

# Guide d'évaluation en orientation



Ordre des conseillers  
et conseillères d'orientation  
du Québec



## Groupe de travail sur le guide d'évaluation en orientation

**Louis Cournoyer, Ph.D., c.o.**, chargé de projet pour le guide, OCCOQ, professeur, counseling de carrière, Département d'éducation et de pédagogie, UQAM

**Liette Goyer, Ph.D., c.o.**, professeure agrégée, Département des fondements et pratiques en éducation, Faculté des sciences de l'éducation, Université Laval

**Alain Dubois, c.o.**, Institut de réadaptation en déficience physique du Québec

**Josée Beauséjour, c.o.**, responsable des services professionnels, Stratégie Carrière

**Réginald Savard, Ph.D., c.o.**, professeur titulaire, Département d'orientation professionnelle, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke

**Richard Locas, c.o.**, chargé d'affaires professionnelles, OCCOQ

**Martine Lacharité, c.o.**, directrice générale, OCCOQ

**Marie Cardinal-Picard, Ph.D., c.o.**, chargée de projet pour le guide, OCCOQ, chargée de cours, Département d'orientation professionnelle, Université de Sherbrooke

## Première validation

### Communauté universitaire

**Jimmy Raté, Ph.D.**, Université Laval

**Nathalie Parent, Ph.D.**, Université Laval

**Edwidge Desjardins, Ph.D., c.o.**, UQAM

**Simon Grégoire, Ph.D.**, UQAM

**Bernard Rivière, Ph.D., c.o.**, UQAM

**Yann Le Corff, Ph.D., c.o.**, Université de Sherbrooke

**Éric Yergeau, Ph.D., c.o.**, Université de Sherbrooke

**Manon Gosselin, Ph.D., c.o.**, Université de Sherbrooke

### Communauté professionnelle

**Geneviève Villeneuve, c.o.**, Carrefour jeunesse-emploi Montmorency

**François Labrecque, c.o.**, Service des ressources humaines, Université McGill

**Luc Duval, c.o.**, Institut de réadaptation en déficience physique du Québec

**Marie Ducharme, c.o.**, SEMO Montérégie

**Élaine Duquette, c.o.**, Commission scolaire Marguerite-Bourgeois

## Révision

**Manon Robidoux, c.o.** professionnelle de recherche, Faculté d'éducation, Département d'orientation, Université de Sherbrooke

## Correction d'épreuves

**Services d'édition Guy Connolly**



L'ensemble de ce projet est rendu possible grâce à un partenariat avec le Canadian Education and Research Institute for Counselling (CERIC)

© OCCOQ 2010

# Table des matières

<b>L'évaluation en orientation : une fonction</b>	<b>3</b>
L'évaluation au regard du champ d'exercice	3
L'évaluation au regard du profil des compétences	3
L'évaluation au regard d'activités réservées	4
L'évaluation au regard de la déontologie	5
<b>L'évaluation en orientation : une définition</b>	<b>6</b>
Fonctionnement psychologique	6
Ressources personnelles	7
Conditions du milieu	7
<b>L'évaluation en orientation : un processus</b>	<b>9</b>
Demande de service et contexte	11
Recueillir	11
Décoder	14
Analyser	15
Communiquer	16
<b>L'évaluation en orientation : quelques considérations</b>	<b>17</b>
L'évaluation est une activité professionnelle et réglementée	17
L'évaluation est une activité clinique	18
L'évaluation est une activité d'influence interpersonnelle	18
L'évaluation est une activité rigoureuse, systématique et exhaustive	18
L'évaluation est une activité continue et non linéaire	19
L'évaluation peut être biaisée	19
<b>L'évaluation en orientation : apport des outils psychométriques</b>	<b>20</b>
<b>Conclusion</b>	<b>21</b>

# Présentation et avis au lecteur

L'évaluation fait partie intégrante des pratiques des conseillers et conseillères d'orientation peu importe leur secteur d'activité. Dans la perspective de la modernisation des pratiques professionnelles en santé mentale et en relations humaines ainsi que de la révision du champ d'exercice, l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ) présente ce guide qui vise à fournir un **cadre de référence** pour l'évaluation en orientation. Il comprend des informations et des principes directeurs pour éclairer les pratiques d'évaluation des conseillers et conseillères d'orientation. À cet égard, le lecteur doit tenir compte des éléments suivants :

- Ce guide présente un cadre de référence général permettant aux conseillers et conseillères d'orientation de mieux circonscrire le processus d'évaluation avec ses dimensions et ses enjeux.
- Ce guide cherche à éclairer la pratique en matière d'évaluation, sans renvoi précis à une conception ou à une approche particulière, de manière à respecter les choix théoriques.
- Ce guide veut également participer au développement et au maintien des compétences au regard du champ d'exercice et du fondement juridique de la pratique des conseillers et conseillères d'orientation.
- Ce guide est consacré à l'évaluation en orientation. Il est important de ne pas le confondre avec le guide interprétatif de la *Loi modifiant le code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*<sup>1</sup>.

Le guide comporte quatre sections. La première section traite de l'évaluation en orientation en tant que dimension incontournable de la pratique. Il est plus particulièrement question de la manière dont l'évaluation contribue à l'exercice du jugement professionnel par rapport au champ d'exercice, à la compétence, aux activités réservées et aux obligations déontologiques. La deuxième section définit l'évaluation en orientation au regard de ses trois principales dimensions dans le champ d'exercice, soit le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu. La troisième section du guide présente un processus d'évaluation en orientation. Celui-ci est défini en quatre phases, soit recueillir, décoder, analyser et communiquer les informations. La quatrième et dernière section expose des considérations permettant aux conseillers et conseillères d'orientation de se situer par rapport à l'évaluation en orientation.

<sup>1</sup> Nous utiliserons dans ce guide l'expression « loi 21 », couramment en vigueur.

# L'évaluation en orientation : une fonction

L'évaluation est une fonction qui s'inscrit dans le champ d'exercice des conseillers et conseillères d'orientation, le contexte d'activités réservées et la déontologie. Ainsi, la fonction d'évaluation est une activité professionnelle reconnue parmi leurs compétences.

## L'évaluation au regard du champ d'exercice

Le champ d'exercice spécifique aux conseillers et conseillères d'orientation retenu par la loi 21<sup>2</sup> se présente comme suit :

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

3

Cette définition suggère que, pour permettre à la personne de faire des choix personnels et professionnels tout au long de la vie, de rétablir son autonomie socioprofessionnelle et de réaliser des projets de carrière, les conseillers et conseillères d'orientation interviennent sur l'identité de l'être humain en interaction avec son environnement de manière à développer et à favoriser le maintien de stratégies actives d'adaptation. Pour mener à bien une telle entreprise, ils doivent être en mesure d'évaluer à la fois le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu de la personne.

## L'évaluation au regard du profil des compétences

Le profil des compétences générales constitue la pierre d'assise des pratiques des conseillers et conseillères d'orientation, et sert la mission première de l'OCCOQ. En effet, la protection du public exige que l'Ordre puisse garantir la compétence de ses membres. En ce sens, le profil des compétences générales sert de cadre de référence, tant pour juger de la formation initiale des conseillers et conseillères d'orientation que pour vérifier l'exercice de la profession dans le cadre du programme de surveillance générale ou d'enquêtes particulières. Le profil peut également servir d'outil pour les membres de l'Ordre dans leur propre développement professionnel. Bien que chacun des six champs de compétence qui composent le profil de l'OCCOQ s'imprègne de l'activité d'évaluation, le présent guide s'intéresse plus particulièrement au champ de compétence qui consiste à évaluer la situation de manière rigoureuse. Ce champ de compétence fait référence à l'évaluation des éléments suivants :

2 Assemblée nationale (2009). *Projet de loi n° 21. Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*. Présenté le 24 mars 2009, Principe adopté le 12 juin 2009, Adopté le 10 juin 2009 et sanctionné le 19 juin 2009. Éditeur officiel du Québec, Gouvernement du Québec.

- La demande d'aide ou la situation problématique ;
- Le fonctionnement psychologique des personnes, dont leurs intérêts, leurs aptitudes et leurs fonctions cognitives et affectives, en tenant compte de leur état de santé mentale, y compris les risques suicidaires et homicidaires ;
- Le fonctionnement normal et le fonctionnement pathologique, en tenant compte des dimensions psychologiques, sociales et physiques ;
- Les enjeux présents entre les personnes et leur environnement ;
- Les ressources et les limites de l'environnement ;
- La situation en s'appuyant sur les connaissances théoriques et pratiques appropriées.

## L'évaluation au regard d'activités réservées

4 Le rapport du Comité d'experts pour la modernisation de la pratique professionnelle en santé mentale et en relations humaines<sup>2</sup>, présidé par Jean-Bernard Trudeau, a mené à l'établissement de principes directeurs, à la proposition de champs d'exercice ainsi qu'à la définition d'activités réservées et partagées pour les professions liées au domaine de la santé mentale et des relations humaines. Les conseillers et conseillères d'orientation ont été associés à ce Comité en vertu du critère selon lequel seules les personnes ayant les compétences pour accomplir une activité sont habilitées à le faire. En effet, l'exercice de leur profession comporte des activités à risque de préjudice, et leur formation spécialisée, liée au degré de complexité de ces activités, les rend aptes à accomplir de telles activités. L'adoption de la loi 21 a modifié le champ d'exercice et réservé des activités en partage avec d'autres professionnels. Ainsi, pour l'exercice de la profession de conseiller ou conseillère d'orientation, l'article 1.3.1 de la loi 21 présente quatre activités réservées :

- Évaluer une personne atteinte d'un trouble mental ou neuropsychologique attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité ;
- Évaluer les troubles mentaux lorsqu'une attestation de formation lui est délivrée par l'Ordre dans le cadre d'un règlement pris en application du paragraphe o de l'article 94 ;
- Évaluer le retard mental ;
- Évaluer un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation dans le cadre de la détermination d'un plan d'intervention en application de la *Loi sur l'instruction publique*.

3 Partageons nos compétences. Modernisation de la pratique professionnelle en santé mentale et en relations humaines. Sommaire, Rapport du Comité d'experts. Document téléaccessible à l'adresse [www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/docs/PDF/Rapport-sante/Rapport\\_sante-ment\\_Sommaire.pdf](http://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/docs/PDF/Rapport-sante/Rapport_sante-ment_Sommaire.pdf).

## L'évaluation au regard de la déontologie

Au Québec, les conseillers et conseillères d'orientation sont reconnus légalement pour leur autonomie professionnelle, laquelle s'accompagne de responsabilités particulières. Sur le plan de l'évaluation, on leur demande de travailler en fonction des limites de leurs compétences et d'observer des règles de déontologie strictes. Différents articles du Code de déontologie, traitant de la qualité d'exercice et de la compétence, réfèrent explicitement à l'activité d'évaluation, par exemple :

- Le membre doit exercer sa profession en respectant les règles de l'art et en tenant compte des normes de pratique généralement reconnues dans sa profession. (Article 43)
- Le membre doit assurer au public la qualité de ses services professionnels, notamment en : assurant la mise à jour, le maintien et le développement de sa compétence ; évaluant la qualité de ses évaluations et de ses interventions ; favorisant les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce sa profession. (Article 44)
- Le membre doit s'abstenir de donner des avis, des recommandations ou des conseils contradictoires ou incomplets. À cette fin, il doit chercher à avoir une connaissance et une compréhension suffisantes des faits. (Article 47)
- Le membre qui produit un rapport, écrit ou verbal, doit en limiter le contenu à des interprétations, à des conclusions et à des recommandations fondées sur son expertise professionnelle. (Article 48)

Porter un jugement professionnel exige des qualités d'objectivité, de pertinence et la capacité à appréhender l'individu et sa situation dans leur globalité. Ainsi, pour exercer leur jugement, les conseillers et conseillères d'orientation doivent faire preuve d'intégrité, de probité, de confidentialité, d'éthique, d'indépendance, de respect des normes professionnelles, de discernement et d'un esprit critique. À cet égard, les articles présentés leur rappellent les obligations déontologiques qui chapeautent l'évaluation de la situation de la personne. Dans cette optique, en plus de développer une rigueur dans l'exercice de cette activité d'évaluation, ils doivent se tenir à jour et, s'il y a lieu, aller chercher les formations qui sont nécessaires à cette pratique. De plus, ils interviennent avec une préoccupation constante pour les dimensions éthiques tout au long du processus d'évaluation. Le jugement professionnel implique une prise de décision fondée sur la collecte d'informations à l'aide de différents moyens, une justification du choix des moyens utilisés en lien avec les visées ou intentions et un partage des résultats dans une perspective d'aide requérant une expertise professionnelle (formation et expérience).

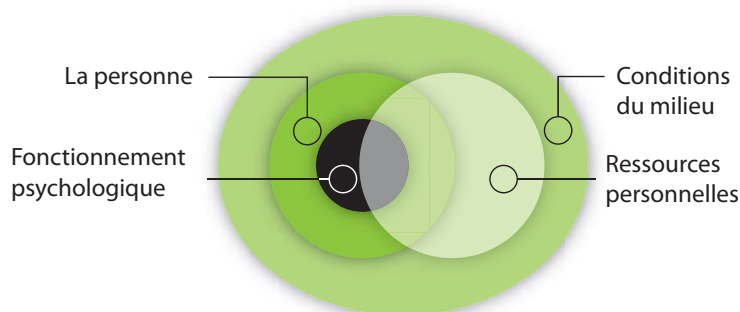
# L'évaluation en orientation : une définition

Tel que défini dans la loi 90<sup>4</sup>, l'évaluation implique de porter un jugement clinique sur la situation d'une personne à partir des informations dont le professionnel dispose et de communiquer les conclusions de ce jugement. Les professionnels procèdent à des évaluations dans leur champ d'exercice respectif, et celles qui sont réservées ne peuvent être effectuées que par les professionnels habilités.

L'évaluation en orientation est un processus qui consiste à recueillir des informations à l'aide de différents moyens et outils, tous justifiés au regard des objectifs de l'intervention. Également, l'évaluation implique de porter un jugement clinique permettant d'estimer et d'apprécier la situation de la personne selon un cadre de travail rigoureux, exhaustif et systématique, de manière à pouvoir en partager les résultats et à mettre en évidence ses enjeux. La figure 1 suivante montre l'articulation de l'évaluation en orientation à partir du champ d'exercice de la profession.

6

**Figure 1** Articulation de l'évaluation en orientation en lien avec le champ d'exercice



L'évaluation de la situation de la personne s'articule autour des trois dimensions : le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu. Comme l'illustre la figure 1, les trois dimensions à évaluer sont étroitement interreliées. À l'intérieur d'un environnement donné (conditions du milieu), le fonctionnement psychologique de la personne lui permet une mobilisation, de façon plus ou moins efficiente, de ses ressources personnelles. Ces trois dimensions sont présentées en détail dans la section suivante.

## Fonctionnement psychologique<sup>5</sup>

En référence au champ d'exercice, le fonctionnement psychologique implique la prise en compte des caractéristiques de la personne (ex. : intérêts, valeurs, aptitudes, traits de personnalité), de l'organisation dynamique de son expérience (ex. : croyances, pensées, émotions, comportements), ainsi que de leurs effets sur sa vie quotidienne (ex. : modalités d'autorégulation et d'autoprotection, qualité de l'estime et de la confiance en soi, stratégies adaptatives). Le fonctionnement psychologique est influencé par des facteurs d'ordre biologique, psychologique et social. L'évaluation du fonctionnement psychologique implique égale-

<sup>4</sup> Projet de loi n° 90 (2002, chap. 33). *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé*. Assemblée nationale, Éditeur officiel du Québec.

<sup>5</sup> La documentation scientifique ne convient pas d'une définition opérationnelle générale du fonctionnement psychologique qui soit sans référence à une théorie, une approche ou un modèle conceptuel spécifique. Dans un esprit pragmatique, l'on propose une définition du fonctionnement psychologique.



ment de prendre en compte la présence de troubles mentaux ou neuropsychologiques, d'un retard mental, de situations de handicap, de difficultés d'adaptation en contexte scolaire ou professionnel, ou d'autres troubles décelés par des référentiels reconnus en santé mentale.

## Ressources personnelles

En référence au champ d'exercice, les ressources personnelles renvoient, entre autres, aux connaissances et au niveau d'information de la personne : connaissance de soi, connaissance du marché du travail et connaissance des formations offertes, connaissance des services et des occasions disponibles dans un contexte. Les ressources personnelles peuvent également référer aux compétences et aux acquis formels et informels développés par l'entremise d'expériences scolaires, professionnelles, de loisirs, d'engagement social et de toute autre activité personnelle. À cela peuvent s'ajouter les qualifications requises pour l'intégration de certains contextes scolaires et professionnels : niveau de scolarité, domaine de compétence, qualifications spécialisées, langues parlées, connaissances informatiques, cartes de compétence, etc. Enfin, des variables liées à l'état de santé physique et psychologique, et des variables sociodémographiques telles que l'âge, le sexe, l'ethnie, le statut judiciaire, l'état civil et les responsabilités conjugales, parentales ou familiales, ainsi que les capacités financières et le transport peuvent également être considérés à titre de ressources personnelles.

7

Tout au long de son parcours personnel, scolaire et professionnel, la personne développe, mobilise et transfère des ressources personnelles dans différentes situations. Ces dernières peuvent être plus ou moins mobilisées par la personne à différentes périodes de sa vie. Dans certains cas, l'évaluation des ressources personnelles ne peut se faire qu'à partir des capacités résiduelles fonctionnelles que la personne est en mesure de mobiliser compte tenu de ses limitations.

## Conditions du milieu

Dans le contexte du champ d'exercice, les conditions du milieu réfèrent aux possibilités et aux contraintes de la situation de la personne. Dans cette perspective, il est important de comprendre les relations de la personne avec son environnement. La personne et les conditions de son milieu s'influencent mutuellement et continuellement au gré des actions et des changements amenés par la personne et son milieu. Le changement visé par la personne suppose de tenir compte de son fonctionnement psychologique et de ses ressources personnelles en fonction des conditions structurelles, conjoncturelles et ponctuelles du milieu.

Les conditions du milieu concernent les espaces immédiats au sein desquels la personne entretient des relations avec des proches (famille et amis), des groupes ou des lieux d'activités scolaires, professionnelles ou sociales, ce qui peut participer à des influences selon la qualité des contacts, les intérêts partagés, les valeurs transmises et le modelage exercé sur les comportements individuels. Elles concernent également les dimensions structurelles telles que le statut socioéconomique des personnes, l'emploi exercé et la scolarité

des parents, les représentations sociales des rôles sexuels et autres stéréotypes sociaux, les attributs conférés à certaines professions. Sur une échelle plus étendue, les conditions du milieu d'un individu peuvent aussi se rapporter aux conditions structurelles et fonctionnelles encadrant et guidant, de manière quasi invisible, les vies individuelles : situation économique, lois et règlements, politiques sociales et d'emploi, culture et mœurs, conception du rôle du travail dans la vie des individus, transformation du marché du travail, développement technologique, mondialisation, sens accordé par la société d'appartenance. La personne se construit et évolue, tout au long de sa vie, dans un contexte sociohistorique donné, par ses expériences personnelles, des événements, des rencontres et des transitions personnelles, scolaires et professionnelles singulières. Tous ces éléments participent à la détermination des conditions du milieu de la personne qui influent sur ses choix, ses projets, ses stratégies d'adaptation et de développement, et par le fait même, son parcours scolaire et professionnel.

En guise d'indicateurs, quelques dimensions du fonctionnement psychologique, des types de ressources personnelles et des conditions du milieu abordés avec les personnes en démarche d'orientation sont présentés dans le tableau 1.

8

**Tableau 1** Quelques indicateurs des trois dimensions de l'évaluation

<b>Fonctionnement psychologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempérament</li> <li>• Intérêts et valeurs</li> <li>• Croyances</li> <li>• Personnalité</li> <li>• Besoins fondamentaux</li> <li>• Sensibilité</li> <li>• Estime et confiance en soi</li> <li>• Stratégies d'adaptation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivation</li> <li>• Lieu de contrôle</li> <li>• Affirmation et expression de soi</li> <li>• Projets et aspirations</li> <li>• Initiative, autonomie et responsabilité</li> <li>• Rigueur et discipline, etc.</li> </ul>
<b>Ressources personnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de soi</li> <li>• Expériences de vie, professionnelles et scolaires</li> <li>• Connaissances</li> <li>• Aptitudes, habiletés, capacités</li> <li>• Compétences génériques, humaines et techniques</li> <li>• Acquis formels et informels</li> <li>• Contacts et réseaux sociaux</li> <li>• Soutien social</li> <li>• Santé physique et mentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexe, âge, apparence, situation de handicap</li> <li>• Diplôme et spécialisation</li> <li>• Qualification et certification</li> <li>• Langues parlées</li> <li>• Permis de conduire, transport</li> <li>• Revenu et actifs financiers</li> <li>• Connaissance du marché du travail</li> <li>• Connaissance en technologies des communications et de l'information, etc.</li> </ul>
<b>Conditions du milieu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Famille, groupes de pairs, collègues de travail et d'études, supérieurs, enseignants : valeurs, normes, dynamique relationnelle, influences diverses</li> <li>• Possibilités d'emploi et de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte socioculturel, institutionnel et organisationnel</li> <li>• Conditions économiques</li> <li>• Politiques sociales, éducatives et du travail</li> <li>• Autres lois et réglementations du travail, etc.</li> </ul>

En raison de la nature complexe et dynamique des personnes, l'évaluation effectuée tient compte de l'interdépendance entre le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu.

# L'évaluation en orientation : un processus

Le processus d'intervention pour l'évaluation en orientation peut se développer, comme le démontre le tableau 2, à différents moments, soit **avant**, au **début**, au **milieu**, à la **fin** ou encore **après** un processus d'intervention en orientation. L'évaluation qui a lieu avant un processus peut avoir comme objectif de connaître les ressources et les limites des clientes et clients potentiels afin de leur offrir un service adapté. À ce moment, l'évaluation se fait souvent à l'aide d'outils psychométriques ou d'entrevues. Il arrive dans certaines situations qu'une seule intervention d'évaluation prenne place sans pour autant qu'un processus ne débute par la suite, par exemple dans le cas d'une sélection pour l'emploi ou la formation.

Ensuite, on peut voir que, en cours de processus d'intervention en orientation, l'évaluation est vue comme étant continue. Elle permet ainsi de jauger l'évolution de l'intervention et de faire les ajustements nécessaires au fur et à mesure. Dans ce processus, il peut également y avoir des moments d'évaluation plus formelle. Au début d'un processus d'intervention en orientation, l'évaluation peut permettre, par exemple, de faciliter l'exploration de soi ou encore l'exploration professionnelle.

**Tableau 2** Le processus d'intervention pour l'évaluation en orientation

	Avant	Début	Milieu	Fin	Après
Outils d'évaluation selon l'objectif de l'intervention (test psychométrique, entrevue d'évaluation, etc.)	Sélectionner pour l'emploi ou la formation	Faciliter l'exploration de soi	Organiser les éléments de connaissance de soi	Valider le choix	Évaluer l'effet de la démarche
	Dresser la liste des ressources et des limites pour offrir un service adapté, etc.	Faciliter la connaissance de soi	Organiser des caractéristiques personnelles pour découvrir des professions ou des pistes d'emploi	Valider la capacité à réaliser le projet retenu	Évaluer l'effet sur le fonctionnement psychologique
		Faciliter l'exploration professionnelle, etc.	Faire un suivi de l'évolution de l'intervention (mesure de l'indécision, de la motivation, de l'estime de soi, etc.)	Valider la capacité à réaliser le plan d'action, etc.	Évaluer les ressources développées, etc.

Mise en œuvre systématique du processus d'évaluation selon l'objectif poursuivi

Au milieu d'un processus d'intervention en orientation, l'évaluation peut, par exemple, permettre d'organiser les éléments de connaissance de soi, d'organiser des caractéristiques personnelles pour découvrir des professions ou des pistes d'emploi, ou encore de faire un suivi de l'évolution de l'intervention en mesurant, notamment, l'indécision, la motivation, l'estime de soi.

À la fin et après le processus d'intervention en orientation, l'évaluation peut, par exemple, permettre d'évaluer l'effet du service offert, l'effet de la démarche sur le fonctionnement psychologique de la personne, ou encore, les ressources développées. Lorsqu'elle est effectuée après la fin de l'intervention, l'évaluation doit néanmoins l'être selon les mêmes normes éthiques et selon des critères internes au processus et non venant de l'extérieur.

L'évaluation en orientation est un processus qui consiste à recueillir, décoder, analyser et communiquer des informations sur la situation de la personne.

- **Recueillir** consiste à obtenir des informations pertinentes relativement à la situation de la personne.
- **Décoder** consiste à traduire les informations dans un langage clair et spécifique à l'orientation.
- **Analyser** consiste en un examen systématique et méthodique des informations recueillies et décodées dans le but d'en dégager une compréhension suffisante de la situation de la personne.
- **Communiquer** consiste à transmettre sous forme écrite ou verbale les informations issues du jugement professionnel à l'égard de la situation de la personne.



**Figure 2**  
Modèle conceptuel  
d'évaluation en orientation

La figure 2 présente le modèle conceptuel d'évaluation en orientation composé de quatre phases non linéaires.

L'évaluation est continue et systématique en ce sens qu'elle amène inévitablement le conseiller ou la conseillère à effectuer ces actions simultanément lors des interventions auprès de la personne. Les paragraphes qui suivent abordent de manière plus explicite chacune des phases de l'évaluation. Il va sans dire que celles-ci doivent reposer sur l'établissement préalable et le maintien de l'alliance de travail avec la personne tout au long du processus d'évaluation.

## Demande de service et contexte

La prestation de services d'orientation offerte à un individu, un groupe ou une organisation se réalise à partir d'une demande de service<sup>6</sup> dans un contexte donné. La manière dont sera conduite l'activité d'évaluation tout au long des quatre phases présentées doit tenir compte d'un consentement éclairé sur la nature du service rendu à la personne. Cette demande repose sur une entente explicite entre le conseiller ou la conseillère d'orientation et le demandeur de service. Il est à noter que le demandeur peut être la personne elle-même ou un tiers. La demande de service vient baliser le cadre de travail dans lequel vont se réaliser l'évaluation et l'intervention. Par ailleurs, le contexte réfère à l'ensemble des éléments de la situation de la personne. Il englobe les aspects explicites de la demande de service et d'autres aspects plus implicites que le conseiller ou la conseillère d'orientation aura à clarifier avec le demandeur.

11

## Recueillir

Recueillir consiste à obtenir des informations suffisantes et pertinentes relativement à la situation de la personne. L'exploration et la clarification de la manière dont la personne comprend sa situation (incluant, notamment, sa problématique, ses difficultés et ses besoins) offrent des informations pertinentes pour l'évaluation de sa situation. Recueillir signifie la prise en compte d'informations sur les différentes dimensions de la vie de la personne. Il est important d'obtenir des informations suffisantes compte tenu de l'objectif de l'évaluation.

La collecte de ces données peut permettre de valider, de clarifier ou encore d'approfondir des informations qui seront par la suite décodées, analysées ou encore communiquées. C'est pourquoi, plutôt que de se contenter d'un portrait partiel établi lors de la période initiale d'entrée en relation, l'information est recueillie et traitée dans des allers-retours qui permettent de la nuancer et de la transformer, créant ainsi de nouveaux liens plus près de la situation réelle de la personne. À partir de son jugement clinique, le conseiller ou la conseillère d'orientation peut également investiguer d'autres dimensions de l'expérience de la personne ou encore chercher à établir des liens entre des éléments de son fonctionnement psychologique, ses ressources personnelles et les conditions de son milieu de vie. Une autre façon de recueillir des informations est de recourir, au besoin, à des outils psychométriques, dûment validés et reconnus, et qui sont sans risque de préjudice pour la personne. Ce faisant, il est alors possible de contrebalancer les biais du conseiller ou de la conseillère d'orientation et d'ajouter des informations à celles recueillies par la communication interpersonnelle.

6 Le terme « mandat » est également utilisé pour ce même type de situation.

Plusieurs autres moyens, tant quantitatifs que qualitatifs, peuvent contribuer tout au long du processus d'évaluation à recueillir des informations nécessaires. En voici quelques exemples :

#### Relevé de données personnelles et sociodémographiques

- Recueillir de l'information à partir d'indicateurs scolaires, professionnels et sociodémographiques de la personne : âge, scolarité, statut, situation socioéconomique, réseau de soutien, état de santé et médication, expériences d'emploi, tâches exercées, réalisations personnelles, parcours de vie scolaire et professionnel, etc.

#### Exploration et clarification de la compréhension de soi par l'intervention

- Recueillir de l'information à l'aide d'expériences passées, présentes ou anticipées de la personne de manière à accéder à des informations subjectives et intersubjectives. Recueillir de l'information à partir du contenu verbal et non verbal des réponses fournies, qu'elle soit de nature cognitive, affective, somatique, comportementale, relationnelle ou contextuelle.

#### Observation de la dynamique relationnelle

- Recueillir de l'information à partir de ce qui se passe dans la relation client-conseiller pour saisir la dynamique subjective et intersubjective de la personne : attitudes interpersonnelles, résistances, impasses relationnelles, transfert et contretransfert, etc.

#### Exercices d'autoévaluation axés sur la connaissance de soi

- Recueillir de l'information en permettant à la personne de se définir par rapport à elle-même, aux autres et à son environnement social par des exercices d'autoévaluation.

#### Activités d'exploration

- Recueillir de l'information à l'aide de retours réflexifs sur des activités d'exploration, de confrontation de perceptions ou de représentations du milieu scolaire et professionnel peut également permettre de relever l'état des connaissances de la personne ainsi que la manière dont elle traite les informations extérieures.

#### Outils psychométriques

- Recueillir de l'information par des mesures d'intérêts scolaires et professionnels, de traits de personnalité, de valeurs, d'aptitudes, d'attitudes, d'habiletés cognitives, de connaissances, d'intelligence, etc.

### Stratégies pour mobiliser les ressources cognitives, affectives et comportementales

- Recueillir de l'information par la mise en place de stratégies simulées ou réelles visant la mobilisation de cognitions, d'émotions ou de comportements : jeux de rôles, techniques de chaise et de dialogue, imagerie, improvisation, essai de comportement, journal personnel, visualisation, simulation d'entretien d'embauche, etc.

### Retour réflexif sur une démarche de terrain

- Recueillir de l'information par un retour réflexif à la suite d'une démarche d'exploration scolaire et professionnelle dans le milieu de pratique : rencontre avec un employeur, visites d'entreprises, participation à une conférence ou à une journée d'accueil, contacts téléphoniques avec une institution, démarches de recherche d'emploi, etc.

### Observation en situation d'apprentissage et de travail

- Recueillir de l'information par l'observation de la personne en situation réelle d'apprentissage et de travail : stage de formation, apprentissage d'un métier, entreprise d'insertion, etc.

### Notes et rapports d'analyse, d'évaluation ou d'entretien d'autres professionnels

- Recueillir de l'information par la prise en compte de perceptions des intervenants ayant travaillé par le passé ou simultanément avec la personne, par exemple dans le cas d'équipes multidisciplinaires.

### Documents d'évaluation et d'expériences scolaires et professionnelles

- Recueillir de l'information par l'examen de relevés de notes ou de bulletins, de cartes ou de certificats de compétences, de diplômes, d'un curriculum vitæ, d'évaluations d'employeurs, de résultats d'examens, de productions et de portfolios, etc.

En résumé, le choix d'un moyen de collecte d'informations nécessite un juste dosage de rigueur, d'ouverture d'esprit ainsi que de créativité. Tout en désirant répondre aux exigences particulières de la problématique de chaque personne évaluée, les enjeux de bénéfices et de risques associés à la collecte d'informations, à ce moment précis du processus, doivent être pris en compte.

## Décoder

Décoder consiste à traduire les informations dans un langage clair et spécifique à l'orientation et à l'objectif d'évaluation poursuivi. En considérant que la réalité d'une personne est subjective et unique, le conseiller ou la conseillère d'orientation reconnaît l'importance de filtrer ou de classer les informations recueillies. Cela exige un exercice de rigueur ainsi que de sensibilité intersubjective. À partir d'informations recueillies auprès d'une personne, le conseiller ou la conseillère tente de traduire le monde de l'autre à l'aide de repères professionnels (approches théoriques et cadre conceptuel). Il est vigilant quant à l'influence de ses valeurs, de ses conceptions, de ses interprétations culturelles dans le décodage des informations. Voici quelques exemples de moyens pouvant faciliter le décodage d'information :

### Faire appel à des référentiels d'interprétation théoriques ou conceptuels

- Décoder l'information à partir d'un cadre théorique ou conceptuel rigoureux permettant de transformer les éléments épars et parfois contradictoires en un tout cohérent et éclairant dans un langage lié au domaine de l'orientation. Il peut également s'agir de décoder l'information à partir de jugement sur la valeur, l'effet ou encore la pertinence d'une information en la situant par rapport à un outil de référence reconnu : descriptions de tâches de travail, indicateurs du marché du travail, système scolaire, conditions et préalables d'admission à une formation, connaissances spécialisées, etc.

### Recadrer la demande de service

- Décoder l'information par la confrontation empathique des éléments fournis par la personne au regard de l'objectif préalablement formulé et convenu avec cette dernière.

### Tenir compte du contexte socioculturel

- Décoder l'information par la compréhension des ancrages socioculturels de la personne et des écarts possibles entre ces derniers et ceux du conseiller ou de la conseillère d'orientation.

En résumé, décoder les informations recueillies permet de formaliser et d'intégrer ces dernières à la démarche d'évaluation et de les lier aux enjeux de l'intervention.



## Analyser

Analyser consiste en un examen systématique et méthodique des informations recueillies et décodées dans le but d'en dégager une compréhension suffisante de la situation de la personne. À partir du matériel recueilli, puis décodé, le conseiller ou la conseillère d'orientation tente de lier les différents éléments entre eux afin d'en interpréter le sens pour guider l'intervention. L'analyse précède la communication des informations. Cette analyse permet d'anticiper les répercussions possibles, favorables ou défavorables, de divulguer ou d'intervenir sur certaines dimensions relatives au fonctionnement psychologique, aux ressources personnelles ou aux conditions du milieu. Pour analyser l'information recueillie auprès de la personne et préalablement décodée, il y a lieu de considérer les points suivantes :

### Comprendre l'influence des différences individuelles et socioculturelles

- Analyser l'information passe par un examen d'enjeux personnels et sociaux possibles par rapport au sens à donner aux informations recueillies et décodées : différences culturelles et linguistiques, limitations cognitives, situation de handicap, situation socioéconomique, situation conjoncturelle ou temporaire, santé psychologique et physique au moment de la collecte d'informations, conditions environnementales et physiques dans lesquelles les informations ont été recueillies.

15

### Juger la capacité de la personne à comprendre sa situation

- Analyser l'information passe par l'examen de la manière dont l'information a été communiquée, car elle joue un rôle de grande importance et exerce même une incidence sur le processus d'évaluation selon les capacités langagières de la personne, sa culture et ses mœurs, l'état de santé mentale, son âge, sa scolarité, etc. Le langage utilisé doit être clair, accessible, sans risque de compréhension erronée de l'information lors de son traitement par la personne.

### Consulter d'autres professionnels

- Analyser l'information sur la situation de la personne en consultant des collègues pour intégrer leurs commentaires et rétroactions à l'exercice de vérification, de questionnement, de bonification ou de remise en question de ses propres conceptions de la problématique abordée.

### Établir et vérifier la pertinence des liens entre différentes informations

- Analyser les informations recueillies et décodées par leur transposition en dimensions propres à l'objectif de consultation en orientation : programmes d'études, professions, intérêts et valeurs professionnels, enjeux de carrière, etc.

## Interpréter des résultats d'outils psychométriques

- Analyser l'information par des considérations rigoureuses portant sur la qualité des informations recueillies tant au niveau de l'outil lui-même (fidélité) que de la qualité de la valeur des résultats obtenus (validité), de même qu'au regard de l'échantillon normatif ayant servi de point de comparaison initial pour juger de la signification accordée aux valeurs des résultats. L'analyse de l'information mesurée ou inventoriée (généralement dans le cas d'évaluation des intérêts) repose sur la rigueur et la compétence du conseiller d'orientation à justifier les raisons qui l'ont amené à choisir l'outil de mesure au regard des qualités métrologiques de celui-ci ainsi qu'en fonction des caractéristiques de la personne, de la demande de service et de la portée des résultats quant au processus d'évaluation.

En résumé, l'analyse des informations permet au conseiller ou à la conseillère d'orientation d'organiser ou de réorganiser les données recueillies auprès de la personne en fonction de ses propres repères théoriques ou conceptuels afin de porter un jugement clinique sur la situation de la personne. Ce jugement pourra ensuite lui être communiqué.

## Communiquer

16

Communiquer consiste à transmettre sous forme écrite ou verbale les informations issues de l'analyse et du jugement professionnel à l'égard de la situation de la personne. Cette phase tient compte des balises inhérentes à la demande de service et de son contexte. Le conseiller ou la conseillère d'orientation juge de la pertinence des informations à transmettre et du mode de transmission à utiliser afin de s'assurer d'une compréhension suffisante par la personne. Parmi les méthodes de communication dans le contexte d'une évaluation en orientation, les exemples suivants sont proposés.

### Résumé ou compte rendu oral

- Communiquer l'information à la personne, ou à un tiers lorsque cela est autorisé, implique de s'assurer de la clarté de l'information transmise.

### Avis professionnel

- Communiquer un avis sur la situation de la personne en référence explicite à une demande d'évaluation sollicitée par le demandeur de service. Il est à noter que la communication de l'avis constitue en elle-même la finalité de l'intervention.

### Informations scolaires et professionnelles personnalisées

- Communiquer une information scolaire et professionnelle en tenant compte des caractéristiques de la situation de la personne.

## Résultats d'outils psychométriques

- Communiquer des résultats et des interprétations en tenant compte des normes et des pratiques en vigueur.

## Rapport écrit

- Communiquer des informations sur la situation de la personne dans un rapport écrit exige une présentation claire de la demande initiale de la personne elle-même, puis de celle convenue avec le demandeur, de la démarche formelle, puis des résultats qui en découlent et des conclusions formulées par le conseiller ou la conseillère d'orientation. Le professionnel veille à ce que la diffusion des informations écrites sur la situation de la personne directement concernée ne puisse causer préjudice à celle-ci. Ainsi, lorsque le demandeur de service est un tiers payeur, tout rapport d'évaluation devrait être préalablement présenté à la personne concernée au premier chef.

En résumé, communiquer des informations contribue à atteindre l'objectif d'évaluation de la situation de la personne tout en cherchant à soutenir son développement personnel et professionnel.

# L'évaluation en orientation : quelques considérations

17

Cette section propose certaines balises afin de mieux cerner le concept d'évaluation et son application particulière à l'exercice de l'évaluation en orientation.

## L'évaluation est une activité professionnelle et réglementée

L'évaluation est formellement inscrite à l'intérieur de différents cadres réglementaires de l'exercice de la profession, soit le champ d'exercice, le profil des compétences générales, les activités réservées et partagées et, de façon plus globale, dans le Code de déontologie. Lors de l'évaluation du fonctionnement psychologique, des ressources personnelles et des conditions du milieu des personnes, les compétences des conseillers et conseillères d'orientation s'expriment par l'entremise de leur jugement professionnel. En évaluant, ils s'assurent de maintenir un degré suffisant d'autonomie et prennent conscience à tout moment de la portée de leurs actions quant aux risques et préjudices potentiels pour les personnes, tout en tenant compte du milieu dans lequel ils interviennent. Ainsi, ils agissent en cohérence avec les valeurs fondamentales sous-jacentes à tout acte professionnel, soit le respect et la dignité humaine, le droit à la vie privée et à l'autodétermination, l'intégrité professionnelle, l'autocritique de leurs actions et décisions, la responsabilité sociale. Advenant une limite ou une difficulté à mener à bien leurs interventions, et plus particulièrement celles liées à l'évaluation des personnes, ils s'assurent alors de prendre les moyens adéquats pour diriger ces dernières vers les ressources plus en mesure de les aider.

## L'évaluation est une activité clinique

Évaluer le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu se concrétise par une investigation systématique de la situation singulière de la personne. Comme on l'a déjà souligné, cette évaluation porte sur la situation d'un individu en interaction avec son environnement dans un contexte spécifique. Selon les événements et les expériences vécues par la personne, selon les transitions et les sphères de vie touchées par sa situation actuelle, selon l'état de ses ressources ou encore, selon l'influence momentanée d'autres personnes dans sa vie, non seulement cette personne est-elle unique, mais sa situation l'est tout autant. En somme, l'évaluation est réalisée auprès d'une personne considérée unique sur les plans de son identité et de sa situation.

## L'évaluation est une activité d'influence interpersonnelle

Étant donné que le conseiller ou la conseillère d'orientation est en pratique son propre outil de travail, dès le moment où il intervient auprès d'une personne, il est conscient de la dimension interpersonnelle de son travail, de même que de l'influence de son rôle, de ses attitudes et de l'ensemble de ses actions d'évaluation. Par souci d'intégrité, il s'assure d'être transparent dans l'intention de son évaluation et d'être conscient du rôle des modalités subjectives et intersubjectives de cette dernière lorsqu'il recueille, analyse et porte un jugement sur des informations obtenues. Il prend également conscience que la personne peut aussi influencer son travail et que, de ce fait, il doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que cette influence soit au service du développement personnel et professionnel de la personne. Le conseiller ou la conseillère d'orientation qui évalue tente d'influencer cette dernière en établissant une relation de confiance et une alliance de travail optimales, et en utilisant de manière soutenue et continue des compétences relationnelles (ex. : reflets, questions ouvertes, confrontations, interprétations) dans le but de faciliter le développement personnel et professionnel.

18

## L'évaluation est une activité rigoureuse, systématique et exhaustive

L'évaluation s'appuie sur une procédure permettant ultimement au conseiller ou à la conseillère d'orientation de justifier son évaluation et ses conclusions. Pour ce faire, il est rigoureux dans son travail d'évaluation en procédant à une analyse systématique des différentes informations au sujet des multiples dimensions de la situation de la personne. Sans pouvoir comprendre l'intégralité des données objectives et de l'expérience subjective et intersubjective de la personne, il s'assure de mettre en place une pluralité de paramètres et de variables permettant de mener une évaluation la plus exhaustive possible (ex. : historique des événements marquants, besoins exprimés, urgence de la demande de service, ressources et limites personnelles et environnementales, fonctionnement psychologique, conditions du milieu, cadres familial, relationnel, organisationnel, normatif et légal parmi lesquels l'évaluation prend place).

## L'évaluation est une activité continue et non linéaire

L'évaluation est une activité continue et non linéaire, et ce, même si elle est réalisée à un moment précis du parcours personnel et professionnel. Aussi faut-il porter attention aux nouvelles informations tout au long du processus d'intervention. Cet ajustement continu permet à la fois au conseiller ou à la conseillère d'orientation ainsi qu'à la personne de prendre conscience de la nécessité de revenir sur des aspects déjà abordés à la lumière de nouvelles informations qui émergent. Bien que l'évaluation puisse se réaliser sans que la personne n'entreprenne de processus d'orientation, il n'en demeure pas moins qu'elle fait partie intégrante d'un parcours personnel et professionnel en continuité. De plus, dans l'éventualité où la personne décide d'entreprendre un processus d'orientation, les résultats de cette évaluation feront partie de son univers de conceptions de soi. C'est entre autres pour cette raison qu'il importe de constamment évaluer les effets de ses interventions tout en cherchant à ajuster les objectifs du processus d'intervention et les tâches à réaliser.

## L'évaluation peut être biaisée

La qualité des méthodes et des outils employés, ou encore leur contexte d'utilisation, peuvent biaiser la qualité d'une évaluation. Le conseiller ou la conseillère d'orientation peut, par lui-même et de différentes manières, participer à fausser l'évaluation : biais de confirmation, biais de distorsion et biais relié aux stratégies d'économie cognitive. Le biais de confirmation concerne des activités d'inférence où interviennent les théories implicites, les croyances et les préjugés de l'évaluateur menant à la confirmation de ses attentes : choix des informations sélectionnées, valeur privilégiée accordée aux éléments d'évaluation. Le biais de distorsion, pour sa part, agit plus particulièrement lorsque l'évaluateur dresse de mémoire le portrait d'une personne à partir de traits et de comportements basés sur des théories implicites, ce qui a pour effet d'engendrer une distorsion cognitive des informations traitées. Le biais relié aux stratégies d'économie cognitive se rapporte à l'usage d'heuristiques, c'est-à-dire à des modes de raisonnement court fondés sur des stéréotypes et des préjugés, et par le fait même sur leurs conséquences, afin de pouvoir fonctionner avec moins d'efforts cognitifs. Par exemple, plutôt que de se limiter à une évaluation restrictive fondée sur un passé composé d'embûches et d'occasions, il est possible de s'interroger sur le potentiel de la personne afin de ne pas s'enfermer dans ses stéréotypes et préjugés.

# L'évaluation en orientation : apport des outils psychométriques

Les outils psychométriques jouent un rôle significatif dans la démarche d'évaluation en orientation. Plus particulièrement, ils favorisent l'approfondissement de la compréhension de la situation de la personne en obtenant des informations qui ne sont pas accessibles autrement. De plus, le recours à des outils psychométriques fidèles et valides permet d'accroître la perspective objective de l'évaluation de la situation de la personne. Mesurer implique l'application de certaines règles d'opération qui, tenant compte de plusieurs variables, visent à qualifier des attributs de la personne à l'aide d'indicateurs de ces attributs (ex. : épreuves indiquant l'intelligence, comportements révélant la personnalité). Il va sans dire que l'utilisation d'outils psychométriques nécessite des connaissances et compétences dans l'administration, l'interprétation et la communication des résultats, de manière constructive et sans risque de préjudice pour la personne. Cette utilisation prescrit une démarche rigoureuse, notamment en tenant compte des trois dimensions suivantes :

20

<b>Le choix de l'outil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconnaissance des dimensions à évaluer par rapport au motif de consultation.</li><li>• Adéquation de la structure et du contenu de l'outil par rapport aux conditions personnelles de la personne : type de questions ou d'énoncé, complexité du langage, complexité cognitive, etc.</li><li>• Résultats observés concernant la normalisation, la validité et la fidélité de l'outil.</li><li>• Connaissance du sens conféré au concept mesuré par l'auteur de l'outil.</li></ul>
<b>Le contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compréhension de la personne quant à l'usage des données recueillies : consentement éclairé.</li><li>• Conditions environnementales de passation : individuelle ou en groupe, espace et temps disponibles.</li><li>• Conditions psychologiques et physiques de la personne : méfiance, fatigue, anxiété, craintes, accoutumance à la passation de l'outil, médication, limitation physique, ou toute autre dimension cognitive, affective ou comportementale pouvant interférer avec cet exercice. Cela vaut également pour le conseiller ou la conseillère d'orientation (ex. : préoccupations personnelles l'empêchant d'être suffisamment disponible pour les personnes, effet de halo).</li></ul>
<b>L'interprétation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compétence et aisance à communiquer les résultats de mesures psychométriques aux personnes concernées afin qu'elles puissent en retirer une information claire, utile et constructive par rapport à elles-mêmes.</li></ul>

Ainsi, le choix de l'outil psychométrique approprié est une étape cruciale de l'utilisation des tests, de même que l'est le moment de l'interprétation des résultats préalable ou concurrente à leur transmission. Tout au long de ces actes posés dans l'utilisation des outils psychométriques, le contexte doit être pris en compte, que ce soit le contexte de l'évaluation ou le contexte de la personne qui en est l'objet.

## Conclusion

Le présent guide s'intéresse spécifiquement au champ de compétence des conseillers et conseillères d'orientation, qui consiste à évaluer la situation de la personne de manière rigoureuse. Dans cette perspective, il vise à fournir un cadre de référence pour l'évaluation en orientation, et son contenu est un outil pour soutenir l'évaluation, qu'elle soit inscrite dans un processus d'intervention ou qu'elle serve un contexte ponctuel de recommandation ou de référence. Ainsi, tous les membres de la profession peuvent se l'approprier, peu importe leur appartenance théorique ou conceptuelle, et en faire un aide-mémoire à consulter à tout moment de leur pratique. Ce guide comporte des informations et principes directeurs pour éclairer les pratiques d'évaluation des conseillers et conseillères d'orientation, une dimension incontournable de leur pratique.

Demande et  
contexte de  
service

Recueillir

Évaluer la  
situation de  
la personne

Analyser

Communiquer

1600, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 520, Montréal (Québec) H3M 3E2  
Téléphone : 1 800 363-2643 Montréal : 514 737-4717 Télécopieur : 514 737-6431  
[www.orientation.qc.ca](http://www.orientation.qc.ca)

Demande et  
contexte de  
service

R

Décoder

Recueillir

Évaluer la  
situation de  
la personne

Analys