New-York, NY : Springer Science + Business Media.