

---

## L'effet de l'information sur le marché du travail dans le processus décisionnel relatif au choix de carrière.

---

Réginald Savard  
Guylaine Michaud  
Cynthia Bilodeau  
Sylvie Arseneau  
*Université de Sherbrooke*

---

### RÉSUMÉ

Les résultats des études qui traitent de l'information sur le marché du travail (IMT) en lien avec la carrière illustrent sa nécessité et son utilité. Toutefois, l'effet est moins significatif si l'information n'est pas transmise par l'intermédiaire d'un conseiller. Ces études démontrent que les individus sont guidés essentiellement par leurs intérêts dans leur recherche d'information négligeant ainsi des données utiles pour effectuer un choix éclairé. La quantité et la qualité de l'information doivent être considérées pour l'efficacité de son traitement. Enfin, le degré de complexité cognitive exigé pour traiter l'information disponible met en évidence l'exigence pour l'individu de l'intégrer.

### ABSTRACT

Research on labour market information (LMI) and career development highlights the importance and utility of such information. However, the effects of that information on career development are less significant if the information is not delivered by a counsellor. Studies show that individuals researching LMI are essentially guided by their interests and have a tendency to overlook other important information which could help clarify their career choices. The quantity and quality of the information must also be considered in how effectively it is processed. Finally, the degree of cognitive complexity required to process the information available places demands on the individual in its integration.

Plusieurs acteurs, le Groupe de travail sur l'information sur le marché du travail du Forum des ministres du marché du travail (FMMT),<sup>1</sup> Ressources humaines et développement social (RHDS), Le Groupe de recherche pancanadien sur l'impact des services de développement de carrière, s'intéressent à l'effet ou l'influence de la prestation d'information sur le marché du travail (IMT) dans la prise de décision de carrière des individus.

Dans le cadre de cet article, on s'intéresse à l'IMT afin de voir dans quelle mesure elle a un effet sur le processus décisionnel inhérent au choix de carrière des individus. Pour ce faire, l'effet de la diffusion de l'IMT à l'aide d'Internet et des systèmes d'assistance par ordinateur est analysé. Par la suite, des études sont présentées afin d'évaluer s'il est préférable de diffuser l'IMT avec l'aide d'un conseiller. De plus, certaines études s'intéressent à la complexité cognitive qu'exige le traitement d'un grand nombre d'informations alors qu'une autre s'attarde spécifiquement à la quantité et à la qualité. Enfin, cet article porte aussi sur l'effet des produits et

services reliés à l'IMT d'une part et d'autre part, l'effet de l'IMT sur l'économie et la société en général.

D'emblée, il est important de souligner que selon l'Organisation Internationale du Travail (OIT), l'IMT fait référence à n'importe quelle information au sujet de la taille et de la composition du marché du travail, de la manière dont il fonctionne, de ses problèmes, de ses opportunités, et des intentions ou des aspirations face à l'emploi de ceux qui en font partie (Thuy, Hansen, & Price, 2001). Pour le FMMT (2006), l'information sur le marché du travail est définie comme l'information nécessaire pour prendre une décision relative au marché du travail. Cette notion inclue l'information sur la carrière, les professions, l'apprentissage et le marché du travail utilisée par les chercheurs d'emplois, les personnes qui ont présentement un emploi, les employeurs, les fournisseurs de services, et la population en général, afin de prendre des décisions judicieuses concernant le marché du travail et les transitions qui ont un impact sur leur vie. L'IMT comprend également l'information qui n'est généralement pas liée au marché du travail mais qui a une incidence sur les décisions relatives au marché du travail. En ce sens, on pourrait dire qu'il y a des intervenants (e.g., les conseillers d'orientation) qui analysent et utilisent l'IMT pour aider l'individu à prendre des décisions et que d'autres (e.g., les décideurs, les gestionnaires, les employeurs, les syndicats, etc.) l'analysent et l'utilisent pour prendre différentes décisions afin de faciliter le processus d'ajustement entre l'offre et la demande d'emploi.

Savickas (1999) insiste sur l'importance de l'information dans le développement de carrière. Selon lui « Les prospections professionnelles et la cueillette d'information augmentent la connaissance de soi et aident à prendre conscience des choix de formation et de carrière qui conviennent le mieux » (p. 61). En ce sens, Patton et McCrindle (2001) pensent que l'information est une composante cruciale pour la prise de décision à la carrière. Qui plus est, le besoin d'information est continu car le lieu de travail change et les individus font régulièrement des choix tout au long de leur carrière.

#### LA DIFFUSION DE L'IMT À L'AIDE D'INTERNET ET DE SYSTÈMES D'ASSISTANCE PAR ORDINATEUR

L'utilisation du réseau Internet pour la diffusion de l'IMT est relativement récente. Par contre, l'utilisation de systèmes d'assistance par ordinateur, pour aider l'individu dans son processus de prise de décision, fait partie des pratiques depuis plus de 25 ans. Dans les années 70, des recherches font état de l'effet de différents programmes d'assistance par ordinateur sur le développement de carrière des individus. Pour ce qui est du réseau Internet, à notre connaissance, aucune recherche ne précise l'effet de l'IMT diffusée par son entremise sur le développement de carrière des individus. Par contre, Offer (2000) fait état d'une enquête effectuée par Behrens et Altman (1998) qui démontre qu'il y a une demande reliée à ce type de services. Ces auteurs affirment que 80 % des étudiants interrogés verraient davantage de gain à obtenir une information par Internet qu'à l'aide d'un livre ou

d'une personne, 85 % utiliseraient un programme par ordinateur pour les aider à rédiger leur curriculum vitae, et 70 % pensent que l'ordinateur pourrait les aider plus rapidement à se trouver un travail que les méthodes traditionnelles de recherche d'emploi. Par contre, lorsque la recherche d'emploi n'est pas fructueuse, 75 % préféreraient discuter de leur difficulté ou frustration lors d'une rencontre de counseling face à face plutôt que par l'intermédiaire d'une caméra vidéo par ordinateur et finalement, 90 % voudraient davantage une rétroaction provenant d'un conseiller d'orientation que d'un ordinateur pour pratiquer leurs techniques d'entrevue.

Bien que l'on considère qu'Internet constituerait un support d'information important, Imel, Kerka, et Wonacott (2001) font état de limites considérables. Ces auteurs constatent que la diffusion sur Internet d'informations multiples, et parfois contradictoires, pose certains problèmes. Cinq limites ont été identifiées à travers leur discussion sur le rôle de l'information professionnelle dans la prise de décision vocationnelle : *Les compétences de l'utilisateur* : afin de naviguer sur le Web et de recueillir des informations pertinentes, certaines compétences techniques s'avèrent nécessaires. Or, tout le monde ne possède malheureusement pas ces compétences. *La qualité de l'information* : le Web étant un système ouvert offrant peu de contrôle de la qualité, à peu près n'importe qui peut créer un site contenant de l'information relative à la carrière, des éléments de cette information pouvant s'avérer trompeurs. *L'accès équitable* : malgré le fait que le réseau Internet facilite l'accessibilité de l'information à un grand nombre de personnes, le fait que certaines couches de la population n'y aient toujours pas accès peut contribuer à perpétuer les inégalités sociales en matière d'emploi. *Le niveau d'avancement de l'utilisateur par rapport aux décisions relatives à son choix de carrière* : chaque individu étant unique dans son cheminement de carrière et dans son processus décisionnel, les difficultés et les besoins d'accompagnement varient d'un individu à l'autre, que ce soit pour clarifier l'information, poser des questions ou interpréter certains résultats. *Justesse/pertinence de l'instrument* : certains instruments n'ont pas été développés à l'origine pour être exploités sur le réseau Internet et sont moins valides dans ce contexte. De plus, certains des instruments disponibles sur le réseau ont été créés dans l'optique d'une utilisation assistée par un professionnel du développement de carrière.

Des recherches ont été effectuées au sujet de différents programmes d'assistance par ordinateur. Selon Pinder et Fitzgerald (1984), un programme assisté par ordinateur fait partie des interventions efficaces pour assister les étudiants en matière d'orientation parce qu'il augmente leur niveau d'engagement quant à la décision d'un choix de carrière. Pour d'autres (Thompson & La Rochelle, 1985), ce type de programme a la capacité de diffuser de l'information compréhensible et de haute qualité concernant les professions et le placement. En effet, 96 % des étudiants affirment que l'information reçue pouvait être utile pour élaborer des plans d'action ou pour prendre des décisions reliées à des choix scolaires ou professionnels. Par contre, seulement 60 % d'entre eux expriment l'intention d'utiliser ce type de programme d'assistance par ordinateur dans le futur.

Une recherche de Cochran, Hoffman, Strand, et Warren (1977) indique que les étudiants universitaires en interaction avec un programme d'assistance par ordinateur voient leur processus de prise de décision facilité en lien avec un choix majeur concernant leur cheminement d'études. Selon Ryan, Drummond, et Bilodeau (1981), un programme d'assistance par ordinateur aide des jeunes et des adultes à clarifier leur cheminement de carrière (73,7 %), les incite à parler à des personnes pratiquant le métier qui les intéresse (68,4 %), les renseigne sur les métiers (68,4 %), et leur permet d'en apprendre beaucoup sur eux-mêmes (42,1 %). Cette même étude démontre que l'utilisation du programme a fait chuter le pourcentage de participants ayant une idée vague de leur futur choix professionnel de 52,6 % à 26,3 %.

Pour leur part, Maola et Kane (1976) indiquent qu'un programme d'assistance par ordinateur pour informer sur les professions est mieux qu'un programme d'information jumelé à des rencontres avec un conseiller, ce dernier programme démontrant une plus grande efficacité que le groupe contrôle. Toutefois, l'impact de l'enseignement tend à diminuer en ce qui a trait à l'information concernant la préparation et la planification à la carrière. Ce constat correspond à une étude (Eveland, Conyne, & Blakeny, 1998) démontrant que la présence d'un conseiller a un effet significatif lorsque l'on veut mesurer le niveau de certitude quant au choix de carrière. En effet, à partir d'un programme qui tente de faire concorder le profil psychologique de l'individu avec des emplois, on observe un effet plus significatif sur l'augmentation du niveau de certitude des étudiants universitaires quant à leur choix de carrière lorsque ce programme est jumelé à l'intervention d'un conseiller ( $F = 7,1000$ ;  $p < 0,05$ ) que sans conseiller ( $F = 3,3548$ ;  $p < 0,05$ ). Les membres du groupe contrôle n'a connu, pour sa part, aucune augmentation significative de leur niveau de certitude quant au choix de carrière ( $F = 0,2069$ ;  $p < 0,05$ ). Ces résultats pourraient s'expliquer par le fait que le conseiller est en mesure de considérer le monde psychologique particulier de l'individu, sa situation unique et son interaction avec l'environnement qui, selon Isaacson et Brown (1997), sont au nombre des composantes qui ne peuvent être pris en compte par les programmes d'assistance par ordinateur.

Sampson, Peterson, Reardon, Lenz, Shahnasarian, et Ryan-Jones (1992) ont étudié l'influence sociale des programmes d'assistance par ordinateur comme ressource dans la prise de décision de carrière. Les résultats démontrent qu'un programme d'assistance par ordinateur et l'intervention d'un conseiller sont comparables pour les individus en ce qui a trait aux renseignements fournis. Toutefois, une énorme différence de perception demeure quant à l'attraction et la confiance attribuée aux deux types de ressources, l'élément humain ressortant comme primordial. Ces chercheurs en arrivent à la conclusion que l'usage optimal des programmes d'assistance par ordinateur ne peut se faire que par l'intégration de ces outils dans le cadre d'un processus d'intervention avec un conseiller.

On peut remarquer que toutes les études arrivent à des conclusions semblables : ces programmes ont un effet positif sur la prise de décision vocationnelle. Par contre, lorsque les études distinguent l'effet de l'information par ordinateur

avec ou sans conseiller, il semble y avoir une différence lorsque les auteurs parlent d'enseignement de l'IMT. Bien que ces derniers semblent arriver à des résultats marginaux, des méta-analyses se préoccupant de l'effet des interventions avec ou sans conseiller permettront d'éclairer l'intervention avec ou sans conseiller.

#### L'IMT AVEC OU SANS CONSEILLER

À partir de trois méta-analyses sur les interventions en développement de carrière, il est possible de constater qu'une intervention a un effet plus important si elle est faite par l'intermédiaire d'un conseiller.

La méta-analyse effectuée par Oliver et Spokane (1988) a permis d'observer la contribution des différentes interventions facilitant le développement de carrière en rapport avec les bénéfices qu'en retirent les clients. Dans leur méta-analyse fondée sur 58 études s'adressant à 7 311 sujets, Oliver et Spokane démontrent que les interventions mesurées ont un effet positif sur le processus décisionnel face à un choix de carrière (grandeur de l'effet est de 0,48<sup>2</sup>). Le counseling individuel a le plus grand effet (0,74), alors qu'une assistance par ordinateur a un effet moindre (0,59) et qu'une intervention sans conseiller n'a pratiquement aucun effet (grandeur de l'effet est de 0,10).

La deuxième méta-analyse tente de reprendre et d'étendre l'analyse d'Oliver et Spokane (1988) en utilisant des recherches plus récentes dans le but d'examiner si ces résultats sont toujours valables après 10 ans de recherche (Whiston, Sexton, & Lasoff, 1998). Les chercheurs arrivent aux mêmes conclusions, le counseling individuel a un plus grand effet (1,08) qu'un programme d'assistance par ordinateur (0,45) et qu'une intervention sans conseiller (0,12). Leur analyse compte 47 études et inclut 4 660 participants. Les auteurs affirment qu'étant donné que le counseling individuel est le plus efficace et le plus coûteux d'une part et d'autre part qu'une assistance par ordinateur est moins coûteuse mais moins efficace, il serait opportun de combiner les deux modes d'intervention. Qui plus est, ils rapportent des recherches qui ont démontré que l'assistance par ordinateur jumelée avec le counseling est plus efficace que l'utilisation seule d'un ordinateur.

Une troisième méta-analyse a été effectuée par Whiston, Brecheisen, et Stephens (2003). Les résultats obtenus par cette étude confirment également les travaux d'Oliver et Spokane (1988). La méta-analyse inclut 57 études portant sur 4 732 participants. Les résultats de cette étude indiquent que les interventions sans conseiller ne sont pas aussi efficaces que d'autres types d'intervention ( $d_+ = -0,470$ ) et que les interventions efficaces doivent inclure le counseling. Ils indiquent également qu'un programme d'assistance par ordinateur jumelé avec le counseling est davantage efficace que l'utilisation seule d'un tel programme ( $d_+ = -0,378$ ). De plus, l'intervention du conseiller est plus efficace si elle vient après plutôt qu'avant ou durant la consultation d'un programme d'assistance par ordinateur (Brown et al., 2003). Ces mêmes auteurs arrivent à la conclusion qu'une introduction à des sources d'information disponibles aurait plus d'effet, d'autant plus si les clients ont l'opportunité d'être exposés à ces sources.

Finalement, Brown et Ryan Krane (2000) ont réalisé une méta-analyse permettant de faire ressortir cinq composantes spécifiques de l'intervention agissant sur la variance des résultats, dont l'IMT. Ils démontrent que ces composantes ont un effet de 2 à 38 % sur de la variance des résultats. Par ailleurs, lorsque l'intervention comporte simultanément trois de ces composantes, la grandeur de l'effet augmente d'une manière importante ( $d = 0,99$ ). Ainsi, l'utilisation seule de l'IMT serait beaucoup moins efficace si elle n'est pas jumelée avec d'autres composantes, soit des exercices écrits, des interprétations et rétroactions individualisées, des opportunités de *modeling*, et la mise en place d'un réseau pour soutenir l'individu dans son choix de carrière.

De plus, la recherche de Roney (1999) semble suggérer que l'IMT doit être diffusée par un conseiller afin que les jeunes puissent faire des choix plus réalistes. En fait, ce chercheur étudie comment l'IMT peut contribuer à dresser un portrait plus réaliste du marché du travail aux yeux des clients et, en particulier, il fait une analyse des croyances que les jeunes peuvent entretenir par rapport aux professions à statut élevé. Roney conclut que la simple transmission d'information sur le marché du travail peut être insuffisante pour arriver à faire des choix réalistes parce que le jugement des jeunes est influencé par des facteurs subjectifs plutôt qu'objectifs. Il ajoute que ces résultats ont des implications importantes pour le counseling de carrière.

À la lumière de ce qui précède, l'aide d'un conseiller pour augmenter l'effet de la diffusion de l'IMT sur le processus décisionnel relatif au choix de carrière semble être important. À cet égard, Imel et al. (2001) affirment qu'étant donné le caractère unique et singulier des individus, chacun a son propre cheminement de carrière et son propre processus décisionnel. Ainsi, d'un individu à l'autre, il peut y avoir des besoins différents de clarification de l'information et des questions différentes relatives à leur propre situation pour en augmenter la portée. Ce qui ouvre sur la nécessité d'offrir une information personnalisée qui tient compte du besoin de l'individu et de sa situation particulière (Savard, Gingras, & Turcotte, 2002). Savickas (1999) affirme aussi que « l'un des meilleurs moyens de déterminer si un choix de carrière donné est sage consiste à évaluer la quantité d'information qu'une personne a recueillie à ce sujet » (p. 61). Avant de s'intéresser à la quantité et à la qualité de l'information, il est intéressant d'analyser le concept de la complexité cognitive étant donné l'effort que peut demander à un individu le traitement des informations sur le marché du travail.

#### LA COMPLEXITÉ COGNITIVE REQUISE PAR L'IMT

L'influence de l'information professionnelle sur la structure cognitive de l'individu a été étudiée par plusieurs auteurs (Bodden & James, 1976; Cesari, Winer, & Piper, 1984; Cesari, Winer, Zychlinski, & Laird, 1982). Ils considèrent le concept de complexité cognitive comme étant une variable médiatrice importante dans le processus de choix de carrière. En fait, la capacité de l'individu à traiter un maximum d'informations tout en étant en mesure de discriminer celles qui sont les plus

pertinentes pour en arriver à s'orienter est importante dans le processus de choix de carrière. De plus, la recherche d'information cesse dès qu'une implication cognitive existe, c'est-à-dire, dès qu'apparaît la croyance que l'information est valide même sans pouvoir discerner sa relativité (Wach, Gosling, & Blanchard, 1996).

Les résultats de l'étude de Bodden et James (1976), dans le but d'évaluer les effets de l'information professionnelle au plan de la complexité cognitive d'étudiants universitaires du premier cycle, indiquent qu'une série d'informations a comme effet de réduire la complexité cognitive relative au monde du travail ( $F = 2,66$ ;  $p < 0,02$ ). Par contre, l'information professionnelle n'a pas d'effet appréciable sur l'habileté des participants à discriminer une profession en particulier. À cet effet, les auteurs suggèrent que recevoir une grande quantité d'information ne permet pas nécessairement aux clients de discriminer davantage entre les différentes professions parce qu'elle peut créer de la confusion.

Cesari et al. (1982) ont tenté, pour leur part, de reprendre l'étude de Bodden et James (1976) avec les mêmes types de sujets, tout en contrôlant la variable concernant le niveau de décision ou d'indécision vocationnelle, et ils n'arrivent pas aux mêmes résultats. La recherche de Cesari et al. (1982) démontre qu'il n'y a pas de différence dans la complexité cognitive entre les participants décidés et indécis en fonction de l'information professionnelle qu'ils ont reçue. Les analyses de variance ne démontrent pas de différences significatives entre les groupes sur la mesure « *Across Constructs* » ( $F^3 = 0,59$ ;  $p^4 < 0,05$ ) ni sur la mesure « *Across Occupations* » ( $F = 1,00$ ;  $p < 0,05$ ).

Une autre étude menée par Cesari et al. (1984) a tenté de mettre en lumière les aspects de l'information professionnelle en mesurant également la complexité cognitive avec des étudiants universitaires de premier cycle en lien avec leur niveau de décision ou d'indécision quant à leur choix de carrière. Les résultats ne démontrent aucune différence significative entre les participants décidés et indécis en fonction de l'information professionnelle qu'ils ont reçue ( $F = 0,31$ ;  $p < 0,05$ ). Cependant, il y a eu un effet significatif quant au type d'information sur la complexité cognitive ( $F = 2,7$ ;  $p = < 0,05$ ). En effet, l'information professionnelle positive est associée aux résultats de complexité cognitive plus simple alors que l'information négative est associée aux résultats de complexité cognitive plus élevée.

Les résultats de recherche font valoir le besoin des individus d'une information accessible, précise, bien organisée et du rôle du conseiller pour les guider dans l'interprétation et l'utilisation de cette information (Imel et al., 2001). À cet effet, dans une étude effectuée auprès d'adolescents canadiens, Julien (1999) démontre que les jeunes ont de la difficulté à obtenir l'information dont ils ont besoin (59,7 %), ils vont à plusieurs endroits pour la trouver (39,7 %), déclarent ne pas savoir où aller chercher cette information (37,6 %), et affirment ne pas se sentir assez confiant pour demander l'information désirée (23,4 %). De plus, plusieurs expriment des attitudes négatives face au programme de choix de carrière par ordinateur. Ces jeunes expriment des difficultés liées à la surcharge d'information, aux barrières émotionnelles (frustration, anxiété, etc.), et au temps nécessaire pour utiliser les informations qu'ils trouvent.

Dans le même ordre d'idées, Gottfredson (1996) affirme que la recherche d'information exige temps et efforts tout en étant guidée par trois principes d'accessibilité. La recherche d'information est généralement centrée sur les seules professions que les personnes jugent acceptables. Les personnes recherchent des renseignements principalement lorsqu'elles en ont besoin et généralement au dernier moment, et enfin, les premières sources d'information consultées sont habituellement celles qui sont situées à proximité et qui sont facilement abordables.

#### LA QUANTITÉ ET LA QUALITÉ DE L'IMT

La recherche de Parnes et Kohen (1975) permet de mesurer l'importance de la quantité et de la qualité de l'information. Ces auteurs ont mené une étude afin de mesurer l'effet de la quantité d'information professionnelle sur le statut professionnel des participants d'une part et d'autre part, si la qualité et la quantité d'IMT sont reliées positivement au niveau d'instruction, à l'intelligence ou au statut socioéconomique de la famille d'origine. Les résultats démontrent que la quantité d'IMT détenue par les jeunes a un effet sur leur statut professionnel une fois en emploi. Ainsi, deux ans après l'administration du premier questionnaire servant à estimer les connaissances, les hommes qui possédaient une plus grande quantité et une meilleure qualité d'information ont eu plus de succès pour décrocher un emploi et un salaire annuel supérieur. Par ailleurs, on remarque que la quantité et la qualité de l'information sont positivement associées au niveau d'instruction, à l'intelligence, et au statut socioéconomique de la famille d'origine.

Bien que la qualité et la quantité d'information soient importantes, l'étude menée par Foskett et Hemsley-Brown (1999) permet de mieux comprendre ce qui fait qu'un individu privilégie telle ou telle information. L'analyse des données révèle que les jeunes ne s'intéressent qu'à l'information directement reliée aux intérêts manifestés au début des rencontres avec un conseiller et ignorent toute nouvelle information qui pourrait s'avérer pertinente pour effectuer un choix éclairé. Ce résultat rejoint les propos de Baltz (1995) affirmant que l'information n'est intéressante que si elle existe dans un rapport de désirabilité pour un individu. Pour sa part, Bougnoux (1995) pense que l'être humain fait preuve d'une ouverture extrêmement sélective face à l'information. Selon lui, c'est d'ailleurs pourquoi les messages qui circulent le mieux sont ceux qui ont une résonance cognitive pour l'individu parce qu'elle offre une continuité, une redondance, ou une confirmation qui renforce chez lui ce qu'il sait déjà. Dans ce contexte, on peut croire que l'assistance d'un conseiller serait nécessaire pour aider les individus à devenir plus réceptifs à de nouvelles informations potentiellement utiles à leur processus décisionnel relatif au choix de carrière. Cela vient appuyer les propos d'Amundson (2000) qui constate que :

Ces dernières années, on a porté beaucoup d'attention à l'élaboration d'outils informatiques pour soutenir l'orientation professionnelle... ces outils ne sont efficaces que s'ils sont intégrés dans des relations de counseling positives. Les ordinateurs devraient être perçus, non pas comme une façon de remplacer les conseillers, mais comme un des moyens d'enrichir les processus de counseling. (p. 45)



Dans cette optique, on pourrait dire que l'information en soi n'est pas suffisante pour guider les individus dans leur orientation. Sans accompagnement adéquat, ils ne sont pas en mesure de considérer toute l'information nécessaire pour faire un choix éclairé. Souvent, les individus se sentent submergés par la quantité d'information disponible, ont de la difficulté à sélectionner celle qui est pertinente à leurs besoins, et rencontrent des difficultés à la comprendre (Sampson, 1999). Pourtant, l'information professionnelle a été identifiée comme étant essentielle à une prise de décision plus éclairée en situation de choix de carrière (Maola & Kane, 1976).

#### L'EFFET DES PRODUITS ET SERVICES RELIÉS À L'IMT

Une étude menée en 2005 par le Ministère des Ressources Humaines et du Développement des Compétences du Canada (RHDC) a tenté de mesurer l'effet de ses produits et services reliés à l'IMT sur les clients bénéficiaires de l'assurance-emploi. Les résultats démontrent que près de 70 % des répondants qui ont reçu de l'assurance-emploi ont rapporté avoir utilisé des produits reliés à l'IMT et le Guichet emplois est identifié comme étant le service le plus populaire (60 %). De plus, 87 % des usagers affirment que les services et produits reliés à l'IMT étaient utiles (46,7 %) ou plutôt utiles (40,5 %). Les auteurs ont conclu que l'IMT avait une influence positive sur la réduction de la durée de l'assurance-emploi mais sans pouvoir quantifier de façon concluante l'étendue de la réduction. Les résultats démontrent également qu'un service de counseling a réduit la durée de l'assurance-emploi à court terme. De plus, la probabilité de mettre fin à la période sans emploi est plus significative immédiatement après l'intervention du conseiller.

On peut dire que ces résultats constituent un argument de taille pour reconnaître l'effet du counseling sur le processus de recherche d'emploi, toutefois on ne dispose pas de données précises dans cette recherche permettant de déterminer l'étendue de l'effet de l'IMT. Il serait donc opportun d'effectuer une étude permettant de mieux comprendre cette interrelation.

#### L'EFFET DE L'IMT SUR L'ÉCONOMIE ET LA SOCIÉTÉ

Des études affirment que l'IMT a un effet positif sur les décisions de carrière et considèrent qu'elle contribue à un meilleur jumelage entre les individus et le travail, ce qui, selon Gillie et Gillie Isenhour (2003), a un effet positif sur l'éducation, l'économie, et la société en général. En effet, du côté de la société, des écoles, et autres instances d'éducation, ainsi que des employeurs, on envisage des retombées positives sur l'adéquation entre l'offre et la demande d'emploi; la réduction des pénuries de main-d'œuvre qualifiée; la diminution du décrochage scolaire et de ses coûts; la baisse de la fréquence et du coût de la délinquance; la réduction de l'exclusion sociale; la réduction des coûts reliés au chômage; l'augmentation de la productivité et de la performance au travail; la réduction des coûts de la santé et des crimes; la hausse des rentrées fiscales (Maguire & Killeen, 2003). De plus, les

avantages économiques peuvent être mesurés d'après la capacité du travailleur à conserver un emploi mieux rémunéré, à réduire ses périodes de chômage, à harmoniser davantage ses intérêts et ses aptitudes avec l'emploi choisi, et à occuper plus longtemps un poste donné (Grubb, 2002).

Par ailleurs, le retour sur l'investissement n'est pas simple à mesurer et, comme pour tout autre phénomène social, il est difficile d'évaluer tous les efforts investis dans le développement de carrière de même que les retombées qui en découlent (Gillie & Gillie Isenhour, 2003). Grubb (2002) affirme pour sa part qu'il est presque impossible de chiffrer les dépenses ou de mesurer l'effort accompli en ce qui concerne l'IMT parce que, dans la majorité des pays, l'information et l'orientation sont étroitement intégrées au suivi d'un enseignement ainsi que dans les services publics d'emploi et de placement. Dans le même sens, Gillie & Gillie Isenhour indiquent que l'information professionnelle est intégrée dans les systèmes informatisés (systèmes d'assistance par ordinateur, Internet), les processus de counseling d'orientation, de consultation et d'éducation à la carrière, et les réseaux d'information (gouvernements, organisations, entreprises).

#### LES ÉTUDES RECENSÉES : QUELQUES CONSIDÉRATIONS

Tel qu'en fait foi cet article, la majorité des études portant sur l'IMT remontent aux années 70 et début 80, alors que l'avènement de la technologie informatique a suscité un grand intérêt dans le monde de la recherche. Par ailleurs, il existe très peu de littérature sur l'IMT en soi, et aucune étude ne semble traiter directement de sa contribution sur la prise de décision relative au choix de carrière.

Il est également important de tenir compte du fait qu'il existe peu d'études qui visent les adultes sauf celles concernant les clients des services publics d'emploi. En effet, la majorité des études comprennent des échantillons d'élèves et d'étudiants, ce qui limite la généralisation des résultats. De plus, le petit nombre d'études menées au Canada restreint à des données américaines ou britanniques, ce qui n'est peut être pas représentatif de la population canadienne et de ses besoins étant donné son contexte socioéconomique. Il devient aussi difficile de généraliser les retombées d'une population à une autre, car le nombre et l'intensité des interventions varient, de même que les professionnels qui interviennent, dont on ignore le niveau de formation et d'expérience.

Bien que les études recensées fassent émerger plusieurs résultats concernant l'effet positif de l'IMT sur la prise de décision quant au choix de carrière, on relève différentes limites méthodologiques qui limitent leur portée. De plus, le fait qu'une seule étude tente d'isoler l'IMT pour la comparer à d'autres variables, il est difficile de juger avec précision et rigueur de l'effet de l'IMT sur le développement de carrière des individus.

Finalement, un problème de terminologie fait obstacle à l'évaluation rigoureuse et critique de l'effet de l'IMT sur le développement de carrière. L'utilisation sans distinction par les auteurs de termes souvent non définis pour se référer à des contenus interreliés entretient l'ambiguïté. Bien que l'on puisse constater que

les termes *occupational information*, *vocational information*, *career information*, et *labour market information*, partagent des segments communs, la détermination de ces segments ne peut être effectuée que par les auteurs eux-mêmes.

#### CONCLUSION

La mission de fournir aux personnes et aux organisations des informations fiables et à jour sur le marché du travail exige beaucoup de ressources humaines et financières de la part des gouvernements. Bien que l'on constate différents effets de l'IMT, les retombées identifiées ne touchent que certaines dimensions de l'effet possible sur le processus décisionnel relatif au choix de carrière. De plus, étant donné que plusieurs recherches ont été menées il y a une vingtaine d'années, elles ne considèrent pas le contexte socioéconomique actuel ni la plus grande accessibilité de tous types d'IMT à la clientèle, en particulier l'IMT diffusées par Internet.

En ce qui concerne l'effet économique de l'IMT, bien qu'une recherche fasse mention d'une économie possible en prestations d'assurance-emploi, aucune conclusion sur la magnitude de l'effet n'a pu être dérivée. De même, on ne connaît pas l'effet de la diffusion d'IMT sur le budget dédié à l'éducation à la suite d'un cheminement scolaire plus rapide.

À l'ère de la société de l'information, et en considérant les sommes importantes investies par les gouvernements pour offrir des informations utiles aux personnes et aux organisations, il devient urgent de se préoccuper des retombées réelles des investissements concernant l'IMT. Pour ce faire, il serait important de mener une étude portant spécifiquement sur l'effet de l'IMT, en isolant cette variable; de mener cette étude avec un échantillon permettant de généraliser les résultats à la population en général; de développer des méthodes plus valides (validité interne et externe) et en considérant la singularité des parcours des individus avec ou sans projet; d'étudier le processus de décision de carrière dans la perspective de la difficulté cognitive que représente la compréhension de l'IMT tout en sachant que le traitement de l'IMT vise à construire, à maintenir, ou à transformer des représentations pour aider l'individu à composer avec le marché du travail d'une manière plus efficace.

Comme Watts (1999), on constate trois lieux d'évaluation possibles avec des résultats de l'IMT à court terme, à moyen terme, et à long terme. Le premier lieu fait référence à l'individu où les résultats sont recueillis à la suite d'une intervention d'IMT; aux organisations où les résultats se font souvent sentir à moyen terme; et la société, où les résultats se font plutôt sentir à long terme. Selon les lieux d'évaluation, il faudra ajuster le type de recherche à effectuer afin d'estimer toute la portée de l'IMT.

Une autre manière de vérifier l'impact de l'IMT serait de s'intéresser aux facteurs biopsychosociaux qui contribuent au développement de carrière des individus. On pourrait ainsi se demander dans quelle mesure l'IMT contribue à l'estime de soi, aux stratégies d'adaptation, au sentiment d'efficacité personnelle et au

contrôle perçu, et à une meilleure utilisation du réseau (soutien social) pour faire diminuer la détresse psychologique, l'anxiété, et ainsi de suite. Plusieurs recherches démontrent que ces facteurs agissent et contribuent à la réussite de l'orientation, la réorientation, l'insertion, la réinsertion, l'adaptation et la réadaptation professionnelles.

De plus, étant donné que la variable « conseiller » augmente considérablement l'effet d'une intervention à la carrière dans plusieurs études consultées, il serait important de lui accorder une plus grande attention. Dans le même sens, de nombreuses études en psychologie et en counseling démontrent l'influence considérable de la variable « conseiller » sur l'efficacité de l'intervention (Lecomte, Savard, Drouin, & Guillon, 2004). Il faudrait s'inspirer de ces études pour mieux comprendre l'efficacité des interventions d'IMT mises en place pour favoriser la prise de décision dans un processus de choix de carrière. Enfin, il serait important, comme le soulignent Whiston et al. (2003), de déterminer quels clients bénéficient de tels ou tels types d'interventions relatives à la carrière et dans quelles circonstances.

Enfin, étant donné qu'au plan économique on s'attend à ce que l'IMT facilite l'ajustement du marché du travail en réduisant les coûts de la transaction entre l'offre et la demande, les intervenants pourraient être tentés de ne s'appuyer que sur une approche traits et facteurs qui, selon Bujold et Gingras (2000), a un caractère limitatif. En fait, on devrait plutôt considérer le développement de carrière, selon Lecomte et Savard (2004), comme un processus non linéaire, complexe, et pluridimensionnel (affectif, cognitif, somatique, comportemental, relationnel, et contextuel) se déployant dans des transactions dynamiques biopsychosociales couvrant la vie entière de l'individu. Ils ajoutent que l'intervention devient elle-même un processus visant à aider l'individu, non seulement à mieux se connaître dans sa pluridimensionnalité et à connaître le monde mouvant et incertain, mais plus encore, à faire des choix dynamiques et incertains tout en sachant que le travail influe de façon dynamique sur l'identité et la santé mentale.

### Notes

1. Une revue de littérature a été subventionnée par le FMMT et réalisé par les auteurs de cet article (Savard, Michaud, Bilodeau, & Arseneau (2005).
2. En pondérant selon l'ampleur pour les études non pondérées, soit 0,82.
3. Analyse de variance de la moyenne.
4. Probabilité à 95 %.

### Références

- Amundson, N. E. (2000). *Connecting career development and public policy with counselling process issues*. Vancouver, BC : University of British Columbia.
- Baltz, C. (1995). Le concept d'information : essai de définition. *Communication, 16*(2), 163–176.
- Behrens, T., & Altman, B. (1998). Cybertools for career services and HR professionals. *Journal of Career Planning and Employment, 58*, 20–24.
- Bodden, J. L., & James, L. E. (1976). Influence of occupational information giving on cognitive complexity. *Journal of Counseling Psychology, 23*, 280–282.

- Bougnoux, D. (1995). *La communication contre l'information*. Paris : Hachette.
- Brown, S. D., & Ryan Krane, N. E. (2000). Four (or five) sessions and a cloud of dust: old assumptions and new observations about career counseling. Dans S. D. Brown & R. W. Lent (Éds.), *Handbook of counseling psychology* (3e éd., pp. 740–766). New York : John Wiley.
- Brown, S. D., Ryan Krane, N. E., Brecheisen, J., Castelino, P., Budisin, I., Miller, M., et al. (2003). Critical ingredients of career choice interventions: More analyses and new hypotheses. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 411–428.
- Bujold, C., & Gingras, M. (2000). *Choix professionnel et développement de carrière: Théories et recherche* (2e éd.). Montréal : Gaëtan Morin.
- Cesari, J. P., Winer, J. L., et Piper, K. R. (1984). Vocational decision status and the effect of four types of occupational information on cognitive complexity. *Journal of Vocational Behavior*, 25, 215–224.
- Cesari, J. P., Winer, J. L., Zychlinski, F., & Laird, I. O. (1982). Influence of occupational information giving on cognitive complexity in decided versus undecided students. *Journal of Vocational Behavior*, 21, 224–230.
- Cochran, D. J., Hoffman, S. D., Strand, K. H., & Warren, P. M. (1977). Effects of client/computer interaction on career decision-making processes. *Journal of Counseling Psychology*, 24, 308–312.
- Eveland, A. P., Conyne, R. K., & Blakney, V. L. (1998). University students and career decidedness: Effects of two computer-based career guidance interventions. *Computers in Human Behavior*, 14, 531–541.
- FMMT. (2006). Repéré du site du FMMT. <[www.flmm-lmi.org](http://www.flmm-lmi.org)>.
- Foskett, J., & Hemsley-Brown, J. V. (1999). Invisibility, perceptions and image: Mapping the career choice landscape. *Research in Post-Compulsory Education*, 4, 233–248.
- Gillie, S., & Gillie Isenhour, M. (2003). *The educational, social, and economic value of informed and considered career decisions*. Repéré le 19 février 2005 du site Web America's Career Resource Network, <[www.acrna.net/publications.htm](http://www.acrna.net/publications.htm)>.
- Gottfredson, L. S. (1996). Gottfredson's Theory of Circumscription and Compromise. Dans D. Brown, L. Brooks, & Associates (Éds.), *Career choice and development* (3e éd., pp. 179–232). San Francisco : Jossey-Bass.
- Grubb, W. N. (2002). Qui suis-je : Les insuffisances de l'information professionnelle à l'ère de l'information. Document préparé en vue de l'examen de l'OCDE des politiques d'orientation professionnelle. Repéré de <[www.oecd.org/dataoecd/33/46/34050180.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/33/46/34050180.pdf)>.
- Imel, S., Kerka, S., & Wonacott, M. E. (2001). *Using online occupational information for career development. Practitioner File*. <[www.ericacve.org/pubs.asp](http://www.ericacve.org/pubs.asp)>.
- Isaacson, L. E., & Brown, D. (1997). *Career information, career counseling, and career development*. Boston : Allyn and Bacon.
- Julien, H. E. (1999). Barriers to adolescents' information seeking for career decision making. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 38–48.
- Lecomte, C., & Savard, R. (2004). Entretien conseil et bilan de compétences. Dans C. Pellois, J. Vanier, J. Aubret, & J.-P. Boutinet (Éds.), Actes du Colloque de Caen, octobre 2001. *Bilan de compétences et mutations : l'accompagnement de la personne*. Bern : Peter Lang.
- Lecomte, C., Savard, R., Drouin, M.-S., & Guillon, V. (2004). Qui sont les psychothérapeutes efficaces? Implications pour la formation en psychologie. *La revue québécoise de psychologie*, 25(3).
- Maguire, M., & Killeen, J. (2003). *Résultats des services d'information et d'orientation professionnelle*. OCDE.
- Maola, J., & Kane, G. (1976). Comparison of computer-based versus counsellor-based occupational information systems with disadvantaged vocational students. *Journal of Counseling Psychology*, 23, 163–165.
- Offer, M. (2000). The impact on career delivery services of information and communication technology. Dans B. Hiebert, & L. Bezanson (Éds.), *Making waves: Career development and public policy. International Symposium 1999*, Papers, Proceedings, and Strategies, Ottawa, ON: Canadian Career Development Foundation, <[ccdf.ca/pdffr/04.pdf](http://ccdf.ca/pdffr/04.pdf)>.

- Oliver, L. W., & Spokane, A. R. (1988). Career-intervention outcome: What contributes to client to client gain? *Journal of Counseling Psychology, 35*, 447–462.
- Parnes, H. S., & Kohen, A. L. (1975). Occupational information and labour market status: The case of young men. *Journal of Human Resources, 10*, 44–55.
- Patton, W., & McCrindle, A. (2001). Senior students' views on career information. *Australian Journal of Career Development, 10*(1), 32–36.
- Pinder, F. A., & Fitzgerald, P. W. (1984). The effectiveness of a computerized guidance system in promoting career decision making. *Journal of Vocational Behavior, 24*, 123–131.
- Ressources humains et Développement des compétences du Canada (RHDC). (2005). *Evaluation of HRSDC: Labour market information products and services*. Audit and Evaluation. HRSDC, Non-publié.
- Roney, J. (1999). *An experimental investigation of career attainment probability judgments: The role of inaccurate reasoning in career overaspiration*. Chicago : University of Chicago Press.
- Ryan, C. W., Drummond, R. J., & Bilodeau, G. (1981). Differential effects of a computer information system on selected human service agencies. *Journal of Employment Counseling, 14*, 81–86.
- Sampson, J.P. Jr. (1999). Integrating Internet-based distance guidance with services provided in career centers. *Career Development Quarterly, 47*(3), 243–254.
- Sampson, J. P. Jr., Peterson, G. W., Reardon, R. C., Lenz, J. G., Shahnasarian, M., & Ryan-Jones, R. E. (1992). The social influence of computer-assisted career guidance systems: DISCOVER and SIGI. *Career Development Quarterly, 41*(1), 75–83.
- Savard, R., Gingras, M., & Turcotte, M. (2002). Delivery of career development information in the context on information computer technology. *International Journal for Educational and Vocational Guidance, 2*, 173–191.
- Savard, R., Michaud, G., Bilodeau, C., & Arseneau, S. (2005). L'impact de l'IMT sur le processus décisionnel relatif au choix de carrière : une revue de littérature. Repéré du site Internet du FMMT, <[www.flmm-lmi.org/francais/flmm-lmiPublications.asp](http://www.flmm-lmi.org/francais/flmm-lmiPublications.asp)>.
- Savickas, M. L. (1999). Career development and public policy : The role of values, theory and research. In B. Hiebert & L. Bezanson (Éds.), *Making waves: Career development and public policy: International symposium 1999*, Papers, Proceedings and Strategies (pp. 52–68). Ottawa, ON: Canadian Career Development Foundation.
- Thompson, D. L., & La Rochelle, D. R. (1985). Implementation and evaluation of a computerized career information delivery system. *Vocational Guidance Quarterly, 34*, 106–115.
- Thuy, P. E., Hansen, E., & Price, D. (2001). *The Public Employment Service in a changing labour market*. Geneva : IOL.
- Wach, M., Gosling, P., & Blanchard, S. (1996). Une approche de la décision sans calculs. *L'orientation scolaire et professionnelle, 25*(1), 57–75.
- Watts, A. G. (1999). The economic and social benefits of guidance. *Educational and Vocational Guidance: Bulletin, 63*. International Association for Educational and Vocational Guidance.
- Whiston, S. C., Brecheisen, B. K., & Stephens, J. (2003). Does treatment modality affect career counseling effectiveness? *Journal of Vocational Behavior, 62*, 390–410.
- Whiston, S. C., Sexton, T. L., & Lasoff, D. L. (1998). Career-intervention outcome: A replication and extension of Oliver and Spokane (1988). *Journal of Counseling Psychology, 45*, 150–165.

*Présentation des auteur(e)s*

Réginald Savard (Ph.D.) est professeur au Département d'orientation professionnelle de la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke et directeur du Collectif de recherche en counseling et développement de carrière (CRCDC). Il est également membre du groupe de recherche pancanadien sur les données probantes en développement de carrière (GPR). Ses recherches portent principalement sur le counseling de carrière auprès de clientèles diverses, sur le développement des compétences en counseling, et sur la supervision clinique.

Guylaine Michaud (Ph.D.) est professeure au Département d'orientation professionnelle de la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke et membre du groupe de recherche pancanadien sur les données probantes en développement de carrière (GPR) et de l'Équipe de recherche sur les transitions et l'apprentissage (ÉRTA). Ses recherches portent principalement sur le bilan de compétences, le transfert et le développement de compétences.

Cynthia Bilodeau (M.Éd.) poursuit des études doctorales à la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke. Elle détient une maîtrise en counselling éducationnel de l'Université d'Ottawa et un baccalauréat en psychologie de l'Université McGill. Sa thèse doctorale porte sur l'effet de la honte dans un processus de supervision clinique pour le développement des compétences professionnelles. Actuellement, elle travaille comme assistante de recherche pour le Collectif de recherche en counseling et développement de carrière (CRCDC) de l'Université de Sherbrooke.

Sylvie Arseneau (M.Éd.) est professeure à l'Université de Moncton au programme de maîtrise en orientation. Elle poursuit présentement des études doctorales à l'Université de Sherbrooke, et sa thèse porte sur le concept de résilience. Depuis 1999, elle a enseigné dans les domaines du counseling, de l'animation de groupe et de la communication interpersonnelle tout en participant à des projets de recherche avec le Centre de recherche et de développement en éducation de l'Université de Moncton (CRDE) et le Collectif de recherche en counseling et développement de carrière (CRCDC) de l'Université de Sherbrooke.

Correspondance à l'auteur Réginald Savard, 2500, boul. Université, Faculté d'éducation, Département d'orientation professionnelle, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, QC, J1K 2R1, courriel : <Reginald.Savard@USherbrooke.ca>