



## L'orientation scolaire et professionnelle

40/1 | 2011  
Varia

---

# Facilitateurs et freins à l'entrée en consultation d'orientation professionnelle : enjeux, modèles, perspectives de recherche

*Facilitating and restraining elements for intentions to seek career counseling: issues, models and research perspectives*

Cindy Carrein et Jean-Luc Bernaud

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/osp/2983>

DOI : [10.4000/osp.2983](https://doi.org/10.4000/osp.2983)

ISSN : 2104-3795

### Éditeur

Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (INETOP)

### Édition imprimée

Date de publication : 7 mars 2011

ISSN : 0249-6739

### Référence électronique

Cindy Carrein et Jean-Luc Bernaud, « Facilitateurs et freins à l'entrée en consultation d'orientation professionnelle : enjeux, modèles, perspectives de recherche », *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 40/1 | 2011, mis en ligne le 07 mars 2014, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/osp/2983> ; DOI : [10.4000/osp.2983](https://doi.org/10.4000/osp.2983)

---

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

---

# Facilitateurs et freins à l'entrée en consultation d'orientation professionnelle : enjeux, modèles, perspectives de recherche

*Facilitating and restraining elements for intentions to seek career counseling: issues, models and research perspectives*

Cindy Carrein et Jean-Luc Bernaud

---

## Introduction

- 1 Le système d'orientation professionnelle en France est caractérisé par une multitude de structures, dispositifs et prestations, avec des particularités qui le distinguent des pays anglo-saxons (Bernaud, Cohen-Scali & Guichard, 2007). Jeunes et adultes bénéficient, entre autres, du support d'institutions publiques comme les CIO<sup>1</sup>, SUIO<sup>2</sup>, PAIO<sup>3</sup>, Missions Locales, Pôle Emploi, mais aussi d'un ensemble d'acteurs, cabinets et associations, émanant du secteur privé de l'orientation. Ces dernières années, la rationalité et les fonctionnalités du système d'orientation ont été interrogées au travers de multiples rapports (Tharin, 2005; Bargas *et al.*, 2005; Lunel, 2007). Des constats d'insuffisances ont été relevés: par exemple, le rapport produit par Descoings (2009)<sup>4</sup> indique (p.28) que «*le système d'orientation aujourd'hui contribue à éloigner le jeune et futur citoyen, de la république*». Le domaine des bilans de compétences pour adultes n'échappe pas à ces remises en cause; Ainsi, de Saintignon, Vilchien, Dole et Guedj (2008)<sup>5</sup> considèrent (p.29) que «*le niveau de satisfaction manifesté par les usagers rencontrés est inégal sur les préconisations à l'issue du bilan*». Parallèlement à ces rapports, l'efficacité de l'orientation est régulièrement questionnée à travers des enquêtes (Bernaud, Di Fabio & Saint-Denis, 2010) qui confirment la satisfaction modérée et les effets nuancés du conseil, quoique pour les bilans de compétences, des effets notables soient relevés (Bernaud, Gaudron & Lemoine, 2006). Les conséquences de ces dysfonctionnements s'observent à plusieurs niveaux: remaniement

du service public de l'emploi, mais aussi, émergence de préconisations pour améliorer les dispositifs. Pour aller dans le même sens, la résolution du conseil de l'Union européenne sur «mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie»<sup>6</sup> propose quatre axes d'action dont l'un est «*faciliter l'accès de tous les citoyens aux services d'orientation*» qui propose des mesures comme (p.7) «*promouvoir activement les services d'orientation auprès des citoyens en assurant leur visibilité par tous les moyens d'information et de communication*». En effet, dans un contexte caractérisé par de fortes transitions, et par une complexité croissante de l'information, les acteurs sont soumis à de fortes pressions qui engendrent parfois un état de souffrance psychologique (Gingras, 2005) et qui, occasionnellement, nécessitent un accompagnement spécifique. Se pose alors la question de l'accessibilité des services d'orientation, avec comme interrogations concomitantes, le fait de savoir si les besoins des publics convergent bien avec l'offre de service. Or, il n'est pas certain que cette convergence soit satisfaisante. Si on établit le parallèle avec le champ de la psychothérapie, Andrews, Issakadis et Carter (2001) ont démontré que ceux qui ont le plus besoin d'être aidé ne sollicitent pas de services d'aide psychologique (seul un tiers des personnes ayant besoin d'un suivi psychologique y ont recours). De même, Kushner et Sher (1991) citent, dans la population américaine, le chiffre de 3% de la population ayant recours à la consultation des services compétents, alors que 15% relèvent d'un besoin d'aide en matière de santé mentale. Dans le champ de l'orientation professionnelle, cette question apparaît peu documentée. Fouad *et al.* (2006) ont relevé un fort décalage entre les besoins exprimés et l'utilisation effective des services sur un campus universitaire; par exemple, si 51,2% des participants déclarent ressentir le besoin d'un accompagnement individuel, seuls 6,1% y ont effectivement recours. Au vu de ces différents résultats, se pose la question de savoir comment les services sont utilisés, qui s'y engage et pour quel motif; finalement, la question centrale est de cerner quels sont les déterminants de l'entrée en consultation d'orientation professionnelle. L'objectif de cet article est de présenter différents modèles pour analyser les processus à l'œuvre dans l'entrée en consultation. Après avoir discuté la question du rapport entre la prescription, l'intention comportementale, le premier engagement et l'implication dans la prestation, nous présenterons une réflexion sur l'inventaire des déterminants potentiels puis axerons notre présentation sur différents modèles de référence pour expliquer l'entrée en consultation; enfin nous élaborerons les perspectives de recherche que ces travaux impliquent.

## Prescriptions, intention de consultation, premier engagement et implication dans l'action

- 2 L'analyse du rapport entre les personnes et l'entrée en consultation nécessite de distinguer quatre niveaux: l'existence d'une prescription, l'intention de consulter, le premier engagement et l'implication effective en consultation. Le premier niveau revient à débattre de l'existence d'un prescripteur, plus ou moins influent, qui suscite l'entrée en consultation. Dans certains dispositifs d'orientation et d'insertion des adultes – notamment les bilans de compétences approfondis –, la prestation peut-être prescrite par un professionnel dans le but de construire un projet d'insertion ou pour aboutir à une formation. Les publics scolarisés peuvent être aussi «adressés» par un prescripteur parent ou membre du système éducatif, qui joue alors un rôle plus ou moins conséquent dans la prise de contact. Si la littérature scientifique a débattu des processus d'influence dans le

choix professionnel (Fisher & Stafford, 1999), force est de constater que l'impact de prescripteurs est un sujet peu documenté, à l'exception de la question du rôle du soutien social qui sera exposée plus loin.

- 3 Le second niveau, l'intention de consulter, peut être considéré comme une variable intermédiaire entre l'attitude face à la relation d'aide et le comportement qui est l'entrée effective en consultation. Selon Fishbein et Ajzen (1980), cette intention précède le comportement et se traduit par la motivation à accomplir certaines tâches pour atteindre le but visé. Différents construits ont été proposés pour formaliser cette intention comportementale. Gim, Atkinson et Whiteley (1990) ont élaboré une échelle qui prend en compte vingt-quatre problèmes couramment rencontrés au moment de l'adolescence (exemples: les conflits avec les parents, le sentiment d'infériorité, les problèmes de choix d'orientation, etc.). Ces problèmes sont analysés sur le plan de la sévérité de l'affection ainsi qu'au niveau de la demande de consultation qu'ils sont susceptibles de générer. Une analyse factorielle réalisée par les auteurs sur la base du degré de sévérité a permis de faire émerger trois composantes qui sont les difficultés relationnelles, celles qui ont trait aux études ou à la carrière et celles qui concernent les addictions. Cette formalisation a été utilisée dans d'autres recherches (Kim & Omizo, 2003) ou sous un format de présentation différent, mais avec les mêmes sous-dimensions (Vogel, Wester, Wei & Boysen, 2005). Bernaud et Bideault (2005) et Bernaud, Di Fabio et Mpouki (2006) ont proposé une formalisation différente d'une échelle d'intention de consultation dans le domaine de l'orientation professionnelle. La distinction repose sur trois facettes qui expriment chacune un palier intentionnel différent: l'intention effective (item: *«je compte prendre un rendez-vous dans un centre dans les semaines qui viennent»*), l'intention ressentie (*«actuellement, je ressens le besoin de consulter dans un centre d'orientation»*) et l'intention conditionnelle (*«si je rencontrais des difficultés d'orientation scolaire ou professionnelle, j'irais consulter dans un centre»*) y sont distinguées. Cette échelle a été utilisée dans plusieurs protocoles de recherche avec des résultats satisfaisants sur le plan de la consistance interne (Bernaud, Di Fabio & Mpouki, 2006). L'analyse des pourcentages d'intention pour chaque item, menée dans deux protocoles de recherche (Bernaud & Bideault, 2005; Bernaud, Di Fabio & Mpouki, 2006) montre que l'intention conditionnelle est souvent majoritaire (51,3% et 71,6%), l'intention ressentie rare (12,6% et 30,8%) et l'intention effective très peu fréquente (8,8% et 7,8%).
- 4 Au-delà de l'intention, figurent le premier engagement du bénéficiaire dans un dispositif d'aide à l'orientation et son implication au cours du même dispositif. Si le premier engagement est un acte qui peut s'observer à partir du moment où le bénéficiaire entre en consultation, l'implication repose sur une première facette qui est la présence effective du bénéficiaire tout au long des rendez-vous. Robbins, Mullison, Boggs, Ridesel et Jacobson (1985) citent 30% d'abandon au cours de consultation d'orientation. L'analyse des renoncements renvoie à des raisons internes (découragement, oubli) pour 45%, à des raisons externes (incompatibilité d'emploi du temps, difficulté rencontrée pour la garde des enfants, problème de transport, etc.) pour 38%; pour 17% des participants, l'argument est que les objectifs de carrière ont été atteints. Une autre facette de l'implication dans la consultation traite du niveau de participation du bénéficiaire au cours des échanges. Des indices comme la prise de certaines initiatives, la participation, l'assiduité, les efforts accomplis pour réaliser certaines tâches peuvent être pris en compte. La littérature scientifique est limitée sur ce sujet de l'implication en consultation (Galieue, Bernaud &

Carrein, 2008), tout comme le lien entre implication, intention comportementale et prescriptions.

## Prédire l'intention de consulter en orientation: quelles variables ont potentiellement une valeur explicative?

- 5 L'analyse des déterminants de l'entrée en consultation est un sujet complexe qui nécessite d'avoir recours à des modèles multidimensionnels. Kushner *et al.* (1991) l'ont parfaitement souligné en identifiant les facteurs qui peuvent constituer des freins ou des barrières à l'entrée en consultation. La liste des craintes s'avère fournie: gêne pressentie, crainte de changement, perception négative due à l'influence des médias, expérience négative avec un service d'aide mentale, crainte d'être jugé, crainte d'être exposé à des problèmes psychologiques sont mentionnés. Si l'apport de cette revue est considérable en termes d'identification de variables, elle est peu adaptée à l'analyse des déterminants pour le conseil en orientation, car elle ne traite pas spécifiquement du rapport à la carrière. Pour aller au-delà, trois thématiques méritent d'être mentionnées: l'accessibilité des structures de conseil, les processus psychosociaux et les déterminants individuels.

### Accessibilité des structures de conseil

- 6 En premier lieu, l'accessibilité d'une prestation d'aide peut être un facteur déterminant dans l'entrée en consultation. Une prestation loin du domicile et peu accessible physiquement peut rebuter. De même, s'il s'avère compliqué de joindre un conseiller ou de constituer un dossier pour y avoir droit, cela peut freiner voir dissuader l'entrée en consultation. Bernaud et Bideault (2005) ont utilisé le paradigme de la brochure pour évaluer l'effet de deux déterminants contextuels de l'intention de consultation. La reconnaissance institutionnelle du centre de consultation joue à la fois sur le sentiment de sécurité et sur la perception de la qualité des pratiques. Cette variable est proche du facteur de «réputation» d'une institution qui semble avoir un impact sur l'intention de consulter (Kushner *et al.*, 1991). De la même façon, le coût est un des facteurs déterminants de l'accessibilité des services (Kushner *et al.*, 1991). Les prestations payantes pourraient jouer un rôle inhibiteur de l'intention de consulter, car l'idée de financer individuellement les consultations d'orientation n'est pas répandue dans la culture française. Les résultats de la recherche expérimentale montrent que la labellisation d'un centre (opérationnalisée par la mention d'un label fictif du conseil régional sur la brochure) a un effet positif mais modéré (de l'ordre d'un demi écart-type) sur l'intention de consulter. Par ailleurs, le fait d'être confronté à une participation financière apparaît fortement dissuasif. Il est possible de résumer l'ensemble de ces résultats de la façon suivante: lorsque le centre est labellisé et sans tarification, 25% se déclarent prêts à s'engager dans une consultation, 30% y songent, 95% se déclarent prêts à s'y rendre en cas de difficulté; alors que lorsque le centre n'est pas labellisé et est payant, 0% se déclare prêt à s'engager dans une consultation, 0% y songe, et 5% se déclarent prêts à s'y rendre en cas de difficulté d'orientation. Le contraste est donc particulièrement frappant.
- 7 Parfois même, c'est la connaissance même des structures qui est en question. Kahn, Wood et Wiesen (1999) ont montré que la majorité des étudiants de leur échantillon connaissent l'existence du centre de *counseling*, mais ne savent pas quels services y sont dispensés. Fouad *et al.* (2006) constatent également qu'il existe une différence relativement

importante entre le pourcentage de personnes connaissant certains services proposés et l'utilisation de ces services.

## Soutien social

- 8 Plusieurs études ont montré qu'il existait un lien entre le soutien social perçu et le besoin de faire appel à un professionnel pour se faire aider (Bosmajian & Mattson, 1980; Goodman, Sewell & Jampol, 1984). Ces études ont montré que les personnes percevant peu de soutien social ont plus tendance à consulter un professionnel de la relation d'aide que celles qui ont un niveau de soutien social perçu élevé. En effet, se sentir faiblement soutenu peut engendrer des souffrances psychologiques, ce qui contribue au besoin de se faire aider par un spécialiste (Cramer, 1999). Croity-Belz, Gaudron, Baudin et Simonet (2006) constatent que les relations affectives familiales ont un rôle moteur dans la mise en œuvre de démarches actives pour retrouver du travail. Le soutien et les encouragements des proches paraissent motiver la personne et la conforter dans sa dynamique de changement. À l'inverse, les proches réfractaires à l'idée de ce changement peuvent être un frein pour la personne et rendre le changement difficile. Avoir un réseau social qui comprend et encourage la recherche d'aide, plutôt que de la rejeter ou de la décourager, peut être un facteur nécessaire pour que l'individu conçoive la recherche d'aide comme étant une démarche positive (Rickwood & Braithwaite, 1994). Le soutien social perçu constitue donc un facteur potentiel expliquant l'entrée en consultation (Vogel & Wei, 2005; Vogel, Wester, Wei & Boysen, 2005).

## Confrontation à une transition subie ou choisie

- 9 Les périodes de transition constituent également un élément déterminant dans l'entrée en consultation. Tout au long de sa vie professionnelle, l'individu est amené à vivre plusieurs phases de transition telles que changer de travail, vivre des périodes de chômage, se réinsérer professionnellement ou encore faire face à la nécessité de se spécialiser dans les études. Ces périodes peuvent être vécues comme une rupture avec les expériences de vie passées et elles risquent de modifier les projets de l'individu. De plus, ce changement peut être choisi mais aussi subi, ce qui va modifier la perception de la personne et la manière dont elle va vivre cette transition. Hinson et Swanson (1993) ont montré dans leur étude que les personnes ont tendance à consulter un psychologue en dernier recours. C'est seulement si les conseils et/ou le soutien des proches ne lui permettent pas de résoudre son problème, que la personne va s'adresser à un professionnel (Wills, 1992). En ce qui concerne la population étudiante, Bernaud et Bideault (2005) montrent que les étudiants consultent un professionnel de l'orientation moins pour des raisons psychologiques que pour des raisons conjoncturelles. Ainsi, les participants ont donc tendance à raisonner non par anticipation, mais en réponse à la nécessité de dénouer un problème contemporain. Croity-Belz *et al.* (2006) ont montré que le conseiller bilan est un soutien crucial pour le sujet lorsqu'il est en situation de transition. C'est une ressource indéniable pour que le sujet dépasse ses difficultés professionnelles mais aussi pour favoriser l'expression de ses inquiétudes et de ses doutes dus à son travail ou à une autre sphère de vie interférant avec la sphère travail. Un changement choisi ou subi peut donc être l'initiateur de l'entrée en consultation d'accompagnement professionnel.

## Rapport entre le salarié et son travail

- 10 Rombi (2007) montre que le rapport au travail, opérationnalisé par la centralité du travail, la satisfaction au travail et la résistance aux changements, explique 25% de la variance de l'intention de consulter un conseiller en carrière. Selon Locke<sup>7</sup> (1969), la satisfaction au travail est un état émotionnel qui découle de la relation perçue entre les attentes vis-à-vis de son emploi et ce que celui-ci procure. Un individu est satisfait de son travail lorsque les résultats qu'il obtient sont conformes à ses aspirations. Lemoine (2004) stipule que l'insatisfaction incite à se mettre en action. Si un salarié n'est pas satisfait dans son travail, il aura donc plus tendance à consulter un conseiller si cette solution est pour lui un moyen de résoudre son insatisfaction. Ce résultat a été démontré (Verbruggen, Sels & Forrier, 2007), même s'il semble que la politique organisationnelle de développement de l'employabilité joue un rôle encore plus important dans l'intention de consultation. La centralité du travail est définie par l'importance relative du travail dans la vie d'une personne à un moment donné (Paullay, Alliger & Stone-Romero, 1994). Elle s'évalue par deux dimensions: l'importance absolue du travail (le fait de continuer à travailler même si les ressources financières sont suffisantes) et l'importance relative du travail qui est sa place par rapport à la vie de famille, aux loisirs, aux relations sociales. Rombi (2007) a démontré que plus un individu est insatisfait, plus il aura l'intention de rencontrer un conseiller. De la même manière, une personne aura davantage l'intention de consulter si le travail a une place centrale que s'il a une place périphérique.

## Rapport à la carrière et au projet vocationnel

- 11 L'entrée en consultation suppose que la personne présente un rapport particulier à sa carrière. Deux variables semblent assez centrales dans cette perspective: le sentiment d'efficacité vocationnelle et l'indécision vocationnelle. Le sentiment d'efficacité vocationnelle (ou *career-decision making self-efficacy*) est dérivé de la notion de sentiment d'efficacité de Bandura (1977). Il s'agit des croyances d'un individu quant à ses capacités à réussir une tâche nécessitant une prise de décision de carrière (Taylor & Betz, 1983). Pour pouvoir prendre une «bonne» décision de carrière, il est nécessaire de posséder certaines compétences (Crites, 1981): évaluer avec justesse ses capacités, rechercher des informations liées au domaine professionnel concerné, sélectionner ses buts, planifier ses actions et résoudre des problèmes. Les personnes ayant un faible sentiment d'efficacité à la prise de décision de carrière sont plus indécises (Betz & Luzzo 1996) et moins susceptibles de recueillir les informations pouvant les aider dans leur prise de décision (Blustein, 1992) que celles ayant un sentiment d'efficacité élevé. Recourir à un conseiller peut donc aider à augmenter son sentiment d'efficacité et à prendre des décisions de carrière. L'indécision vocationnelle, pour sa part, peut être définie comme l'incapacité d'une personne à réaliser un choix de nature vocationnelle (scolaire, professionnel) lorsqu'elle est amenée à le faire (Forner, 2004). Selon Kelly et Lee (2002), qui l'ont étudiée dans une perspective multifactorielle, elle est composée de six facteurs: le manque d'informations, le fait d'être indécis, le besoin d'informations, la présence d'un conflit externe (avec un proche), la présence d'un conflit interne (ou psychologique) et l'anxiété par rapport à l'avenir. Lucas (1993) a montré que les personnes ayant une forte indécision de carrière sont plus nerveuses, ont moins confiance en elles et ont plus tendance à être dépressives que les personnes ne présentant pas ou peu d'indécision vocationnelle. Cette

dernière peut donc être génératrice de souffrance et l'état de souffrance peut amener à consulter un professionnel de l'accompagnement. Leroux (2005), en se référant au modèle de Gati, Krausz et Osipow (1996), montre que 8 des 10 déterminants de l'indécision sont corrélées aux intentions de consultation en orientation ( $r$  compris entre .23 et .37 pour les variables: indécision généralisée, manque d'information à propos de la prise de décision d'orientation, manque d'information à propos de soi, manque d'information professionnelle, manque d'information sur la façon d'obtenir des informations nouvelles, information disponible mais incohérente, conflit interne, conflit externe).

## Attitudes vis-à-vis du conseil en orientation

- 12 Le modèle de Rochlen, Mohr et Hargrove (1999) s'est intéressé à l'attitude envers le conseil en orientation. Ces auteurs ont conçu une échelle de Likert spécifique en s'appuyant sur les trois facettes (cognitive, affective, comportementale) proposées par Fiske et Taylor (1991). Après factorisation des items, deux dimensions apparaissent: la valeur du conseil en orientation (exemple d'item: «*si je devais changer de filière professionnelle, je trouverais utile de rencontrer un(e) conseiller(e) d'orientation*») et la crainte des conséquences liées au conseil (exemple d'item: «*si je rencontrais un conseiller(e) en orientation, je ne voudrais pas que cela se sache*»). De fait, ce modèle est assez proche de la structure préconisée par Fishbein et al. (1980). L'échelle de «valeur du conseil en orientation» est corrélée positivement à l'intention de consultation en cas de nécessité ( $r = .46$  et  $.58$ ) et à l'attitude face à la relation d'aide ( $r = .34$  et  $.46$ ). L'échelle de «crainte des conséquences du conseil» est corrélée à une sous-échelle similaire dans le domaine de la psychothérapie ( $r = .47$ ), et négativement à l'intention de consultation en cas de nécessité ( $r = -.45$  et  $-.28$ ) et à l'attitude face à la relation d'aide ( $r = -.35$  et  $-.39$ ). Les adaptations françaises et italiennes de l'échelle ont abouti à établir le caractère prédictif de la sous-échelle de valeur du conseil en orientation avec les intentions de consultations. Les corrélations suivantes ont ainsi été relevées: .34 (Bernaud & Bideault, 2005), .43 à .47 (Bernaud, Di Fabio & Mpouki 2006), .55 (Leroux, 2005), .22 à .60 (Lemenach, 2006; Legrand, 2006)

## Facteurs liés à la personnalité et à l'identité

- 13 Plusieurs recherches laissent supposer l'influence de caractéristiques individuelles, particulièrement celles qui ont trait à la mobilisation de la personne face aux enjeux de sa carrière: la personnalité proactive, la résistance au changement, l'autonomie, et l'identité.
- 14 La personnalité proactive a été vue par Bateman et Crant (1993) comme correspondant à une personne insoumise à son environnement et qui tend de ce fait à le modifier. Les personnes proactives savent identifier des opportunités mais aussi les créer, elles persévèrent jusqu'à atteindre leur but. Elles ont tendance à s'adapter à leur environnement plutôt que d'essayer de le modifier. Ashford et Black (1996) ont mis en évidence que les personnes proactives ont davantage tendance à gérer leur carrière (comme rechercher un emploi, rechercher des informations sur un métier ou une formation) et sont plus persévérantes face aux obstacles rencontrés dans leur vie professionnelle. On peut donc raisonnablement envisager qu'avoir une personnalité proactive influencera favorablement l'entrée en consultation. Cette dimension de la

personnalité n'est pas sans entretenir de lien avec la dimension de «conscience» du modèle de la personnalité en 5 facteurs, dont on sait qu'elle génère des conduites d'excellence et une certaine recherche du perfectionnisme (Stoeber, Otto & Dalbert, 2009).

- 15 La résistance au changement peut être définie comme la réticence au changement de la part d'une personne ou d'un groupe. Elle peut concerner la situation nouvelle suite au changement, les processus pour réaliser le changement ou encore le contexte dans lequel se déroule celui-ci (Brassard & Brunet, 1994). Oreg (2003) a identifié six sources potentielles de résistance au changement: la volonté de ne pas perdre le contrôle, la rigidité cognitive, le manque de résilience psychologique, l'intolérance aux périodes d'ajustement dues au changement, la préférence pour un faible niveau de nouveauté et de stimulation, la volonté de ne pas changer ses habitudes. Pour comprendre le processus de changement, il faut donc saisir ce que représente ce changement pour l'individu, ce qui l'effraie ou le freine. Il est probable que les personnes résistantes au changement ne s'engageront pas dans des consultations d'orientation, préférant le maintien des habitudes prises. Si le cas venait à se présenter, on peut s'attendre néanmoins à une faible mobilisation psychologique pour explorer des univers nouveaux.
- 16 L'autonomie est une des dimensions constitutives du bien-être psychologique selon Ryff (1989). Une personne autonome présente les qualités suivantes: l'autodétermination, l'indépendance et la capacité à résister aux pressions sociales. L'autonomie est peu compatible avec l'approbation des autres (la personne se fie à ses propres évaluations) et l'intéressée est peu soumise aux conventions auxquelles certains adhèrent (peur, croyances, etc.). On peut donc envisager qu'une personne autonome exprimera moins de fausses croyances (véhiculées par la majorité) quant au conseil de carrière et ne craindra pas d'être jugée en entrant en consultation. On peut aussi penser qu'une personne moins autonome et donc plus soumise aux pressions environnementales aura davantage de facilité à entrer en consultation si son entourage approuve et encourage cette démarche. À l'inverse, celles entourées par des personnes réfractaires à l'entrée en consultation risquent d'éprouver de grandes difficultés à rechercher de l'aide auprès d'un conseiller. Cette hypothèse est confirmée par Lemenach (2006) et Legrand (2006) qui ont montré que certaines dimensions de l'échelle de sentiment d'autonomie dans la prise de décision de carrière (Guay, 2005) étaient liées aux intentions de consultation.
- 17 Enfin, plusieurs études (Vogel, Wester & Larson, 2007; Pederson & Vogel, 2007; Mc Kelley, 2007) ont montré que les personnes développant une identité masculine ont généralement moins tendance à vouloir consulter. Ils présentent une attitude plus modérée vis-à-vis de la relation d'aide et un engagement effectif moins fréquent. Fischer et Farina (1995) expliquent que les femmes ont tendance à avoir une attitude plus positive envers la recherche d'aide que les hommes. L'identité féminine serait donc un facilitateur de l'entrée en consultation contrairement à l'identité masculine. Cet élément s'inscrit dans une analyse plus large des attitudes des hommes face à la relation d'aide (Addis & Mahalik, 2003). Dans le même esprit, les dimensions culturelles de l'identité, comme le fait d'intérioriser les valeurs de sa culture, semblent expliquer pour une part les conduites face à la relation d'aide et l'intention de consultation (Townes, Chavez-Korell & Cunningham, 2009; Kim & Omizo, 2003; Gim, Atkinson & Whiteley, 1990).

## Les modèles pour analyser les processus en jeu dans l'entrée en consultation d'orientation

- 18 L'exposé d'une liste de variables, quand bien même elles reposent sur les données de recherches antérieures, n'est pas suffisant pour rendre compte des processus en jeu dans l'entrée en consultation. Pour éclairer ces processus de façon globale, sont développés ci-après plusieurs modèles: l'exploration de carrière, la prise de décision cognitive, les modèles d'aide au changement et les modèles explicatifs-structuraux.

### L'exploration de carrière comme cadre théorique structurant

- 19 L'exploration de carrière, définie comme «*la collecte d'informations pertinentes pour avancer dans sa carrière*» (Zikik & Klehe, 2006, p.393) est considérée comme un concept majeur de la psychologie du conseil de ces vingt dernières années. Elle correspond à un stade de développement vocationnel, mais aussi, selon Flum et Blustein (2000, p.381), à un «processus comportant des fonctions adaptatives et critiques tout au long de la vie, plutôt qu'un état dans le développement de la carrière et la prise de décision, processus qui comporte des composantes attitudinales et cognitives, ainsi que des activités prévues et imprévues». L'exploration de carrière renvoie à des conduites spécifiques d'engagement qui permettent d'accroître le niveau de développement vocationnel. Elle est liée à la motivation intrinsèque, à la capacité de planification, à l'ouverture, au sentiment d'efficacité et au locus de contrôle interne (Littman-Ovadia, 2008). Du point de vue de la mesure et des facettes qui entrent dans sa composition, l'exploration de carrière est organisée différemment selon les modèles. Par exemple, le modèle de Stumpf, Colarelli et Hartmann (1983) distingue, sur une période de trois mois, l'exploration centrée sur soi, qui vise à mieux connaître ses intérêts et compétences de l'exploration centrée sur l'environnement, qui cherche à mieux cerner le fonctionnement du monde éducatif ou professionnel. Ce modèle – ou des versions proches – a été utilisé dans de nombreux contextes de recherche (Cheung & Arnold, 2010; Littman-Ovadia, 2008; Zikik & Klehe, 2006). Adoptant un modèle légèrement différent, Vignoli, Croity-Belz, Chapeland, de Fillipis et Garcia (2005) ont identifié cinq facteurs reflétant l'exploration de carrière: la lecture de brochures, la demande d'informations auprès de membres de la famille, la demande d'informations auprès de connaissances, la visite de centres et de professionnels, la recherche d'information sans lien avec le projet professionnel. L'entrée en consultation d'orientation, de ce point de vue, peut être considérée comme une facette de l'exploration de carrière. Si on se réfère à des travaux sur les préférences énoncées vis-à-vis de la relation d'aide en orientation professionnelle (Bernaud & Caron, 2004), il s'agit de la conduite la plus formalisée pour répondre à certains aspects de l'indécision de carrière.

### La prise de décision cognitive de consulter

- 20 Traditionnellement, les recherches menées sur la prise de décision concernent plutôt le choix professionnel (Mullet, Barthélémy, Duponchelle, Munoz Sastre & Neto, 1996). Cependant, l'entrée en consultation repose aussi sur un processus de prise de décision impliquant des mécanismes cognitifs. Vogel, Wester, Larson et Wade (2006), en s'inspirant

du courant sur le traitement de l'information, ont proposé un modèle répondant à ces dernières caractéristiques. Ils s'appuient sur le postulat selon lequel la décision de consulter provient de la perception des souffrances psychiques et des croyances dans les capacités à surmonter ou non ces souffrances. Selon eux, pour prendre une décision, un individu passe par quatre étapes cognitives et affectives:

- 21 – (1) Encodage et interprétation des stimuli externes et internes.
- 22 Selon Pill, Prior et Wood (2001) les personnes qui considèrent leur mal-être psychologique comme n'étant pas pathologique ont tendance à interpréter les symptômes comme insignifiants. La mésinterprétation de ses symptômes ou le manque d'information sur ces symptômes peut donc amener une personne à ne pas ressentir le besoin de recourir à l'aide d'un professionnel.
- 23 – (2) Production et évaluation de plusieurs options comportementales.
- 24 Durant cette étape, la personne génère des solutions comportementales à partir des informations qu'elle a encodées et interprétées. Par exemple, si la personne reconnaît son problème comme étant important et remédiable, elle va se mettre en action afin de le résoudre. La production du comportement va donc dépendre de l'importance du symptôme, de ses conséquences et de la connaissance de la personne quant aux moyens d'action sur ses symptômes. Par exemple, une personne en souffrance peut refuser de consulter car elle ne croit pas en l'efficacité d'une consultation.
- 25 – (3) Prise de décision.
- 26 Une fois l'information encodée, interprétée et différentes solutions générées, la personne décide de la réponse à apporter et de ses conséquences. Il s'agit donc d'évaluer les coûts et bénéfices de chaque solution tout en pensant au but escompté. L'individu choisira alors la réponse qui présente, selon lui, le plus d'avantages et le moins d'inconvénients.
- 27 – (4) Réaction personnelle et des pairs quant au comportement adopté.
- 28 Durant cette étape, la personne évalue l'efficacité du comportement adopté. Si ce comportement a été inefficace, la personne doit à nouveau envisager des solutions possibles, leurs coûts et bénéfices. Si, face à un symptôme, elle tente plusieurs actions pour y remédier mais qu'elles s'avèrent inefficaces, elle envisagera une autre solution. Si une personne consulte en dernier recours, cela peut signifier que tout ce qu'elle a entrepris avant n'a pas eu le résultat escompté.
- 29 Ce modèle permet de comprendre comment une personne décide d'entrer en consultation, par extension, on peut donc aussi comprendre les facteurs en jeu dans la non consultation: fausses croyances, peurs, mésinterprétation d'une situation. Cependant, un tel modèle ne permet pas d'estimer le poids des facteurs explicatifs de l'entrée en consultation.

## Les modèles d'aide au changement

- 30 Certains modèles ont cherché à favoriser l'entrée en consultation en faisant référence à un modèle d'aide au changement. Il s'agit, dans cette perspective, de vérifier si des tâches préalables et conceptuellement fondées (souvent, de simples consignes) agissent sur l'attitude face à la consultation ou l'intention de consulter. Adoptant une perspective psychosociale, Guillon, Dosnon, Esteve et Gosling (2004) utilisent la théorie de l'engagement (Joule & Beauvois, 1998) et celle du sentiment d'efficacité personnelle

(Bandura, 1986) pour évaluer quels facteurs influencent les lycéens dans les démarches pouvant les aider dans leur orientation. La tâche consiste à proposer une séance d'information au cours de laquelle les auteurs ont varié la liberté de participation et la publicité de l'acte, conformément à la théorie de l'engagement. Les participants placés dans une situation d'engagement librement consentie présentent plus de démarches post-séances (rencontres avec des COP, visites d'établissements) que ceux qui sont placés dans une condition d'information obligatoire. Par ailleurs, un modèle médiationnel est mis en évidence, la situation d'engagement librement consentie augmentant le sentiment d'efficacité personnelle qui impacte ensuite les conduites de recherche d'information. Utilisant un paradigme différent, Fouad *et al.* (2007) montrent aux participants des vidéos d'entretiens de conseil en orientation en faisant précéder par une consigne d'induction de rôle qui présente les objectifs de l'intervention:

- 31 – (1) s'appuyant sur la mesure des caractéristiques individuelles, la recherche d'informations et la prise de décision;
  - 32 – (2) insistant sur l'alliance de travail avec le conseiller, la satisfaction globale dans la vie, et le fait de maintenir un bon état de santé mentale;
  - 33 – (3) sans consigne particulière.
- 34 Les résultats montrent que l'évaluation du conseil en orientation et les craintes que celui-ci génère dépendent du sexe des répondants et de l'induction de rôle. Notamment, les hommes jugent plus favorablement les activités de conseil en orientation lorsque celles-ci sont présentées d'une façon plus analytique et centrées sur la carrière (condition 1). En résumé, les tâches préalables ou les consignes données aux participants influencent les intentions de consultation et potentiellement, les actes de consultation. Ces consignes sont d'autant plus efficaces lorsqu'elles reposent sur une théorie explicite de l'influence sociale ou lorsqu'elles ont du sens par rapport aux valeurs ou aux attentes du groupe social concerné.

## Les modèles explicatifs mettant l'accent sur les déterminants et leurs interrelations

- 35 Les modèles explicatifs sont les plus nombreux dans les recherches empiriques antérieures. Ces modèles mettent surtout l'accent sur les déterminants individuels susceptibles, lorsqu'ils sont combinés, de rendre compte des intentions et/ou de l'engagement en consultation. Ils reposent sur un cadre théorique ou sur une exploration des variables entrant en jeu (souvent à partir d'analyses de régression multiple) ou encore sur des approches confirmatoires basées sur des modèles structuraux.
- 36 Le modèle de l'action planifiée (Ajzen, 1991) fournit un exemple de construction théorique dans ce sens. Il s'appuie sur l'idée que les comportements sont précédés par une intention comportementale, elle-même influencée par 3 variables: l'attitude, qui repose sur la croyance envers des conséquences du comportement et l'évaluation de l'importance de ces conséquences; les normes subjectives, qui renvoient aux croyances envers les opinions des personnes référentes et la motivation à se conformer; enfin, le contrôle comportemental traite des facteurs de contrôle interne et externe, ainsi que la puissance de ces facteurs. Le modèle de l'action planifiée a été appliqué à de nombreux contextes comportementaux, dans le domaine de la santé principalement. La méta-analyse d'Armitage et Conner (2001) montre un lien important entre les 3 variables et

l'intention comportementale ( $r = .63$ ; avec une corrélation de  $.49$  pour l'attitude,  $.43$  pour le contrôle comportemental et  $.34$  pour les normes subjectives) et un lien plus modéré entre l'intention et le comportement ( $r = .47$ ). Le modèle a également été appliqué avec succès pour comprendre les demandes d'aide exprimées par les hommes (Smith, Tran & Thompson, 2008). Ainsi, les effets d'idéologie masculine traditionnelle sur l'intention de consultation sont médiatisés par l'attitude envers l'aide psychologique.

- 37 Une perspective exploratoire peut constituer à évaluer l'impact d'un ensemble de variables pour rendre compte des intentions et des conduites. Pour cela, les prédicteurs jugés comme potentiellement pertinents peuvent être intégrés dans des analyses de régression multiple. Cette démarche empirique à l'aveugle ne peut être acceptable que lors d'une phase préliminaire de la recherche. Aller au-delà suppose de mener une réflexion sur un modèle structural. Les modèles structuraux permettent d'appréhender la complexité d'un système en traitant les données en termes de pistes causales et rendre compte de manière plus complète des données observées. L'un de leurs points forts est de pouvoir étudier le lien entre un ensemble de variables, qu'il soit unidirectionnel ou bidirectionnel. Cette méthodologie permet aussi de tester, non plus des hypothèses isolées, mais de modéliser le fonctionnement d'un système tout entier (Klem, 2002). En ce sens, elle se prête bien à un schéma explicatif de l'entrée en consultation, à condition que les données ne soient pas traitées en bloc et sans analyse des fondements théoriques. Cramer (1999) l'illustre en étudiant le rôle de quatre facteurs (le niveau de souffrance, l'attitude vis-à-vis du conseil psychologique, le soutien social et enfin la dissimulation, qui est une prédisposition à dissimuler activement aux autres des informations personnelles perçues comme douloureuses ou négatives) dans la prise de décision de consulter chez des étudiants. Pour cela, les auteurs construisent et évaluent un modèle révélant les liens entre ces 4 facteurs et le critère (entrée en consultation). Les 6 hypothèses qui entrent dans le modèle sont:
- 38 – (1) les individus qui ont tendance à être dissimulants ont tendance à percevoir peu ou pas de soutien social;
- 39 – (2) l'importance des difficultés psychologiques sera plus élevée pour les personnes ayant peu de soutien social;
- 40 – (3) les difficultés psychologiques seront plus importantes chez les personnes qui ont tendance à les dissimuler aux autres;
- 41 – (4) les personnes dissimulantes sont plus susceptibles d'être sceptiques vis-à-vis du conseil, de ses méthodes et de ses effets et donc ont davantage tendance à avoir une attitude négative envers le conseil;
- 42 – (5) les individus sont plus susceptibles de consulter un conseiller si leurs problèmes psychologiques sont suffisamment importants;
- 43 – (6) les individus ont plus tendance à consulter s'ils ont une attitude positive vis-à-vis du conseil psychologique ou s'ils pensent que le conseil est efficace et utile.
- 44 Après avoir confronté ce modèle à d'autres, les auteurs en déduisent qu'il est celui qui s'ajuste le mieux aux données, bien que dans un échantillon une variante puisse être envisagée (la dissimulation prédisant directement l'intention de consultation). Ce modèle permet donc de comprendre les liens entre les différents prédicteurs mais aussi l'importance qu'ils ont dans la prise de décision de consulter un professionnel de la relation d'aide. Les intentions de consulter sont donc influencées par l'attitude envers le conseil et le mal-être psychologique, eux-mêmes influencés par le soutien social et la

dissimulation. Ce modèle a ensuite été répliqué avec succès (Leech, 2007). Proposant une orientation différente, Vogel et Wei (2005) se sont intéressés au lien entre l'intention de se faire aider par un professionnel et le type d'attachement des sujets en considérant le soutien social perçu comme médiateur. Ils posent l'hypothèse qu'avoir un attachement du type anxieux (prédisposant l'individu à considérer les autres comme peu fiables ou indifférents) amène à percevoir moins de soutien social de la part de son entourage, ce qui entraîne en général des souffrances psychologiques, un mal-être qui peut s'ajouter aux souffrances existantes. La souffrance psychologique et le soutien social perçu joueraient donc un rôle médiateur entre le type d'attachement et les intentions de consulter. Les résultats obtenus par cette recherche sont présentés sur le schéma ci-dessous.

Figure 1. Résultats du modèle de Vogel et Wei (2005)

45 N = 355. \*  $p < .05$ . \*\*  $p < .01$ . \*\*\*  $p < .001$

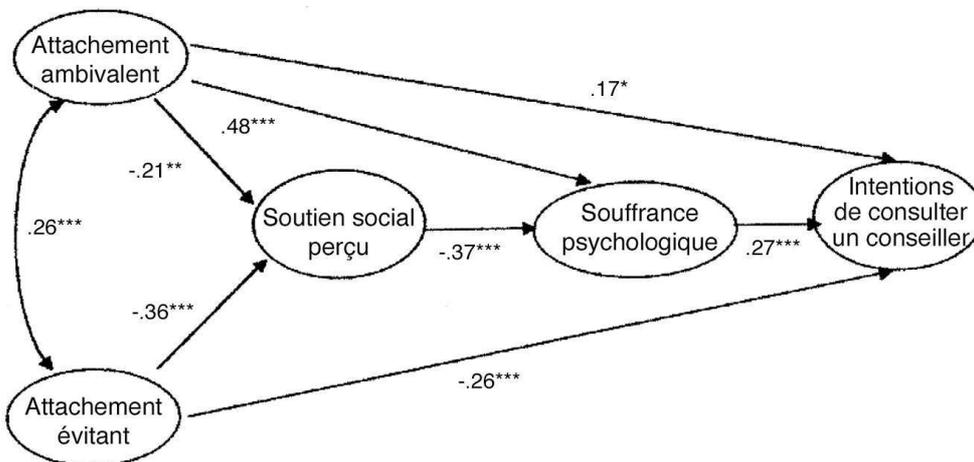


Figure 1. Results of Vogel and Wei's model (2005)

46 N = 355. \*  $p < .05$ . \*\*  $p < .01$ . \*\*\*  $p < .001$

47 Les données confirment que le soutien social perçu et la souffrance psychologique jouent un rôle de médiateur entre l'attachement et l'intention de se faire aider. Le soutien social étant corrélé négativement avec la souffrance psychologique, les personnes percevant peu de soutien ont tendance à souffrir davantage psychologiquement. Cette souffrance est corrélée positivement aux intentions de chercher l'aide d'un professionnel. On constate par cette recherche que l'intention de consulter dépend en partie des souffrances psychologiques rencontrées et du soutien social, mais il ne faut pas négliger le lien qui existe entre le type d'attachement et les intentions de consulter. Cette modélisation permet de comprendre les liens entre les différents prédicteurs et le critère et le poids de ces interactions. Pour leur part, Vogel, Wester, Wei et Boysen (2005) ont employé un modèle pour prédire les intentions de consultation dans le domaine interpersonnel, académique et addictif et ont montré que les prédicteurs étaient différents selon les objectifs de la consultation : alors que pour les causes interpersonnelles et addictives plusieurs variables conatives ont un effet médiatisé par l'attitude face à la relation d'aide, l'intention de consultation pour des raisons académiques est influencée seulement par la crainte de l'intervention.

Figure 2. Modèle structural des intentions de rechercher de l'aide de Vogel, Wester, Wei et Boysen (2005)

48 \*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$

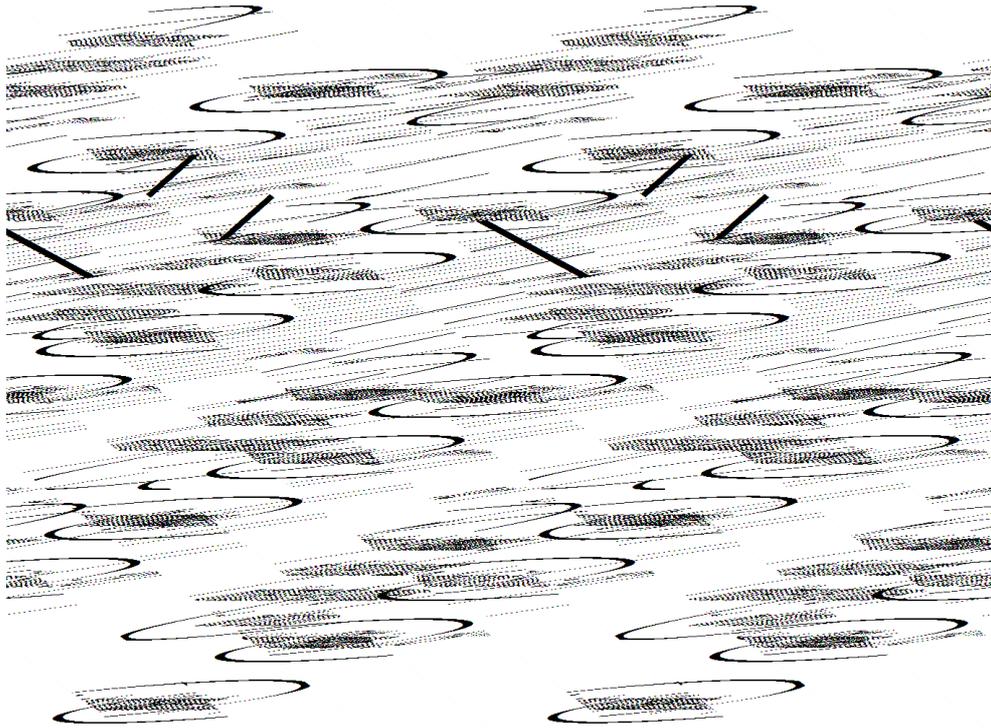


Figure 2. Structural model of help-seeking intent from Vogel, Wester, Wei and Boysen (2005)

49 \*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$

50 En résumé, le recours à un modèle structural pourrait s'avérer, dans le futur, d'un intérêt heuristique pour comprendre ce qui mobilise les personnes dans leur démarche de consultation. Les différentes recherches présentées mettent en évidence des facteurs psychologiques et contextuels qui interviennent à la fois sur l'intention et sur l'acte de consultation et offrent des perspectives nouvelles pour comprendre les réticences à s'engager dans ce type de démarche.

## Conclusion

51 Nous avons cherché, dans cet article, à analyser les déterminants de l'entrée en consultation d'orientation professionnelle. Après avoir rappelé les enjeux de l'orientation et de l'accès aux services, nous avons exposé différents modèles susceptibles de rendre compte de la façon dont les acteurs pouvaient se mobiliser envers une demande de consultation. L'optique choisie a été de se focaliser sur un modèle multidimensionnel et sur des cadres théoriques variés dont nous avons étudié les principales composantes qui entrent en ligne de compte. Si la question du besoin d'aide a relativement été bien traitée dans la littérature scientifique, la demande de conseil en orientation professionnelle est encore relativement peu documentée et mérite le développement d'une réflexion et de recherches sur la base de quatre points:

- 52 – (1) Une priorité devrait être accordée à l'élaboration d'un modèle explicatif, impliquant un certain nombre de variables qui ont été identifiées dans cette revue afin de prédire les intentions de consultation. Une telle démarche suppose plusieurs opérations de recherche en différenciant les publics et en analysant d'abord les variables les plus pertinentes, puis en proposant un modèle d'agencement dans le cadre d'une approche en pistes causales. Il paraît nécessaire, après des phases de recherche exploratoire, de prendre en compte l'attitude face au conseil en orientation comme variable médiatrice et les variables exposées précédemment comme prédicteurs: accessibilité perçue des centres d'orientation, soutien social, confrontation à une transition, rapport au travail et à la carrière, facteurs de personnalité et d'identité. S'il est nécessaire de proposer un tel modèle, celui-ci ne peut être universel et doit au moins différencier les publics en activité professionnelle de ceux qui sont engagés en formation. Une telle analyse suppose des approches méthodologiques spécifiques comme l'analyse multiniveaux (Snijders & Bosker, 1999).
- 53 – (2) Une deuxième orientation de recherche consiste à étudier, d'un point de vue développemental, comment se forge la conviction qu'il est nécessaire de consulter, comment la personne étudie différentes alternatives, et quels sont les facteurs de contextes qui interagissent avec la prise de décision de consultation. Actuellement, les recherches qui ont été menées apparaissent segmentées et renvoient à des cadres théoriques différents et à des dimensions conceptuelles diversifiées. L'unification théorique des recherches paraît donc une nécessité. Une orientation à la fois cognitive et écologique permettrait de mieux comprendre comment s'organisent les différentes étapes de la prise de décision et comment la personne régule les informations, les normes et les opportunités. Il est probable que la recherche de consultation soit initiée par le contexte immédiat, et en particulier, une transition subie ou choisie, actuelle ou anticipée. Cette situation de rupture pressentie incite à trouver des options de régulation du problème dont la consultation peut être perçue comme une stratégie de remédiation. L'environnement immédiat, familial en particulier, est susceptible de jouer un rôle dans la mobilisation face au contexte. Pour que se pose alors l'éventualité de recherche d'une institution ou d'un professionnel, la personne tient compte de deux paramètres internes: son niveau d'indécision pour faire face au choix de carrière qui se pose et son attitude face à la valeur du conseil en orientation. En cas d'indécision significative et de valeur accordée suffisante, une intention comportementale est déclenchée et est favorisée ou limitée par des caractéristiques identitaires ou personnelles, ainsi que par des éléments du contexte. L'exploration de solutions consiste à confronter le réel au possible et à y intégrer des paramètres de faisabilité (coût notamment), de notoriété de l'institution ou encore d'évaluation subjective du professionnel suite à un premier contact. Le modèle d'accompagnement proposé est évalué eu égard aux attentes et aux caractéristiques conatives du répondant. La prise de décision initiale d'entrée en consultation est confrontée au réel et subit des ajustements qui dépendent de l'évolution de la situation personnelle, de contraintes matérielles inattendues et de facteurs affectifs inhibiteurs. Le premier contact, surtout s'il est librement choisi et fait l'objet de publicité, s'avère être un facteur qui consolide l'entrée en consultation.
- 54 – (3) Un troisième axe à développer concerne la modélisation de la variable dépendante qui est l'intention de consulter. En effet, plusieurs options méthodologiques sont en concurrence: l'emploi d'un item unique, qui présente l'intérêt d'être une mesure bien ciblée mais qui manque de stabilité et de fidélité; l'emploi d'une échelle comportant des

niveaux d'intention (effective, ressentie et conditionnelle), qui a fait ses preuves dans plusieurs recherches, mais qui pourrait confondre attitude face au conseil et intention de consultation; enfin, une forme reposant sur les motifs qui amèneraient à consulter, basée sur différentes facettes, pourrait avoir une certaine valeur heuristique. En l'état, la littérature scientifique est encore peu avancée sur l'intérêt de ces distinctions (Di Fabio & Bernaud, 2008).

- 55 – (4) Enfin, il reste à élaborer des modèles d'intervention pour optimiser l'adéquation entre la demande et l'offre de service – autrement dit réduire les consultations inutiles et favoriser l'entrée en consultation des personnes qui en ont réellement besoin. Les recherches expérimentales d'aide au changement (Guillon *et al.*, 2004; Fouad *et al.*, 2007) ont montré que des approches psychopédagogiques étaient possibles et manifestaient un effet réel. Pour le premier niveau, une analyse de la demande basée sur des caractéristiques vocationnelles devrait permettre un filtrage pertinent des consultants; la seconde option, qui consiste à inciter les bénéficiaires réticents et qui en manifestent le besoin à entrer en consultation, paraît plus délicate à opérationnaliser. Elle nécessiterait de tester des programmes pédagogiques ayant travaillé sur les obstacles perçus des bénéficiaires et sur des modèles de changement des représentations (Ringer Lepre, 2007; Vogel, Wade & Hackler, 2007; Vogel & Wester, 2003).
- 56 Les difficultés liées à ces recherches ne doivent pas être minimisées. Tout d'abord, la difficulté à généraliser et à élaborer un modèle unique de l'entrée en consultation se justifie par le fait que des contextes variés s'expriment. Les personnes vivent dans des environnements culturels spécifiques, qui ne prennent pas les mêmes contours d'une région à l'autre et *a fortiori* d'une culture à l'autre, par conséquent des effets différents ont été observés (Ægisdóttir & Gerstein, 2004). La notion de consultation ne prend pas la même signification selon qu'il s'agit d'une démarche de recherche d'information, de conseil ou d'engagement thérapeutique. À ce titre, les recherches ont surtout été développées dans le cadre du conseil personnel et de la psychothérapie, ce qui ne constitue pas nécessairement des résultats transférables au conseil en orientation. La multitude des variables contextuelles impliquées (qui s'expriment au niveau de la famille, de l'école, du travail, etc.) implique, dans les protocoles futurs de recherche, de bien délimiter leur rôle et leurs interactions avec des variables individuelles. Cette analyse a été peu accomplie dans les travaux antérieurs de recherche. En ce sens, une approche visant une bonne validité écologique devra s'atteler à développer un ensemble de modèles plutôt qu'un cadre unique, et à analyser les interactions personnes-situations plutôt que la simple juxtaposition des déterminants.

---

## BIBLIOGRAPHIE

Addis, M.E., & Mahalik, J.R. (2003). Men, masculinity, and the contexts of help seeking. *American Psychologist*, 58, 5-14.

- Ægisdóttir, S., & Gerstein, L.H. (2004). Icelanders' and U.S. National's expectations about counseling: The role of nationality, sex and Holland's typology. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35, 734-748.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Andrews, G., Issakidis, C., & Carter, K. (2001). Shortfall in mental health service utilisation. *British Journal of Psychiatry*, 179, 417-425.
- Armitage, C.J., & Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40, 471-499.
- Ashford, S.J., & Black, J.S. (1996). Proactivity during organizational entry: The role of desire for control. *Journal of Applied Psychology*, 81, 199-214.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bargas, D., Periller, J.-L., Renaudineau, P., Robert, Y., Denquin, R., Kedadouche, Z., Mathieu, H., Matringe, G., & Sellier, M. (2005). *Le fonctionnement des services d'information et d'orientation*. Rapport n°2005-101 du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.
- Bateman, T.S., & Crant, J.M. (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 103-118.
- Bernaud, J.-L., & Caron, M. (2004). Un modèle différentiel des préférences vis-à-vis de la relation d'aide en orientation professionnelle. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 33, 103-123.
- Bernaud, J.-L., & Bideault, A. (2005). Les déterminants de l'attractivité face à une démarche de conseil en orientation. *Carrièreologie*, from [http://www.carrierologie.uqam.ca/volume10\\_1-2/16/determinants/index.html](http://www.carrierologie.uqam.ca/volume10_1-2/16/determinants/index.html).
- Bernaud, J.-L., Cohen-Scali, V., & Guichard J. (2007). Counseling and career counseling in France. *Applied Psychology: an International Review*, 56, 131-151.
- Bernaud, J.-L., Di Fabio, A., & Mpouki, B. (2006). Caractéristiques perçues du conseiller d'orientation et intentions de consultation dans deux pays de la Communauté européenne. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 35, 511-533.
- Bernaud, J.-L., Di Fabio, A., & Saint-Denis, C. (2010). Effets subjectifs du conseil en orientation et satisfaction des usagers: une analyse des processus et des déterminants. *Canadian Journal of Counseling*, 44, 307-325.
- Bernaud, J.-L., Gaudron, J.-P., & Lemoine, C. (2006). Effects of career counseling on French adults: an experimental study. *Career Development Quarterly*, 54, 241-256.
- Betz, N.E., & Luzzo, D.A. (1996). Career assessment and the Career Decision-Making Self-Efficacy Scale. *Journal of Career Assessment*, 4, 313-328.
- Blustein, D.L. (1992). Applying current theory and research in career exploration to practice. *The Career Development Quarterly*, 41, 174-183.
- Bosmajian, C.P., & Mattson, R.E. (1980). A controlled study of variables related to counseling center use. *Journal of Counseling Psychology*, 27, 510-519.

- Brassard, A., & Brunet, J.-P. (1994). La promotion d'un changement comme pratique du discours et le phénomène de résistances. In J. Moisset & J.-P. Brunet (Éds.), *Culture organisationnelle, changement et gestion de l'éducation*. Les cahiers du LABRAPS, 15, Sainte-Foy, Québec: Université Laval, (pp.31-56).
- Cramer, K.M. (1999). Psychological antecedents to help-seeking behavior: a reanalysis using path modeling structures. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 381-387.
- Cheung, R., & Arnold, J. (2010). Antecedents of career exploration among Hong Kong Chinese university students: testing contextual and developmental variables. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 25-36.
- Crites, J.O. (1981). *Career counseling: methods, models and materials*. New York: McGraw-Hill.
- Croity-Belz, S., Gaudron, J.-P., Baudin, P., & Simonet, M.-H. (2006). Rôle des relations interpersonnelles lors d'une phase de transition professionnelle. *Carrièreologie*, 10, 565-585.
- De Saintignon, P., Vilchien, D., Dole, P., & Guedj, J. (2008). *Évaluation du service rendu par les organismes collecteurs agréés* (OPCA, OPACIF & FAF). Paris: Rapport RM 2008-023P.
- Descoings, R. (2009). *Préconisations sur la réforme du lycée*. Paris: la Documentation Française.
- Di Fabio, A., & Bernaud, J.-L. (2008). The help-seeking in career counseling: an empirical study in sample of Italian high school and university students. *Journal of Vocational Behavior*, 72, 60-66.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1980). *Understanding attitudes predicting social behaviour*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Fisher, E.H., & Farina, A. (1995). Attitudes to seeking professional psychological help: a shortened form and considerations for research. *Journal of College Student Development*, 36, 368-373.
- Fisher, T.A., & Stafford, M.E. (1999). Reliability and validity of the career influence inventory: a pilot study. *Journal of Career Assessment*, 7, 187-202.
- Fiske, S.T., & Taylor, S.E. (1991). *Social cognition*. New York: McGraw-Hill.
- Flum, H., & Blustein, D.L. (2000). Reinvigorating the study of vocational exploration: A framework for research. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 380-404.
- Forner, Y. (2004). À propos de l'indécision. *Carrièreologie*, from [http://carrierologie.uqam.ca/volume08\\_1-2/17\\_forner/forner.html](http://carrierologie.uqam.ca/volume08_1-2/17_forner/forner.html).
- Fouad, N., Guillen, A., Harris-Hodge, E., Henry, C., Novakovic, A., Terry, S., & Kantamneni, N. (2006). Need, awareness, and the use of career services for college students. *Journal of Career Assessment*, 14, 407-420.
- Fouad, N., Chen, Y., Guillen, A., Henry, C., Kantamneni, N., Novakovic, A., Priester, P., & Terry, S. (2007). Role induction in career counseling. *The Career Development Quarterly*, 56, 19-33.
- Galiegue, A., Bernaud, J.-L., & Carrein, C. (2008). Conseguenze dell'anticipazione dei bias psicosociali nel corso del colloquio di restituzione. *Risorsa Uomo, Rivista di Psicologia Del Lavoro e dell'Organizzazione*, 13, 455-468.
- Gati, I., Krausz, M., & Osipow, S.H. (1996). A taxonomy of difficulties in career decision making. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 510-526.
- Gim, R.H., Atkinson, D.R., & Whiteley, S. (1990). Asian-american acculturation, severity of concerns, and willingness to see a counselor. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 281-285.
- Gingras, M. (2005). L'orientation tout au long de la vie: une réalité incontournable au développement des adultes. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 11, 115-128.

- Goodman, S.H., Sewell, D.R., & Jampol, R.C. (1984). On going to the counselor: Contribution of life stress and social supports to the decision to seek psychological counseling. *Journal of Counseling Psychology, 31*, 306-313.
- Guay, F. (2005). Motivations Underlying Career Decision-Making Activities: The Career Decision-Making Autonomy Scale (CDMAS). *Journal of Career Assessment, 13*, 77-97.
- Guillon, V., Dosnon, O., Esteve, M.D., & Gosling, P. (2004). Self-efficacy and behavioral intention: a mediational analysis of the effects of commitment on career counseling. *European Journal of Psychology of Education, 19*, 315-322.
- Hinson, J.A., & Swanson, J.L. (1993). Willingness to seek help as a function of self-disclosure and problem severity. *Journal of Counseling and Development, 71*, 465-470.
- Joule, R.-V., & Beauvois, J.-L. (1998). *La soumission librement consentie*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Kahn, J.S., Wood, A., & Wiesen, F.E. (1999). Student perceptions of college counseling center services: programming and marketing for a seamless learning environment. *Journal of College Students Psychotherapy, 14*, 69-80.
- Kelly, K.R., & Lee, W.C. (2002). Mapping the domain of career decision problems. *Journal of Vocational Behavior, 61*, 302-326.
- Kim, B.S., & Omizo, M.M. (2003). Asian cultural values, attitudes toward seeking professional psychological help, and willingness to see a counselor. *The Counseling Psychologist, 31*, 343-361.
- Klem, L. (2002). Structural equation modeling. In L.G. Grim & P.R. Yarnold (Eds.), *Reading and understanding moremultivariate statistics*, Washington: APA.
- Kushner, M.G., & Sher, K.J. (1991). The relation of treatment fearfulness and psychological service utilization: an overview. *Professional Psychology: Research and Practice, 22*, 196-203.
- Leech, N. (2007). Cramer's model of willingness to seek counseling: a structural equation model for counseling students. *The Journal of Psychology, 14*, 435-445.
- Legrand, A. (2006). *La compréhension des intentions de consultations à partir d'un modèle multicritères*. Mémoire de maîtrise de psychologie du travail sous la direction de Jean-Luc Bernaud, Université de Rouen.
- Lemenach, A. (2006). *Prédire les intentions de consultations: un modèle différentiel*. Mémoire de maîtrise de psychologie du travail sous la direction de Jean-Luc Bernaud, Université de Rouen.
- Lemoine, C. (2004). Motivation, satisfaction et implication au travail. In E. Brangier, A. Lancry & C.Louche (Éds.), *Les dimensions humaines du travail*. Nancy: Presses Universitaires de Nancy.
- Leroux, C. (2005). *Effet de l'attitude du lycéen vis-à-vis de la relation d'aide et de l'indécision sur la conduite d'engagement*. Mémoire de maîtrise de psychologie du travail sous la direction de Jean-Luc Bernaud, Université de Rouen.
- Littman-Ovadia, H. (2008). The effect of client attachment style and counselor functioning on career exploration. *Journal of Vocational Behavior, 73*, 434-439.
- Louche, C. (2002). *Psychologie sociale des organisations*. Paris: Armand Colin.
- Lucas, M.S. (1993). A validation of types of career indecision at a counseling center. *Journal of Counseling Psychology, 40*, 440-446.
- Lunel, P. (2007). *Schéma national de l'orientation et de l'insertion professionnelle. Pour un nouveau pacte avec la jeunesse*. Rapport ministériel, délégué interministériel à l'orientation.

- McKelley, R.A. (2007). Men's resistance to seeking help: using individual psychology to understand counseling-reluctant men. *The Journal of Individual Psychology*, 63, 48-58.
- Mullet, E., Barthélémy, J.-P., Duponchelle, L. Munoz Sastre, M.-T., & Neto, F. (1996). Décision, choix, jugement, orientation. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 25, 169-192.
- Oreg, S. (2003). Resistance to change: developing an individual differences measure. *Journal of Applied Psychology*, 88, 680-693.
- Paullay, I.M., Alliger, G.M., & Stone-Romero, E.F. (1994). Construct Validation of Two Instruments Designed to Measure Job Involvement and Work Centrality. *Journal of Applied Psychology*, 79, 224-228.
- Pederson, E.L., & Vogel, D.L. (2007). Male gender role conflict and willingness to seek counseling: testing a mediation model on college-aged men. *Journal of Counseling Psychology*, 54, 373-384.
- Pill, R., Prior, L., & Wood, F. (2001). Lay attitudes to professional consultations for common mental disorder: A sociological perspective. *British Medical Bulletin*, 57, 207-219.
- Rickwood, D., & Braithwaite, V. (1994) Social-psychological factors affecting help-seeking for emotional problems. *Social Science in Medicine*, 39, 563-572.
- Ringer Lepre, C. (2007). Getting through to them: reaching students who need career counseling. *The Career Development Quarterly*, 56, 74-84.
- Robbins, S.B., Mullison, D., Boggs, K., Riedesel, B., & Jacobson, B. (1985). Attrition behavior before career development workshops. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 232-238.
- Rochlen, A.B., Mohr, J.J., & Hargrove, B.K. (1999). Development of the attitudes toward career counseling scale. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 196-206.
- Rombi, R. (2007). *L'intention de rencontrer un conseiller de carrière: quelques déterminants*. Mémoire de recherche de Master 1 de psychologie sous la direction de Jean-Luc Bernaud, Université de Rouen.
- Ryff, C. (1989). In the eye of the beholder: Views of psychological well-being among middle-aged and older adults. *Psychology and Aging*, 4, 195-210.
- Smith, J.P., Tran, G.Q., & Thompson, R.D. (2008). Can the Theory of Planned Behavior Help Explain Men's Psychological Help-Seeking? Evidence for a Mediation Effect and Clinical Implications. *Psychology of Men & Masculinity*, 9, 179-192.
- Snijders, T.A., & Bosker, R.J. (1999). *Multilevel Analysis: An Introduction to Basic and Advanced Multilevel Modeling*. London: Sage Publishers.
- Stoeber, J., Otto, K., & Dalbert, C. (2009). Perfectionism and the Big Five: Conscientiousness predicts longitudinal increases in self-oriented perfectionism. *Personality and Individual Differences*, 47, 363-368.
- Stumpf, S.A., Colarelli, S.M., & Hartman, K. (1983). Development of the career exploration survey. *Journal of Vocational Behavior*, 22, 191-226.
- Taylor, K.M., & Betz, N.E. (1983). Applications of self-efficacy theory to the understanding and treatment of career indecision. *Journal of Vocational Behavior*, 22, 63-81.
- Tharin, I. (2005). *Orientations, réussite scolaire: ensemble, relevons le défi*. Rapport parlementaire à la demande du Premier ministre Jean-Pierre Raffarin.

- Townes, D.L., Chavez-Korell, S., & Cunningham, N.J. (2009). Reexamining the Relationships Between Racial Identity, Cultural Mistrust, Help-Seeking Attitudes, and Preference for a Black Counselor. *Journal of Counseling Psychology*, 56, 330-336.
- Verbruggen, M., Sels, L., & Forrier, A. (2007). Unraveling the relationship between organizational career management and the need for external career counseling. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 69-83.
- Vignoli, E., Croity-Belz, S., Chapeland, V., De Philippis, A., & Garcia, M. (2005). Career exploration in adolescents: the role of anxiety, attachment, and parenting style. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 153-168.
- Vogel, D.L., Wade, N.G., & Hackler, A.H. (2007). Perceived public stigma and the willingness to seek counseling: the mediating roles of self-stigma and attitudes toward counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 54, 40-50.
- Vogel, D.L., & Wester, S.R. (2003). To seek help or not to seek help: The risk of self-disclosure. *Journal of Counseling Psychology*, 50, 351-361.
- Vogel, D.L., & Wester, S.R. (2005). The role of outcome expectations and attitudes on decisions to seek professional help. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 459-470.
- Vogel, D.L., Wester, S.R., Larson, L.M., & Wade, N.G. (2006). An information processing model of the decision to seek professional help. *Professional Psychology: Research and Practice*, 37, 398-406.
- Vogel, D.L., Wester, S.R., & Larson, L.M. (2007). Avoidance of counseling: psychological factors that inhibit seeking help. *Journal of Counseling & Development*, 85, 410-422.
- Vogel, D.L., Wester, S.R., Wei, M., & Boysen, G.A. (2005). The role of outcome expectations and attitudes on decisions to seek professional help. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 459-470.
- Vogel, D.L., & Wei, M. (2005). Adult attachment and help-seeking intent: the mediating roles of psychological distress and perceived social support. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 347-357.
- Wills, T.A. (1992). The helping process in the context of personal relationships. In S.Spacapan & S.Oskamp (Eds.), *Helping and being helped: Naturalistic studies* (pp.17-48). Newbury Park, CA: Sage Publications (Claremont Series on Applied Social Psychology, Vol. 7).
- Zikik, J., & Klehe, U.C. (2006). Job loss as a blessing in disguise: the role of career exploration and career planning in predicting reemployment quality. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 391-409.

## NOTES

1. Centres d'Information et d'Orientation.
2. Services Universitaires d'Information et d'Orientation.
3. Permanences d'Accueil d'Information et d'Orientation.
4. <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/094000241/0000.pdf>.
5. <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000219/0000.pdf>.
6. [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_Data/docs/pressdata/fr/educ/104237.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/fr/educ/104237.pdf).
7. Cité par Louche, 2002.

---

## RÉSUMÉS

Comment expliquer le fait que certaines personnes sollicitent des consultations d'orientation professionnelle alors que d'autres ne s'y engagent pas ? À partir d'une analyse de la littérature, sont examinés les freins et facteurs facilitateurs de l'entrée en consultation d'orientation. L'accent est mis sur l'analyse des variables identitaires, vocationnelles, contextuelles et psychosociales jouant potentiellement un rôle, puis différents cadres théoriques sont exposés pour en rendre compte : l'exploration de carrière, la prise de décision cognitive, la théorie de l'engagement et les modèles explicatifs. La conclusion décrit les enjeux professionnels et scientifiques des travaux sur les déterminants de l'entrée en consultation d'orientation.

How can we explain the fact that some people are willing to seek career counseling and others not? A review will observe some facilitating and restraining elements to seek career counseling. Various theoretical frameworks are presented such as career exploration, cognitive decision making, commitment theory and planned behavior theory. Therefore, emphasis is put on variables of identity, vocation, context and psychosociology in order to elaborate an explanatory model. The conclusion describes professional and scientific issues of all the work on elements which determine help-seeking for career counseling.

Structural model, Willingness to see a counselor, Intentions to seek counseling, Help-seeking, Career counselling

## INDEX

**Mots-clés :** Conseil en orientation, Demande d'aide, Intention de consultation, Modèle structural, Volonté de rencontrer un conseiller

## AUTEURS

### CINDY CARREIN

Psychologue et doctorante en psychologie du travail, Université de Rouen. Cindy Carrein prépare une thèse sur les déterminants de l'entrée en consultation d'orientation.

### JEAN-LUC BERNAUD

Professeur de psychologie du travail, Université de Rouen. 2. Jean-Luc Bernaud est membre du Laboratoire PSY-NCA (EA 4306), Université de Rouen. Thèmes de recherche: la modélisation du conseil psychologique, l'étude du changement vocationnel. Contact: Laboratoire PSY-NCA, Département de psychologie, Université de Rouen, rue Lavoisier, 76821 Mont-Saint-Aignan Cedex. Courriel: jean-luc.bernaud@univ-rouen.fr.