l'orientation

Le magazine des conseillers et conseillères d'orientation du Québec

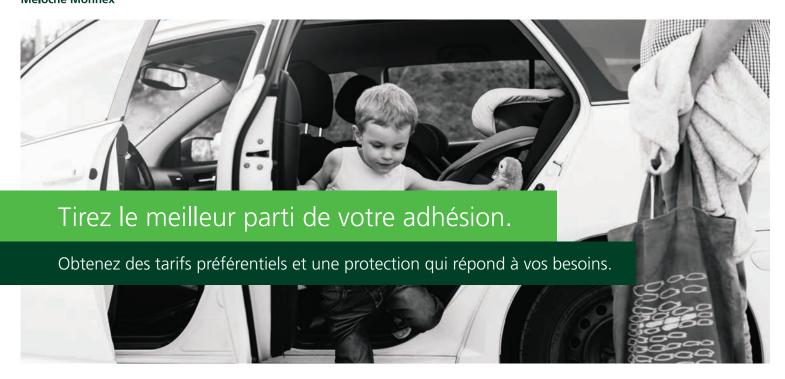
Janvier 2018 Volume 8, numéro 1

Kaléidoscope de la pertinence sociale



D Assurance





Vous pourriez économiser gros* quand vous combinez vos tarifs préférentiels de membre et regroupez vos assurances habitation et auto.

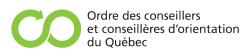
Après tout, vous l'avez bien mérité.

En tant que membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, vous avez accès au programme TD Assurance Meloche Monnex. Ainsi, vous bénéficiez de tarifs préférentiels sur toute une gamme de protections d'assurance habitation et auto personnalisables selon vos besoins.

Depuis plus de 65 ans, TD Assurance aide les Canadiens à trouver des solutions d'assurance habitation et auto de qualité.

Ayez l'assurance que votre protection habitation et auto répond à vos besoins. Demandez une soumission.

Recommandé par



HABITATION | AUTO

Obtenez une soumission et découvrez combien vous pourriez économiser! Composez le 1-866-269-1371 Ou allez au tdassurance.com/occoq





Le programme TD Assurance Meloche Monnex est offert par SÉCURITÉ NATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE. Il est distribué par Meloche Monnex Assurance et Services Financiers inc. au Québec, par Meloche Monnex services financiers inc. en Ontario et par Ágence Directe TD Assurance Inc. ailleurs au Canada. Notre adresse est le 50, place Crémazie, 12º étage, Montréal (Québec) H2P 186. En raison des lois provinciales, notre programme d'assurances auto et véhicules récréatifs n'est pas offert en Colombie-Britannique, au Manitoba ni en Saskatchewan. *À l'échelle nationale, 90 % de nos clients qui font partie d'un groupe de professionnels ou de diplômés avec qui nous avons une entente et qui font assurer leur résidence (sauf les logements loués et les copropriétés) et leur véhicule au 31 octobre 2016 économisent 625 \$ par rapport aux primes qu'ils auraient payées s'ils n'avaient pas obtenu un tarif de groupe préférentiel et un rabais multiproduit. Ces économies ne sont pas garanties et peuvent varier selon le profil du client. Le montant des économies varie d'une province à l'autre et peut être supérieur ou inférieur à 625 \$. Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs. MD Le logo TD et les autres marques de commerce TD sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.

l'orientation

Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec

Sommaire



Josée Landry, M.A., c.o., présidente

BILLET DE LA PRÉSIDENTE Page 2
Le sens de l'orientation



Martine Lacharité, c.o., directrice générale et secrétaire CHRONIQUE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE Page 3

Modifications au Code des professions : incidence sur les membres

la fine fleur de la compétence

du travail de c.o. en milieu scolaire



Geneviève Brisebois, c.o., chargée d'affaires professionnelles et réglementaires Hélène Plourde, c.o., coordonnatrice au développement des compétences DÉONTOLOGIE

Le savoir-être professionnel :

Page 6



Simon Viviers, Ph.D., c.o., Johannie Boulet et Gabriella Hamelin, candidates à la maîtrise Santé psychologique et souffrance identitaire de métier : résultats d'une enquête sur l'expérience



Marie Cardinal-Picard, Ph.D., c.o. organisationnelle, conseillère principale formation, Ville de Montréal ÉVALUATION Page 15 Et si on s'évaluait...



Louis Cournoyer, Ph.D., c.o., Université du Québec à Montréal RECHERCHE Page 16
Les trouvailles de Louis Cournoyer



Élyse Charette-Dussault, c.o. CISSS de la Montérégie-Centre, Institut Nazareth

Page 18

Page 10



et Louis-Braille

Orientation et déficience visuelle : changer de point de vue pour mieux intervenir

Page 21



Judith Olson, c.o., Carrefour jeunesse emploi du Haut-Saint-François ORIENTATION ET SOCIÉTÉ Conjuguer au pluriel

Page 23



Diane Tremblay, coordonnatrice aux communications

SQO 2017 : une 13° édition en dents de scie

3 3

Catherine Leduc, c.o., en collaboration avec Marie-Hélène Collin, c.o., et avec la participation de Simon Viviers, Ph.D., c.o. **JOURNÉE DE FORMATION CONTINUE 2017**

Page 26

Advocacie sociale et professionnelle : des compétences pour agir sur la pertinence sociale



NDLR : Nous sommes heureux d'accueillir dans nos pages une nouvelle chroniqueuse pour la chronique Orientation et société. Il s'agit de M^{me} Judith Olson, pour qui l'orientation est une deuxième carrière. Elle s'est fait remarquer dans le cadre de sa participation à des réunions de l'Ordre par son engagement et l'originalité de son point de vue.

l'orientation, le magazine professionnel des conseillers et conseillers d'orientation, est publié deux fois par année, en janvier et en août, par l'Ordre des conseillers et conseillers d'orientation du Québec. Tiré à 2800 exemplaires, c'est un véhicule unique de transmission des pratiques professionnelles québécoises en orientation. Le comité de rédaction du magazine regroupe la directrice générale et secrétaire, Martine Lacharité, c.o., la coordonnatrice au développement des compétences, Hélène Plourde, c.o., et la coordonnatrice aux communications Diane Tremblay.

Impression Deschamps Impression • Révision linguistique et correction d'épreuves Services d'édition Guy Connolly

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le but d'alléger le texte • Les textes ne reflètent pas forcément l'opinion de l'Ordre et n'engagent que leur auteur. Les articles peuvent être reproduits à condition d'en mentionner la source • Dépôt légal Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010; Bibliothèque et Archives Canada : ISSN 1925-7538 (imprimé) ISSN 1925-7546 (en ligne) • Convention de la Poste-Publications # 400 24706 • Retourner toute correspondance non livrable au Canada à OCCOQ, 1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, bureau 520, Montréal (Québec) Canada H3M 3E2 • 514 737-4717, 1800 363-2643 • www.orientation.gc.ca • Information dtremblay@orientation.gc.ca

BILLET DE LA PRÉSIDENTE

Le sens de l'orientation

Josée Landry, c.o., présidente

Notre profession est gratifiante à bien des égards, elle est source de satisfaction et d'accomplissement, elle nourrit bien souvent notre volonté d'aider et de soutenir les personnes qui en ont besoin sur les plans professionnel et personnel. Elle nous permet de mettre notre expertise à contribution pour le mieux-être de notre société, toutes clientèles confondues.

Pourtant, la qualité et l'étendue de notre expertise restent encore méconnues dans la société. C'est vrai que se faire reconnaître exige patience et détermination, mais c'est un investissement qui en vaut la peine. Par exemple, on a accueilli favorablement une annonce du ministre de l'Éducation en novembre dernier qui assurait que le financement des services aux élèves à besoins particuliers n'attendrait plus l'approbation du diagnostic par le Ministère. Il vise ainsi à offrir en temps raisonnable des services aux élèves qui en ont besoin. C'est une bonne nouvelle, et on peut se permettre d'être encouragés. Plusieurs intervenants ont répété le même message dans le cadre des consultations sur la Politique de la réussite éducative. Alors oui, ça vaut la peine d'agir.

Ce que fait l'Ordre

Vous le savez, c'est la protection du public qui est à l'avant-plan de notre mission, comme tout ordre professionnel d'ailleurs. Protéger le public veut dire faire tout ce qui est en notre pouvoir pour lui assurer des services d'orientation de qualité, compétents et accessibles. C'est aussi faire en sorte que les conseillers d'orientation soient en mesure d'effectuer leur travail et d'offrir des services de qualité.

Vous savez aussi que, lorsqu'on croit en notre mission et en nos valeurs, on détermine les gestes à poser qui nous permettent d'agir en cohérence avec elles. C'est notamment ce que la planification stratégique de l'Ordre permet de faire. Notre plan d'action nous permet d'atteindre les objectifs que s'est donnés le conseil d'administration.

Ma fonction m'amène entre autres à prendre la parole dans le cadre d'événements politiques et gouvernementaux. Ce fut le cas à la Grande Rencontre d'octobre 2017, devant le premier ministre du Québec et cinq autres ministres. Cette Grande Rencontre portait sur l'accès aux professions réglementées et à l'emploi pour les personnes immigrantes et formées hors Québec. J'y ai transmis un message clair et bien préparé avec l'équipe de l'Ordre et des c.o. spécialistes en la matière. Notre message a notamment fait valoir au gouvernement que l'accompagnement humain des personnes immigrantes est d'une importance primordiale,

au-delà des outils et des sites Internet, bien qu'ils soient utiles. Un message aussi pour dire que des organismes en employabilité existent et peuvent accueillir ces clientèles, à condition d'être suffisamment financés. Par ailleurs, nous avons reçu un accueil positif pour notre thème de la SQO 2017 sur la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) et le bilan des compétences. Certaines personnes présentes m'ont même affirmé avoir davantage compris les enjeux et la portée de notre profession.

Dans le secteur de l'éducation, la mise en place du programme de planification des services d'orientation auprès des commissions scolaires est en déploiement. L'objectif est d'offrir les services d'orientation à tous les élèves qui en ont besoin grâce à un portrait fidèle de la clientèle, de ses caractéristiques et des ressources du milieu. Pour l'Ordre, il s'agit d'une stratégie de protection du public à long terme. Chaque fois que l'on présente ce projet aux politiciens, nous recevons une réaction positive, car c'est novateur et porteur de collaboration.

Le secteur de l'employabilité sera au cœur de nos démarches en 2018, pour s'assurer là aussi de l'accès aux services d'orientation pour la clientèle. Et les communications ? L'Ordre amorce une réflexion importante dont vous entendrez parler, c'est promis!

Donner un sens à l'orientation

Plus que jamais, le temps est à la collaboration et à la mobilisation. Comment pouvons-nous nous mobiliser, nous qui sommes formés et véritablement experts de la question, pour nous assurer que le public a accès à nos services ? Malgré l'arrivée massive des accompagnateurs et des consultants en carrière sans formation, ce sont les c.o. qui sont membres d'un ordre professionnel et qui possèdent réellement cette expertise.

Je vois de plus en plus d'initiatives de c.o. qui publient et s'affichent fièrement sur les médias sociaux, donnent des conférences, parlent dans des émissions de radio, et cela me rend tellement fière!

Et si chacun faisait tout ce qui est en son pouvoir pour faire valoir le sens de l'orientation ?

Pour moi, c'est agir en fonction de la valeur que je donne à notre profession, que j'estime indispensable à la société. C'est porter fièrement les messages de l'Ordre et m'engager à le faire de mon mieux, chaque fois que j'en ai l'occasion.

Et vous, quel sens donnez-vous à l'orientation?



CHRONIQUE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Modifications au Code des professions : incidence sur les membres

Martine Lacharité, c.o., directrice générale et secrétaire

Le 8 juin dernier, l'Assemblée nationale adoptait un important projet de loi pour les ordres professionnels, la Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel. La loi-cadre phare du système professionnel, le Code des professions, été modifiée et mise à jour. Elle vise principalement la gouvernance des ordres professionnels et l'amélioration de l'admission aux professions. De plus, elle apporte des réponses aux recommandations de la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction (commission Charbonneau), lesquelles visaient le système professionnel.

Je tenterai donc de vous présenter les principaux aspects de cette importante réforme en faisant ressortir les points saillants ainsi qu'en indiquant ce qu'impliquent ces modifications pour notre ordre et, en conséquence, les modifications que nous devrons apporter à nos politiques, règlements et procédures.

Assemblée générale et fixation du coût de la cotisation annuelle

Plusieurs changements importants concernant les pouvoirs des membres de l'Ordre réunis en assemblée générale viennent changer les règles et les procédures.

L'assemblée générale n'a plus le pouvoir d'adopter l'augmentation de la cotisation régulière fixée par le conseil d'administration (CA). Toutefois, le conseil d'administration doit consulter les membres deux fois plutôt qu'une avant d'établir cette augmentation.

Première consultation

La première consultation devra avoir lieu 30 jours avant l'assemblée des membres. Le secrétaire de l'Ordre doit communiquer à tous les membres le projet de résolution du CA au sujet du montant de la cotisation annuelle. L'information doit être accompagnée du projet de résolution modifiant le montant, des prévisions budgétaires pour l'année financière visée par la cotisation, y compris une ventilation de la rémunération des administrateurs élus (président et administrateurs), et d'un projet de rapport annuel.

Deuxième consultation

Au moment de l'assemblée générale, le secrétaire présente le résultat de cette première consultation et reçoit les commentaires des membres présents. C'est après avoir pris en considération les résultats de ces deux consultations que le conseil d'administration fixera le montant de la cotisation annuelle.

À retenir : la fixation d'une cotisation spéciale devra continuer d'être approuvée par la majorité des membres réunis en assemblée générale annuelle (AGA) pour entrer en vigueur.

Conséquences pour l'OCCOQ : AGA tenue en septembre

Ces changements législatifs auront des répercussions sur la date de la tenue de notre AGA, qui se déroulait traditionnellement au début du mois de juin, soit pendant le colloque (année paire) ou une journée de formation continue (année impaire). Fournir toutes les informations exigées pour effectuer la première consultation dès le début de mai (en maintenant la date de l'AGA au début de juin) s'avère un défi impossible à relever compte tenu du fait qu'il faut présenter un projet de rapport annuel incluant les états financiers vérifiés et que notre année

financière se termine le 31 mars. Cette disposition entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2018, le conseil d'administration a pris la décision de reporter en septembre 2018 l'assemblée générale qui devait se tenir dans le cadre du colloque en juin 2018 à Saint-Hyacinthe.

Ce n'est pas de gaieté de cœur que cette décision a été prise puisque l'AGA planifiée à l'intérieur des activités du colloque permettait à plusieurs membres d'être présents, d'y participer et d'exercer le pouvoir qui leur était dévolu. Pour favoriser la participation des membres, le conseil d'administration m'a confié la responsabilité d'envisager des options permettant aux membres qui ne peuvent se déplacer de suivre à distance les discussions et débats tout en respectant la réglementation en vigueur.

La gouvernance et l'éthique au sein du système professionnel

Conseil d'administration

Limitation du nombre d'administrateurs

Le CA de l'OCCOQ est composé 15 administrateurs (11 administrateurs élus et 4 administrateurs nommés par l'Office des professions). Cette situation est conforme aux modifications apportées au Code des professions. Toutefois, le comité de gouvernance du CA analysera les avantages et inconvénients de réduire le nombre de membres et proposera différents scénarios à l'ensemble des administrateurs.

Limitation des mandats des présidents (trois mandats maximum)

Le mandat à la présidence de l'OCCOQ est d'une durée de trois ans et ne pourra être renouvelé pour plus de trois mandats. Donc, les présidents pourront être en poste pour un maximum de neuf ans.

Ajout d'un code d'éthique pour les administrateurs

Le Code des professions obligera les ordres à se doter d'un code d'éthique basé sur des normes d'éthique et de déontologie déterminées par l'Office des professions dans son règlement-cadre. À l'OCCOQ, les administrateurs se sont dotés de règles de conduite à l'intérieur de la politique de gouvernance. Elles servaient à éclairer les administrateurs et à guider leur conduite dans l'exercice de leur fonction. Toutefois, ces règles n'avaient pas force de loi.

Obligation d'avoir un membre de 35 ans ou moins

Lorsque, à la suite d'une élection, le conseil d'administration ne comprend pas au moins un administrateur élu âgé de 35 ans ou moins, le CA doit nommer un administrateur additionnel de moins de 35 ans pour un mandat de 3 ans.

► Tendre vers la parité homme-femme et la représentation de l'identité culturelle

Au moment de nominations au CA (remplacement, poste vacant), le Code des professions nous incite à tendre vers la parité homme-femme et la représentation de l'identité culturelle. À l'OCCOQ, le conseil d'administration est actuellement formé de huit femmes et de sept hommes, et ne compte aucun représentant des communautés culturelles.

Mode électif du président : prérogative du CA

C'est au CA que revient maintenant la décision de choisir le mode électif du président, soit au suffrage universel ou au suffrage des administrateurs. Cette décision était prise par les membres à l'AGA. Ainsi, les membres, au moment de l'assemblée générale tenue en juin 2012, ont décidé à la majorité de confier aux membres du CA l'élection du président ou de la présidente.

Augmentation du nombre de réunions du conseil d'administration (de 3 à 6)

Au cours des dernières années, le CA de l'OCCOQ s'est réuni de quatre à cinq fois, et un comité exécutif à qui le CA déléguait plusieurs responsabilités tenait six à sept rencontres annuellement. Considérant qu'il faut augmenter le nombre de réunions du CA, le comité de gouvernance a le mandat de revoir la structure politique de l'Ordre pour respecter la loi et aussi pour améliorer son efficience.

Modification dans les fonctions du CA et du président, ajout de la fonction de DG

En vertu du Code des professions, le CA a maintenant comme fonction d'assurer la surveillance générale de l'Ordre ainsi que l'encadrement et la supervision de la conduite de ses affaires. Le président, lui, doit exercer un droit de surveillance générale sur les affaires du CA et assumer d'autres responsabilités que le conseil lui confie, comme le leadership des dossiers politiques et le rôle de porte-parole. Le DG doit assurer l'administration générale et courante des affaires de l'Ordre. L'OCCOQ devra revoir sa politique de gouvernance et sa structure dans le but de respecter ces nouvelles dispositions.

D'autres nouvelles responsabilités

Une formation en éthique et en déontologie pour les candidats à l'admission et pour les membres sera obligatoire. Nous devrons faire un suivi systématique auprès des universités afin de nous assurer que le cheminement scolaire initial comprend une formation en éthique et en déontologie. Du côté de la formation continue pour les membres, nous disposons d'une offre de cours enviable et diversifiée accessible en ligne (trois modules en éthique et en déontologie ainsi que deux modules en tenue de dossiers).

- Formation pour les syndics, membres du conseil de discipline et du comité de révision des plaintes
 - Inconduite sexuelle

Formations pour les membres du CA

- Gouvernance et éthique
- Égalité homme-femme
- Gestion de la diversité ethnoculturelle

Formations pour les employés et membres du comité d'admission par équivalence

- Évaluation des compétences professionnelles
- Égalité homme-femme
- · Gestion de la diversité ethnoculturelle

Déclaration de services aux citoyens

Cette déclaration devra contenir les engagements de l'Ordre quant à la qualité et à la prestation de ses services auprès du public, des candidats à l'admission et des membres en plus d'inclure des renseignements généraux sur sa mission, sa vision, ses valeurs, les biens et services offerts ainsi que les responsabilités des citoyens.

Admission aux ordres

 Le conseil d'administration doit s'assurer de l'équité, de l'objectivité, de l'impartialité, de la transparence, de l'efficacité et de la célérité des processus relatifs à l'admission, notamment pour les personnes formées à l'étranger. • Il devra aussi, par règlement, envisager d'accepter de prendre en considération d'autres documents ou d'autres moyens pour obtenir les renseignements lorsque le candidat démontre qu'il est dans l'impossibilité de fournir le document nécessaire à l'étude de son dossier.

À l'OCCOQ, nous traitons autour d'une vingtaine de demandes d'équivalence de formation par année. Notre comité d'admission par équivalence a toujours été soucieux des processus mis en place pour étudier les dossiers des candidats, qu'ils proviennent du Québec, du reste du Canada ou de l'étranger. Une démarche d'amélioration est en cours afin de revoir les procédures et les pratiques, tout en s'assurant des compétences uniformes pour les conseillers d'orientation, quelle que soit leur provenance.

En conclusion

Par le projet de loi n° 98, le gouvernement a laissé un message à l'ensemble du système professionnel pour améliorer les pratiques en matière de gouvernance et d'éthique et offrir un meilleur appui aux professionnels formés à l'étranger dans leurs démarches pour exercer leur profession au Québec.

L'OCCOQ a déjà pris la balle au bond et a amorcé une révision de sa politique de gouvernance et de ses mécanismes en lien avec l'accès à la profession et la reconnaissance des équivalences de formation pour les candidats.



DÉONTOLOGIE

Le savoir-être professionnel : la fine fleur de la compétence

Geneviève Brisebois, c.o., chargée d'affaires professionnelles et réglementaires, et Hélène Plourde, coordonnatrice au développement des compétences

Il n'est pas rare dans notre entourage de connaître un collègue qui a vécu une situation difficile avec un client qui a réagi à une de ses interventions, ou encore d'avoir un collègue avec qui la relation est moins fluide. Ces situations nous amènent à nous interroger sur les différents savoirs. Avons-nous utilisé judicieusement nos connaissances ? Les bons outils ? Avons-nous fait montre de notre savoir-être professionnel dans cette situation ? En réalité, il n'est pas si rare que l'on se questionne à ce sujet puisque nous pouvons toujours progresser dans le développement de nos compétences et que rien n'est acquis définitivement.

Dans cet article, nous souhaitons réfléchir avec vous sur divers aspects du savoir-être professionnel afin de changer l'angle d'analyse de nos pratiques, d'y voir certains des liens avec des enjeux éthiques, de déterminer quelques éléments théoriques et des pistes pour son développement. En quelque sorte, nous tenterons de nous approprier un peu plus cette compétence complexe.

Avant d'aborder ce qui distingue et relie l'« être professionnel » et le « savoir-être professionnel », ce tableau, inspiré de la présentation d'Henri Boudreault, nous permet de voir les liens entre les différents savoirs et de les illustrer avec un exemple concret.

L'être professionnel et le savoir-être professionnel

Être professionnel, comme l'exprimait déjà Richard Locas, c'est savoir que notre titre professionnel induit une responsabilité sociale, aussi bien à l'égard de nos clients et de nos confrères et consœurs qu'envers la société. Pour être membres d'un ordre professionnel, nous devons d'abord avoir reçu une formation spécialisée. Il faut ensuite accepter d'exercer sa profession dans le respect d'un code de déontologie et de règlements, quitte à subir des mesures disciplinaires si nos comportements sont jugés inacceptables. Cela signifie également servir prioritairement l'intérêt du public avant le sien. En quelque sorte, l'être professionnel est au savoir-être professionnel ce que la déontologie est à l'éthique, soit une pierre d'assise sur laquelle s'appuie et croît le savoir-être professionnel.

Le savoir-être

- Attitudes intégrées dans les comportements au travail
- Exemple : Avoir décidé d'être respectueux et le montrer dans ses attitudes et sa pratique

Les savoir-faire

- Pratiques pour réaliser son travail
- Exemple : Connaître les pratiques respectueuses

Les savoirs

- Connaissances pour comprendre son travail
- Exemple : Connaître ce qu'est le respect

Voyons un peu de quoi est composé le professionnalisme. Il relève de la responsabilité, de l'autonomie et du jugement. Bien sûr, être admis dans la profession signifie que nous avons les compétences de base pour en faire l'exercice professionnel. Ainsi notre formation initiale nous permettra-t-elle d'être suffisamment responsables, autonomes et en mesure de porter un jugement professionnel pour occuper un poste de conseiller d'orientation. Toutefois, dans un monde en constante évolution, nous ne pouvons faire l'économie du développement de nos compétences, car c'est de cette manière que nous pouvons assurer une réponse adéquate aux besoins de la clientèle. Enfin, il convient d'ajouter que le professionnalisme est aussi teinté par les valeurs morales et éthiques que nous incarnons dans nos gestes quotidiens ainsi que par notre capacité à remettre en question notre pratique, à être un praticien réflexif.

Le savoir-être professionnel intègre ainsi ces trois types de savoirs (savoir, savoir-faire, savoir-être), y compris tous les éléments dont chacun est composé. Ce qui précède ressemble à la définition de la compétence telle que définie par l'Ordre. En effet, selon l'OCCOQ : « Globalement, la compétence professionnelle est la capacité d'agir de manière efficace, opportune et éthique, en mobilisant ses propres ressources et celles disponibles dans son environnement. La compétence se situe à l'intersection des trois pôles que sont le professionnel lui-même, le mandat qu'on lui confie et le contexte immédiat. Juger de

la compétence professionnelle demande une considération à la fois des ressources personnelles, des possibilités du milieu et des conditions contextuelles qui permettent, à des degrés divers, l'actualisation des compétences énoncées dans le présent profil. »

L'importance du savoir-être

Nous avons tous rencontré des professionnels très compétents dont les connaissances nous ont été précieuses, mais qui nous ont heurtés par leur manque de savoir-être. Pensons simplement à certains professionnels de la santé, dont les connaissances et les savoir-faire sont remarquables, mais qui provoquent bien des malaises, entre autres par leur maladresse à communiquer ou à démontrer de l'empathie à l'endroit de leurs patients. En revanche, personne ne voudrait être soigné par une personne très habile en communication, mais qui n'aurait pas les connaissances et les savoir-faire médicaux appropriés.

Le savoir-être professionnel permet de créer et de maintenir la relation de confiance ainsi que l'alliance de travail avec les clients. Il est également important dans l'interaction auprès de ses collaborateurs et des gestionnaires, auprès des travailleurs de l'organisation et même des collaborateurs externes à son organisation. Sans ce climat de confiance, comment pouvons-nous intervenir et agir de manière efficace pour atteindre les buts de l'intervention et les objectifs du travail ? Cette relation de confiance et cette alliance de travail, nous le savons, ne sont jamais acquises une fois pour toutes. Chacun de nous doit faire preuve de vigilance et s'investir pour les entretenir. De la même manière, nous devons travailler au développement de notre savoir-être professionnel en apprenant à devenir plus conscients de nous-mêmes, à nous humaniser et à acquérir une profonde considération pour l'autre.

« Le savoir-être n'existe que quand il se manifeste de manière spontanée. Il ne peut donc être évalué qu'en situation naturelle ou en "situation non contrainte". »

François-Marie Gérard, accessible à www.fmgerard.be/textes/SE.html

Les manifestations du savoir-être professionnel sont variées et s'appuient sur des valeurs communes à notre profession (préambule du code de déontologie, OCCOQ, 2010). L'image qui suit en illustre quelques exemples.



Le savoir-être professionnel, vous l'aurez compris, ne va pas sans mettre de l'avant une pratique réflexive. Depuis plusieurs années, soutenir les conseillers d'orientation pour les aider à être des professionnels réflexifs est une priorité pour l'Ordre. Plusieurs activités ont été réalisées pour favoriser la pratique réflexive des conseillers d'orientation, notamment la journée de formation continue 2013, au cours de laquelle Conrad Lecomte, psychologue, nous a entretenus à ce sujet. Cette présentation a d'ailleurs été captée et est toujours accessible dans espace compétence.

Soulignons que le savoir-être professionnel possède des composantes à la fois cognitives, affectives et comportementales dont il faut tenir compte. Il s'enracine dans notre savoir-être et se développe tout au cours de la formation initiale puis de la vie professionnelle. Cet apprentissage passe nécessairement par les prises de conscience, tout comme par l'ouverture d'esprit.

La pratique réflexive s'avère un espace d'apprentissage particulièrement pertinent pour le développement du savoir-être, tout comme la supervision. En effet, bien que la capacité à réfléchir sur sa propre pratique au-delà des techniques et des connaissances à acquérir nous permette de progresser, la présence d'un superviseur bienveillant nous offre une vision sur ce qui échappe à notre propre regard, ce qui passe dans nos angles morts. Les groupes de codéveloppement, pourvu que leur attention ne se porte pas uniquement sur les savoirs et les savoir-faire, peuvent également favoriser le développement du savoir-être professionnel. À tout le moins, ils permettent de l'expérimenter et de le démontrer.

Tout cela peut sembler bien lourd et d'une bien grande exigence. Il est vrai que nous avons cette responsabilité professionnelle. N'oublions pas, toutefois, que le savoir-être professionnel s'appuie sur notre bien-être personnel et qu'en ce sens nous avons également à prendre soin de notre équilibre personnel et professionnel⁶. L'importance de se ressourcer, de prendre soin de soi, de briser l'isolement, d'avoir un réseau de soutien s'avère nécessaire à notre épanouissement personnel aussi bien que professionnel. Nous avons pu lire que l'apprentissage du savoir-être passait par la capacité à se sentir davantage concernés, à avoir une sensibilité accrue, en quelque sorte à recouvrir d'humanité

nos gestes, mais cela ne saurait se faire sans d'abord l'exercer envers nous-mêmes, puisque nous sommes le principal « outil » de notre pratique professionnelle.

Le savoir-être professionnel et la déontologie

En terminant, voici quelques exemples qui illustrent les aspects déontologiques liés au savoir-être, inspirés du code de déontologie de l'Ordre.

Nous souhaitons humblement que cet article et ces références vous soient utiles dans votre pratique et qu'ils puissent alimenter des réflexions et des discussions vous permettant de perfectionner votre savoir-être professionnel.

Qualité de la relation professionnelle

- ▶ Dégager une attitude d'ouverture et instaurer un climat d'écoute malgré nos préoccupations ou les événements précédant notre entretien avec un client, permettant ainsi d'établir et de maintenir une relation de confiance. (Art. 3)
- Accueillir un client « hors normes » avec respect et ouverture, utiliser des termes actuels désignant sa réalité (exemples à ne pas utiliser : un malade mental, un handicapé...). (Art. 6)
- ▶ Informer notre clientèle en pratique privée d'une modification de disponibilité à la suite d'un nouvel emploi, et la diriger vers un collègue au besoin. (Art. 9)

Qualité d'exercice, compétence Engagement et collaboration et développement professionnel professionnels

- Prendre en considération les limites de nos compétences au moment de la création d'un nouveau site Internet pour promouvoir notre pratique privée. (Art. 41 et 42)
- Démarrer notre pratique privée en nous assurant de tenir compte des normes et règlements, sans oublier de consulter les outils mis à notre disposition tels que le *Guide de démarrage en pratique privée* (ex.: être vigilant en prévoyant un cessionnaire de dossiers dès le début de notre pratique). (Art. 43)
- Avant d'accepter un nouveau mandat professionnel, nous assurer d'avoir les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir les services, ou aller chercher le soutien et la formation nécessaires à la prestation des services (par exemple, intervenir auprès de personnes autistes, accepter un mandat d'évaluation de l'autonomie socioprofessionnelle...).

Indépendance et désintéressement

- Nous affirmer auprès d'un tiers payeur ayant une intention autre pour notre client que la finalité du processus. (Art. 28)
- Nous garder de promouvoir, au cours d'une rencontre avec un client, le nouveau livre que nous venons de publier. (Art. 33)
- Nous assurer d'avoir rencontré le client et évalué sa situation avant de choisir les outils d'évaluation appropriés, tout en sachant communiquer clairement et adéquatement avec le tiers payeur la pertinence de procéder ainsi plutôt que d'accepter d'effectuer plusieurs tests déterminés par celui-ci. (Art. 29 et 36)
- Participer à la formation des nouveaux c.o. ou étudiants de notre milieu. (Art. 55)
- Nous assurer de communiquer avec un confrère ou une consœur en cas de différends importants, et être prudents dans le partage d'information (moment de ventiler) auprès de nos autres collègues. (Art. 57)
- ▶ Malgré les débordements de la vie personnelle et professionnelle, répondre avec diligence et respect aux demandes d'un client, d'un collègue, d'un gestionnaire ou même de l'OCCOQ (administration, inspection, syndic). (Art. 56 à 63)

Références

BOUDREAULT, HENRI. 2014. Faire apprendre le savoir-être. Présentation PowerPoint, Centre de recherche appliquée en instrumentation de l'enseignement (CRAIE), UQAM.

GAUVIN, CLÉMENCE et ÉMILIENNE LAFORGE. 2016. Les habiletés de savoir-être. Module de travail social, Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue. www.infiressources.ca/fer/depotdocuments/Habiletes_savoir_etre-CGauvin_et_ELaforge-UQAT. pdf, accès 2017-10-16.

LOCAS, RICHARD. « Être professionnel : privilège, responsabilité sociale et encadrement ». *en pratique*, n° 10, janvier 2009, OCCOPPQ.

Roy, Geneviève. « Au-delà de la reconnaissance professionnelle : qu'est-ce que le professionnalisme, aujourd'hui ? ». *en pratique*, feuillet déontologique 1, mai 2004, OCCOPPQ. ROY, MICHEL. « La compétence passe aussi par notre bien-être! ». *Psychologie Québec*, mai 2013.

SARRADE, CATHERINE. *Le savoir-être des professionnels*. http://catherine-sarrade.com/articles/le-savoir-etre-des-professionnels, accès 2017-10-16.

SAVOIR-ÊTRE PRO. https://savoiretrepro.com/le-savoiretre/?tabgarb=tab3, accès 2017-10-16.

OCCOQ. 2010. Code de déontologie.

OCCOQ. 2010. Le profil des compétences générales des conseillers d'orientation.

Nécessité d'une pratique réflexive en counseling d'orientation : aspects théoriques, scientifiques et cliniques. Vidéo de la présentation de Conrad Lecomte captée à l'occasion de la journée de formation continue de l'OCCOQ le 24 mai 2013.







DÉONTOLOGIE

Santé psychologique et souffrance identitaire de métier

Résultats d'une enquête sur l'expérience du travail de c.o. en milieu scolaire

Simon Viviers, Ph.D., c.o., Johannie Boulet et Gabriella Hamelin, candidates à la maîtrise

Nombre de chroniques sont parues ces dernières années dans cette revue pour faire le point sur la pratique de notre profession en milieu scolaire précollégial. Le contexte est mouvant ces annéesci, et les enjeux de reconnaissance paraissent particulièrement saillants, comme en fait foi la création de l'Association des conseillères et des conseillers d'orientation du réseau scolaire du Québec (ACCORSQ) l'année dernière. Dans un article paru en janvier 2015, nous avions montré, à l'aide des résultats d'une recherche qualitative, comment ces enjeux de reconnaissance pouvaient être liés à une forme de mal-être au travail issue d'un empêchement d'exercer pleinement sa profession : la souffrance identitaire de métier. En analysant les pratiques réelles des c.o. interrogés, les chercheurs avaient mis en évidence certaines stratégies pour faire face aux contraintes d'organisation du travail à la source de cette souffrance, stratégies parfois heureuses, parfois moins. Si une telle dynamique est présente, à l'évidence, en milieu scolaire, à quel point est-elle répandue ? Quelles activités sont constitutives du « désir de métier » des c.o. en milieu scolaire et, parmi elles, lesquelles sont particulièrement mises en souffrance? Enfin, comme cette souffrance laisse croire à une détérioration de la santé psychologique - des signes de frustration, de colère, de découragement, voire d'épuisement et de fatigue se font d'ailleurs sentir ici et là –, qu'en est-il à ce propos chez nos collègues du secteur scolaire? Pour répondre à ces questions, une enquête par questionnaire en ligne a été tenue entre avril et septembre 2016 auprès des c.o. exerçant au sein de commissions scolaires ou d'écoles privées $(n = 225)^{1}$. Cet article rapporte quelques résultats de cette recherche.

La santé psychologique au travail²

Trois indicateurs de santé psychologique ont été utilisés dans le cadre de cette étude. Le tableau 1 rapporte la proportion de personnes répondantes présentant une santé psychologique dégradée, selon les points de césure établis dans la documentation scientifique.

Les résultats dressent un portrait mitigé. D'un côté, les personnes répondantes sont relativement peu nombreuses à vivre

de l'épuisement professionnel, syndrome se caractérisant par un niveau élevé d'épuisement émotionnel (EE) et de dépersonnalisation (DEP), ainsi qu'un faible niveau d'accomplissement personnel (AP). Certes, autour de 20 % se sentent envahis ou épuisés par leur travail (EE), mais très peu s'en trouvent touchés au point d'offrir des services « impersonnels » ou moins sensibles aux élèves (DEP; 8,6 %), ou encore au point de se sentir incompétents ou dévitalisés par l'exercice de leur profession (AP; 4,1 %). Ce profil de résultats concorde avec ceux trouvés dans les recherches menées auprès de c.o. du secteur scolaire ici et ailleurs.

D'un autre côté, avec plus du tiers des personnes répondantes présentant un niveau élevé de détresse psychologique, l'indicateur révèle une situation inquiétante, dans la mesure où un tel niveau (élevé) est précurseur d'atteintes plus importantes à la santé psychologique, comme des troubles dépressifs et anxieux. À titre comparatif, ce taux est à un peu moins de 20 % dans la population en emploi au Québec. Enfin, selon l'indice de bien-être, autour de 15 % des personnes participantes rapportent un niveau faible au point d'être susceptibles de se trouver dans un état dépressif.

Tableau 1
Proportion de l'échantillon présentant une santé psychologique dégradée

Variable	% selon les points de césure
Épuisement professionnel	
– Épuisement émotionnel élevé	17,6 %
– Dépersonnalisation élevée	8,6 %
- Accomplissement personnel faible	4,1 %
Détresse psychologique élevée	34,4 %
Bien-être faible	Entre
	13,6 % et 18,1 %

Ces résultats permettent de prendre la mesure d'une certaine détresse vécue par les personnes conseillères d'orientation en milieu scolaire, d'où l'importance de mieux comprendre les situations à la source de cette détresse. Selon le modèle théorique créé dans le cadre de nos travaux, une partie de cette détresse pourrait être liée à l'expression d'une dynamique de souffrance identitaire de métier.

La souffrance identitaire de métier : regardons-y de plus près

Dans le cadre d'une recherche menée auprès de deux groupes de c.o., nous avions décrit qualitativement l'expérience de souf-france identitaire de métier. Par définition, celle-ci prendrait source dans une impasse entre un désir d'accomplissement du soi professionnel et les contraintes réelles de travail menant à l'incapacité de reconnaître sa profession dans son expérience du travail. Représentant une réalité pour certaines personnes, ce vécu est-il pour autant partagé par un nombre important de c.o. en milieu scolaire ? C'est ce que nous avons tenté de savoir en concevant une échelle de mesure de ce phénomène, qui se décline en quatre dimensions définies ainsi :

- ► La **désincarnation du cœur** de métier traduit un empêchement de mettre en place, dans sa pratique réelle, des activités professionnelles en concordance avec l'essence du métier de c.o. en milieu scolaire.
- Les **conflits de valeurs** renvoient à un constat d'une incompatibilité entre ses valeurs professionnelles et les valeurs véhiculées par le milieu de travail.
- La qualité empêchée représente un sentiment de ne pas pouvoir accomplir un travail que l'on juge à la hauteur de sa profession.
- ► La déconsidération professionnelle fait référence à une méconnaissance et à une mésestime de la profession de c.o. en milieu scolaire, à un déni de reconnaissance de son utilité sociale.

Globalement, lorsqu'on regarde les scores moyens de l'ensemble des éléments de l'échelle, un peu plus de 10 % des personnes répondantes semblent éprouver un niveau élevé de souffrance identitaire de métier (niveau élevé d'accord)³, alors que 50 % rapportent un niveau faible (voir le tableau 2). En analysant de plus près, dimension par dimension, on constate des disparités importantes dans les résultats. Avec plus du tiers des personnes répondantes qui semblent éprouver ce sentiment de manière importante, la déconsidération professionnelle semble nettement la dimension la plus partagée du vécu de souffrance identitaire de métier. Viennent ensuite les sentiments liés à l'empêchement de faire un travail de qualité (qualité empêchée) ou encore tout simplement un travail d'orientation (désincarnation du cœur de métier) ; plus de 20 % des c.o. répondants rapportent vivre ces types d'empêchement d'exercer leur profession. Enfin, les conflits de valeurs, qui se rapprochent de la dimension éthique de l'identité professionnelle (p. ex., j'ai le sentiment de devoir poser des gestes qui vont à l'encontre de mes convictions professionnelles), se trouvent en queue de peloton avec une proportion de 5 % qui éprouvent de tels conflits.

Tableau 2
Proportion de l'échantillon selon le niveau d'accord aux énoncés des dimensions de souffrance identitaire de métier

Variable	% des niveaux 1 à 2 ⁴	% entre niveaux 2 et 3	% des niveaux 3 à 4
Souffrance identitaire de métier (score global)	50,9 %	38 %	11,1 %
1 Désincarnation du cœur de métier	57,1 %	22,1 %	20,8 %
2 Conflits de valeurs	72,6 %	21,6 %	5,8 %
3 Qualité empêchée	53,5 %	20,8 %	25,7 %
4 Déconsidération professionnelle	42,5 %	22,5 %	35 %

Si des analyses statistiques plus poussées sont nécessaires pour mieux comprendre la nature des liens entre les différentes dimensions du modèle explicatif global, des analyses corrélationnelles indiquent que la souffrance identitaire de métier est liée significativement aux indicateurs de santé mentale (p < 0.01); les valeurs varient de 0.19 pour un faible accomplissement personnel à 0.54 pour un épuisement émotionnel élevé, ce qui va dans le sens de nos hypothèses⁵.

Les écarts entre les pratiques professionnelles désirées et les pratiques réelles

La souffrance identitaire de métier est directement liée aux pratiques mises en œuvre ou non dans le travail au quotidien. Ainsi, documenter ce que font les c.o. en milieu scolaire au Québec et investiguer les pratiques qu'elles et ils désirent mettre en œuvre était incontournable dans le cadre de cette étude. Pour ce faire, à partir de différents documents encadrant la pratique et de diverses enquêtes sur le travail des c.o. en milieu scolaire, nous avons mis au point une échelle de 84 activités regroupées en 7 catégories. Pour chacune des 84 activités, les personnes participantes devaient se prononcer, à partir d'une échelle de Likert en quatre points, sur leur degré d'accord selon qu'il s'agissait 1) d'une pratique « désirée » et 2) d'une pratique réelle⁶. Nous rapportons dans le tableau 3 les moyennes obtenues dans chacune des 7 catégories d'activités⁷ pour chacun de ces deux registres de la pratique ciblés, le désiré et le réel, ainsi que les écarts entre les deux. Suivant la définition même de la souffrance identitaire de métier, c'est-à-dire une impasse entre un désir d'accomplissement du soi professionnel et les contraintes réelles de travail menant à l'incapacité de reconnaître sa profession dans son expérience du travail, ces écarts devraient permettre de mieux comprendre la nature du vécu de cette souffrance chez les c.o. de ce secteur. À la lumière de ces résultats, on peut dégager trois modèles.

Lorsque l'on observe les pratiques les plus désirées, deux catégories d'activités ressortent de manière assez nette avec un fort niveau d'adhésion. L'intervention directe auprès des élèves constitue sans surprise la catégorie d'activités qui présente le score le plus élevé à cet effet. Bien que le score moyen pour les pratiques réelles soit également parmi les plus élevés, l'écart entre le désiré et le réel demeure assez important. Des analyses plus fines indiquent que c'est particulièrement sur le plan des activités de counseling (p. ex., réaliser des processus d'orientation auprès des élèves) que l'écart se creuse (0,70). Les résultats indiquent par ailleurs que les personnes répondantes accordent beaucoup d'importance à la gestion de leur pratique professionnelle, particulièrement aux activités répondant aux exigences du caractère professionnel de leur pratique (p. ex., mettre à jour et développer mes connaissances, mes compétences et mes pratiques, etc.); lorsque l'on décortique les résultats, cette dernière sous-catégorie (exigences de l'ordre professionnel) obtient les scores les plus élevés aussi bien sur le plan des pratiques désirées (3,68) que sur le plan des pratiques réelles (3,50). L'autre sous-catégorie regroupant les activités relevant du guide de pratique pour le secteur jeunes (p. ex., planifier mes prestations de services d'orientation) fait également l'objet d'une forte adhésion (3,28) qui ne semble pas cependant pouvoir s'actualiser dans le quotidien (2,83).

Selon le deuxième modèle observé, deux catégories d'activités montrent des écarts particulièrement grands entre les pratiques désirées et les pratiques réelles. D'une part, il semble que les c.o. ne feraient pas d'intervention et d'évaluation auprès d'élèves vulnérables autant que souhaité. D'ailleurs, parmi l'ensemble des pratiques investiguées dans le cadre de cette recherche, ce sont celles qui obtiennent le score moyen le plus faible aux pratiques réelles. Dans la même lignée, s'ils le pouvaient, les c.o. réaliseraient davantage d'activités de collaboration et de rôleconseil auprès des acteurs de leur milieu. Plus précisément, des analyses plus fines montrent que les activités apparentées à l'approche orientante (p. ex., collaboration avec les enseignants, les entreprises, les organismes) suscitent moins d'adhésion sur le plan des pratiques désirées (2,90) que les activités plus globales de rôle-conseil dans le milieu (p. ex., projet éducatif, conseil aux directions) (3,33) et auprès des parents (3,30).

Enfin, à l'inverse des précédentes, deux autres catégories d'activités présentent de très faibles écarts entre ce qui est désiré et ce qui est réalisé. L'information scolaire et professionnelle semble être la catégorie d'activités qui, tout en étant relativement « désirée », présente le moins d'écart avec les pratiques réelles. La gestion du cheminement scolaire des élèves constitue quant à elle la seule catégorie qui présente un écart négatif, c'est-à-dire que les personnes répondantes souhaiteraient faire moins de telles activités que ce qu'elles font réellement. Néanmoins, des nuances s'imposent ici lorsqu'on décortique cette catégorie. D'un côté, les activités de soutien administratif (p. ex., soutenir la direction dans la réalisation de tâches administratives) ou de type promotionnel (p. ex., participer à la promotion des programmes et des services de l'école) présentent des écarts négatifs marqués (-0,35 et -0,17). De l'autre, le soutien professionnel

à l'organisation scolaire (p. ex., conseiller la direction dans l'analyse de dossiers scolaires complexes), bien que suscitant une adhésion mitigée sur le plan des pratiques désirées (2,90), montre un écart positif de 0,25; les c.o. souhaiteraient en faire légèrement plus que ce qu'ils font réellement.

Tableau 3 Écarts et moyennes pour les dimensions des pratiques désirées et des pratiques réelles

Variable	Pratiques désirées	Pratiques réelles	Score d'écart
Intervention directe auprès des élèves	3,54	3,07	0,47
Intervention auprès des élèves dits vulnérables	3,00	2,21	0,79
Utilisation de tests et de questionnaires ⁸	2,98	2,67	0,31
Information scolaire et professionnelle	3,07	2,99	0,08
Gestion du cheminement scolaire des élèves	2,43	2,48	-0,05
Collaboration et rôle-conseil	3,15	2,61	0,54
Gestion de sa pratique professionnelle	3,50	3,20	0,30

En définitive, à l'exception des activités de « gestion du cheminement scolaire des élèves », les analyses corrélationnelles montrent que plus les scores aux « pratiques réelles » sont élevés, plus le score de souffrance identitaire de métier est bas (r variant de -0,33 à -0,60, p < 0,01). Le fait de pouvoir faire de l'intervention directe auprès des élèves semble particulièrement porteur à cet égard. Ces relations vont dans le sens de notre modèle explicatif et des écrits scientifiques.

Les stratégies pour faire face à la souffrance identitaire de métier

En présence de la souffrance identitaire de métier produite par l'écart entre les pratiques désirées et les pratiques réelles, le cadre théorique sous-jacent à cette recherche soutient que les praticiens mettent en place des stratégies pour réduire le vécu de souffrance. Deux types de stratégies seraient mises en œuvre : des stratégies d'adaptation défensives et des stratégies de protection du métier. Ces stratégies ont mené à l'élaboration d'une échelle dans le cadre de la présente recherche. Pour chacune des stratégies, la répartition des c.o. selon trois niveaux d'utilisation est présentée dans le tableau 4.

L'échelle des stratégies d'adaptation défensives comprend quatre types de stratégies qui expriment toutes une manière différente de s'adapter aux contraintes d'organisation du travail visant à réduire le vécu de souffrance identitaire de métier qu'elles entraînent. Parmi ces stratégies, celles qui mobilisent la pensée **positive** se démarquent largement des autres quant à leur niveau élevé d'utilisation. Ces stratégies auraient pour objectif de centrer l'énergie psychique sur le potentiel positif de l'expérience du travail, de manière à éviter de focaliser sur l'expérience négative qui est à la source de la souffrance identitaire de métier. À l'opposé sont très peu utilisées les stratégies de repli ou retrait, qui impliquent un lâcher-prise sur le sentiment d'accomplissement du soi professionnel en se retirant physiquement ou affectivement du travail qui provoque de la souffrance. Enfin, les deux autres types de stratégies d'adaptation défensive, la soumission pragmatique et l'intrapreneurship, présentent tous les deux un niveau assez faible d'utilisation, avec 8 % seulement des c.o. qui les utiliseraient « assez » ou « beaucoup » en situation de souffrance identitaire de métier. Les stratégies de soumission pragmatique impliquent une adaptation de sa pratique pour combler les besoins du milieu et conserver son emploi, quitte à abdiquer sur des enjeux importants pour l'identité professionnelle du c.o., alors que les stratégies d'intrapreneurship font référence à un investissement réactif dans de nouvelles manières de pratiquer l'orientation, désirables aux yeux des directions, pour éviter de se faire assigner des tâches non désirées et arriver à se maintenir en emploi.

Les stratégies de protection du métier consistent, quant à elles, à intervenir sur les contraintes organisationnelles à la source de la souffrance identitaire de métier, de sorte à éviter ou à réduire cette souffrance. Déclinées en quatre types, elles visent toutes à « protéger le métier », en soutenant des conditions d'exercice qui permettent la mise en œuvre des pratiques désirées par les c.o. En comparaison avec les modèles d'utilisation des stratégies d'adaptation défensive, on constate que leur niveau général d'utilisation est plus élevé et mieux réparti. Ainsi peut-on penser que ces stratégies sont déployées de manière plus généralisée parmi les c.o. du secteur scolaire. La **mobilisation du syndicat** constitue la seule exception ; il s'agit de la stratégie la moins utilisée pour faire face aux situations de souffrance identitaire de métier, et ce, toutes catégories confondues. En d'autres mots, les c.o. recourraient moins aux ressources syndicales pour revendiquer des conditions d'exercice qui soutiennent le rôle professionnel du c.o. au sein de l'école. Les c.o. s'en remettraient davantage à leurs propres actions : renforcer, défendre et promouvoir chez les acteurs du milieu la pertinence des services professionnels d'orientation au sein de l'école et de la société (reconnaissance professionnelle); clarifier et revendiquer son champ d'exercice professionnel, son statut et les conditions qui s'y rattachent (reprofessionnalisation); ou encore mobiliser l'ensemble des acteurs concernés dans le milieu de pratique afin de produire des conditions plus favorables à l'atteinte de la mission des c.o. (actions collectives).

Tableau 4
Proportion de l'échantillon selon le niveau d'utilisation des stratégies d'adaptation défensive et de protection du métier

Variable	% des niveaux 1 à 2 ¹⁰	% entre niveaux 2 et 3	% des niveaux 3 à 4
Stratégies d'adaptation			
défensive			
- Soumission pragmatique	61,8 %	30,2 %	8 %
- Repli ou retrait	74,2 %	22,2 %	3,6 %
 Pensée positive 	8,9 %	25,8 %	65,3 %
- Intrapreneur	57,8 %	33,8 %	8,4 %
Stratégies de protection			
du métier			
- Reconnaissance	20 %	48,9 %	31,1 %
professionnelle			
- Reprofessionnalisation	29 %	41,5 %	29,5 %
- Actions collectives	30,7 %	43,5 %	25,8 %
- Mobilisation	84,4 %	6,7 %	8,9 %
du syndicat			

Les effets des stratégies d'adaptation défensive et des stratégies de protection du métier sur la souffrance identitaire de métier et sur les pratiques professionnelles demeurent à explorer. Toutefois, dans un article à paraître dans la revue d'éducation de l'Université d'Ottawa (Viviers et Boulet), les analyses statistiques réalisées montrent globalement des effets positifs des stratégies de pensée positive et de reconnaissance professionnelle sur certains indicateurs de la santé psychologique, en l'occurrence deux dimensions de l'épuisement professionnel : augmentation de l'accomplissement personnel pour la première, et diminution de la dépersonnalisation pour la seconde. Selon ce même article, les stratégies de soumission pragmatique et de repli ou retrait sont liées massivement à la quasi-totalité des indicateurs de détérioration de la santé mentale. Enfin, les stratégies de reprofessionnalisation auraient, quant à elles, un potentiel positif, notamment pour favoriser une diminution des réponses « dépersonnalisées » aux élèves et augmenter le sentiment de bien-être, mais elles semblent par ailleurs ouvrir la voie à un certain épuisement.

Conclusion

Révélant une proportion approximative de 20 % de c.o. rapportant des symptômes significatifs de détérioration de la santé psychologique, cette étude plaide pour une amélioration des conditions d'exercice de la profession en milieu scolaire. Si l'on se fie à ces résultats, offrir aux c.o. des conditions permettant de rapprocher les pratiques réelles des pratiques désirées pourrait constituer une piste porteuse pour prévenir la souffrance identitaire de métier et les problèmes de santé mentale au travail, sans compter l'amélioration des services qui pourraient en résulter. À cet effet, cette étude suggère, à l'instar de nombreux autres

écrits professionnels et scientifiques, qu'une augmentation des activités de relation d'aide aux élèves et une diminution des tâches administratives risquent fort de soutenir la santé mentale des c.o. De manière plus originale, les résultats présentés ici mettent en évidence une adhésion assez forte aux activités d'intervention et d'évaluation auprès des élèves vulnérables, d'une part, ainsi que de collaboration et de rôle-conseil, d'autre part, deux catégories d'activités particulièrement empêchées, et pourtant prescrites. Réaliser davantage ces activités permettraitil de réduire ce sentiment de ne pas voir reconnu le caractère professionnel de son métier, vécu de manière importante par plus du tiers des c.o. interrogés ? Dans cette optique, le développement de stratégies de protection du métier semble une piste intéressante à poursuivre au sein de notre profession pour réduire ces écarts qui peuvent miner le sens de notre travail et, ultimement, nuire à la qualité des services offerts. Peut-être reste-t-il à prendre l'habitude de s'appuyer sur des leviers collectifs (p. ex., travail dans l'espace interprofessionnel, tables de concertation) et institutionnels (p. ex., associations, syndicats) pour augmenter la portée de ce type d'advocacie, professionnelle. Des efforts sont déjà entrepris en ce sens au sein de la profession, que l'on pense à la formation sur la planification des services offerte par l'OCCOQ aux c.o. du secteur de la formation des jeunes, ou encore à la démarche de revalorisation de la profession entamée par la Fédération des professionnelles et professionnels de l'éducation. Le chantier ouvert à la journée de formation continue 2017 sur le nécessaire développement des compétences individuelles et collectives d'advocacie est également une occasion à saisir pour préserver le sens de l'engagement dans notre profession.

Pour en savoir plus :

VIVIERS, S. et J. BOULET. (accepté). « Santé mentale et travail des conseillers d'orientation en milieu scolaire : entre adaptation défensive et protection du métier ». Revue d'éducation de l'Université d'Ottawa.

VIVIERS, S. (2016). « Souffrance et stratégies défensives dans le travail de conseillers d'orientation en milieu scolaire : l'identité professionnelle en question ». Dans G. Fournier, L. Lachance et E. Poirel (dir.). Éducation et vie au travail : diversité des trajectoires professionnelles et dynamique de maintien durable en emploi. Québec, Presses de l'Université Laval, pp. 253-93.

- 1 Cette recherche a été rendue possible grâce à une aide financière du Fonds de recherche du Québec – Société et culture.
- 2 Ces résultats font l'objet d'une publication à paraître dans la Revue d'éducation de l'Université d'Ottawa (Viviers et Boulet).
- 3 En l'absence de points de césure validés par des recherches empiriques, les résultats sont présentés selon le niveau d'accord moyen des répondants aux différentes échelles et sous-échelles, ce qui entraîne une certaine prudence dans l'interprétation des résultats.
- Les participants devaient indiquer leur degré d'accord avec chacun des énoncés selon une échelle de Likert en quatre points se déclinant ainsi :
 1) Pas du tout d'accord ; 2) Plus ou moins d'accord ; 3) Assez d'accord ;
 4) Tout à fait d'accord.
- 5 Voir les autres écrits répertoriés en fin d'article pour en savoir davantage
- A ces deux registres s'en ajoutaient deux autres, à savoir les pratiques « prescrites par la profession » (ordre professionnel, universités) et les pratiques « prescrites par le système scolaire » (ministère de l'Éducation, commissions scolaires, écoles, etc.).
- À noter que les résultats présentés ici résultent d'une analyse factorielle exploratoire et d'une analyse de fidélité ayant permis de raffiner les échelles de chacune des catégories (p. ex., élimination d'éléments, déplacement d'autres éléments).
- 8 Rien de particulier ne ressortait des résultats dans cette catégorie d'activités.
- 9 Les participants devaient répondre à la question suivante : « Dans quelle mesure utilisez-vous ces stratégies lorsque vous faites face à des situations de travail dans lesquelles vous éprouvez un empêchement d'exercer pleinement votre profession ? »
- 10 L'échelle de Likert en quatre points se déclinait ainsi : 1) Pas du tout ; 2) Un peu ; 3) Assez ; 4) Beaucoup.





Marie Cardinal-Picard, Ph.D., c.o. organisationnelle, conseillère principale à la formation, Ville de Montréal

La satisfaction ne garantit en rien que le service a fait une différence dans le fonctionnement ou dans le travail de ces personnes.

Démontrer la pertinence d'un service d'orientation, rendre des comptes à un tiers payeur, déterminer des pistes d'amélioration de ses services, de ses compétences... Quelle qu'en soit la raison, évaluer nos services est essentiel, voire vital. Néanmoins, ce n'est pas pour rien que l'évaluation de nos services se trouve souvent dans le bas de la liste de choses à faire. Non seulement ses retombées sur l'intervention elle-même peuvent nous sembler plutôt indirectes et lointaines, mais cette mesure de nos résultats nécessite également du temps et des efforts pour être conçue et menée rigoureusement.

En effet, qu'il s'agisse de counseling de carrière, de formation ou de soutien aux équipes, compiler le niveau de satisfaction des personnes ayant reçu le service n'est qu'un début d'évaluation. La satisfaction ne garantit en rien que le service a fait une différence dans le fonctionnement ou dans le travail de ces personnes.

C'est ici que la motivation derrière l'évaluation des services entre en jeu. Pour déterminer ce qu'il faut mesurer, on peut se demander ce qu'on fera des résultats. Par exemple, un bailleur de fonds peut avoir besoin de constater un effet positif sur l'adéquation entre la main-d'œuvre et le marché du travail, alors qu'une conseillère d'orientation qui désire s'améliorer recherchera plutôt une incidence positive sur l'autonomie des personnes.

Atteinte des objectifs

L'évaluation doit aussi être cohérente avec les objectifs de l'intervention. On doit répondre à la question : « A-t-on atteint les objectifs ? » L'évaluation s'élabore donc tôt, en même temps que se conçoit l'intervention, car la mesure du progrès réalisé peut nécessiter de comparer la situation avant et celle après l'intervention. Certaines données devront donc être recueillies avant, aussi tôt qu'au moment de l'évaluation des besoins.

Dans les milieux organisationnels, par exemple, on tente parfois de chiffrer les résultats de nos services en étudiant leurs retombées sur l'organisation et sur les processus de travail. On mesurera une diminution du taux de roulement, une réduction des

délais de traitement, une augmentation de la qualité du travail, une augmentation de la satisfaction de la clientèle. Toutefois, il demeure souvent difficile d'isoler l'effet de nos services des autres variables qui peuvent aussi influer sur l'organisation. C'est pourquoi des mesures comme l'évaluation de la satisfaction et des apprentissages, dans le cas de la formation entre autres, demeurent très courantes.

Modèle d'évaluation éclairant

Dans les milieux communautaires, il existe un modèle d'évaluation éclairant, aussi bien pour les intervenants que pour les tiers payeurs. Le Groupe de recherche canadien sur l'évaluation de la pratique en développement de carrière fondée sur les données probantes (GDRC) propose d'évaluer trois dimensions, soit les intrants ou les ressources mobilisées pour offrir les services (ex.: le personnel, le financement, les lignes directrices, les installations et infrastructures), les processus ou les activités déployées auprès des personnes (ex.: alliance de travail, interventions, programmes) et les résultats ou les signes de changement chez les personnes (ex.: résultats d'apprentissage, résultats sur le plan des qualités personnelles, résultats de l'impact social, relationnel, économique).

Constat intéressant, le GDRC a montré que le sentiment d'efficacité personnelle, l'engagement, l'alliance de travail, l'estime de soi, l'autogestion (stratégies d'adaptation) et la conscience de soi sont des indicateurs de progrès crédibles (Michaud et coll., 2013). De plus, certains de ces indicateurs peuvent être mesurés de façon rétrospective, soit en demandant aux personnes accompagnées de porter elles-mêmes un jugement sur les progrès qu'elles ont réalisés.

Enfin, constater soi-même que son travail en vaut la peine, au delà de l'expérience vécue au quotidien, est sans doute la retombée la plus marquante de l'évaluation de nos services. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site du groupe de recherche à l'adresse : www.crwg-gdrc.ca.

Références

MICHAUD, G. et COLL. 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.



RECHERCHE

Les trouvailles de Louis Cournoyer

Louis Cournoyer, Ph.D., c.o., professeur-chercheur, Université du Québec à Montréal

Dans cette chronique, je partage avec vous mes toutes dernières trouvailles en matière de recherches scientifiques en orientation, en counseling, en psychologie ou en psychothérapie. Des résultats « tout chauds tout chauds » visant à cultiver chez les conseillers d'orientation l'intérêt pour la recherche. Bonne lecture!

Motiver son exploration et son indécision de carrière

PAIXÃO, O. et V. GAMBOA. 2017. « Motivational profiles and career decision making of high school students ». *The Career Development Quarterly*, vol. 65, n° 3, pp. 207-21.

Les auteurs ont cherché à établir des profils de prise de décision de carrière fondés sur le type de motivation d'élèves de fin de secondaire au Portugal (n = 396, âge moyen de 17,02 ans) à partir d'une approche centrée sur la personne. Paixão et Gamboa rapportent que l'exploration de carrière est un processus psychologique complexe orienté vers le soi et l'environnement externe qui favorise l'adaptabilité à la carrière, qui facilite les transitions tout au long de la vie et qui joue un rôle important dans le processus de prise de décision de carrière. S'appuyant sur une recension de la littérature scientifique sur le sujet, les auteurs indiquent que l'exploration de carrière est associée à une plus grande ouverture à son expérience, à un sentiment d'efficacité personnelle plus fort et à des aspirations professionnelles passablement claires. Et bien sûr, la motivation est considérée comme un déterminant important de l'exploration de carrière. Quant à l'étude de la motivation pour cette recherche, elle se fonde sur la théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan (2000). Cette théorie propose une distinction entre la motivation intrinsèque et extrinsèque. La motivation intrinsèque amène la personne à combler ses besoins de compétence, d'autonomie et d'appartenance avec des sources d'intérêts et de satisfaction interne. En contrepartie, la motivation extrinsèque est associée à une autodétermination fondée sur des forces externes et selon différents niveaux de régulation : externe (obtenir une récompense, éviter une punition) ; introjectée (évitement de la culpabilité ou de l'anxiété); identifiée (reconnaissance de l'importance d'une action externe pour atteindre ses buts internes).

La démarche des chercheurs s'appuie sur trois échelles. Dans un premier temps, ils ont fait passer une version portugaise actualisée du *Career Decision-Making Autonomy Scale* de Guay (2005), qui comporte 32 items distribués en 8 activités de prise de décision de carrière. Chacune des huit activités correspond à un type

de motivation, c'est-à-dire intrinsèque, extrinsèque, introjectée ou identifiée. À cela s'ajoutent également deux autres outils en version portugaise, soit le Career Exploration Survey (Stumpf, Colarelli et Hartman, 1983), qui s'attarde aux croyances, aux processus et aux réactions liés à l'exploration de carrière, ainsi que le Career Indecision Scale (Osipow et coll., 1976). Trois profils émergent des résultats : 1) les étudiants autodéterminés ; 2) les étudiants non autodéterminés; et 3) les étudiants extérieurement régulés. Les premiers montrent un niveau élevé de recherche intentionnelle et ciblée d'information ainsi qu'un niveau faible d'indécision, ce qui dans la littérature est associé à des attitudes et à des comportements plus autonomes. Les deuxièmes sont les moins enclins à engager des démarches d'exploration et ont un plus haut niveau d'indécision, ce qui s'accompagne souvent d'une plus grande soumission aux suggestions des pairs, des enseignants et de la famille. Enfin, les troisièmes ont un profil élevé de motivation et une exploration plus active, tout en demeurant grandement pris dans un état d'indécision. La référence à des éléments externes pour se motiver ainsi qu'une recherche moins intentionnelle et ciblée d'informations peuvent expliquer cette situation. Le niveau d'exploration et d'indécision de carrière peut mener à l'établissement d'interventions ciblées qui conviennent mieux aux besoins des étudiants de ces trois profils.

Cours de développement de carrière et répercussions sur les études universitaires

Hansen, J.M., A.P. Jackson et T.R. Pedersen. 2017. « Career development courses and educational outcomes: Do career courses make a difference? ». *Journal of Career Development*, vol. 44, n° 3, pp. 209-23.

Du début du dernier siècle à aujourd'hui, les collèges et universités américains ont offert des cours formels d'éducation et de préparation à la carrière pour aider les étudiants à mieux faire face à leur avenir professionnel. Ces cours avaient pour but, entre autres, de contribuer au mieux-être psychologique, de favoriser la persévérance aux études ainsi que de prévenir les abandons scolaires. Dans le cadre de cette étude, Hansen, Jackson et Pedersen (2017) ont cherché à mesurer les retombées d'un cours portant sur le développement de carrière sur le plan de la poursuite des études, du temps nécessaire avant de graduer, des abandons ainsi que de la moyenne scolaire. Ils ont pu ainsi comparer deux groupes sur un ensemble d'indicateurs scolaires, l'un composé de 3 546 étudiants ayant complété un cours de développement de carrière et l'autre de 3 510 ne l'ayant pas fait. Sous la forme d'une activité pédagogique type de premier cycle universitaire, le cours de développement de carrière misait sur quatre objectifs de formation, soit 1) l'accroissement des connaissances liées

aux programmes d'études, aux options de carrière et aux enjeux de transformation du marché du travail; 2) le développement d'une plus grande conscience de ses qualités personnelles, de ses préférences, de ses habiletés et de ses valeurs en contexte de prise de décision de carrière ; 3) la démonstration des effets d'une plus grande confiance et de meilleures habiletés décisionnelles comme voie favorable à un processus éclairé; et 4) les méthodes de recherche d'information et de ressources variées sur les études et les carrières. La participation au cours a eu peu d'effets sur le taux de diplomation, la durée des études « en nombre de semestres » et le nombre d'abandons de cours. Toutefois, elle a eu une incidence réelle sur la durée des études « en nombre de crédits » et sur la moyenne scolaire. Les étudiants qui ont réalisé l'activité ont eu plus tendance à modifier leurs choix de cours au sein de leur programme, sans pour autant augmenter le nombre de trimestres d'études, cela étant perçu comme plus stratégique. Également, les étudiants qui ont bénéficié du cours ont eu une moyenne universitaire plus élevée. À noter que l'étude comporte toutefois plusieurs limites, ce qui pourra nous rappeler l'expérience québécoise des cours d'éducation au choix de carrière, c'est-à-dire la variation des résultats selon, entre autres, la compétence et la formation de l'enseignant, de l'établissement scolaire et de l'organisation de l'enseignement.

Le chercheur-praticien... une pratique intégrative

BERMAN, M.I. et COLL. 2017. « Sharing wisdom: Challenges, benefits, and developmental path to becoming a successful therapist-researcher ». *Counselling Psychology Quarterly*, vol. 30, n° 3, pp. 1-21.

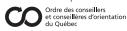
Le développement de praticiens plus scientifiques dans la manière de concevoir une intervention, d'intervenir directement et d'en évaluer les retombées est valorisé au sein des professions de relations humaines et de santé mentale, au Québec

comme ailleurs dans le monde. Toutefois, il existe peu d'écrits sur la manière dont ces praticiens arrivent à intégrer le rôle de chercheur dans leur pratique professionnelle. Une table ronde composée de 12 praticiens-chercheurs a été mise sur pied pour discuter de manière plus approfondie de ces enjeux. Ces praticiens mènent simultanément des recherches et des interventions en psychothérapie individuelle, de groupe et de couple, puis s'intéressent, entre autres, à des sujets variés tels que l'alliance de travail, l'application de théories et de modèles en contexte pratique, les problèmes particuliers des clientèles, les processus et les résultats des interventions. À savoir pourquoi ces thérapeutes poursuivent des activités intégratives d'intervention et de recherche, ces derniers répondent majoritairement que cela fait d'eux de meilleurs praticiens et formateurs, en plus de leur permettre de mieux consolider des connaissances et des applications de modèles conceptuels. Les participants soulignent également entreprendre des collaborations fréquentes avec d'autres praticiens-chercheurs en ayant comme objectifs le renforcement positif, le partage d'intérêts et le maintien à jour d'un maximum de compétences. Ces chercheurs notent mener des protocoles de recherche qui engagent la participation des clients et conduisent à une construction itérative de savoirs. Le fait de valoriser de telles pratiques amène également ces participants à souhaiter des mesures accrues de soutien à la formation de diplômés universitaires porteurs de ces deux perspectives d'intervention. En somme, les résultats suggèrent que l'idée de faire de la recherche alimente la qualité de ces pratiques et vice versa; que les établissements et les organisations gagneraient à soutenir davantage des initiatives intégrant les recherches et les pratiques de leurs intervenants; et que cela contribue à de meilleures pratiques. Évidemment, une limite de cette recherche, outre le peu de participants pour produire des résultats significatifs, est qu'elle se compose de participants « vendus » à la valorisation de la recherche pratique. Il y aurait lieu également de mieux documenter les contraintes et les barrières à traverser dans une perspective de promotion de ce type de pratique.

TD Assurance

TD Assurance est fière de commanditer la SQO 2017

Recommandé par



Profitez pleinement de votre adhésion.

En tant que membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, vous avez accès au programme TD Assurance Meloche Monnex. Ainsi, vous bénéficiez de tarifs préférentiels sur toute une gamme de protections d'assurance habitation et auto personnalisables selon vos besoins.

Depuis plus de 65 ans, TD Assurance aide les Canadiens à trouver des solutions d'assurance habitation et auto de qualité.

Ayez l'assurance que votre protection habitation et auto répond à vos besoins. Demandez une soumission.

Obtenez une soumission et découvrez combien vous pourriez économiser! Composez le 1-866-269-1371, ou allez au tdassurance.com/occoq



Le programme TD Assurance Meloche Monnex est offert par SÉCURITÉ NATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE. Il est distribué par Meloche Monnex Assurance et Services Financiers inc. au Québec, par Meloche Monnex services financiers inc. en Ontario et par Agence Directe TD Assurance Inc. ailleurs au Canada. Notre adresse est le 50, place Crémazie, 12^e étage, Montréal (Québec) H2P 1B6. En raison des lois provinciales, notre programme d'assurances auto et véhicules récréatifs n'est pas offert en Colombie-Britannique, au Manitoba ni en Saskatchewan. L'assurance voyage Solution sans frontières es et offerte par la Royal & Sun Álliance du Canada, société d'assurances et distribuée dans certaines provinces par Assurance Voyage RSA inc., qui fait affaire en Colombie-Britannique sous le nom d'Agence Assurance Voyage RSA. Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

CLIENTÈLES

Orientation et déficience visuelle : changer de point de vue pour mieux intervenir

Élyse Charette-Dussault, c.o., CISSS de la Montérégie-Centre, Institut Nazareth et Louis-Braille

C'est avec grand plaisir que j'aborde, dans le cadre de cette chronique clientèles, les particularités de l'intervention en orientation avec des personnes ayant une déficience visuelle. Depuis le début de ma pratique en 2007, je travaille principalement avec des individus ayant des limitations diverses et des défis particuliers. C'est en 2013 que j'ai obtenu un poste de conseillère d'orientation à l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB). Je n'avais comme connaissance de la déficience visuelle que des a priori et des informations plus que partielles. Après maintenant quatre années de pratique à l'INLB, je peux vous confirmer que j'ai appris beaucoup, mais qu'il me reste encore beaucoup à apprendre. Le domaine de la déficience visuelle est un domaine passionnant et complexe qui convient très bien à une personne qui, comme moi, aime enrichir ses connaissances tous les jours.

Avant de vous présenter les particularités de l'intervention en orientation avec une clientèle ayant une déficience visuelle, il est nécessaire de comprendre en quoi consiste cette condition. Dans l'encadré se trouve la définition de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). C'est cette définition qui encadre les services offerts à l'INLB, mais d'autres ministères et organismes peuvent avoir des critères légèrement différents.

Critères de la RAMQ: La déficience visuelle se caractérise, pour chaque œil, après correction au moyen de lentilles ophtalmiques, à l'exclusion des systèmes optiques spéciaux et des additions supérieures à 4 dioptries, par l'une des conditions suivantes:

- Une acuité visuelle inférieure à 6/21;
- Une acuité visuelle égale ou inférieure à 6/18 pour les personnes qui ont un problème de vision dégénérative, une déficience physique, que ce soit une déficience motrice, auditive ou du langage, ou une déficience intellectuelle;
- Un champ visuel continu inférieur à 60°, y compris le point central de fixation mesuré à l'horizontale ou à la verticale;
- Une hémianopsie complète.

Maintenant, rendons cela un peu plus digeste. Les deux premières conditions concernent l'acuité. L'acuité est ce qui permet de voir clairement de près ou de loin. Elle est exprimée sous forme de fraction, par exemple 6/6 (exprimé en mètres) correspond à une acuité normale. C'est ce que vous voyez si vous n'avez aucun problème visuel ou que vous portez vos lunettes ou vos verres de contact. On peut parler de déficience visuelle par l'acuité lorsque la personne, même avec la meilleure paire de lunettes, maintient une acuité de 6/21, donc perçoit à 6 mètres ce que vous et moi voyons à 21 mètres (ou 6/18 pour la deuxième condition).

Les deux dernières conditions concernent les champs visuels. Les champs visuels normaux sont d'environ 150° à l'horizontale et de 130° à la verticale lorsque nous restons immobiles (sans bouger les yeux ou la tête). Une restriction des champs entraîne donc un accès visuel moins grand du monde qui nous entoure et nécessite un plus grand balayage de l'espace pour percevoir la même chose que vous et moi. Une personne est considérée comme ayant un handicap visuel lorsque ses champs sont de moins de 60°. Certains de mes clients ayant une restriction sévère des champs décrivent percevoir le monde comme s'ils regardaient dans un rouleau de papier essuie-tout ou encore dans une paille.

Le niveau de la déficience visuelle peut être léger et n'entraîner que quelques difficultés à percevoir les détails : les petites écritures, les panneaux de rue, les objets qui manquent de contrastes, mais peut être plus sévère et aller jusqu'à la cécité, donc l'absence de vision. Moins de 20 % des gens ayant une déficience visuelle sont atteints de cécité. Les pathologies visuelles sont nombreuses et peuvent être associées à d'autres limitations sensorielles, motrices ou intellectuelles. Certains ont une déficience visuelle stable depuis la naissance, d'autres l'ont vu apparaître progressivement au cours de leur développement et d'autres ont subi une perte soudaine de leur vision.

Des profils personnels très divers

Tout comme la population générale, les gens qui ont une déficience visuelle ont des profils personnels très divers. Je peux rencontrer un client ayant un postdoctorat en économie en matinée et un client ayant un niveau présecondaire dans l'après-midi. Je peux également être face à une personne ayant de grandes capacités d'adaptation et qui fonctionne bien avec ses aides visuelles et technologiques comme je peux travailler avec une personne qui éprouve des craintes et de la colère liées à sa déficience visuelle ou qui peine à utiliser les outils dont elle a besoin pour bien fonctionner.

Étant donné la diversité des profils de mes clients, il est difficile de faire ressortir des difficultés communes à la majorité. Le seul point commun entre tous mes clients est le fait qu'ils sont confrontés à des situations de handicap liées à leur vision. Heureusement, une grande partie de ces situations de handicap peuvent être palliées par des stratégies, des appareils et des logiciels d'adaptation.

Ma première entrevue

Pour mettre la table avant d'aborder plus spécifiquement l'intervention en orientation auprès de la clientèle ayant une déficience visuelle, je vous propose, avec toute l'humilité du monde, de vous parler de ma première rencontre avec un client atteint de cécité. Ce premier client se présente sous les traits d'un jeune homme bien articulé et fort sympathique qui me parle de son plaisir à faire du ski, à écouter des films et à jouer aux jeux vidéo (oui, oui, c'est possible !). J'ai alors dû mettre à la poubelle, métaphoriquement parlant, ce que je croyais connaître et me mettre en position d'apprentissage pour comprendre sa réalité et ses manières de fonctionner. N'est-ce pas le travail d'un conseiller d'orientation ? J'ai donc passé le reste de la rencontre à lui poser moult questions sur ce qu'il faisait et comment il le faisait.

Depuis cette date, je tente de ne pas tenir pour acquis que des activités ou des métiers sont inaccessibles. La plupart des clients ayant une déficience visuelle de longue date connaissent leurs capacités et ont des stratégies pour fonctionner aussi bien que vous et moi, mais différemment : ils peuvent lire des livres avec leurs doigts (braille) ou leurs oreilles (synthèse vocale), reconnaître leur environnement avec leurs mains à l'aide d'une canne blanche ou d'un chien d'assistance, visionner ce qui est écrit au tableau par une enseignante grâce à un appareil qui permet d'agrandir l'image, etc. Pour ceux qui connaissent peu leurs capacités ou qui n'ont pas encore réussi à s'approprier de nouvelles stratégies ou adaptations, le soutien de spécialistes de la déficience visuelle est primordial. Les optométristes, les ergothérapeutes, les spécialistes en réadaptation en déficience visuelle (SRDV) et les spécialistes en orientation et mobilité (SOM) peuvent aider la personne à trouver des moyens toujours plus impressionnants pour surpasser les obstacles liés à leurs limitations visuelles. Comme conseillère d'orientation à l'INLB, je ne travaille jamais sans le soutien de ces divers spécialistes qui nous aident, le client et moi, à déterminer ce qui est possible et ce qui représente de trop gros défis.

Attentes des clients

De nombreux clients, mais également parfois des intervenants, s'attendent à ce que je leur fournisse une liste de métiers pouvant être occupés par une personne ayant une déficience visuelle, ce à quoi je leur réponds que, si cette liste existait, je serais heureuse de la clouer sur ma porte de bureau, et ce, même si cela devait me mener au chômage. En effet, contrairement à ce que l'on peut penser, il n'y a que très peu de domaines qui sont complètement fermés aux individus ayant une déficience visuelle. Ils peuvent être mécaniciens, infirmiers, agents de bureau, avocats, psychologues, etc. Seuls certains emplois ne sont pas accessibles, comme pilote d'avion ou policier. Les personnes atteintes de cécité et qui ont de bonnes capacités d'apprentissage ainsi que de l'intérêt pour des emplois de type professionnel ou de bureau ont accès à de nombreux domaines où la réflexion et la communication sont les principaux outils de travail. Malheureusement, les personnes ayant un profil plus manuel et ayant des limitations visuelles importantes seront plus limitées quant à leurs possibilités de carrière. Par contre, certains sauront toujours nous surprendre. Par exemple, dans le reportage « Aveugle de luxe », on nous présente un homme atteint de cécité qui possède sa ferme laitière. Il ne fait pas que s'occuper de la gestion de la ferme ; il exécute tout le travail manuel quotidien lié à cet emploi. Cette pluralité des possibilités amène le conseiller d'orientation à être tout aussi important pour cette clientèle que pour la population générale.

Même si l'intervention en orientation est, somme toute, la même que pour les autres clientèles, en y insérant le facteur « limitations visuelles », il subsiste tout de même certaines adaptations à prévoir, principalement en ce qui a trait à la communication. Comme conseillers d'orientation, nous utilisons principalement des supports non verbaux dans nos interventions. Nous présentons des renseignements écrits, pointons des données, demandons à nos clients d'effectuer des exercices ou des tests... Dans certains cas, il suffit de présenter l'information de façon verbale, en version papier agrandie ou à l'ordinateur afin que la personne puisse utiliser ses aides technologiques. Dans d'autres cas, la situation est plus complexe et il faut user d'imagination pour arriver à nos fins.

La communication paraverbale

Par ailleurs, comme intervenants de la relation d'aide, nous utilisons fréquemment le non-verbal pour appuyer nos paroles, pour inviter la personne à poursuivre, etc. Ce canal de communication peut être moins accessible pour ma clientèle, ce qui m'amène à utiliser plus souvent les paroles ou la communication paraverbale (intonations, prosodie, silences) que les expressions faciales ou les hochements de tête.

Jusqu'à présent, j'ai abordé principalement le bon côté des choses. Malheureusement, le monde en déficience visuelle, comme ailleurs, n'est pas tout rose. En effet, bien que les outils technologiques soient d'une aide précieuse pour les personnes ayant une déficience visuelle et permettent de pallier de nombreuses difficultés, ils ont également leurs limites.

Par exemple, les logiciels d'agrandissement de caractères ou les logiciels de synthèse vocale, même s'ils permettent d'avoir accès aux textes de différents formats (Word, PDF, sites Internet, documents numérisés, etc.), ne permettent pas d'avoir l'accès global et rapide que nous avons en utilisant notre vision. En outre, ce ne sont pas tous les logiciels et les formats de documents qui sont accessibles. Certains sites Internet, y compris des sites gouvernementaux, ne répondent pas aux normes d'accessibilité universelle. Ce ne sont alors pas uniquement les capacités des personnes qui expliquent leur aptitude à occuper un poste ou à faire une tâche, mais également la limite de la technologie mise à leur disposition. Sur le plan scolaire, cela peut allonger la durée du parcours ou encore décupler le travail et les efforts nécessaires pour y parvenir dans le même temps que les autres. Sur le marché du travail, ces différentes limites peuvent également entraîner une surcompensation. La personne doit compenser la perte de productivité en travaillant plus fort et plus longtemps pour atteindre le même résultat que ses collègues. Il n'est pas rare que je sois sollicitée par des clients qui sont épuisés par des années de surcompensation.

Des barrières à l'emploi

Une autre problématique à laquelle mes clients sont confrontés est la difficulté de trouver une place sur le marché du travail, et ce, même avec des diplômes et de bonnes capacités. Selon l'Office des personnes handicapées du Québec (2016), seulement 38 % des personnes entre 15 et 64 ans ayant une incapacité

visuelle étaient en emploi en 2011, comparativement à 72 % des personnes du même âge sans incapacité. Par ailleurs, selon un sondage Ipsos commandé par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) en 2016, 70 % des Canadiens affirment qu'à compétences égales ils embaucheraient un candidat ayant une vision normale plutôt qu'un candidat aveugle.

Bien que l'époque où les personnes ayant une déficience visuelle étaient reléguées à l'invalidité ou encore aux emplois traditionnels comme accordeur de piano ou massothérapeute soit révolue, encore beaucoup de chemin reste à faire dans l'intégration professionnelle et sociale de cette clientèle. Je crois que nous avons, comme conseillers d'orientation, notre rôle à jouer pour les aider à gagner de plus en plus de place dans le marché du travail. Et c'est ce qui me motive au jour le jour.

Références

Deslauriers, Mélanie. 2017. Les personnes avec incapacité au Québec – Volume 8 : activité sur le marché du travail. Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 47 p.

INCA. 2016. « De nombreux Canadiens demeurent aveugles devant les aptitudes et les compétences des chercheurs d'emploi vivant avec une perte de vision ». Communiqué de la campagne Employabilité. En ligne : www.cnib.ca/fr/perte-de-vision/EmployAbilite/ressources/Pages/Medias.aspx#link2.

RAMQ. 2017. Règlement sur les aides visuelles et les services afférents assurés de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). *Loi sur l'assurance maladie*. Légis Québec.

ROSENTHAL, SYLVIE. 2015. *Aveugles de luxe*. Documentaire. Brouhaha Films. 45 minutes. Montréal, Canada.



ORIENTATION ET SOCIÉTÉ

Conjuguer au pluriel

Judith Olson, c.o., Carrefour jeunesse emploi du Haut-Saint-François

Le 29 janvier 2017 surgit une attaque à la grande mosquée du Centre culturel islamique musulman de Québec. Bilan : six victimes et de nombreux blessés. Quelques heures plus tard, le maire Régis Labaume et son administration mettent tout en branle afin d'aider la communauté musulmane ébranlée. Le gouvernement du Québec met en place un registre de condoléances en ligne afin que les citoyens du monde entier puissent transmettre leurs pensées aux familles et aux victimes.

Le 1^{er} avril 2017, Sébastien Jacques commençait son défi personnel : marcher 5000 km en sept mois en partant de Magog pour aller serrer la main du neurochirurgien qui lui a sauvé la vie, à Santa Monica en Californie. En 2011, la santé de l'ancien joueur de tennis s'est rapidement dégradée en raison d'une importante tumeur au cerveau, et ce n'est qu'en 2015 qu'il a entrevu une lueur d'espoir alors qu'un neurochirurgien a accepté de l'opérer. Cette intervention a été possible grâce à la communauté, qui a amassé plus de 80 000 \$ pour son opération.

En mai dernier, Donald Trump a menacé de retirer le statut de protection temporaire aux demandeurs d'asile haïtiens que le président Barack Obama avait accordé à la suite du tremblement de terre en Haïti en 2010. Ce statut leur permettait de vivre et de travailler légalement aux États-Unis. Ainsi, en août dernier, craignant d'être renvoyés en Haïti, des centaines d'Haïtiens ont passé illégalement la frontière du Canada, plusieurs au Québec. À la suite de cet afflux de demandeurs d'asile, toute une communauté s'est mobilisée afin d'accueillir ces réfugiés haïtiens (environ 150 personnes par jour) et de leur prêter main-forte pour faciliter leur arrivée. On a pu noter la présence de la Croix-Rouge canadienne, de la Maison d'Haïti, d'Action réfugiés Montréal, de la Ville de Montréal ainsi que des deux ordres de gouvernement.

La coopération témoigne de notre humanité

Notre société regorge d'une multitude de situations pour lesquelles le résultat d'un travail collectif fait la différence. Le fil conducteur dont il est question peut se décliner par le mot coopération, ce mot que l'on utilise rarement et qui pourtant témoigne chaque fois de notre humanité. J'ai consulté mon ami Robert afin de prendre connaissance de l'étymologie de ce mot, qui prend vie avant l'an 1435. En latin, on dit *cooperatio*, qui signifie « action de participer à une œuvre commune » (Robert, 2010).

Pas surprenant qu'il prenne forme au temps de la Renaissance, époque où l'essor intellectuel a coïncidé avec le début des avancées scientifiques, la découverte du monde et de l'homme, des mœurs plus douces, plus humaines et loin des dogmes établis au temps du Moyen Âge. Pourtant, la coopération est une forme d'agir ensemble qui remonte au début de la vie sur Terre, et ce, avant même la venue de l'homme.

La nature abonde en exemples de coopération, cette forme d'alliance entre des éléments simples qui débouche sur des entités nouvelles et plus complexes. Une alliance au sein de laquelle un nouvel ordre s'organise, créant ainsi l'émergence de nouvelles potentialités ou capacités dépassant ce que pourrait accomplir un individu isolé (Pelt, 2015). Quelle belle phrase que « action de participer à une œuvre commune »! Il semble difficile de saisir l'œuvre commune de notre humanité lorsque l'altérité crée une anxiété entre nous, comme si l'autre constituait une menace dans l'invisible collectif. Ces affronts dans la dualité du bien et du mal ainsi que ces tensions semblent faciliter la libération de paroles qui expriment la peur de l'autre, qui multiplient la division, qui augmentent la stigmatisation, qui attisent la haine et qui cultivent l'homogénéité. Nous sommes témoins d'une vision fragmentée qui convulse notre communauté humaine, handicapant la perception d'un « nous » collectif.

La coopération est un trait général de l'évolution; elle redonne toute l'importance à l'association. Elle met en lumière le fait que la vie doit davantage à l'alliance qu'à la rivalité, à la combinaison qu'à l'affrontement, à la paix qu'à la guerre (Pelt, 2015). Nous sommes une espèce sociale. Nous avons besoin d'interactions et de ces différences afin de continuer notre évolution. La biodiversité est dans tout, dans l'Univers comme dans l'humanité, où chaque élément se connecte et interagit avec tous les autres. En fait, c'est dans la diversité de nos interactions que nous pouvons développer notre ouverture d'esprit, notre créativité, notre capacité d'adaptation, notre compassion, notre altruisme et notre agir ensemble afin de faire diminuer le sentiment de vulnérabilité et d'impuissance.

Les moments où la coopération a mobilisé l'agir ensemble

Au sein même de notre profession, à la lecture de son histoire, il est possible de constater les moments où la coopération a mobilisé l'agir ensemble et a façonné l'avenir de la profession, aussi bien dans la sphère sociale que politique. Par exemple, en

2008, un comité de pertinence sociale a été mis sur pied afin de trouver une définition de la profession dans laquelle tous les c.o. pouvaient se reconnaître. Après une série de consultations auprès des membres de l'Ordre, région par région, l'énoncé de pertinence sociale a été adopté par le conseil d'administration de l'Ordre en 2010 (OCCOQ). Cet agir ensemble visait à positionner clairement l'identité professionnelle, affirmant par le fait même l'importance de sa responsabilité et de son utilité sociales. Ensuite, rappelons la création en décembre 2010 d'un Ordre distinct pour les conseillers d'orientation, qui cohabitaient depuis 2001 avec les psychoéducateurs (OCCOQ, 2011). Ce résultat a été rendu possible grâce à une coopération de longue haleine qui a permis de consolider une identité singulière, de fortifier la pertinence sociale de la profession et de se réapproprier une culture professionnelle dans son rôle auprès des individus et des collectivités. Enfin, nous ne pouvons passer sous silence les travaux préalables à l'entrée en vigueur du projet de loi n° 21, soit la rédaction du guide explicatif réalisée sous la coordination de l'Office des professions du Québec, avec tous les ordres impliqués dans les relations humaines et la santé mentale, sans compter les discussions et les ententes avec les ordres concernés afin d'élaborer un règlement pour l'évaluation des troubles mentaux (OCCOQ, 2013).

Dans cette œuvre commune, le comité d'experts a répondu aux demandes et a reconnu les compétences des c.o. pour exercer des activités à haut risque de préjudice pour les personnes vulnérables. Cela constitue une percée majeure pour une reconnaissance sociale et une autonomie professionnelle. De toute évidence, la coopération concerne à la fois une mobilisation pour les populations desservies par les c.o., plus particulièrement les personnes vulnérables, et une volonté de mobilisation des c.o. afin d'agir à l'échelle des politiques publiques qui les touchent. Il est fascinant de voir que la coopération implique un amalgame de partage, d'échange de ressources et d'idées. Elle a besoin du collectif, et lorsqu'elle ouvre sur une véritable collaboration, elle mobilise de la force, de l'affectivité et de l'intelligence qui sont toutes à l'œuvre et qui aident à faire diminuer l'anxiété de la différence (Fischbach, 2015).

La chronique Orientation et société

Je souhaite partager la parole en coopérant avec d'autres professionnels de l'orientation afin de mobiliser notre agir collectif sur des enjeux d'actualité. J'aimerais le faire dans le cadre des chroniques Orientation et société. Cette envie de partager la parole fait suite à deux moments clés. Le premier est la proposition d'une agora, un lieu commun qui contribue à une meilleure reconnaissance sociale et politique (Dionne et coll., 2016a) et

qui vise à dynamiser les réflexions ainsi que les actions dans le but de stimuler le pouvoir d'agir individuel et au sein de la profession. L'autre moment clé a été la participation à un atelier qui était proposé au colloque de l'Ordre en juin 2016 par les mêmes auteurs (Dionne et coll., 2016b). Il constituait un appel à la mobilisation et à la participation des c.o. ainsi qu'à la définition des enjeux qui peuvent faire l'objet de politiques publiques dans le champ de l'orientation. Cet atelier était une invitation à affirmer solidairement notre expertise par des discussions sur les contraintes auxquelles est soumis l'exercice de l'orientation, et visait à utiliser le potentiel de la communauté professionnelle.

À mon sens, il est préférable de conjuguer notre existence au pluriel afin de lui donner une réelle valeur sociale et politique. Je crois fermement que nous pouvons enrichir notre vision du monde grâce à la coopération.

Le prochain article portera sur les sans-papiers.

Références

DIONNE, P. et COLL. 2016a. « Une agora pour dynamiser le pouvoir d'agir des c.o. et "orienter" les politiques publiques ». *l'orientation*, vol. 6, n° 1, pp. 9-11.

DIONNE, P. et COLL. 2016b. « De l'engagement individuel à l'agir collectif ». Dans Actes du colloque de l'OCCOQ : affirmons solidairement notre expertise.

FISCHBACH, F. 2015. Le sens du social : les puissances de la coopération. Québec, Lux Éditeur.

OCCOQ. 2010. Pertinence sociale. En ligne: https://www.orientation.qc.ca/informations-pour-le-public/le-conseiller-dorientation/lenonce-de-pertinence-sociale-de-la-profession-de-conseiller-dorientation.

OCCOQ. 2011. *Rapport annuel 2010-2011*. En ligne: http://orientation.qc.ca/files/Rapport-annuel-2010-2011.pdf.

OCCOQ. 2013. *Rapport annuel 2012-2013*. En ligne: http://orientation.qc.ca/files/Rapport-annuel-2012-2013.pdf.

Pelt, J.-M. 2015. L'homme renaturé. Paris, Éditions Robert Laffont.

ROBERT, P. et COLL. 2010. Le nouveau Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française. Nouvelle édition millésime 2010. Paris, Dictionnaires Le Robert.

00

ORIENTATION ET SOCIÉTÉ

SQO 2017 : une 13^e édition en dents de scie

Diane Tremblay, coordonnatrice aux communications

« Pour trouver du boulot sans partir de zéro, faire reconnaître ses acquis et ses compétences » (RAC), telle était la thématique de la Semaine québécoise de l'orientation (SQO) 2017. Les résultats d'un inventaire des pratiques, réalisé en 2011 auprès des c.o. par le groupe de travail de l'OCCOQ sur la place des c.o. en RAC, laissent croire que le champ d'exercice de la profession de c.o. les positionne favorablement pour y jouer un rôle de premier plan. Ainsi, 89,2 % des répondants déclaraient notamment que les c.o. devraient y être plus actifs. Ce souhait des c.o. ainsi que la conjoncture du monde du travail ont joué un rôle important dans le choix de la thématique 2017.

La conjoncture ? Il est question de la disparition progressive de groupes entiers de métiers en raison du numérique et de la robotisation ainsi que des défis sur le plan de la démographie et de la migration des populations. Pour faire face à cette réalité, le site Qualification Québec remplacera bientôt Qualification Montréal. Le processus de conception suit actuellement son cours et le site sera mis en ligne sous peu. Il offrira de l'information en RAC à tous les Québécois, aux immigrants du Québec et d'ailleurs. On peut supposer que la publicité autour de cet événement amènera davantage de personnes à consulter les c.o. pour entreprendre une telle démarche de reconnaissance des acquis et des compétences.

Cette situation arrive à point, car l'inventaire des pratiques, évoqué précédemment, révélait également le besoin de formation des c.o. Or, grâce à la collaboration exceptionnelle de la professeure Rachel Bélisle, de l'Université de Sherbrooke, une formation a été conçue, filmée et offerte gratuitement sur notre plateforme de développement des compétences. Près de 500 c.o. s'y sont inscrits. Favoriser l'actualisation des compétences des c.o. en RAC était l'un des objectifs de la SQO 2017. Cet objectif a été atteint. Notez que la formation est toujours offerte, bien qu'elle ne soit plus gratuite.

SQO 2017 : des résultats en chiffres

Activités des membres

Nous avons recensé 47 activités, offertes par 70 c.o. et 12 collaborateurs, dont 38 portaient sur la RAC auprès des individus et une auprès des organisations. C'est un nombre satisfaisant

quand on prend en considération le fait que les c.o. du secteur jeune, soit le groupe qui compte le nombre le plus important de membres, n'étaient pas visés par cette thématique, car elle s'adressait aux adultes et aux jeunes adultes de toute origine et de toute condition.



De gauche à droite : Stéphanie Crites, c.o., Antoine Roy, c.o., et Isabeau Vallée-Struthers, étudiante associée du CJE de l'Outaouais.

Événement particulier

Cinq experts en RAC ont été invités à présenter leurs points de vue dans le cadre d'une table ronde intitulée « La RAC : le cas des immigrants, des réfugiés et des migrants », animée par notre collègue, directeur de la Clinique Carrière, Louis Cournoyer, c.o., professeur à l'UQAM. Il s'agissait d'une activité spéciale SQO des « beaux jeudis » de l'UQAM réalisée en collaboration avec le Conseil des diplômés de la Faculté des sciences de l'éducation. L'activité a fait salle comble. Près de 100 personnes y ont participé. C'était vraiment intéressant, d'autant plus que ce sont des interlocuteurs que l'on entend rarement parler de leur réalité.

Conférence aux organisations

La seule conférence présentée aux organisations a été offerte par Raymond Chabot Ressources Humaines de l'Estrie dans le cadre d'un petit déjeuner, et a été donnée par les conseillères d'orientation organisationnelles Catherine Proulx-Bourque et Karina Loignon. « Nous avons été contentes de l'accueil qu'a eu notre conférence auprès des entreprises, nous a rapporté M^{me} Proulx-Bourque. Treize organisations ont participé, certaines dans une optique de trouver des solutions au roulement et à la rétention de leurs employés, car elles étaient en processus de relève et voulaient voir la pertinence d'une telle démarche. Les participants semblent surtout avoir aimé la partie concrète et appliquée de notre présentation, c'est-à-dire les outils que nous

pourrions utiliser en entreprise et comment nous les utilisons (tests psychométriques, bilan de compétences, entrevues, etc.). »



Les conseillères d'orientation Karina Loignon et Catherine Proulx-Bourque, qui ont donné une conférence aux entreprises en Estrie.

Publicité

Des bannières SQO ont été publiées dans *La Presse*+ durant quatre jours et diffusées sur les premiers écrans des sections Affaires et Pause. Pourquoi ? Parce que *La Presse*+ est partout au Québec. En outre, des bannières ont été placées dans les sites MonEmploi. com, Boomrank, Réseau des carrefours jeunesse emploi et le site d'emploi 50 ans et plus, grâce à des échanges publicitaires.

Retombées médiatiques

Trente-trois entrevues radiophoniques et une télévisée à LCN ont été réalisées partout au Québec, en majorité par la présidente de l'Ordre. On a dénombré 20 articles ou mentions dans des journaux papier et Web de même qu'une entrevue à une station de télévision communautaire réalisée par des c.o.



Où était la présidente de l'Ordre durant la SQO ? AU TÉLÉPHONE! Elle s'est soumise au rythme effréné des médias électroniques et a effectué 32 entrevues à la radio en un temps record. Le public a eu droit à de très bonnes entrevues, à des propos clairs et bien documentés pour un sujet difficile à faire comprendre en peu de temps, mais qui a suscité beaucoup d'intérêt de la part des médias.

Messages aux membres

Dix messages ont été envoyés aux c.o. pour donner de l'information et stimuler la participation. En outre, les administrateurs de l'Ordre ont été mis à contribution par la présidente afin d'encourager la participation des c.o. dans leur région.

Messages aux partenaires

Sept partenaires ont contribué à stimuler la participation de leurs organismes : AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi, le Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre, SARCA, la Fédération des cégeps, le Conseil interprofessionnel du Québec ainsi que le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Science, etc.

Outils

- Nouveau site Web conçu pour l'événement avec présentation d'articles de c.o.
- ► Conception et réalisation de témoignages vidéo d'un employeur décrivant ses pratiques en RAC et d'adultes ayant entrepris une démarche de RAC avec des c.o.
- ▶ Deux conférences clés en main (individus et organisations)
- Bannières courriels et un choix de six bannières pour les médias sociaux.
- ► Formulaires en ligne de présentation d'une activité·
- Formulaire de présentation d'un article (cinq c.o. ont envoyé un texte et cinq articles ont été écrits par l'Ordre ou un partenaire)
- ▶ Logos de commanditaires et de partenaires
- Communiqué de presse
- ▶ Revue de presse quotidienne sur le site de la SQO

Participation du public et visite du site Web : des façons de faire à revoir

C'est ici que le bât blesse! La participation du public a été très variable. La moitié des activités a reçu moins de 10 participants. Certaines n'en ont eu aucun, ou seulement un ou deux. L'autre moitié a vu défiler entre 10 et 20 participants, et quelques-unes en ont eu plus de 20. Dans les ateliers où l'inscription était obligatoire, sur 18 personnes inscrites, par exemple, seulement 10 pouvaient se présenter. Disons que, pour ce genre d'activité, le petit nombre est plutôt un avantage. Toutefois, il y a petit nombre et petit nombre!

La variabilité du nombre de participants n'est pas nouvelle. Chaque année, nous observons des écarts. Toutefois, certains c.o. disent avoir fait de la publicité (médias sociaux, journaux locaux) et n'avoir reçu aucun participant. Notre site Web a, de son côté, accueilli 2 976 nouveaux visiteurs. La directrice générale de l'Ordre, Martine Lacharité, c.o., a mentionné, dans son article de la précédente édition du magazine, que les communications de l'Ordre étaient en révision. Les façons de faire concernant la SQO feront certainement partie de la réflexion.

Budget

Nous avons fait une demande de commandite commune à trois ministères: Éducation, Immigration, et Emploi et Solidarité sociale. Nous sollicitions un appui financier important nous permettant de faire une campagne de publicité à l'échelle du Québec. Entre le moment où nous avons fait la demande, le 12 avril, et le moment où nous avons reçu notre première vraie réponse, le 15 août, plusieurs mois se sont écoulés pendant lesquels de nombreux suivis téléphoniques ont été assurés par la

présidente de l'Ordre auprès des attachés politiques. Finalement, c'est le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Science qui a appuyé ce projet avec un montant de 25 000 \$.

Nous remercions le ministre Sébastien Proulx de la confiance qu'il nous a témoignée. Voyant tous ces retards, nous avons concocté un plan de visibilité, adressé à nos partenaires habituels. Le budget entier a été de 39 000 \$: graphisme, site Web, relations de presse, rédaction, conception de la conférence, publicité, location de salles par des c.o.

En conclusion

Cette variabilité dans la participation du public ne doit pas nous faire oublier que nos nombreuses entrevues à la radio renforcent notre crédibilité, notre visibilité et notre notoriété. Ces constats de notre relationniste, Andrée Peltier, qui s'occupe de nos relations de presse pour la SQO depuis 2010, en témoignent : « La SQO est une formidable initiative annuelle qui permet de véhiculer la raison d'être de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec et qui procure de la visibilité à ses conseillers et au rôle qu'ils peuvent jouer auprès de clientèles précises. J'ai pu mesurer, au cours des années, la différence dans l'accueil que les médias me réservent au moment de ma sollicitation. Cet accueil est maintenant plus chaleureux, et on ne met

plus en doute la pertinence du processus d'orientation tout au cours de la vie. On connaît de plus en plus l'Ordre, le rôle du conseiller d'orientation et son utilité auprès du grand public. »

Remerciements

Enfin, nous avons de nombreux remerciements à adresser. Au premier chef, nous devons remercier France Dussault, la directrice générale de l'organisme Qualification Montréal (QM), qui nous a accueillis chaleureusement au tout début de notre projet, ainsi que le conseiller en RAC Daniel St-Laurent, aussi à QM, et qui, malgré sa charge de travail, s'est montré très disponible et généreux dans ses avis et références. Par ailleurs, nous remercions la professeure Rachel Bélisle, qui nous a fourni de très bons conseils, ainsi que la conseillère d'orientation Catherine Dagenais, qui a conçu les conférences clés en main. Merci aussi à l'étudiant associé Vincent Bernard, qui a très bien géré la coordination des témoignages vidéo. Ensuite, nous voulons remercier toutes les personnes qui nous ont offert un témoignage de même que tous les partenaires et commanditaires (à voir sur le site de la SQO 2017, accessible jusqu'au mois de mai). Enfin, merci à tous les c.o. qui ont participé et à l'équipe de l'Ordre, dont presque tous les membres ont mis la main à la pâte d'une façon ou d'une autre, mais spécialement à l'adjointe aux communications et au développement des compétences, Nahla Zéraoui, pour son dévouement et sa rigueur, ainsi qu'au graphiste Stéphan Lorti et à la relationniste Andrée Peltier.



Programmation du Centre Psycho-solutions 2018

www.psycho-solutions.qc.ca

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base (12 heures)

Québec : 1 et 2 mars 2018 Montréal: 8 et 9 mars 2018

Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance (12 heures)

Québec : 15 et 16 mars 2018 Montréal : 22 et 23 mars 2018 Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires (6 heures)

> Québec : 29 mars 2018 Montréal: 21 mars 2018

Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée (12 heures)

Québec : 5 et 6 avril 2018 Montréal : 12 et 13 avril 2018

Préalable : Approche brève orientée vers les solutions / formation de base

Formations d'une journée: 210 \$ / 230 \$ (moins de 14 jours avant l'activité)

► Formations de deux journées: 390 \$ / 420 \$ (moins de 14 jours avant l'activité)

Formateur

Yves Gros-Louis est psychologue depuis plus de 37 ans et directeur du Centre Psycho-Solutions. Depuis 1995, il a donné de nombreuses formations et conférences à divers individus et organisations dans le monde francophone.

A la fine pointe des données probantes et des connaissances dans les approches collaboratives, il est très apprécié pour ses qualités d'écoute, de calme, de simplicité, de compétence et d'intégration de son approche dans ses enseignements

Modalités d'inscription

Pour s'inscrire, vous avez deux options :

1. Payer directement sur le site et vous

êtes automatiquement inscrit;

2. Remplir et envoyer le formulaired'inscription électronique de notre site web en cliquant sur l'onglet Inscription formations en bas de page et poster un chèque à :

Centre Psycho-Solutions 415, Chef Maurice Sébastien, Wendake (Québec) GOA 4VO.

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec Yves Gros-Louis au 418 843-2970 ou par courriel: centre@psycho-solutions.qc.ca ou à visiter notre site web : www.psvcho-solutions.gc.ca

Toutes les formations du Centre Psycho-Solutions sont reconnues par l'Ordre des psychologues du Québec pour les fins de formation continue en psychothérapie.

418 843-2970 • centre@psycho-solutions.qc.ca • www.psycho-solutions.qc.ca

25

JOURNÉE DE FORMATION CONTINUE 2017

Advocacie sociale et professionnelle : des compétences pour agir sur la pertinence sociale

Par Catherine Leduc, c.o., en collaboration avec Marie-Hélène Collin, c.o., et avec la participation de Simon Viviers, Ph.D., c.o.

Le 2 juin dernier avait lieu la journée de formation continue offerte par l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ). À la suite de cette rencontre, on m'a approchée en qualité de participante afin de rendre compte de l'expérience des membres dans le cadre de cette journée, mais aussi de témoigner des notions abordées au cours de cet événement de discussion et de prise de conscience. C'est donc en collaboration avec Marie-Hélène Collin, c.o. également présente à cette journée de formation continue, de même qu'à la suite d'une discussion avec l'un des formateurs, Simon Viviers, Ph.D., c.o., que j'effectue ce retour sur la journée de formation continue.

C'est sous le thème de l'advocacie sociale et professionnelle que les participants ont été invités à entamer une réflexion collective et professionnelle quant aux compétences acquises et à développer afin d'agir sur la pertinence sociale des c.o. Cette journée a débuté par la conférence d'ouverture de M^{me} Rachel Bélisle intitulée *Les clés de la reconnaissance : découvrir, exprimer, valoriser, intégrer* ainsi que par les allocutions de M^{me} Geneviève Dumais, c.o. représentant l'Association des conseillères et conseillers d'orientation du collégial (ACOC) et de M. Luc Gélinas, c.o. et président de l'Association des conseillers et conseillères d'orientation du réseau scolaire du Québec (ACCORSQ). Les c.o. présents ont ainsi pu s'imprégner de certaines initiatives proposées entre autres quant à l'affirmation de nos compétences pour ensuite être exposés au concept d'advocacie sociale et professionnelle.

Comme présentée par les formateurs au cours de cette journée (Simon Viviers, Ph.D., c.o. de l'Université Laval, Patricia Dionne, Ph.D., c.o., et Eddy Supeno, Ph.D., c.o., tous deux de l'Université de Sherbrooke), l'advocacie en orientation fait référence à l'acte de défendre, de plaider, de promouvoir, de mobiliser ou encore de revendiquer en faveur de changements susceptibles d'améliorer le sort de personnes ou de groupes vivant des inégalités au regard des possibilités réelles

de s'orienter ou de s'insérer dans la société. Ainsi, comme « 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 les aidant à prendre leur place dans la société tout au long de leur vie » (OCCOQ, 2017), les interventions professionnelles des c.o. gagneraient à cibler non seulement les personnes, mais aussi les environnements au sein desquels ces mêmes personnes vivent, apprennent, se développent et évoluent. En ce sens, les formateurs constatent que le rôle social des c.o. exige par conséquent de tenir compte notamment des inégalités scolaires, professionnelles et sociales vécues par nos clients, et d'agir à différents niveaux afin de nommer ces inégalités et d'en voir les multiples incidences dans notre pratique professionnelle à titre de personne intervenante, d'agent de changement et de membre d'un ordre professionnel. L'advocacie constitue donc un concept fédérateur, rassembleur et surtout engageant, et offrant un cadre de réflexion aux c.o. afin de se développer et de poser des gestes engagés professionnellement, mais aussi socialement.

D'office, l'advocacie traite d'un sujet que nous considérons comme délicat. En effet, elle touche à la fois notre sentiment d'appartenance à un groupe professionnel et notre sentiment de compétence. L'advocacie éveille des enjeux de reconnaissance professionnelle importants. Cette reconnaissance s'exprime sur différents plans, que ce soit sur le plan de la reconnaissance sociale, de la reconnaissance des organisations et des institutions ou encore de notre reconnaissance individuelle.

Du point de vue des compétences, on constate par exemple que certains c.o. investissent temps, effort et énergie de multiples façons afin d'atténuer ce manque de reconnaissance, sans nécessairement être en mesure d'évaluer les retombées de leurs actes, compte tenu de l'isolement parfois vécu. D'autres, à l'inverse, ne savent où se positionner en ce sens, ne se sentant pas outillés pour développer une telle compétence ou encore jouer un tel rôle professionnel. On peut toutefois avancer que ces différents exemples témoignent tous de l'importance d'agir à notre façon, et ce, de façon collective, en pouvant compter sur l'appui de nos pairs.

À l'origine de l'advocacie chez les professionnels

À la base, l'idée de s'interroger sur les compétences à développer afin d'agir sur la pertinence sociale s'inscrit dans une réflexion de longue date des professionnels de l'orientation et des chercheurs présents dans le cadre de la journée de formation continue. Plus globalement, cette réflexion serait partagée par de nombreux chercheurs et praticiens dans différents pays quant à la possibilité que des professionnels contribuent à la justice sociale grâce à leurs actions.

Par ailleurs, préoccupé par la santé psychologique des professionnels au travail et le caractère souvent épuisant, voire pervers, des stratégies d'adaptation personnelle qu'ils mettent en œuvre, Simon Viviers soutient que l'advocacie est susceptible de nourrir les stratégies de protection du métier par l'entremise de l'action sociale et organisationnelle ainsi que de l'intervention dans le débat public. Pour lui, protéger la qualité des conditions d'exercice de la profession, c'est protéger la santé et le sens du travail de ceux et celles qui la pratiquent de même que la qualité des services offerts aux populations. Par conséquent, les chercheurs présents ont été motivés, souvent à l'écoute de leurs pairs, à aider les conseillers d'orientation à passer de l'insatisfaction à l'agir professionnel, individuel et collectif concernant les obstacles qui entravent la possibilité de faire un travail de qualité à leurs yeux.

L'OCCOQ et la mission d'advocacie sociale et professionnelle

Selon Simon Viviers, le thème choisi pour cette journée de formation continue s'inscrit directement dans le mandat de l'OCCOQ et sert ainsi ses membres. De prime abord, la mission principale de l'Ordre est d'assurer la protection du public. Comme présenté par l'OCCOQ (2017) : « Il y a différentes manières de protéger le public, souvent formelles, parfois proactives, parfois curatives. Mais l'intérêt du public va plus loin que ça : c'est aussi s'assurer de la santé de la profession, de sa compétence et de sa capacité à répondre aux besoins des personnes et de la société d'aujourd'hui. Protéger le public, c'est donc aussi interpeller, parfois agir sur des situations qui menacent l'accessibilité des services répondant à ses besoins. » L'Ordre doit donc s'assurer que les c.o. mettent en place les moyens nécessaires afin d'offrir un service professionnel respectant le code de déontologie et qu'ils se développent en fonction des six grandes compétences du profil des compétences générales. Toutefois, selon Simon Viviers, on ne saurait limiter la responsabilité de la pratique des c.o. à leur unique personne. En effet, ceux-ci travaillent dans des contextes organisationnels variés présentant des contraintes diverses et complexes pouvant limiter leur autonomie professionnelle. Il est donc essentiel, afin de protéger le public, de s'attarder aussi aux contextes dans

lesquels s'inscrivent les c.o. si l'on souhaite les amener à développer les ressources nécessaires à leur autonomie professionnelle dans ces contextes, d'où l'idée de favoriser les compétences d'advocacie individuelle et collective.

À titre d'exemple, nous pouvons évoquer la création d'outils de référence tels que le *Guide de pratique de l'orientation en formation générale des jeunes*. De telles ressources mises en place par l'OCCOQ permettent entre autres d'outiller les c.o. afin de défendre individuellement et collectivement des conditions permettant l'exercice de la profession et de protéger le public contre les contraintes organisationnelles et, ultimement, systémiques. Selon Simon Viviers, l'advocacie s'inscrit donc comme une compétence essentielle à développer par les c.o. afin d'assurer le maintien et le développement de leurs conditions de pratique professionnelle.

La réflexion à la lumière de l'advocacie sociale et professionnelle

À la suite de la présentation magistrale du concept d'advocacie, il a d'abord été donné aux c.o. de réfléchir individuellement aux gestes qu'ils posaient déjà sur les plans social et professionnel, et ce, avec leurs clients ou encore pour leurs clients. À titre d'exemples, les c.o. présents ont réalisé qu'ils posaient notamment des gestes d'advocacie lorsqu'ils tenaient compte, dans leurs interventions auprès de leurs clients, du contexte socioculturel dans lequel ces derniers s'insèrent; communiquaient explicitement leur rôle à un tiers payeur ou encore à leur direction; interagissaient avec d'autres professionnels en vue de contribuer à la compréhension de la situation socioprofessionnelle d'un client; ou encore lorsqu'ils accompagnaient leurs clients vers une démarche liée à la défense de leurs droits.

Par la suite, les participants et participantes ont pu discuter en se rassemblant par secteurs de pratique (secondaire, postsecondaire, employabilité, privé-organisationnel) afin d'élargir leurs perspectives et de constater leur façon d'agir pour l'advocacie au sein d'une réalité commune. À la suite de leurs échanges par secteur de pratique, les discussions ont pu se poursuivre entre les conseillers d'orientation des différents secteurs de pratique. Cette activité a permis aux c.o. de se reconnaître des enjeux communs. Plusieurs s'entendent en effet pour nommer, entre autres, la nécessité de chercher à collaborer avec les autres professionnels et, par le fait même, de faire connaître davantage notre rôle ; de documenter nos gestes au regard de l'advocacie afin de les diffuser; de savoir trouver, dans chaque milieu de travail, les gens partageant notre vision professionnelle; de se positionner à titre de professionnels d'expertise au sein de comités et d'instances politiques ; ou encore d'agir à titre de vecteur de changement dans les instances auxquelles certains siègent déjà. Il semble en effet essentiel de communiquer davantage notre rôle en créant et surtout en saisissant les occasions pour le faire.

En outre, avec la présence des associations existantes et de celles en devenir (ex. : Association des conseillères et conseillers d'orientation du collégial, Association des conseillers et conseillères d'orientation du réseau scolaire du Québec, Association des c.o. en pratique privée, Association québécoise des professionnels du développement de carrière), il semble que l'idée de se regrouper, de circonscrire des enjeux communs et d'augmenter son pouvoir d'agir professionnel est un besoin à la fois fort et surtout commun chez plusieurs c.o..

L'advocacie, une compétence essentielle

Les conseillers d'orientation possèdent, selon Simon Viviers, le potentiel de développer la compétence d'advocacie. En effet, mus par le désir profond d'aider, les c.o. incarnent en quelque sorte ce trait d'union entre l'individu et la société du travail et de la formation. En plus de dégager généralement une attitude harmonieuse, éducative et engagée, leur savoir-être leur confère le pouvoir de démocratiser l'advocacie.

Beaucoup d'entre nous posent déjà des gestes d'advocacie comme cela a été partagé au cours de cette journée de formation. Toutefois, pour certains c.o., le développement de cette compétence semble un défi, compte tenu de leur faible sentiment d'efficacité personnelle à son égard. Ce rôle exigeant de plaider, de défendre et de convaincre doit être arrimé au style et au contexte de chacun, de sorte que cette compétence peut s'actualiser de manière organique. Au regard de ces enjeux de communication, d'éducation, de documentation et de partage de l'advocacie, les formateurs présents au cours de la journée de formation continue estiment qu'il serait important de fournir aux c.o. des outils de référence et de développement de cette compétence, mais aussi un lieu de discussion sous forme d'agora, par exemple. À moyen terme, ils aspirent à ce que cette compétence s'inscrive officiellement au sein du profil des compétences générales des

c.o., permettant ainsi le développement, entre autres, d'une formation initiale et complémentaire encadrant la mise en œuvre de cette compétence.

En somme, cette formation semble avoir réussi son pari de susciter le désir de l'action. En effet, les c.o. présents ont pu mettre en commun leurs réalités, discuter de leur vécu de même que dresser les bases de gestes potentiels à poser individuellement à la suite de cette journée de formation. Toutefois, force est d'admettre que beaucoup reste à faire afin de maintenir cette prise de conscience et de faire de chacun de nous un vecteur d'advocacie pour ses pairs, à sa façon. Le souhait de Simon Viviers et de ses collègues formateurs ? Que nous nous engagions, comme c.o., dans des actions individuelles, collectives et institutionnelles à la fois porteuses de sens pour l'exercice de notre profession et permettant d'offrir à la population québécoise un accès réel et juste à des ressources d'orientation de qualité.

Références

OCCOQ. 2017. L'énoncé de pertinence sociale de la profession de conseiller d'orientation. Accès le 3 octobre 2017. https://www.orientation.qc.ca/informations-pour-le-public/le-conseiller-dorientation/lenonce-de-pertinence-sociale-de-la-profession-de-conseiller-dorientation.

OCCOQ. 2017. *Protection du public*. Récupéré le 3 octobre 2017. https://www.orientation.qc.ca/informations-pour-le-public/7-protection-du-public-surveillance-de-la-pratique



Pour nous joindre:

- → info@enio.ca
- → 418 658-7272 poste 9001

Enio

Profil des utilisateurs

Enio, c'est pour qui?



Élèves de 3°, 4° et 5° secondaire

Qui sont les intervenants visés?



Enseignants

Professionnels de l'orientation
En collaboration

Outil en ligne accessible et adapté à tous les supports



Cellulaire Tablette Ordinateur

c'est

Une aventure numérique interactive



sur 3

00

6 pour se connaitre
4 pour découvrir
le monde scolaire
3 pour explorer
le monde du travail
3 pour décider

Aline Richard
Danielle L'Heureux
Denis Pelletier
Yves Maurais

reconnus dans le domaine de auteurs l'orientation



La différence Enio • Évolutif • Dynamique • Simple • Interactif • Ludique • Couvre la connaissance de soi jusqu'à la prise de décision • Intègre 3 plateformes diversifiées • Adapté aux besoins des jeunes • Offre une boîte à outils complète

Une équipe de partenaires fiers et heureux!

incluant des documents d'animation





La conception d'Enio



53 appels Skype



782 heures de rencontres

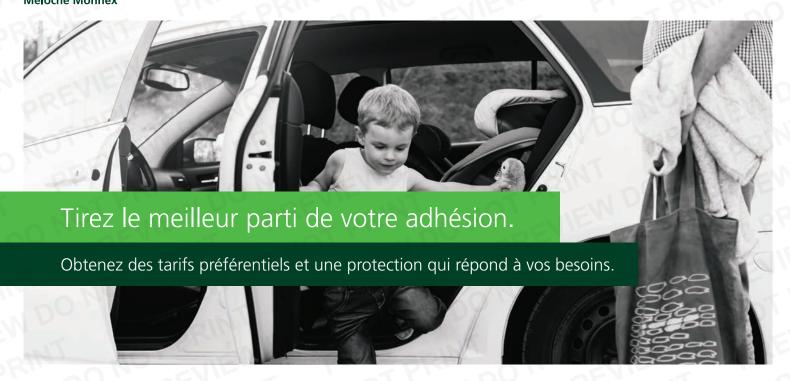
.



23
partenaires et collaborateurs impliqués



TD Assurance



Vous pourriez **économiser gros*** quand vous combinez vos tarifs préférentiels de membre et regroupez vos assurances habitation et auto.

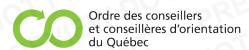
Après tout, vous l'avez bien mérité.

En tant que membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, vous avez accès au programme TD Assurance Meloche Monnex. Ainsi, vous bénéficiez de tarifs préférentiels sur toute une gamme de protections d'assurance habitation et auto personnalisables selon vos besoins.

Depuis plus de 65 ans, TD Assurance aide les Canadiens à trouver des solutions d'assurance habitation et auto de qualité.

Ayez l'assurance que votre protection habitation et auto répond à vos besoins. Demandez une soumission.

Recommandé par



HABITATION | AUTO

Obtenez une soumission et découvrez combien vous pourriez économiser!
Composez le 1-866-269-1371
Ou allez au tdassurance.com/occoq





Le programme TD Assurance Meloche Monnex est offert par SÉCURITÉ NATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE. Il est distribué par Meloche Monnex Assurance et Services Financiers inc. au Québec, par Meloche Monnex services financiers inc. en Ontario et par Agence Directe TD Assurance Inc. ailleurs au Canada. Notre adresse est le 50, place Crémazie, 12º étage, Montréal (Québec) H2P 186. En raison des lois provinciales, notre programme d'assurances auto et véhicules récréatifs n'est pas offert en Colombie-Britannique, au Manitoba ni en Saskatchewan. *À l'échelle nationale, 90 % de nos clients qui font partie d'un groupe de professionnels ou de diplômés avec qui nous avons une entente et qui font assurer leur résidence (sauf les logements loués et les copropriétés) et leur véhicule au 31 octobre 2016 économisent 625 \$ par rapport aux primes qu'ils auraient payées s'ils n'avaient pas obtenu un tarif de groupe préférentiel et un robais multiproduit. Ces économies ne sont pas garanties et peuvent varier selon le profil du client. Le montant des économies varie d'une province à l'autre et peut être supérieur ou inférieur à 625 \$. Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

**De le logo TD et les autres marques de commerce TD sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.