

Canadian Counsellor
 Conseiller Canadien
 1983, Vol. 17, No. 3, 130-135

LES CONSEILLERS ET L'ÉVALUATION DE LEURS SERVICES: PRELIMINAIRES SUR LEUR ATTITUDE

MARYSE PARE
 CONRAD LECOMTE
Université de Montréal

Résumé

La société autant que les organismes professionnels reconnaissent l'importance d'évaluer les services psychologiques. Pourtant, l'évaluation est peu pratiquée. Il est alors important de se pencher d'abord sur l'attitude des conseillers face à l'évaluation de leurs services. Par ailleurs, l'orientation théorique étant une caractéristique importante du praticien, il s'avère intéressant d'en étudier l'influence sur son attitude. Le Questionnaire sur l'Évaluation de Services (Q.E.S.) est envoyé aux membres de la Corporation Professionnelle des Psychologues du Québec (C.P.P.Q.); 854 intervenants expérimentés y répondent. L'analyse des données indique que l'attitude face à l'évaluation se ramène principalement à "l'ouverture à l'évaluation" et aux "habiletés et ressources à évaluer". L'orientation théorique influence faiblement l'attitude face à l'évaluation. En vue de l'application de mesures évaluatives, certaines considérations sont apportées.

Abstract

The importance of evaluating psychological services is emphasized, both by society and by the profession itself. In practice, not much evaluation is actually done for a variety of reasons, among which are the attitudes of counsellors themselves towards evaluation of their services. The theoretical orientation is an important descriptive variable of counsellors and therefore its influence on such attitudes was studied. A Questionnaire on the Evaluation of Services (Q.E.S.) was answered by 854 experienced counsellors, members of the Professional Corporation of Psychologists of Québec (C.P.P.Q.). Data analysis indicates that their attitudes mainly comprise "the openness to evaluation" and "skills and resources available". It was found that theoretical orientation has a minor influence on these attitudes. Considerations on the application of evaluation procedures are discussed.

L'actuelle conjoncture économique, jointe à un changement idéologique quant à l'importance de l'efficacité, de l'efficience et de l'équité des services offerts mettent de l'avant

la pratique de l'évaluation du counselling. Tant les consommateurs de soins, les législateurs et les administrateurs se sentent concernés par la qualité et l'efficacité des services psychologiques; ils en revendiquent la démonstration (Dujove, 1980; Parloff, 1979). De plus, le corps professionnel lui-même met l'insistance sur l'importance de la pratique évaluative (APA, 1981). On souligne qu'il en va de la

Pour une copie de ce texte, adressez la demande à Maryse Paré, Département de Psychologie, Université de Montréal, C.P. 6128, Succursale "A" Montréal, P.Q., H3C 3J7.

responsabilité sociale et professionnelle de l'intervenant (Bergin & Lambert, 1978). Pourtant, on constate que l'évaluation est peu pratiquée. Pourquoi?

La complexité de l'évaluation

La pratique du counselling fait appel à des aspects complexes impliquant les valeurs des praticiens. Certains craignent que l'évaluation soit uniquement un jugement de valeurs, de par les dimensions parfois intangibles que comprend leur travail (Ellsworth, 1975; Goodrich, 1978). Évaluer relève donc d'une réalité complexe qu'il ne faut pas négliger. Aussi, certaines conséquences anticipées de l'application de modalités évaluatives peuvent influencer le fait que l'évaluation est peu répandue: mentionnons les attentes quant à un changement de statut, de revenu, de rôle ainsi que le maintien des principes éthiques touchant la confidentialité et l'anonymat (Cohen, 1977; Glass & Ellett, 1980). De plus, il semblerait que les habiletés et les ressources pour évaluer contribuent à expliquer le peu d'enthousiasme face à la pratique évaluative (Evans, 1978; Hawkins, Roffman & Osborne, 1979; Ostrander, Goldstein & Hull, 1978).

Par ailleurs, quoique peu développé dans la littérature, un autre aspect pourrait s'avérer important dans l'attitude relative à l'évaluation des interventions. Il s'agit du processus subjectif impliqué dans le fait d'être évalué. Les théories de la dissonance cognitive (Festinger, 1957) et de l'attribution de la causalité (Kelley, 1967) permettent de saisir la complexité de l'impact d'une évaluation en termes d'écart entre la perception que le conseiller a de lui-même et le message qu'il reçoit lorsqu'il est évalué. Les recherches sur l'influence interpersonnelle précisent certaines ramifications du processus d'évaluation. Ainsi, l'impact d'une évaluation diffère selon la source et le contenu (McGuire, 1969): le degré d'expertise, de crédibilité, de similarité et de familiarité de la source ainsi que la clarté du contenu influencent la réception du feedback chez la personne évaluée (Aronson, Turner & Carlsmith, 1963; Byrne, 1969; Fine, 1957). En conséquence, plus le degré de ces divers indices est élevé, plus la réaction au message reçu peut s'avérer positive.

Outre les éléments précédents comme composantes possibles de l'attitude face à l'évaluation de services, il importe aussi de se pencher du côté des variables descriptives des praticiens. Par exemple, l'orientation théorique des conseillers est une variable

souvent définie comme centrale dans la description de la pratique (Auerbach & Johnson, 1977). Diverses recherches portant sur l'allégeance manifestée à une école d'intervention soulignent certaines différences entre les orientations théoriques au niveau des caractéristiques et des comportements en entrevue (Rice, Gurman & Razin, 1974; Sundland & Barker, 1962; Wallach & Strupp, 1964). Par contre, aucune différence n'est relevée quant à l'efficacité d'une école d'intervention par rapport à une autre. Ces résultats laissent supposer l'existence de dimensions communes à tous les praticiens, peu importe leur orientation théorique (Luborsky, Singer & Luborsky, 1975; Sloane, Staples, Cristal, Yorkston & Whipple, 1975; Smith & Glass, 1977). Ainsi, face à l'importance grandissante de l'évaluation et au peu de pratique constatée, on recense plusieurs éléments pouvant contribuer à expliquer cet état de fait. La présente étude tente de cerner plus expressément cette question en s'arrêtant à l'attitude des conseillers face à l'évaluation de leurs services, et ce, en fonction de leur orientation théorique.

Méthodologie

Les membres de la Corporation Professionnelle des Psychologues du Québec (C.P.P.Q.) sont sollicités sur la base d'une participation volontaire. Le taux de réponse obtenu pour la population visée est de 46.6%. Les répondants sont au nombre de 854, ont une moyenne d'âge de 34.8 ans ($s=7.06$), possèdent principalement un diplôme de deuxième cycle et interviennent à 81% dans les secteurs privé ou public. La plupart des sujets (81.4%) ont entre 1 et 10 ans d'expérience professionnelle. La classification des intervenants selon leur orientation théorique est basée sur le modèle de Frey (1972), lequel comprend les dimensions de processus (rationnel vs. affectif, voir Patterson, 1966) et de buts (insight vs. action, voir London, 1964). Ainsi, les praticiens sont répartis selon quatre groupes d'orientation théorique: les behavioristes, les phénoménologistes, les psychanalystes et les électiques.

Dans un premier temps, les sujets reçoivent par la poste une lettre expliquant les buts de l'étude et les consignes. Ils doivent remplir une feuille de renseignements généraux concernant l'âge, le niveau d'expérience professionnelle, l'orientation théorique, etc. Par la suite, ils ont à compléter le *Questionnaire d'Évaluation de Services* (Q.E.S.). Elaboré par Lecomte, Bernstein, Tremblay et Blais (1980), le QES comprend 57 items prenant appui sur cinq dimensions possibles de l'attitude face à l'évaluation:

Les conseillers et l'évaluation

la volonté à évaluer, la conception de l'évaluation, les conséquences anticipées, les habiletés et les ressources. Ces items se cotent sur une échelle de type Likert en six points (1= pas du tout d'accord, 6= tout à fait d'accord). Finalement, les sujets doivent retourner la feuille de renseignements généraux et le QES. Par envoi séparé, ils postent une carte postale sur laquelle ils inscrivent leur nom et leur adresse. Ceci vise le maintien de l'anonymat dans l'éventualité d'un deuxième envoi.

Résultats

Une première analyse portant sur le *Questionnaire d'Évaluation de Services (Q.E.S.)* révèle quatre composantes de l'attitude face à l'évaluation. Au tableau 1, on remarque que le premier facteur est de loin le plus important, avec une valeur eigen de 9.5 et un pourcentage de variance expliquée de 55.7. Les 28 items le composant relèvent des éléments de la

"volonté à évaluer" et de "la conception de l'évaluation". La nature des items permet de l'étiqueter comme mesurant "l'ouverture à l'évaluation". Le facteur 2 explique quant à lui 27.3% de la variance totale et sa valeur eigen est de 4.46. Il désigne les "habiletés et ressources à évaluer". Pour ce qui a trait aux facteurs 3 et 4, leur composition soulignant des différences par rapport aux composantes précédentes, il est convenu de les conserver pour la présente étude quoique leur valeur eigen soit relativement peu élevée (2 et 1.53) et qu'ils expliquent de faibles (10% et 7%) portions de la variance totale. Ainsi, la dénomination du facteur 3 est "l'ouverture du milieu de travail" et celle du quatrième, "la disponibilité temporelle". Donc, quatre facteurs d'importance différente représentent les fondements de l'attitude face à l'évaluation dans la présente recherche. Leur composition appuie la valeur conceptuelle du cadre théorique.

Tableau 1

Facteurs après rotation varimax: pourcentage de variance expliquée, nombre d'items, eigenvalue

Facteur	Pourcentage (%)	Nombre d'items	"Eigenvalue"
1	55.7	28	9.50923
2	27.3	11	4.46907
3	10.0	4	2.00743
4	7.0	5*	1.53652

*Trois des items du facteur 4 appartiennent aussi au facteur 1

Une seconde analyse a pour but d'étudier l'orientation théorique des conseillers par rapport aux composantes de l'attitude face à l'évaluation. L'utilisation de la corrélation canonique présente certains avantages, dont

la possibilité de déterminer quelles variables expliquent de façon simultanée le maximum de variance des critères, c'est-à-dire les facteurs de l'attitude face à l'évaluation.

Tableau 2

Composition des critères et variance expliquée par les critères

Facteur	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4
1 (ouverture à l'évaluation)	-.27685	.37317	.08771	.89040
2 (habiletés et ressources à évaluer)	-.87447	-.22525	-.38103	.21147
3 (ouverture du milieu de travail)	-.10056	.91204	.00363	-.39830
4 (disponibilité temporelle)	-.35538	-.07810	.93803	-.03938
Mesures de redondance	.07	.02	.002	.000
Rdy: .041				

Le tableau 2 fait état de la mesure de redondance et de la composition des critères mis en relation avec certaines variables dont les différents groupes d'orientation théorique. D'abord, il apparaît que le critère 1 explique 70% de la variance totale. Les autres pour-

centages sont quant à eux négligeables. Il ressort que le critère 1 relève principalement du facteur 2 (-.87447). Le signe négatif implique que ce critère doit être nommé par son corrolaire, soit un manque d'habiletés et de ressources à évaluer.

Tableau 3

Répartition des poids des prédicteurs selon les facteurs

Prédicteurs		Critères			
		1 (Facteur 2)	2 (Facteur 3)	3 (Facteur 4)	4 (Facteur 1)
Expérience professionnelle	0 - 5 ans	.08712	.09561	.64120	.56919
	6 - 10 ans	-.18174	-.01465	-.68934	.44194
	11 - 15 ans	-.07435	-.08031	-.31333	-.07424
Orientation théorique	Behavioriste	-.17418	-.27153	-.22806	.24455
	Phénoménologiste	-.55267	-.32586	.11280	.17224
	Psychanalyste	.01368	-.42131	-.33645	.27433
Secteur de travail	Privé	.15826	-.44059	-.20308	.03023
	Public	-.10805	.39727	-.30120	-.31613
Diplôme	1er cycle	.05400	-.00217	.12008	.06333
	2ième cycle	-.35599	-.04556	1.37093	-.51505
	3ième cycle	-.17206	.10032	1.27092	-.46473

Le tableau 3 donne les détails de la relation entre les critères et les prédicteurs. Le seuil de base requis pour retenir une variable ou une combinaison de variables étant de .5, seule l'orientation théorique décrite habituellement comme une variable descriptive importante est consacrée. Ainsi, il semble que les phénoménologistes soient ceux qui se perçoivent comme ayant le moins d'habiletés et de ressources pour évaluer (-.55267). Les psychanalystes font partie de l'école s'attribuant le plus d'habiletés, le poids obtenu étant précédé d'un indicatif positif (.01368). Les behavioristes occupent, quant à eux, une position mitoyenne.

En résumé, les résultats obtenus indiquent donc que:

- 1) L'attitude face à l'évaluation implique d'abord l'ouverture à l'évaluation et, ensuite, les habiletés et les ressources à évaluer. Quoique d'importance moindre, elle comprend aussi l'ouverture du milieu de travail et la disponibilité temporelle.
- 2) L'orientation théorique a un potentiel discriminatif pour un seul facteur, celui des "habiletés et ressources à évaluer".
- 3) Les phénoménologistes se perçoivent

comme ayant le moins d'habiletés et de ressources à évaluer tandis que les psychanalystes se décrivent comme le groupe en possédant le plus.

Même si l'orientation théorique permet une certaine discrimination, la mesure de redondance indique que le pourcentage de variance expliquée n'est que de 70% (voir tableau 3). Ceci incite à la prudence dans l'interprétation de son potentiel de discrimination. Il en va de même pour la participation des facteurs 3 et 4 à décrire l'attitude face à l'évaluation.

Vers l'application de mesures évaluative!

A l'appui de recherches portant sur l'orientation théorique (Rice *et al.*, 1974; Sundland & Barker, 1962; Wallach & Strupp, 1964), il semble que cette variable rend compte de certaines distinctions dans la pratique des conseillers et, de là, dans leur perception quant à leurs habiletés et ressources à évaluer. Cette relation demeurant obscure, il pourrait être intéressant d'explorer cette piste, c'est-à-dire d'éclairer davantage le lien entre la perception qu'a l'intervenant de lui-même et son orientation théorique. Par ailleurs, même si l'orientation théorique permet de différencier les sujets de la présente étude, il

demeure que la distinction qu'elle apporte est limitée. Ceci suggère l'existence possible de variables plus pertinentes influençant l'attitude face à l'évaluation.

Dans un autre ordre d'idées, il apparaît que l'ouverture à l'évaluation, les habiletés et ressources à évaluer ainsi que l'ouverture du milieu de travail et la disponibilité temporelle contribuent à l'attitude du praticien face à l'évaluation. Sur la base des items regroupés par ces facteurs, il ressort donc qu'une utilisation ultérieure du QES ne ferait appel qu'à 45 items concernés. Il est à remarquer que ce questionnaire pourrait être davantage réduit, n'incluant que les 39 items des deux facteurs principaux: l'ouverture à l'évaluation ainsi que les habiletés et ressources à évaluer.

Compte tenu de la moindre importance des facteurs 3 et 4, il n'est pas étonnant que les variables de prédiction à l'étude n'aient pas permis de les distinguer. Par contre, il en va tout autrement au facteur 1. L'orientation théorique est une variable descriptive centrale du praticien; il ressort que sa mise en relation avec le facteur 1 obtient le degré de signification le plus faible. De plus, quoique les intervenants font état d'une ouverture à évaluer, sa pratique n'est pas monnaie courante. Une explication possible pourrait être l'influence du processus impliqué dans l'impact d'une évaluation, celui-ci étant une dimension commune à tous les conseillers peu importe leur allégeance théorique.

La complexité de l'évaluation et de son impact faisant appel au processus subjectif, il serait ainsi possible de favoriser davantage la pratique de l'évaluation de services en tenant compte du conseiller comme personne. Ainsi, selon les recherches sur l'influence interpersonnelle, il importerait que, lors de la mise en place de mesures évaluatives, la source et le contenu de l'évaluation soient considérées. Il est possible de concevoir que le praticien devant être évalué puisse choisir une ou des sources d'évaluation, selon ses propres critères de crédibilité, d'expertise, de familiarité et de similarité. Dans cette même veine, la préoccupation des sources d'évaluation devrait être de transmettre un contenu clair, à caractère formatif et non pas sommatif. De cette façon, le processus subjectif en cause dans l'ouverture à l'évaluation ne serait pas négligé. Par ailleurs, rappelons que la mise en application de mesures évaluatives doit aussi prendre en considération que les conseillers diffèrent selon leur orientation théorique dans la perception de leurs habiletés et ressources à évaluer. Ceci souligne

l'importance du développement de formations appropriées à l'évaluation, compte tenu des besoins différents des professionnels.

Références

- American Psychological Association. Ethical principle in psychology. *American Psychologist*, 1981, 36, 633-663.
- Aronson, N., Turner, J.A. & Carlsmith, J.M. Communication credibility and communication discrepancy as determinants of opinion change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1973, 67, 31-36.
- Auerbach, A.H., & Johnson, M. Research on the therapist's level of experience, in A.S. Gurman, & A.M. Razin (Eds.): *Effective psychotherapy: a handbook of research*. New York: Pergamon Press, 1977.
- Bergin, A.E., & Lambert, M.J. The evaluation of therapeutic outcomes, in S.L. Garfield, & A.E. Bergin (Eds.). *Handbook of psychotherapy and behavior change: an empirical analysis*. New York: Wiley, 1978.
- Byrne, D. Attitudes and attraction, in L. Berkowitz (Ed.). *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press, 1969.
- Cohen, L.H. Factors affecting the utilization of mental health evaluation research findings. *Professional Psychology*, 1977, 8, 526-534.
- Dujove, B.E. Third party recognition of psychological services. *Professional Psychology*, 1980, 11, 574-581.
- Ellsworth, R.B. Consumer feedback in measuring the effectiveness of mental health programs, in L. Struening, & M. Guttentag (Eds.). *Handbook of evaluation research*, 2. California: Sage publications, 1975.
- Evans, R.M. Experimental evaluation of a humanities program. *Evaluation and program planning*, 1978, 1, 293-296.
- Festinger, L. *A theory of cognitive dissonance*. Stanford: Stanford University Press, 1957.
- Frey, D.H. Conceptualizing counseling theories: a content analysis of process and goal statement. *Counselor Education and Supervision*, 1972, 11, 243-250.
- Glass, G.V., & Ellett, F.S. Jr. Evaluation research. *Annual Review of Psychology*, 1980, 31, 211-228.
- Goodrich, T.J. Strategies for dealing with the issues of subjectivity in evaluation. *Evaluation Quarterly*, 1978, 2, 631-645.
- Hawkins, J.D., Roffman, R.A., & Osborne, P. Decision makers' judgements: the influence of role, evaluative criteria and information access. *Evaluation Quarterly*, 1978, 2, 435-454.
- Kelley, H.H. Attribution theory in social psychology, in D. Levine (Ed.): *Nebraska Symposium on Motivation* (vo. 15). Lincoln: University of Nebraska Press, 1967.
- Lecomte, C., Bernstein, B., Tremblay, L., & Blais, R. *Questionnaire sur l'évaluation de services*. Document inédit, Université de Montréal, 1980.
- London, P. *The modes and morals of psychotherapy*. New York: Holt, Rinehard and Winston, 1964.

- Luborsky, L., Singer, B., & Luborsky, L. Comparative studies of psychotherapies. *Archives of General Psychiatry*, 1975, 32, 995-1008.
- McGuire, W.J. Nature of attitudes and attitude change, in G. Lindzey, & E. Aronson (Eds.): *Handbook of social psychotherapy* (2e ed. rev.). Reading: Addison-Wesley, 1969.
- Ostrander, S.A., Goldstein, P., & Hull, D. Toward overcoming problems in evaluation research: a beginning perspective on power. *Evaluation and Program Planning*, 1978, 1, 187-193.
- Parloff, M.B. Can psychotherapy research guide the policymaker? *American Psychologist*, 1979, 34, 296-306.
- Patterson, C.H. *Theories of counseling and psychotherapy*. New York: Harper and Row, 1966.
- Rice, D.G., Gurman, A.S., & Razin, A.M. Therapists' sex, style and theoretical orientation. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 1974, 159, 413-421.
- Sloane, R.B., Stapels, F.R., Cristol, A.H., Yorkston, N.J., & Whipple, K. *Psychotherapy versus behavior therapy*. Boston: Harvard University Press, 1975.
- Smith, M., & Glass, G.V. Meta-analysis of psychotherapy outcome studies. *American Psychologist*, 1977, 32, 752-760.
- Sundland, D.M., & Barker, E. The orientation of psychotherapists. *Journal of Consulting Psychology*, 1962, 26, 201-212.
- Wallach, M.S., & Strupp, H.H. Dimensions of psychotherapist activities. *Journal of Consulting Psychology*, 1964, 28, 120-128.

AU SUJET DES AUTEURS

Maryse Paré, M.Ps. a terminé sa maîtrise en counselling à l'Université de Montréal. Ses intérêts de recherche portent sur l'évaluation de la qualité d'intervention des conseillers. Elle travaille comme consultante auprès de jeunes chômeurs.

Conrad Lecomte est professeur agrégé au Département de Psychologie de l'Université de Montréal. Il a obtenu son Ph.D. en psychologie à l'Université de Californie. Il s'intéresse et s'occupe de la formation professionnelle et académique du psychologue depuis plus de douze ans en milieu universitaire. Son enseignement et ses recherches ont constamment porté sur l'intervention psychologique et la formation du psychologue. Ses contributions pratiques, théoriques et scientifiques ont été reconnues autant au Canada, aux États-Unis et en Europe qu'en Amérique Latine. En tant que représentant du Québec, il est directeur provincial de la S.C.O.C.