

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

EXPÉRIENCE DE TRANSITIONS EN CONTEXTE DE PANDÉMIE DE CONSEILLERS D'ORIENTATION AU
REGARD DE PROJETS PERSONNELS, DE RÔLES DE VIE ET DE LA MOBILISATION DE STRATÉGIES
D'AJUSTEMENT

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN COUNSELING DE CARRIÈRE

PAR

CHLOÉ LACOURSIÈRE

NOVEMBRE 2023

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.04-2020). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier Lise Lachance et Louis Cournoyer pour leur aide essentielle et leur soutien indéniab le tout au long de la réalisation de ce mémoire. Par leur rigueur, leur dévouement, leur authenticité, leur bienveillance et leur humour, ils ont aidé à transformer les défis de cette maîtrise amorcée en pleine pandémie en une expérience positive et très enrichissante. Puis, en me permettant de collaborer à plusieurs projets parallèlement au mémoire, j'ai pu me découvrir plusieurs ressources et me développer énormément. Grâce à eux, j'ai eu des occasions d'apprentissage diversifiées qui ont grandement enrichi mon parcours de maîtrise. J'en ressors grandie et plus que reconnaissante.

Merci également à Réginald Savard et Jonas Masdonati pour leur temps et leurs précieux conseils qui ont contribué à bonifier mon projet de recherche, alors qu'il n'en était qu'à ses tout débuts.

Je remercie aussi les participants de cette recherche qui ont fait preuve d'une grande ouverture et authenticité en prenant le temps de partager généreusement leur expérience, sans qui ce projet n'aurait pas pu voir le jour. Merci également à l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ), à l'Association québécoise des professionnels du développement de carrière (AQPDDC), à l'Alliance des centres-conseils en emploi (AXTRA) et aux personnes qui ont contribué au recrutement.

Puis, je souhaite souligner le soutien précieux de mes collègues et amis Viviane, Pascal, Clémence et Dominic qui ont été présents pour m'accompagner depuis le début de mon parcours en développement de carrière. Ils ont tous, à leur façon, contribué à rendre les diverses étapes de ce parcours mémorables. Merci aussi aux personnes à la maîtrise en counseling de carrière et à mes amis qui m'ont accompagné de près ou de loin dans cette belle aventure.

J'ai une pensée toute spéciale pour mes parents et ma famille qui m'ont soutenue tout au long de mon parcours. Leurs encouragements constants m'ont aidée à persévérer jusqu'au bout et je ne pourrai jamais assez les remercier d'avoir toujours cru en moi.

Finalement, je tiens à remercier spécialement Nicolas qui a été présent à chacune des étapes et qui n'a jamais cessé de croire en moi depuis le tout début de mon parcours collégial. Sans sa présence, son amour et son soutien indispensable contre vents et marées, je n'aurais pas pu me rendre aussi loin.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES FIGURES.....	v
LISTE DES TABLEAUX	vi
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES.....	vii
RÉSUMÉ.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Mise en contexte.....	4
1.2 Pertinence sociale et scientifique, synthèse des écrits et objectifs de la recherche.....	7
CHAPITRE 2 CADRE DE RECHERCHE	9
2.1 Définition des principaux concepts et modèles à l'étude	9
2.1.1 Définition des transitions.....	9
2.1.2 Présentation du modèle des transitions.....	13
2.1.3 Présentation du modèle d'action décisionnelle adaptative	18
2.2 État des connaissances empiriques	25
2.2.1 Évolution des projets en contexte de pandémie	25
2.2.2 Effet de la pandémie sur les rôles de vie	31
2.2.3 Expérience de transition en contexte de pandémie de professionnels de la relation d'aide	35
2.2.4 Synthèse et limites des connaissances actuelles	40
2.3 Questions spécifiques de recherche	43
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE.....	44
3.1 Devis de recherche.....	44
3.2 Participants	45
3.3 Instruments de collecte de données et matériel.....	46
3.4 Déroulement et considérations éthiques	47
3.5 Plan d'analyse de données.....	49

CHAPITRE 4 RÉSULTATS.....	51
4.1 Analyse descriptive des caractéristiques de l'échantillon	51
4.2 Analyse thématique des résultats.....	57
4.2.1 Forces de contextes découlant de la pandémie	58
4.2.2 Stratégies d'ajustement mobilisées face aux forces de contextes perçues	74
4.2.3 Impact de l'expérience de transitions en contexte de pandémie sur les projets personnels	82
CHAPITRE 5 DISCUSSION	89
5.1 Forces de contextes	89
5.1.1 Forces de contextes plus ou moins facilitantes ou entravantes.....	89
5.1.2 Forces de contextes entravantes.....	90
5.1.3 Forces de contextes facilitantes.....	95
5.2 Stratégies d'ajustement	98
5.2.1 Stratégies d'ajustement intrapersonnelles.....	98
5.2.2 Stratégies d'ajustement interpersonnelles.....	101
5.2.3 Stratégie d'ajustement extrapersonnelle	102
5.3 Effets de la pandémie sur les projets personnels	103
5.3.1 Effets plus ou moins facilitants ou entravants de la pandémie sur les projets personnels	103
5.3.2 Effets entravants de la pandémie sur les projets personnels.....	104
5.3.3 Effets facilitants de la pandémie sur les projets personnels	105
CONCLUSION	107
5.4 Contributions sociales et scientifiques de la recherche.....	108
5.5 Limites et pistes de recherche	110
ANNEXE A ILLUSTRATION DU MODÈLE DES TRANSITIONS DE SCHLOSSBERG	114
ANNEXE B ILLUSTRATION DU SYSTÈME DES 4S DU MODÈLE DES TRANSITIONS	116
ANNEXE C ILLUSTRATION DU MODÈLE D'ACTION DÉCISIONNELLE ADAPTATIVE.....	118
APPENDICE A QUESTIONNAIRE	120
APPENDICE B GUIDE D'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ	125
APPENDICE C CERTIFICATION D'APPROBATION ÉTHIQUE	129
APPENDICE D FORMULAIRE : INFORMATION ET CONSENTEMENT	132
RÉFÉRENCES	137

LISTE DES FIGURES

Figure 4.1 Thèmes positionnés selon le modèle d'action décisionnelle adaptative.....	58
Figure 5.1 Illustration du modèle des transitions de Schlossberg	115
Figure 5.2 Illustration du système des 4S du modèle des transitions de Schlossberg.....	117
Figure 5.3 Modélisation de l'action décisionnelle adaptative	119

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 4.1 Données sociodémographiques sur les renseignements personnels et la formation	53
Tableau 4.2 Données sociodémographiques sur la vie professionnelle	54
Tableau 4.3 Données sociodémographiques sur la situation personnelle et familiale	56
Tableau 4.4 Thèmes, descriptions et extraits représentatifs des forces de contextes.....	71
Tableau 4.5 Thèmes, descriptions et extraits représentatifs des stratégies d'ajustement mobilisées	79
Tableau 4.6 Thèmes, descriptions et extraits représentatifs de l'impact de la pandémie sur les projets .	86

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

AQPDDC	Association québécoise des professionnels du développement de carrière
AXTRA	Alliance des centres-conseils en emploi
c.o.	Conseiller d'orientation
<i>ÉT</i>	Écart-type
<i>M</i>	Moyenne
<i>N</i>	Taille de la population à partir de laquelle l'échantillon est extrait
OCCOQ	Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec

RÉSUMÉ

Du jour au lendemain, la COVID-19 a bouleversé la vie des individus à travers le monde, nécessitant ainsi des ajustements pour faire face à cette nouvelle réalité. Au cours de la pandémie, les conseillers d'orientation (c.o.) ont accompagné des clientèles en situation de vulnérabilité. Cette période de transitions a été l'occasion d'adapter leurs pratiques, mais cela a pu les déstabiliser et entraîner des changements dans leurs conditions de travail, leurs rôles et leurs projets. Face à ces constats, cette recherche vise à mieux comprendre l'expérience de transitions de c.o. en contexte de pandémie au regard de projets, de rôles de vie et de la mobilisation de stratégies d'ajustement. Des entretiens semi-dirigés ont été menés auprès de 22 c.o. durant l'été 2022. Une analyse thématique a permis d'identifier 23 thèmes. La transition non anticipée vers la télépratique constitue un des changements majeurs évoqués par la vaste majorité des c.o. Pour s'y adapter, ceux-ci ont déployé une grande diversité de stratégies d'ajustement intrapersonnelles consistant notamment à faire preuve de créativité, de résilience, de recherche d'informations, de régulation de soi, de planification et de négociation. Sur le plan interpersonnel, la recherche de soutien émotionnel s'est avérée une stratégie cruciale. Puis, la COVID-19 a affecté les projets des c.o. en leur demandant des ajustements pour les maintenir, en les figeant et en les annulant. La pandémie a constitué un défi affectant à la fois le bien-être, les rôles, la pratique et les projets des c.o. Elle a aussi offert l'opportunité de développer et de se reconnaître des ressources, de se repositionner, de redéfinir et de redéployer des projets pour favoriser leur mieux-être. Somme toute, cette étude a permis d'établir une compréhension nuancée de la manière dont les c.o. ont fait face à une crise sociétale sans précédent en tenant compte de leur réalité unique.

Mots clés : transition; COVID-19; orientation; projets personnels; rôles de vie; stratégies d'ajustement

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has suddenly disrupted the lives of individuals around the world, forcing them to adjust to face this new reality. The uncertainty resulting from this crisis context has had an impact on the way people pursue their personal projects and envision their life roles. During the pandemic, vocational guidance counselors accompanied clients in vulnerable situations. This unanticipated transition period was an opportunity to adapt their practices but could destabilize them and lead to changes in their working conditions, roles and projects. Faced with these findings, this research aims to better understand the transitions experience of vocational guidance counselors in the context of a pandemic regarding life roles, personal projects and the mobilization of adjustment strategies. Semi-structured interviews were conducted with 22 vocational guidance counselors during the summer of 2022. A thematic analysis made it possible to identify 23 themes. The unanticipated transition to telepractice constitutes one of the major changes mentioned by the vast majority of vocational guidance counselors. To cope with these upheavals, they deployed a wide variety of intrapersonal adjustment strategies, including creativity, resilience, information seeking, self-regulation, planning and negotiation. On an interpersonal level, seeking emotional support was a crucial strategy. Then, COVID-19 affected the vocational guidance counselors' personal projects by requiring adjustments to maintain, freeze, and cancel them. The pandemic has been a challenge affecting both the well-being, life roles, practice, and personal projects of vocational guidance counselors. It also offered the opportunity to develop and recognize resources, to redefine and redeploy projects to promote their well-being. Overall, this study has made it possible to better understand how to deal with an unprecedented societal crisis by considering the unique reality of vocational guidance counselors.

Keywords : transition; COVID-19; orientation; personal projects; life roles; coping strategies

INTRODUCTION

Au cours des trois dernières années, la pandémie de COVID-19 a bouleversé le monde entier et a entraîné le décès d'au moins 20 millions de personnes (Organisation mondiale de la Santé, 2023). Or, la pandémie est bien plus qu'une crise sanitaire. Elle a provoqué de profonds bouleversements sur les plans économiques, professionnels et psychosociaux (Organisation mondiale de la Santé, 2023). Ce contexte de crise a représenté une menace sans précédent pour la santé mentale et a été associé à des niveaux très importants de détresse psychologique (Xiong *et al.*, 2020). Puis, la pandémie a eu un effet marqué sur le parcours de vie de milliards d'individus, et ce, particulièrement sur le plan professionnel (Lachance *et al.*, 2022; Osborn *et al.*, 2022). Cet événement soudain constitue un choc de carrière et la nécessité de s'adapter est devenue incontournable (Akkermans *et al.*, 2020; Anderson *et al.*, 2021). Outre les nombreuses pertes d'emploi, le contexte de pandémie a amené une transformation des modalités de travail pour plusieurs personnes (Tremblay et Mathieu, 2020). En effet, ceux qui ont conservé leur emploi ont dû apprendre rapidement de nouvelles façons de fonctionner notamment en travaillant à partir de la maison (Anderson *et al.*, 2021; Pulido-Martos *et al.*, 2021). Dans ce sens, une des transformations majeures survenues durant la COVID-19 concerne le recours accéléré au télétravail et à la télépratique. Malgré leur manque d'expérience et certaines réticences, la COVID-19 a forcé les conseillers d'orientation¹ (c.o.) à recourir à la télépratique comme principale modalité d'intervention (Turcotte et Goyer, 2017; Watts *et al.*, 2021). Ces transitions non anticipées en contexte de crise ont donc nécessité de mobiliser rapidement des stratégies d'ajustement pour mieux s'adapter à la situation (Anderson *et al.*, 2021). De plus, pour plusieurs personnes, le contexte incertain et imprévisible de la pandémie a entraîné des difficultés à se projeter dans l'avenir et à donner du sens à leurs projets scolaires et professionnels (Academos, 2021; Lacoursière *et al.*, 2022; Settersten *et al.*, 2020). La COVID-19 a donc entraîné des changements brutaux à de nombreux individus dont le bien-être et la satisfaction professionnelle étaient déjà précaires. Or, en consultant en orientation, plusieurs personnes ressentent une diminution marquée de leur détresse ainsi qu'une meilleure satisfaction de vie en trouvant un sens à leur vie personnelle et professionnelle (Milot Lapointe, 2020). Les préoccupations concernant les menaces à la santé mentale et les bouleversements du marché du travail suggèrent donc que l'accès aux c.o. est plus nécessaire que jamais puisqu'il s'agit de professionnels de la santé mentale et des relations humaines dont l'expertise concerne la dynamique individu-travail-formation (Office des professions du Québec, 2021; Ordre des

¹ Le genre masculin est utilisé comme générique afin d'alléger le texte et désigne donc aussi bien les femmes que les hommes.

conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 2020). Dans ce contexte unique de pandémie, il est essentiel de comprendre ce qu'impliquent les transitions (Anderson *et al.*, 2021). Or, jusqu'à maintenant, la plupart des recherches portant sur la COVID-19 sont descriptives et n'ont pas exploré en profondeur le vécu transitoire des individus (Hames *et al.*, 2020). De plus, très peu d'études recensées ont été menées dans le domaine de l'orientation (Zürcher *et al.*, 2021) notamment chez ses personnes praticiennes. Ce projet cherche donc à répondre à la question suivante : comment les c.o. expérimentent-ils les transitions en contexte de pandémie au regard de leurs projets personnels, leurs rôles de vie et leurs stratégies d'ajustement mobilisées? Répondre à cette question à l'aide d'une approche descriptive interprétative s'inscrivant dans un devis qualitatif favorise une meilleure compréhension de la réalité unique de ces professionnels et pourra permettre de proposer des stratégies afin de les aider à mieux vivre les transitions. À travers une approche multidimensionnelle, le modèle des transitions de Schlossberg (1981) et le modèle d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018) offrent un cadre d'analyse nuancé et intégrateur permettant d'étudier de manière approfondie l'expérience de transitions des c.o. dans un contexte unique de crise. Ces modèles ont donc servi de bases théoriques dans le cadre de ce mémoire.

Concernant la structure du mémoire, en premier lieu, celui-ci présente une mise en contexte de la problématique en abordant l'importance du sujet, la pertinence sociale et scientifique, une synthèse et des lacunes des études antérieures, ainsi que la question générale de recherche.

En deuxième lieu, les deux modèles retenus sont présentés et les concepts principaux sont définis, c'est-à-dire les transitions, le parcours de vie, les projets personnels, les rôles de vie, les forces de contextes et les stratégies d'ajustement. Puis, l'état des connaissances établi à l'aide de données empiriques permet de saisir la portée des concepts en jeu en contexte de pandémie. Après avoir recensé les écrits sur le sujet, deux questions spécifiques de recherche sont énoncées.

En troisième lieu, la démarche méthodologique est présentée en décrivant le devis de recherche qualitatif, la méthode d'échantillonnage par choix raisonné, le déroulement et les considérations éthiques, ainsi que le plan d'analyse thématique des données.

En quatrième lieu, un chapitre traite des résultats obtenus à travers une analyse descriptive des caractéristiques des participants et une analyse thématique basée sur les entretiens semi-dirigés menés auprès de 22 c.o. Un total de 23 thèmes a émergé de l'analyse. Plus spécifiquement, 10 thèmes ont été identifiés concernant les forces de contextes, neuf thèmes ont été dégagés pour les stratégies d'ajustement et quatre thèmes sont ressortis en ce qui a trait aux projets personnels. Les descriptions de ces thèmes permettent de mettre en relief les défis et les opportunités découlant du contexte pandémique. D'une part, le bien-être, la conciliation des rôles de vie, la pratique professionnelle et les projets personnels des c.o. ont pu être affectés négativement par ce contexte de crise qui a occasionné plusieurs contraintes. D'autre part, la pandémie a notamment aussi favorisé la reconnaissance et le développement de ressources sur les plans personnels et professionnels, le resserrement de certains liens sociaux, le repositionnement quant aux valeurs centrales et le déploiement de projets pour favoriser le mieux-être.

En cinquième lieu, la discussion permet de mettre en perspective les résultats obtenus en les comparant aux études antérieures pour chacun des thèmes identifiés. Finalement, une conclusion permet de résumer les éléments saillants en plus de faire ressortir la contribution sociale et scientifique de l'étude ainsi que ses retombées pour la pratique. La contribution unique de cette recherche est qu'elle se centre sur l'expérience d'un événement majeur comme la pandémie afin de mieux comprendre l'expérience de transition de c.o. au regard de projets et de rôles de vie en plus d'identifier les stratégies d'ajustement mobilisées. En outre, les limites de cette recherche sont explicitées notamment en ce qui concerne la représentativité de l'échantillon. Enfin, des pistes de recherche futures appellent à la réalisation d'études portant, entre autres, sur différents types de transitions auprès d'une plus grande diversité de professionnels de la relation d'aide et du développement de carrière.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

1.1 Mise en contexte

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a qualifié la COVID-19 de pandémie mondiale. Pour limiter sa propagation, les gouvernements et les institutions ont mis en place des mesures drastiques qui ont eu des répercussions majeures sur le marché du travail, les travailleurs et leur famille (Charton *et al.*, 2022; Lachance *et al.*, 2022). Du jour au lendemain, la COVID-19 a fondamentalement changé la façon dont les gens vivent et travaillent dans le monde entier. En plus de ces effets sur la santé, cette expérience a eu des incidences sur les divers domaines de vie des individus, dont la carrière plus particulièrement (Lachance *et al.*, 2022; Osborn *et al.*, 2022). La pandémie de COVID-19 est un événement extraordinaire, non anticipé et hautement perturbateur qui peut être considéré comme un choc de carrière restructurant le sens du travail (Akkermans *et al.*, 2020; de Becdelièvre et Grima, 2020). La COVID-19 a bouleversé le marché du travail à plusieurs égards. D'une part, durant les premiers mois de la crise, les fermetures non anticipées dans plusieurs secteurs tels que les domaines du tourisme, de la culture et de la restauration ont entraîné de nombreuses pertes d'emploi (Institut de la statistique du Québec, 2021). À titre d'exemple, la pandémie a créé un taux de chômage sans précédent depuis la Grande Dépression (Gopinath, 2020). Dès les premiers mois, le taux de chômage a plus que doublé au Canada, atteignant un sommet de 13,7 % en mai 2020 (Statistique Canada, 2021b). D'autre part, dès 2021, la pandémie a entraîné un phénomène nommé la « Grande Démission », c'est-à-dire que plusieurs personnes ont décidé de quitter leur emploi, de changer de secteur professionnel ou de se retirer du marché du travail prématurément. Pour illustrer ce phénomène, plus de 25 millions de travailleurs américains ont démissionné de leur emploi au cours des six derniers mois de 2021 (Hétu, 2022). Dans ce contexte, plusieurs travailleurs ont complètement remis en question leur carrière, ont redéfini leurs priorités et se sont réorientés (Klotz, 2022; Corriveau, 2022; Hétu, 2022). Par conséquent, la COVID-19 a été une occasion de se repositionner et de considérer de nouveaux projets porteurs de sens (Howe *et al.*, 2021; Vowels *et al.*, 2022; Weinstein *et al.*, 2021). Ces projets, qui se définissent comme des constructions personnelles et sociales, plus ou moins complexes et imbriquées, procurent un sens à l'expérience humaine à travers des actions intentionnelles et significatives (Boutinet, 2005; Little et Chambers, 2000). Or, les restrictions liées à la COVID-19 ont également contraint plusieurs personnes à abandonner, retarder ou redéfinir leurs projets, ce qui a entraîné de nombreux bouleversements (Berinato, 2020; Chirumbolo *et al.*, 2021; Settersten *et al.*, 2020).

Une autre transformation majeure dans les conditions de travail concerne le recours accéléré au télétravail (Jauvin *et al.*, 2020; Lachance *et al.*, 2022). Dans le contexte de pandémie, des millions de travailleurs à travers le monde ont ainsi été obligés de travailler à partir de la maison (Allen *et al.*, 2021). Au Québec, en l'espace de quelques semaines, le taux de télétravail a nettement augmenté, passant d'environ 10 % à près de 50 % (Institut national de santé publique du Québec, 2020; Tremblay, 2020). La transition vers le télétravail à domicile a reconfiguré les frontières entre les rôles de vie pour de nombreux travailleurs (Charton *et al.*, 2022; Lachance *et al.*, 2022; Rudolph *et al.*, 2021). À ce propos, les rôles concernent l'ensemble des statuts, responsabilités et fonctions que l'individu doit concilier dans sa vie courante. Par exemple, une personne peut porter en un même temps le rôle de travailleuse, de mère, de conjointe, d'étudiante, de pourvoyeuse ou de bénéficiaire (Magnusson et Redekopp, 2021; Savickas, 2012; Super, 1990). Dans ce sens, la conciliation des rôles consiste à tenter d'équilibrer les exigences propres aux différents rôles de vie pour satisfaire à la fois l'individu et son entourage (Lachance et Brassard, 2003). En contexte de pandémie, les familles ont dû trouver une façon de gérer l'incertitude liée au marché du travail, le travail à domicile avec les enfants à la maison en raison de la fermeture des écoles afin de concilier leurs divers rôles de vie. Dans certains cas, la flexibilité procurée par le télétravail à domicile a pu favoriser un meilleur équilibre entre les rôles de vie grâce à la diminution du temps de déplacement (Huang *et al.*, 2022). Cependant, dans ce contexte, plusieurs travailleurs, dont plus particulièrement les professionnels de la relation d'aide et de l'orientation, ont déclaré avoir de la difficulté à maintenir une frontière claire entre leur travail et leur vie personnelle (Vaziri *et al.*, 2020; Zürcher *et al.*, 2021).

À cet égard, la télépratique, c'est-à-dire l'exercice d'une profession à distance par le biais de technologies, a connu un essor fulgurant au sein des professions de la relation d'aide et de l'orientation (MacMullin *et al.*, 2020; Zürcher *et al.*, 2021). Cette transition soudaine et forcée a suscité plusieurs craintes et défis chez ces professionnels et leur clientèle (Békés et Aafjes-van Doorn, 2020; McBeath *et al.*, 2020). Au moment où les professionnels de la relation d'aide veillaient plus que jamais à préserver la santé mentale de leur clientèle faisant face à des enjeux complexes (Osborn *et al.*, 2022), la majorité mentionnait que leur propre bien-être avait décliné dans ce contexte (Mittal *et al.*, 2023). C'est le cas des c.o. québécois qui, durant cette période, ont accompagné des clientèles plus vulnérables (Academos, 2021; Lacoursière *et al.*, 2022, 2023). À ce propos, une étude réalisée par Watts et ses collaborateurs (2021) auprès de professionnels du développement de carrière et de l'orientation à travers le Canada a révélé que plus de la moitié d'entre eux ont rapporté une détérioration de leur état de santé mentale et se disaient préoccupés de souffrir d'épuisement professionnel. D'ailleurs, 79,1 % de ces professionnels ont aussi remarqué que la santé

mentale de leurs clients s'était détériorée (Watts *et al.*, 2021). Depuis le début de la pandémie, les c.o. mentionnent être confrontés à un alourdissement des enjeux de la clientèle s'exprimant notamment par une exacerbation de la détresse psychologique et des problématiques de santé mentale. En effet, dans le contexte de la COVID-19, certaines problématiques semblent avoir pris davantage d'ampleur chez leur clientèle, telles que l'anxiété, l'épuisement professionnel, le sentiment de perte de sens, l'isolement social, la démotivation, ainsi que les difficultés à se projeter et à se maintenir en emploi (Lacoursière *et al.*, 2022). D'ailleurs, les c.o. ont eu un double rôle à jouer durant la pandémie puisqu'ils devaient s'adapter à un nouveau contexte de vie personnelle et professionnelle en même que leur clientèle (Lacoursière *et al.*, 2022, 2023). Avant la COVID-19, la télépratique n'était pas très courante chez les c.o. (Zürcher *et al.*, 2021). Dans ce sens, des études menées avant la pandémie auprès de c.o. du Québec ont démontré que les interventions en télépratique étaient peu fréquentes, rejoignant seulement près de 3 % des professionnels sondés (Turcotte et Goyer, 2017, 2018). Ceux-ci ont déclaré avoir besoin de formation pour renforcer leur sentiment de compétence face aux technologies. Cependant, en dépit de leurs réticences et de leur niveau de compétence lié à la télépratique, la COVID-19 a forcé les c.o. à y recourir comme principale modalité d'intervention (Watts *et al.*, 2021). À cet effet, 89 % de ces professionnels rapportent avoir vécu une transition vers la télépratique en raison de la COVID-19 (Watts *et al.*, 2021). En somme, la pandémie a eu un impact majeur à la fois sur le travail et sur le bien-être (Trougakos *et al.*, 2020).

Dans ce contexte marqué par les incertitudes, les nombreuses transitions soudaines et forcées engendrées par la pandémie ont nécessité la mise en place de plusieurs ajustements en très peu de temps (Anderson *et al.*, 2021). À ce sujet, en se référant au modèle des transitions développé par Schlossberg (1981), il importe de distinguer les transitions anticipées de celles non anticipées. Contrairement aux transitions anticipées qui laissent le temps de se préparer, celles non anticipées sont imprévisibles et peuvent engendrer une situation de crise et poser plusieurs défis. Ces transitions non anticipées en contexte de crise ont donc nécessité de développer rapidement des stratégies d'ajustement, lesquelles ont pu être plus ou moins adaptatives pour faire face aux diverses situations rencontrées (Counoyer et Lachance, 2019). En plaçant les individus dans un mode d'adaptation constante, la COVID-19 a représenté une expérience déstabilisante pour plusieurs.

1.2 Pertinence sociale et scientifique, synthèse des écrits et objectifs de la recherche

Compte tenu des enjeux psychosociaux et économiques découlant de la pandémie et de leur expertise liée à la relation individu-travail-formation, les c.o. ont un rôle indispensable à jouer pour aider la population à s'adapter à un environnement en pleine transformation (Lacharité, 2020; Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 2020). En effet, grâce à leur capacité à intervenir à la fois sur les problématiques de santé mentale et de carrière, les c.o. sont particulièrement bien placés pour accompagner les individus dans le contexte de la pandémie (Osborn *et al.*, 2022). Il devient donc primordial pour ces professionnels de mettre en place des stratégies d'ajustement adaptatives afin de continuer à soutenir leur clientèle dans ce contexte de crise qui a bouleversé leur cadre de travail, leurs projets et leurs rôles. Dans ce contexte façonné par les changements, comprendre les transitions est plus crucial que jamais (Anderson *et al.*, 2021). Comme la pandémie a eu un effet majeur sur les transitions dans différents domaines de vie (Settersten *et al.*, 2020), il est important d'explorer les répercussions de cette crise sociétale sur les projets, les rôles de vie et les stratégies d'ajustement. Or, jusqu'à maintenant, la plupart des recherches sur les transitions chez une population adulte sont descriptives et n'ont pas exploré en profondeur le vécu des personnes (Hames *et al.*, 2020; Tonseth, 2018). De plus, à ce jour, peu d'études ont traité des effets de la pandémie sur les projets personnels et les stratégies d'ajustement mobilisées face aux défis rencontrés (Vaziri *et al.*, 2020; Vowels *et al.*, 2022). D'ailleurs, peu de chercheurs se sont intéressés à lier les projets à la conciliation des rôles de vie (Lachance *et al.*, 2016). Puis, très peu d'études recensées ont touché au développement de carrière et à l'orientation dans le contexte de la pandémie. Les chercheurs estiment maintenant que la COVID-19, par son impact sur les travailleurs, les employeurs et les structures organisationnelles, changera fondamentalement la compréhension du travail et des organisations (Kniffin *et al.*, 2021; Rudolph *et al.*, 2021). Comme ces changements ont un impact direct sur le domaine de l'orientation, ce projet cherche donc à répondre à la question suivante : comment les c.o. expérimentent-ils les transitions en contexte de pandémie au regard de leurs projets personnels, leurs rôles de vie et leurs stratégies d'ajustement mobilisées?

Cette étude contribuera à mieux comprendre l'expérience de transitions en se centrant sur la manière de faire face à une crise sociétale sans précédent. Ce contexte unique offre une opportunité privilégiée d'analyser en profondeur la perception des c.o. concernant les transitions majeures survenues dans leur vie en plus d'identifier les stratégies déployées face à ces transitions non anticipées. La nature qualitative de ce projet pourra aussi permettre d'explorer une grande diversité de transitions vécues durant la pandémie, ainsi que leurs conséquences sur la vie personnelle et professionnelle des c.o. Compte tenu de

la nature à long terme de la COVID-19, il est essentiel de mieux comprendre le vécu des c.o., alors qu'ils ont desservi leurs communautés dans un contexte de crise. En outre, l'exploration des projets personnels et des rôles de vie apportera une contribution unique aux écrits scientifiques en ouvrant la voie à une compréhension plus complexe de l'interaction entre ces deux aspects (Lachance *et al.*, 2016). Enfin, en recueillant la perception des c.o. et en comprenant mieux leur réalité unique, il sera possible de proposer des stratégies afin de les aider à mieux s'adapter face aux transitions.

CHAPITRE 2

CADRE DE RECHERCHE

Dans un premier temps, ce chapitre traite des deux principaux modèles et des concepts clés sur lesquels repose l'étude. Dans un deuxième temps, l'état des connaissances empiriques permet une mise en revue des écrits scientifiques liés au sujet de recherche dans le contexte de la pandémie. Puisque peu de données existent sur l'expérience de transitions en contexte pandémique dans le domaine du développement de carrière, il est pertinent d'étudier de manière plus large l'expérience de travailleurs et de professionnels de la relation d'aide. Enfin, deux questions spécifiques de recherche sont énoncées au regard des écrits.

2.1 Définition des principaux concepts et modèles à l'étude

En ce qui concerne les principaux concepts et modèles à l'étude, comme la pandémie est un événement perturbateur menant à des transitions (Akkermans *et al.*, 2020), le concept de transitions est d'abord défini. Puis, le modèle des transitions de Schlossberg (1981) est décrit en précisant sa pertinence ainsi que ses limites. Ensuite, le modèle d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018), qui permettra de pallier ces lacunes, est explicité en y intégrant la définition du parcours de vie, des projets personnels, des rôles de vie, des forces de contextes et des stratégies d'ajustement.

2.1.1 Définition des transitions

Dans cette section, les transitions sont d'abord définies sous l'angle de l'approche développementale. Puis, après avoir énoncé les limites de cette approche, les transitions sont abordées selon une perspective psychosociale, ce qui permet d'introduire le modèle des transitions de Schlossberg (1981).

2.1.1.1 Définition des transitions selon une approche développementale

Essentiellement, dans un cadre développemental, une transition correspond au passage d'un stade de développement à un autre (Bédard, 1983). Dans ce sens, les transitions sont définies comme des points tournants entre deux périodes de stabilité (Levinson, 1986). Selon les principaux modèles développementaux, les transitions se produisent par stades comportant un début et une fin clairement délimités, chaque étape étant liée à la suivante pour un ajustement réussi (Bridges, 1986; Erikson, 1978; Hudson, 1991; Levinson, 1986). Ces modèles ont fréquemment recours aux concepts de crise et de transition pour circonscrire la réalité évolutive de l'adulte (Bédard, 1983). Pour sa part, Erikson (1978) est

l'un des auteurs ayant le plus contribué à cette perspective en développant un modèle qui explique les changements développementaux liés à chaque période de la vie en privilégiant la dimension temporelle de la transition, c'est-à-dire de la petite enfance à la vieillesse. Ces changements s'exprimeraient à travers huit stades psychosociaux s'étendant de manière successive de la naissance à la mort et touchant l'ensemble de la population. Selon cette théorie, chaque stade est marqué par l'existence d'une crise à résoudre, dont la résolution mène à un état d'équilibre. En somme, cette théorie insiste sur l'aspect critique de la transition qui est associée à un déséquilibre et accorde une grande importance au fait que la personne se développe tout au long de sa vie (Erikson, 1978). Dans la même lignée, Levinson (1986) a développé le concept de cycle de vie selon le postulat que la vie suit une séquence universelle et un itinéraire précis. Ce trajet comporte plusieurs étapes qui se succèdent et qui impliquent des tâches développementales particulières. Selon Levinson (1986), une transition implique un processus de changement qui s'amorce lorsque la personne complète les tâches développementales d'une période et commence à envisager celles de la prochaine. L'auteur compare la transition à un pont qui sépare deux périodes. La transition sert donc à faire le point sur ce qui précède et à construire l'avenir. Cette théorie met donc en lumière la dimension cyclique des étapes de vie et l'alternance entre des périodes de stabilité et d'instabilité (Levinson, 1986). Ainsi, à travers ces théories fondées sur des stades normatifs, le développement est considéré comme une progression allant du simple au complexe et les transitions suivent une séquence typique (Anderson *et al.*, 2012).

En ce qui concerne les transitions sur le plan professionnel plus spécifiquement, Super (1980) a proposé une perspective développementale de la carrière qui est mondialement reconnue. À travers son modèle de l'arc-en-ciel de la carrière, l'auteur perçoit le développement de carrière comme un processus continu tout au long de la vie. Ce dernier est influencé par divers facteurs personnels, environnementaux et situationnels tels que les aptitudes, les intérêts, la personnalité, ainsi que le contexte historique et socioéconomique. Puis, il est composé des différents rôles exercés par un individu au cours de sa vie. Selon cet auteur, le développement vocationnel se réalise selon cinq grands stades consécutifs qui comportent des tâches à accomplir. La réussite d'une tâche est prédictive du succès de celle qui suit (Super, 1980). Jusqu'à récemment, les théoriciens décrivaient le développement de carrière d'un individu comme unidirectionnel, résultant d'un choix et de la mise en œuvre de ce choix. Les parcours de vie professionnels ont longtemps été conceptualisés comme constitués de deux transitions majeures, soit l'entrée et la sortie du monde professionnel (Masdonati et Zittoun, 2012). Or, la pertinence de cette conception est remise en question puisque de plus en plus de personnes font plusieurs transitions et choix de carrière au cours de

leur vie (Anderson *et al.*, 2012). En effet, les trajectoires de vie prennent des formes moins linéaires et les transitions de carrière sont de plus en plus fréquentes (Masdonati et Zittoun, 2012). Selon Feiler (2020), les transitions de carrière ont radicalement changé au cours des dernières décennies. Ce qui était autrefois considéré comme une série d'étapes prévisibles est devenu un parcours complexe et imprévisible, remettant ainsi en question l'idée que la vie suit une série de progressions soigneusement calibrées interrompues par des crises périodiques. La reconnaissance de cette réalité modifie les perceptions traditionnelles des trajectoires de vie et invite à reconnaître le caractère aléatoire et non linéaire des événements qui remodelent l'expérience de vie (Feiler, 2020). En somme, les approches développementales mettent l'accent sur la nature séquentielle du développement de la personne. Or, il existerait peu de preuves empiriques selon lesquelles les stades se succèdent de manière linéaire (Papalia *et al.*, 2010). Puis, elle fournit très peu d'informations sur la façon dont s'opèrent ces changements, ne permettant donc pas de saisir ce que cette dynamique crée chez l'individu qui se trouve entre deux stades (Roberge, 1998). Ainsi, ce cadre d'analyse linéaire limite la capacité à comprendre la nature dynamique et imprévisible des transitions (Anderson *et al.*, 2021; Bussolari et Goodell, 2009; Feiler, 2020; Kralik *et al.*, 2006; Zittoun, 2012).

2.1.1.2 Définitions des transitions selon une approche psychosociale

À l'instar des approches développementales qui tentent de circonscrire les transitions de manière plutôt objective, des approches plus actuelles mettent l'accent sur le sens subjectif et les dynamiques identitaires des individus dans des périodes de transitions professionnelles désirées ou contraintes (Perez-Roux, 2014). Dans une perspective psychosociale, la transition est perçue comme un processus subjectif et dynamique qui implique à la fois les individus et les contextes. Les parcours de vie ne peuvent être conceptualisés de manière linéaire. Ils sont réversibles, ainsi que portés par les intentions et les capacités des individus en transition (Bessin, 2010; Perez-Roux, 2016). Puis, l'accent est mis sur des moments charnières qui impliquent des remaniements identitaires pour l'individu, et ce, indépendamment de leur durée et de leur prévisibilité (Baubion Broye, 1998). Comme le souligne Masdonati (2017), « l'attention est donc portée sur ces moments clés, sur les interstices entre deux mondes ou entre des phases de vie, sur la manière dont l'avant et l'après s'articulent ». Dans ce sens, la transition peut être vue comme un « écho subjectif des situations et des événements objectifs » (Bridges, 1995, p. 196). En outre, dans un contexte en constante évolution, l'imprévisibilité et le manque de contrôle constituent des éléments normaux du processus de transition et les parcours professionnels seraient davantage caractérisés par le chaos plutôt que par une suite d'étapes préétablies (Bright et Pryor, 2005; Bussolari et Goodell, 2009; Hudson, 1991; Riverin-Simard, 1996). À travers leur parcours de vie, les individus vivent de nombreuses transitions et ces processus sont,

pour la plupart, longs, complexes, diversifiés et imprévisibles (Anderson *et al.*, 2021; Masdonati et Zittoun, 2012; Perez-Roux, 2014). Inscrites dans une perspective sociohistorique au cœur du changement social et individuel, les transitions psychosociales sont donc caractérisées par l'incertitude et par des transformations dans les conduites et les représentations des individus (Baubion-Broye et Hajjar, 1998; Dupuy, 1998; Parkes, 1971). Selon cette perspective, les transitions concernent les changements majeurs qui affectent de manière déterminante la représentation du monde (Parkes, 1971). Par conséquent, la perception du changement importe plus que le changement lui-même. Les transitions psychosociales entraînent donc une réorganisation des rapports que les individus entretiennent avec eux-mêmes, avec autrui et avec leur environnement social (Baubion-Broye et Hajjar, 1998; Parkes, 1971). De façon générale, le processus de transition implique des transformations identitaires, l'acquisition de nouvelles compétences, ainsi qu'un travail de construction de sens (Masdonati et Zittoun, 2012; Perez-Roux, 2014; Perret-Clermont et Zittoun 2002). D'après Perez-Roux (2014), la transition constitue un tournant majeur qui peut impliquer des épreuves menant à une perte de repères et de sens, des défis générant de l'incertitude, ainsi que des changements de rôles et de priorités. Dans cette perspective, les remises en question, la recherche de sens et la mobilisation de stratégies sont centrales pour s'adapter progressivement et retrouver un équilibre. Ces transitions diverses peuvent donc entraîner des crises, mais aussi susciter la mise en place de nouvelles conduites, valeurs et projets (Baubion-Broye et Hajjar, 1998; Parkes, 1971). De nombreux facteurs socioéconomiques, contextuels et culturels façonnent le processus de transition et les changements dans le parcours professionnel se multiplient (Fouad et Bynner, 2008). Le contexte en continuel changement rend les transitions très diversifiées tout au long du parcours de vie (Balleux et Perez-Roux, 2013). Ainsi, la transition peut être définie comme : « un espace/temps de passage inscrit au cœur d'un changement, assumé ou non, abouti ou non, et qui nécessite de l'individu la mise en œuvre de stratégies d'adaptation pour mieux gérer éléments de rupture et (re)construction de continuités. » (Balleux et Perez-Roux, 2013, p. 103). Selon une approche psychosociale, la transition s'inscrit donc dans des trajectoires liées à la fois aux contextes socioéconomiques et culturels, mais elle fait aussi référence aux stratégies qui varient d'une personne à l'autre (Balleux et Perez-Roux, 2013; Perez-Roux, 2014). Un thème central dans le contexte social actuel est le changement, reflétant l'impact dynamique des systèmes démographiques, sociaux, culturels, technologiques, politiques et historiques. Les changements sans précédent incitent non seulement les individus à adapter leurs stratégies pour faire face aux transitions, mais ils mettent aussi les chercheurs du domaine au défi d'adapter leurs conceptualisations théoriques pour tenir compte de la complexité du contexte (Anderson *et al.*, 2021).

2.1.2 Présentation du modèle des transitions

S'inscrivant dans une perspective psychosociale, le modèle proposé par Schlossberg (Anderson *et al.*, 2012, 2021) se démarque par sa façon de percevoir les transitions comme un processus ne présentant pas de fin définie et impliquant de s'ajuster continuellement (voir la figure en Annexe A). Ce modèle s'est développé progressivement à partir des différents travaux dans le domaine des transitions, ce qui en fait une théorie diversifiée qui tient compte d'une pluralité de facteurs (Anderson *et al.*, 2012). De plus, ce modèle est universel et s'applique à divers types de transitions et populations. Il tient compte du fait que les discontinuités sont créées par un certain nombre de facteurs, y compris les événements personnels de la vie et les événements partagés par la communauté. Malgré le contexte en perpétuel changement, le modèle des transitions fournit un cadre d'analyse systématique pouvant s'appliquer à tout type de situation lié à des transitions. En effet, les transitions et les individus diffèrent, mais la structure pour comprendre les individus en transition est stable. En outre, ce modèle aborde les transitions individuelles, relationnelles et professionnelles de manière détaillée tout en prenant en considération l'effet de plusieurs événements de crise, dont la pandémie (Anderson *et al.*, 2021). L'approche de Schlossberg offre également un moyen de comprendre les enjeux sur le plan de la carrière et de la santé mentale en plus de proposer des pistes d'intervention pour aider les individus à vivre les transitions (Goodman, 2019). Plus spécifiquement, ce modèle permet une compréhension complexe et nuancée de divers types de transitions sociales, personnelles et professionnelles, ainsi que de la manière unique dont celles-ci sont vécues par les c.o. (Anderson *et al.*, 2012). Conséquemment, ce modèle multidimensionnel est retenu puisqu'il permet d'explorer les expériences selon un cadre d'analyse complexe et nuancé en plus d'être directement lié au champ du développement et du counseling de carrière. Selon le modèle de Schlossberg, une transition fait référence à un événement ou un non-événement qui entraîne un changement (Goodman, 2019). La transition ne se réduit donc pas à un simple changement (Balleux et Perez-Roux, 2013). Schlossberg (2005) mentionne que plus le changement est complexe, plus son impact est important pour l'individu et plus l'adaptation demande du temps. Le modèle de transition comporte deux grandes parties : l'approche des transitions et le système des 4S (Anderson *et al.*, 2021). Ces composantes sont donc définies à travers les prochaines sous-sections.

2.1.2.1 Approche de la transition par l'individu

L'approche des transitions consiste à identifier la nature de la transition et à comprendre la meilleure façon d'y faire face. Cela implique notamment de préciser dans quelle mesure cette transition change la vie de l'individu. Même si plusieurs personnes peuvent vivre une transition similaire, leur expérience tend

à être très diversifiée. Pour franchir une transition, il est important d'apprendre à abandonner certains aspects de soi et à renégocier de nouveaux rôles. Ce n'est pas la transition en soi qui est critique, mais la façon dont elle modifie les rôles, les relations et le fonctionnement de la personne. Le modèle des transitions repose donc sur la vision que l'expérience de chaque individu est unique. Selon ce modèle, la transition peut se comparer à l'expérience d'un trapéziste qui doit lâcher prise et s'élancer dans les airs avant de pouvoir saisir la prochaine balançoire. La sensation de chute libre entre les deux plateformes plus stables et sécuritaires représente donc l'expérience de transition à travers laquelle le trapéziste doit constamment travailler à retrouver son équilibre. L'incertitude générée par la transition peut parfois entraîner une situation de crise. Or, qu'elles soient considérées comme une période de crise ou d'ajustement, les transitions offrent l'opportunité aux individus d'évoluer (Anderson *et al.*, 2021).

Selon cette approche, il existe trois types de transitions : anticipée, non anticipée et non-événement. D'abord, en ce qui concerne les transitions anticipées, ce sont les événements importants habituellement considérés comme faisant partie de la vie adulte, comme l'entrée sur le marché du travail, le passage à la retraite ou le mariage. Cependant, bien qu'il puisse être plus facile de s'adapter aux transitions anticipées, les événements inattendus font désormais partie intégrante de la réalité des individus (Anderson *et al.*, 2021). Ainsi, contrairement aux transitions anticipées, qui sont généralement planifiées et qui laissent le temps d'envisager plusieurs options, les individus qui vivent des transitions non anticipées n'ont pas la possibilité de s'y préparer puisqu'elles sont imprévisibles. La pandémie est un exemple d'événement affectant l'ensemble de la population mondiale qui a mené à des transitions non anticipées (Anderson *et al.*, 2021). Enfin, il existe les transitions non-événements qui correspondent à des événements qui étaient prévus, mais qui n'ont pas eu lieu. Cela peut donc entraîner un processus de deuil chez la personne ainsi que plusieurs défis (Anderson *et al.*, 2021; Schlossberg, 2005, 2011). À ce sujet, quatre types particuliers de non-événements peuvent être identifiés. Dans un premier temps, les non-événements personnels font référence à des attentes individuelles telles que l'absence de promotion ou le fait de ne pas avoir eu d'enfants. Dans un deuxième temps, les non-événements par ricochet correspondent à des attentes non réalisées par des membres de l'entourage qui ont des répercussions négatives sur l'individu. Par exemple, des parents âgés pourraient être déçus que leurs enfants ne soient pas mariés, car ils ne sont pas devenus grands-parents comme ils l'espéraient. Dans un troisième temps, les non-événements résultants commencent comme des événements et deviennent des non-événements. Par exemple, il pourrait s'agir d'une personne qui a été renvoyée de l'université avant de pouvoir obtenir son diplôme. Un événement comporte un début et une fin, alors qu'un non-événement peut durer toute la vie. Dans un quatrième

temps, il existe les événements différés qui tiennent du paradoxe. Des recherches ont démontré que des individus ressentaient vivement la perte de leurs rêves et la crainte de ne jamais réaliser leurs aspirations les plus chères. La question de savoir à quel moment un rêve non réalisé devient un non-événement et n'est plus un rêve différé n'est pas clairement tranchée. Enfin, les non-événements peuvent différer selon trois critères : ils peuvent être optimistes ou pessimistes, soudains ou progressifs et sous le contrôle ou non de la personne (Anderson *et al.*, 2021; Schlossberg, 2005). Somme toute, selon les circonstances, une transition peut passer d'anticipée à non anticipée ou même devenir un non-événement. Quel que soit le type de transition, l'appréciation cognitive ou la perception qui en résulte est essentielle. Ainsi, ce n'est pas la transition elle-même qui détermine sa signification pour l'individu, mais plutôt la façon dont celle-ci est vécue comme attendue, inattendue ou ne se produisant jamais (Anderson *et al.*, 2021). Pour comprendre les transitions, il est également important de considérer les rôles de vie, les contextes socioéconomiques et politiques, ainsi que les enjeux liés à la diversité ethnique et culturelle puisqu'ils peuvent influencer l'expérience de transition de la personne (Anderson *et al.*, 2021; Fouad, 2019). L'expérience de transition implique à la fois la personne, l'environnement et la relation complexe qui existe entre ceux-ci (Anderson *et al.*, 2021; Bright et Pryor, 2005). Un autre point clé à prendre en compte concerne l'évaluation de l'impact d'une transition sur les croyances, les relations et les rôles de la personne. En résumé, pour comprendre la signification d'une transition, il faut examiner son type, son contexte, ainsi que son impact en tenant compte de la perspective de l'individu (Anderson *et al.*, 2021).

2.1.2.2 Identification des ressources d'adaptation : le système des 4S

Le cadre de transition présenté précédemment a permis de décrire la nature complexe des transitions. Comme l'expérience de transition peut être vécue de manière variable selon l'environnement et les caractéristiques de l'individu, il importe d'identifier des caractéristiques communes à toutes les transitions afin de mieux comprendre ce phénomène complexe (Schlossberg, 2005, 2011). Pour comprendre l'adaptation des individus aux transitions, dans son modèle, Schlossberg (1981) intègre le système des 4S : la situation, le soi, le soutien et les stratégies (voir la figure en Annexe B). Ce système permet d'identifier les ressources potentielles dont dispose un individu pour faire face aux transitions. Ainsi, les 4S sont des dimensions d'expériences humaines agissant dans le cadre de n'importe quel type de transitions (Anderson *et al.*, 2012).

Premièrement, la situation fait référence au contexte de la personne au moment de la transition, aux caractéristiques de cette transition, ainsi qu'à l'évaluation subjective de sa situation qu'en fait la personne.

Pour mieux comprendre la situation de l'individu en contexte de transitions, il importe d'explorer des facteurs tels que les éléments déclencheurs, le moment où la transition survient, son caractère contrôlable ou non, les changements de rôles, la durée de la transition, les expériences antérieures de transitions et les facteurs de stress environnementaux. Il faut tenir compte du moment où une transition a lieu dans la vie de l'individu, mais il faut également examiner la situation au regard de forces de contextes tant internes qu'externes à la personne. Puis, les personnes qui vivent une transition peuvent vouloir changer leur perception de la situation ou la situation elle-même. Par exemple, en contexte pandémique, une personne pourrait vouloir se réorienter, alors qu'une autre souhaiterait obtenir du soutien pour s'adapter à la crise et maintenir son emploi. Il faut donc se rappeler que chaque situation de transition est unique (Anderson *et al.*, 2021).

Deuxièmement, le soi correspond aux caractéristiques personnelles, au fonctionnement psychologique, aux limites et aux ressources de la personne. Les individus abordent une même transition à partir de différents cadres de référence, ce qui entraîne des réactions diversifiées. Les éléments qui peuvent influencer l'expérience de transitions sont notamment le statut socioéconomique, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état de santé, la culture, l'optimisme, le sentiment d'efficacité personnelle, les valeurs, l'engagement, la spiritualité et la résilience (Anderson *et al.*, 2021).

Troisièmement, le soutien concerne l'appui reçu par l'entourage au cours de la transition, soit les ressources externes. Cette composante s'inscrit au travers des relations intimes, familiales, amicales, professionnelles, communautaires et institutionnelles (Anderson *et al.*, 2021). D'une part, les relations intimes basées sur la confiance, le soutien, la compréhension et le partage de confidences constituent une ressource importante lors des transitions stressantes (Weiss, 1976). D'autre part, les relations familiales peuvent contribuer à l'ajustement d'une personne lors d'une crise, mais également être une source de stress accru dans ce contexte (Anderson *et al.*, 2012, 2021). Le réseau d'amis d'un individu représente également un important système de soutien social. Bien qu'il s'agisse d'une source de soutien importante, certaines transitions peuvent néanmoins entraîner des pertes d'amitié, ce qui peut accentuer les difficultés. D'autres sources de soutien peuvent provenir d'organisations vers lesquelles les individus peuvent se tourner pour obtenir de l'aide, tels que des groupes de soutien communautaire. Les sources de soutien peuvent aider la personne à mobiliser ses ressources psychologiques, gérer ses émotions et amortir le choc lié à certaines transitions. Les membres de l'entourage peuvent aussi aider en ce qui a trait à certains besoins physiques ou matériels (Caplan, 1976). Le soutien sur lequel la personne peut compter lors d'une

transition s'avère crucial pour son bien-être (Schlossberg, 2005). Enfin, les systèmes de soutien ont récemment évolué pour inclure à la fois des connexions en personne et virtuelles, permettant ainsi l'établissement de relations dans divers formats (Anderson *et al.*, 2021).

Enfin, les stratégies se rapportent aux différents moyens mis en place afin de faire face aux transitions (Schlossberg, 2011). Il s'agit de comportements mobilisés pour prévenir, atténuer ou réagir face à des situations stressantes. Les stratégies mobilisées sont façonnées par la situation, les caractéristiques personnelles et les sources de soutien propres à chaque personne. Bien que certaines transitions soient incontrôlables, la personne peut gérer sa façon de réagir (Anderson *et al.*, 2021). Un individu qui mobilise plusieurs stratégies en faisant preuve de flexibilité et de souplesse serait davantage en mesure de s'ajuster à la transition (Schlossberg, 2005). Les stratégies d'ajustement sont définies de manière plus détaillée à la sous-section 2.1.3.5.

En somme, selon le modèle de Schlossberg, ces quatre grands ensembles de facteurs influencent la capacité d'une personne à faire face à une transition. Selon son contexte de vie, ceux-ci peuvent être considérés comme des facteurs de protection ou bien de risque, c'est-à-dire qu'ils peuvent soit être bénéfiques ou nuisibles à l'ajustement de la personne face à la transition (Anderson *et al.*, 2021).

2.1.2.3 Pertinence et limites du modèle des transitions au regard des objectifs de recherche

Le modèle des transitions proposé par Schlossberg (1981) est pertinent dans l'exploration des transitions puisqu'il fournit une approche multidimensionnelle essentielle pour étudier l'expérience de transition des c.o. dans un contexte unique de pandémie. Cela est donc particulièrement pertinent concernant l'objectif de cette recherche qui vise à explorer la façon dont les c.o. expérimentent les transitions en contexte de pandémie au regard de leurs projets personnels, leurs rôles de vie et les stratégies d'ajustement qu'ils mobilisent. Ce modèle pourra notamment permettre d'enrichir l'analyse en aidant à la compréhension des facteurs qui jouent un rôle actif dans l'ajustement de ces professionnels. Il pourra également contribuer à mieux comprendre l'impact de la transition sur les rôles, les relations et le fonctionnement psychologique des c.o. Toutefois, celui-ci aborde peu l'impact des stratégies d'ajustement sur l'expérience de transition (Hopson, 1981; Musamali, 2018). Puis, en divisant le modèle en plusieurs composantes de façon très opérationnelle, il est plus difficile de dégager les tensions qui s'opèrent de manière continue et dynamique entre les caractéristiques de la personne, son environnement et ses projets en contexte de transitions (Balleux et Perez-Roux, 2013). À cet effet, le lien entre les transitions et les projets personnels

est très peu abordé, ce qui constitue une limite importante. Enfin, dans le modèle des 4S, le soi n'est pas conceptualisé de manière dynamique et ne permet pas de dégager les tensions qui émergent de l'expérience de la personne. Ainsi, l'accent du modèle est mis sur l'individu. Or, les effets de la transition sur son environnement social ne sont pas explicitement pris en compte (Adler et Castro, 2019; Doray *et al.*, 2009). Alors que le modèle de Schlossberg (1981) mise sur l'identification des dimensions d'expérience participant au vécu de transition, il n'approfondit pas les liens et les tensions dynamiques au travers desquelles chemine la personne. À ce propos, le modèle d'action décisionnelle adaptative, développé par Cournoyer et Lachance (2018), permet de mieux s'engager dans une perspective d'analyse plus interactionniste.

2.1.3 Présentation du modèle d'action décisionnelle adaptative

Le modèle d'action décisionnelle adaptative est un cadre intégrateur d'analyse et d'accompagnement de la personne dans un contexte de développement personnel et de carrière. Le modèle place au cœur de toutes actions et décisions humaines la satisfaction de besoins adaptatifs. Quatre dimensions composent le modèle. Celles-ci sont regroupées en deux axes qui témoignent de tensions à la fois biographiques et interactionnistes (voir la figure en Annexe C). Ce modèle accorde une grande importance au caractère imprévisible du parcours de vie de la personne en se centrant sur les tensions qui émergent et affectent la dynamique des expériences humaines. Il s'intéresse donc à la relation complexe qui existe entre l'individu et son environnement (Cournoyer *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018, 2019). D'une part, l'axe biographique se compose de la dimension de parcours de vie et de celle de projets personnels. Tout au long de son parcours de vie, l'individu cherche à satisfaire ses besoins adaptatifs. Ses expériences l'amènent à développer des ressources, des intérêts, des valeurs et du sens, qui vont servir à façonner la conception et la réalisation de projets personnels. En retour, la manière dont se réaliseront ses projets va venir façonner le parcours de vie de l'individu (Cournoyer *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018, 2019). D'autre part, l'axe interactionniste concerne les tensions continuellement présentes dans les actions et les décisions conduisant à la satisfaction des besoins adaptatifs de la personne. Tout au long de son parcours de vie (du passé au présent), ainsi que tout au long de la mise en œuvre d'actions et de décisions de conception et de réalisation de projets personnels, l'individu compose avec des forces de contextes singulières avec lesquelles des stratégies d'ajustement, plus ou moins adaptatives, seront mises en œuvre. Les forces de contextes et les stratégies d'ajustement traversent différentes modalités d'expérience de la personne. En effet, elles peuvent être intrapersonnelles, soit à l'intérieur de soi, interpersonnelles, soit en interaction avec soi, de même qu'extrapersonnelles, soit autour de soi (Cournoyer *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018).

La section suivante consiste à définir les quatre concepts clés du modèle d'action décisionnelle adaptative. D'abord, une définition du parcours de vie est réalisée en intégrant les quatre principes qui l'influencent. Ensuite, les projets personnels sont définis en les liant aux concepts de rôles et de conciliation des rôles. Puis, les forces de contextes sont définies. Enfin, une définition est faite des stratégies d'ajustement.

2.1.3.1 Définition du parcours de vie

Premièrement, les parcours de vie se définissent comme : « des modèles explicatifs d'organisation de vie construits à partir d'expériences et d'apprentissages individuels à la fois contextualisés, non linéaires, marqués de ruptures, de bifurcations, de transitions, de réversibilités, etc. » (Cournoyer et Lachance, 2018, p. 24). Ils sont notamment façonnés du passé au présent par les rôles de vie, les événements marquants, les influences sociales réciproques, ainsi que les actions portées au regard des possibilités et des limites. Plus spécifiquement, quatre principes permettent de comprendre ce qui influence les parcours de vie. D'abord, les temps et lieux sociohistoriques se rapportent aux espaces et aux temporalités liées à l'existence de l'individu tout au long de sa vie. Cela correspond donc à l'histoire de la personne à une époque donnée, à ses opportunités, ses contraintes et ses ressources qui ont conduit à son développement personnel et professionnel. Il s'agit de la trame de sa trajectoire où se déroule l'action. Ensuite, la conjoncture fait référence à toutes expériences ou situations qui peuvent influencer de manière plus ou moins importante la trajectoire de vie de l'individu. Cela regroupe donc tous les événements significatifs et déterminants dans la vie de la personne qui viennent changer la direction et le sens qu'elle donne à sa vie. Puis, les vies individuelles interreliées se rapportent à l'influence réciproque du parcours de vie sur l'existence d'autres personnes, ainsi qu'aux connexions qui se développent avec autrui. Pour comprendre le parcours de vie d'un individu, il importe donc de prendre également en compte son expérience interpersonnelle en considérant l'ensemble des personnes significatives, des communautés et des sociétés qui composent son champ d'influence. Enfin, l'agentivité humaine correspond au fait que le parcours de vie de la personne est façonné à travers les actions posées en fonction de ses possibilités et de ses limites réelles et perçues (Cournoyer *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018, 2019). Dans cette perspective, pour les c.o., l'expérience de la COVID-19 peut être considérée comme un événement marquant de parcours de vie et une source de mobilisation d'actions décisionnelles relatives à la conception et à la réalisation de nouveaux projets personnels.

2.1.3.2 Définition des projets personnels

Deuxièmement, les projets personnels contribuent à la construction de sens et permettent à l'individu de se projeter dans l'avenir en s'appuyant sur son parcours de vie. Ces projets peuvent s'appliquer à toutes les sphères de vie. Ceux-ci se définissent comme un ensemble d'actions intentionnelles et significatives qui permettent aux individus de donner un sens et une structure à leur vie. Il s'agit de constructions personnelles qui s'inscrivent dans une suite continue d'interaction avec son environnement social. Les projets peuvent donc se rattacher à différents rôles de vie (Little et Chambers, 2000). Le projet consiste à appréhender l'avenir, participe à une quête de sens et est socialement construit. Six catégories de projets personnels ont été identifiées par Little (1987) : scolaire/occupationnel, santé/corps, intrapersonnel, interpersonnel, loisir et entretien. Les projets personnels reflètent les influences de l'environnement social dans lequel ils sont inscrits et sur lesquels ils peuvent également exercer une influence (Little et Chambers, 2000). Comme ils décrivent ce que les individus tentent d'accomplir, ils constituent une force dynamique et directionnelle de la vie. Leur poursuite peut être facilitée ou entravée à la fois par des forces internes et des forces externes. De plus, un projet comporte deux phases : la conception et la réalisation (Boutinet, 2005). Selon Boutinet (2005), il est possible de dégager quatre composantes nécessaires pour concevoir et réaliser un projet : le sujet (celui qui se projette), l'objet (le but), le surjet (le contexte) et le trajet (le plan). Les projets peuvent se définir comme une « construction de sens, plus ou moins claire, issue d'interactions continues entre soi et le monde, manifestant un souci d'inscription dans un espace social sous la forme d'une activité de production utilitaire » (Cournoyer, 2008, p. 76). Le projet dans lequel l'individu s'investit dépend donc de la perception qu'il a de lui-même et de l'environnement qui l'entoure. Il peut s'agir d'activités courantes ou d'événements significatifs. Il permet également de se projeter dans le futur à partir d'une action posée dans le présent en prenant du recul sur le passé, ce qui permet de satisfaire des besoins (Cournoyer, 2008).

De plus, l'actualisation est directement liée à la poursuite de projets importants (Chen et Wai Ling Hong, 2019). Dans ce sens, ces derniers sont entrepris au regard de besoins que l'individu cherche à satisfaire (Little et Chambers, 2000). La personne aurait trois besoins psychologiques fondamentaux à combler : les besoins d'autonomie, de compétence et d'appartenance (Ryan et Deci, 2000). Ainsi, à travers ses projets, elle cherche à se sentir à la source de ses actions, plus efficace et reliée à autrui ou à une cause (Cournoyer *et al.*, 2021). Les projets jouent donc un rôle important dans le développement du bien-être psychologique des individus (Roseman, 1996). Par conséquent, la satisfaction de vie d'une personne découlerait de la réalisation de ses projets, ainsi que de leur concordance avec ses besoins et ses valeurs (Laguardia et Ryan,

2000). Somme toute, les projets personnels concernent des buts, des intentions et des aspirations que ce soit à court, moyen ou long terme. Ils s'inscrivent dans le parcours et les rôles de vie de la personne et sont liés à la quête de sens et à la satisfaction des besoins adaptatifs (Boutinet, 2005; Chen et Wai Ling Hong, 2019; Cournoyer *et al.*, 2021; Lachance *et al.*, 2016; Little et Chambers, 2000).

2.1.3.3 Définition des rôles et de la conciliation des rôles de vie

Troisièmement, à travers leur parcours de vie, les individus s'engagent dans un ensemble de projets qui forment un système d'influences mutuelles complexes (Little et Chambers, 2000, Little, 2000). Par conséquent, plusieurs projets peuvent être à concilier dans les différentes sphères de vie qui impliquent des rôles distincts. À ce propos, un rôle concerne l'ensemble de comportements ou d'activités attendus par un individu dans une fonction donnée (Katz et Kahn, 1978). Pour sa part, la conciliation des rôles de vie se définit comme une tentative d'équilibrer les exigences propres aux différents rôles de vie afin de satisfaire à la fois la personne et son entourage (Lachance et Brassard, 2003). De leur côté, après avoir réalisé une recension basée sur 290 articles, Casper et ses collaborateurs (2018) ont proposé une définition intégrative de la conciliation travail-famille. Il s'agit de l'évaluation par un travailleur de sa capacité à combiner les rôles professionnels et non professionnels qu'il valorise compte tenu de son niveau d'engagement, de satisfaction et d'efficacité. Pour Wayne et ses collaborateurs (2022), les principaux facteurs affectant la conciliation travail-famille sont les conflits et l'enrichissement entre le travail et la famille. À cet effet, la manière dont la personne concilie ses différents projets et rôles de vie dépend à la fois de leur nature et de l'interaction entre ceux-ci qui peut être conflictuelle ou enrichissante (Lachance *et al.*, 2016; Wayne *et al.*, 2022). D'une part, un conflit de rôles peut survenir quand les expériences d'un rôle nuisent à l'autre rôle (Greenhaus et Beutell, 1985). Pour faire un parallèle avec les projets, la gestion de chaque projet, mais aussi le défi d'intégration des demandes multiples d'un système de projets peuvent également entraîner des conflits (Little et Chambers, 2000). D'autre part, l'enrichissement de rôles signifie que les expériences vécues dans un rôle améliorent la qualité de vie dans l'autre rôle (Greenhaus et Powell, 2006). Selon la théorie des frontières développée par Ashforth et ses collaborateurs (2000), afin d'atténuer la difficulté de transitions entre les rôles, il est possible de délimiter mentalement des frontières entre les rôles de vie. La flexibilité et la perméabilité sont deux concepts clés affectant ce processus de transition de rôles, c'est-à-dire le passage d'un rôle de vie à l'autre. D'un côté, la flexibilité concerne la souplesse des frontières en termes d'espace et de temps. D'un autre côté, la perméabilité se rapporte à la mesure dans laquelle des éléments d'un rôle peuvent pénétrer l'autre rôle (Ashforth *et al.*, 2000). Certaines personnes préfèrent utiliser des stratégies d'intégration où les frontières sont plus flexibles et perméables,

permettant ainsi des transitions plus fluides d'un rôle de vie à l'autre. À l'inverse, d'autres optent pour des stratégies de segmentation caractérisées par des frontières plus fortes et des transitions marquées entre les rôles (Nippert-Eng, 1996). En somme, la conciliation des rôles de vie peut être considérée comme un processus d'action décisionnelle adaptative complexe et dynamique reposant sur des stratégies d'ajustement déployées face à des forces de contextes plus ou moins facilitantes ou entravantes pour répondre à ses besoins (Lachance *et al.*, 2022).

2.1.3.4 Définition des forces de contextes

Quatrièmement, les forces de contextes sont porteuses de ressources et de contraintes qui exercent une pression sur la personne. Faisant écho au modèle écologique du développement humain de Bronfenbrenner (1977), les forces de contextes renvoient aux différents systèmes individuels, sociaux, environnementaux et sociétaux au sein desquels la personne interagit et se développe. Ces systèmes d'influence avec lesquels la personne doit composer tout au long de sa vie sont dynamiques, changeants et singuliers. Chaque expérience humaine est composée d'un amalgame unique de forces de contextes exerçant des pressions et des influences qui peuvent être facilitantes ou entravantes au regard de ses besoins adaptatifs. Ces forces de contextes peuvent être d'ordre intrapersonnel, interpersonnel ou extrapersonnel. D'abord, une force de contextes intrapersonnelle concerne les caractéristiques, les ressources et les limites personnelles participant à l'organisation psychologique de l'individu telles qu'une détérioration ou une amélioration de son bien-être psychologique dans le contexte de la COVID-19. Elles sont donc intérieures à soi. Ensuite, une force de contextes interpersonnelle implique une notion d'interaction avec autrui comme le soutien de l'entourage ou les pressions issues de groupes ou de collectivités. Les effets de la pandémie sur la conciliation de rôles de vie sont un exemple de force de contextes interpersonnelle. Enfin, une force de contextes extrapersonnelle concerne des influences extérieures à soi, notamment issues d'organisation, d'institutions, de sociétés ou même du monde (Cournoyer *et al.*, 2021). Par exemple, il peut s'agir de l'effet des mesures pour limiter la propagation du coronavirus. Somme toute, comme le mentionnent les auteurs, « qu'ils soient réels ou perçus, ces contextes déterminent la contre force nécessaire sur le plan des stratégies d'ajustement de la personne » (Cournoyer et Lachance, 2018, p. 30). Au moment de vivre l'expérience de parcours de vie qu'est la pandémie, puis dans les actions et les décisions conduisant les c.o. à mettre en œuvre des projets personnels pour mieux satisfaire leurs besoins adaptatifs du moment, ces personnes doivent composer avec des forces de contextes singulières en mettant en œuvre des stratégies d'ajustement tout aussi singulières à leur situation (Cournoyer *et al.*, 2021, Cournoyer et Lachance, 2018, 2019).

2.1.3.5 Définition des stratégies d'ajustement

Finally, les stratégies d'ajustement font référence à la manière plus ou moins adaptative dont la personne réagit face aux forces de contextes. Ces stratégies mobilisées au regard de forces de contextes visent à satisfaire les besoins adaptatifs sous-jacents aux projets personnels (Cournoyer *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018, 2019). L'expérience de transitions et la conciliation des rôles et des projets personnels impliquent la mise en œuvre de stratégies d'ajustement pour tenter de retrouver et de maintenir un équilibre (Lachance *et al.*, 2016). Selon la conception de Lazarus et Folkman (1984), les stratégies d'ajustement désignent l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux afin de faire face aux demandes perçues comme menaçantes. Les différences individuelles dans la manière de percevoir la situation et les facteurs environnementaux exercent une influence sur le choix des stratégies d'ajustement. Elles varient donc selon la problématique et les individus. Les auteurs proposent une classification dichotomique de ces stratégies, l'une étant centrée sur le problème et l'autre sur les émotions. La première catégorie vise à résoudre le problème causant le stress, alors que la deuxième vise plutôt à réguler la réponse émotionnelle face à la situation problématique (Lazarus et Folkman, 1984). Il est également possible de distinguer les stratégies par leur caractère actif ou passif. Les stratégies actives consistent à agir face à la situation, alors que les stratégies passives visent plutôt à l'éviter (Suls et Fletcher, 1985). Pour sa part, Schlossberg propose trois types de stratégies : celles qui modifient la situation, celles qui changent la perception de la situation et celles de gestion du stress (Goodman, 2019). Dans une perspective socioculturelle, l'efficacité des stratégies d'ajustement dépend des contextes sociaux et culturels spécifiques dans lesquels elles sont mobilisées (Kuo, 2011). En outre, l'utilisation efficace de stratégies d'ajustement favorise la résilience dans le développement de carrière (Anderson *et al.*, 2012; Lent, 2013). À cet égard, en contexte de développement de carrière, Lipshits-Braziler et ses collaborateurs (2016) ont proposé une taxonomie des stratégies d'ajustement spécifique à la carrière. Ces auteurs ont identifié 14 stratégies qui se divisent en trois styles d'adaptation principaux : stratégies productives de développement de carrière, stratégies productives de recherche de soutien et stratégies non productives de développement de carrière. D'abord, les stratégies productives de développement de carrière incluent la recherche d'informations instrumentales ou émotionnelles (recueil d'informations pertinentes), la résolution de problèmes (mise en œuvre d'une solution), la flexibilité (ouverture au compromis), l'accommodement (attitude positive) et la régulation de soi (contrôle des pensées et émotions). Deuxièmement, les stratégies productives de recherche de soutien englobent la recherche de soutien instrumental (recherche d'aide directe) ou émotionnel (recherche de soutien affectif) ainsi que la délégation (demande à autrui afin de réaliser une tâche à sa place). Finalement, les stratégies non

productives en développement de carrière sont la fuite (évitement), l'impuissance (passivité), l'isolement (repli sur soi), la soumission (ruminantion) et l'opposition (blâme sur autrui) (Lipshits-Brazilier *et al.*, 2016). À l'instar de ces conceptions, s'inspirant du travail de Young et Klosko (2005) sur les schémas d'adaptation, Cournoyer et Lachance (2018) mentionnent que les stratégies d'ajustement peuvent être adaptatives ou non quant aux besoins de la personne. Celles-ci peuvent être regroupées en catégories comme la soumission, l'évitement et la compensation. Elles correspondent respectivement à une réaction de capitulation, de fuite ou de contre-attaque pour éviter de vivre du stress face à des forces de contextes entravantes. D'un autre côté, l'autorégulation, soit l'acceptation de la situation en s'y adaptant progressivement pour développer de nouvelles façons d'agir, correspond à une stratégie d'ajustement adaptative qui apporte une réponse positive aux besoins de l'individu (Cournoyer et Lachance, 2018, 2019). Ces stratégies peuvent également être cognitives, affectives, comportementales, relationnelles ou structurelles. Elles visent donc respectivement à organiser ses idées, à réguler ses émotions, à poser une action, à entrer en interaction avec autrui ou à agir sur les structures. Enfin, elles peuvent être d'ordre intrapersonnel (action sur soi), interpersonnel (interaction avec autrui) ou extrapersonnel (action par les structures) (Cournoyer *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018). Somme toute, bien que les types de stratégies d'ajustement varient grandement selon les modèles, celles-ci se distinguent par leur caractère adaptatif ou non face aux besoins de la personne. Contrairement aux autres modèles, celui de Cournoyer et Lachance (2018) intègre à la fois le caractère adaptatif ou non, différents types et différents niveaux (intrapersonnel, interpersonnel et extrapersonnel) de stratégies.

En résumé, au cours de son parcours de vie, la personne va mobiliser des stratégies d'ajustement au regard de forces de contextes afin de répondre à ses besoins à travers la réalisation de projets personnels (Cournoyer *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018, 2019).

Somme toute, en se référant à ce modèle, la pandémie constitue un événement de parcours de vie engendrant des forces de contextes pouvant affecter les rôles et les projets des c.o. Différentes stratégies d'ajustement peuvent alors être déployées pour satisfaire leurs besoins de mieux-être.

Pour faire un parallèle avec le système des 4S de Schlossberg (1981), le soi correspond à l'individu au cœur de la transition qui a ses propres besoins et qui se trouve au centre des tensions qui animent son expérience. Puis, la situation fait partie intégrante du parcours de vie. Ensuite, le soutien renvoie à une force de contextes interpersonnelle. Enfin, les stratégies du modèle des transitions font directement

référence aux stratégies d'ajustement mobilisées dans le modèle d'action décisionnelle adaptative. Or, les projets personnels ne font pas partie de la conceptualisation de Schlossberg (1981), ce qui amène une contribution pertinente et unique du modèle d'action décisionnelle adaptative. Par conséquent, les quatre concepts clés du modèle de Cournoyer et Lachance (2018) sont retenus comme cadre d'analyse pour ce projet, c'est-à-dire le parcours de vie, les projets personnels, les forces de contextes et les stratégies d'ajustement. Il en est de même pour les trois types de transitions (anticipées, non anticipées et non-événements) du modèle de Schlossberg (1981).

2.2 État des connaissances empiriques

À ce jour, très peu de recherches ont exploré l'expérience de transitions de professionnels du développement de carrière et de l'orientation au cours de la COVID-19. De plus, aucune étude recensée n'a exploré l'effet de l'expérience de transitions en contexte de pandémie à la fois sur les projets personnels et les rôles de vie. L'état des connaissances se divise donc en trois parties. Tout d'abord, les études traitant de l'impact de la COVID-19 sur les projets personnels sont présentées. Ensuite, une synthèse des recherches menées sur l'effet de la pandémie sur les rôles de vie de travailleurs est effectuée. Enfin, la dernière partie concerne plus spécifiquement l'expérience de transitions en contexte de pandémie chez des professionnels de la relation d'aide. À travers chacune de ces parties, les stratégies d'ajustement mobilisées au regard de forces de contextes sont soulignées.

2.2.1 Évolution des projets en contexte de pandémie

Cette section traite de l'évolution des projets en contexte de pandémie. Comme il existe actuellement peu d'études empiriques sur la manière dont la pandémie a affecté les projets personnels des professionnels de la relation d'aide, des constats pertinents sont présentés concernant la population générale ainsi que celle des travailleurs. Une attention est aussi portée aux stratégies d'ajustement mobilisées afin de faciliter la réalisation des projets personnels en contexte pandémique.

Durant la COVID-19, de nombreuses personnes à travers le monde ont connu une perturbation importante et inattendue de leurs projets. Du jour au lendemain, la réalisation de ces derniers est devenue incertaine pour plusieurs (Zhang et Fan, 2022). Une étude menée au cœur de la pandémie, soit en mars 2020, par Zhang et Fan (2022) auprès de 587 participants provenant de la Chine a examiné comment la perturbation des projets personnels peut conduire à un déséquilibre psychologique dans le contexte de la COVID-19. Les résultats ont démontré que la perturbation des projets entraîne de l'incertitude, ce qui peut mener

ensuite à un déséquilibre sur le plan psychologique. Ce déséquilibre s'exprime par une combinaison de stress, d'anxiété et de symptômes dépressifs. Pour les individus dont les projets ont été perturbés, la recherche d'informations a été identifiée comme une stratégie pouvant réduire l'incertitude. Selon les auteurs, le soutien social peut également aider à atténuer le déséquilibre psychologique causé par l'incertitude dans ce contexte de crise (Zhang et Fan, 2022).

Dans ce contexte incertain, en ayant recours à la théorie de la conservation des ressources de Hobfoll (1989), Chirumbolo et ses collaborateurs (2021) ont examiné l'effet de la précarité d'emploi et de l'incertitude face à la vie en contexte de pandémie sur la consommation et les projets de vie. L'étude a été menée de juin à juillet 2020 auprès de 830 travailleurs italiens. Les résultats ont démontré qu'une grande insécurité professionnelle et une incertitude élevée face à la vie étaient significativement associées à une propension plus élevée à renoncer ou à reporter des projets de vie à long terme tels que se marier, acheter une maison ou fonder une famille. L'incertitude représente donc une force de contextes entravante pour la plupart des individus et certains projets étaient perçus comme moins abordables et accessibles dans ces circonstances. Par conséquent, dans ce contexte incertain et imprévisible, certains individus ont fait preuve d'une prudence accrue en réduisant leurs dépenses ainsi qu'en abandonnant ou en retardant des projets de vie majeurs (Chirumbolo *et al.*, 2021).

En outre, une recherche de Kokkoris et Stavrova (2021) menée en juin 2020 a étudié le lien entre la maîtrise de soi et la poursuite de projets durant la pandémie chez 271 étudiants adultes issus d'une grande université européenne. Les résultats ont démontré que, pendant le confinement, les personnes ayant une maîtrise de soi plus élevée étaient non seulement plus susceptibles de continuer à s'engager dans des projets établis avant la pandémie, mais elles trouvaient également plus facile de s'engager dans de nouveaux projets. Les individus ayant une forte maîtrise de soi avaient aussi une plus grande facilité à transformer leurs nouveaux comportements en habitudes. Ces capacités de maîtrise de soi élevées étaient directement liées au succès dans la réalisation des projets malgré les perturbations majeures causées par la pandémie. Ces constats révèlent que les avantages d'une maîtrise de soi élevée persistent dans des circonstances perturbatrices uniques. Même si le monde avait radicalement changé, les individus ayant une grande maîtrise de soi démontraient une capacité à maintenir leurs projets établis avant la pandémie et avaient la flexibilité de développer de nouveaux projets qui correspondaient mieux au contexte pandémique. Les stratégies visant à accroître la maîtrise de soi peuvent donc être bénéfiques pour faire face à des forces de contextes entravantes découlant de la pandémie de COVID-19 (Kokkoris et Stavrova, 2021).

Face aux forces de contextes entravant la poursuite de projets, une recherche a été conduite en mai 2021 par Hubley et Scholer (2022) auprès de 226 participants provenant des États-Unis afin de mieux comprendre la dynamique de la perturbation de la poursuite des projets en contexte pandémique. Plus spécifiquement, les auteurs ont examiné les effets du désengagement des projets figés, c'est-à-dire des projets dont la réalisation avait été interrompue en raison de la COVID-19. Deux facettes du bien-être ont également été évaluées, soit la détresse psychologique et la satisfaction de vie. Les participants ont indiqué que près d'un tiers de leurs projets ont été figés par la pandémie. Les catégories de projets les plus fréquents touchés par la situation concernaient les loisirs, la vie professionnelle ou les études et les relations. Les résultats ont démontré que les projets figés étaient liés à la détresse psychologique. Plus les participants avaient de projets figés par la COVID-19, plus ils rapportaient des symptômes dépressifs, de l'anxiété et du stress. Or, la capacité à se désengager d'un projet et à se réengager dans des alternatives réduisait la détresse et favorisait la satisfaction de vie. D'une part, le désengagement des projets consiste à cesser de fournir des efforts sur des buts devenus inaccessibles. D'autre part, le réengagement des projets consiste à identifier un nouveau projet significatif et à s'y engager activement lorsqu'un autre projet est devenu inaccessible. Ces résultats mettent en évidence la fonction adaptative du désengagement dans la poursuite d'un projet irréalisable et du réengagement vers d'autres projets plus réalistes. Ainsi, contrairement à l'étude de Kokkoris et Stravrova (2021) qui encourage la persévérance dans la poursuite des projets en contexte de pandémie, cette étude révèle que la poursuite efficace d'un projet implique aussi de savoir quand s'en désengager. En contexte d'adversité, comme une pandémie mondiale prolongée, les auteurs soulignent que les messages de persévérance pourraient être nocifs, car ils favorisent l'engagement vers un projet en toutes circonstances. De tels messages intériorisés pourraient contribuer aux problèmes de santé mentale induits par la COVID-19. Néanmoins, les auteurs indiquent que la nature temporaire de la pandémie signifie que certains projets figés par la COVID-19 ne sont probablement que momentanément mis sur pause. Dans des contextes où un projet redeviendra réalisable dans le futur, le garder figé, plutôt que de s'en désengager complètement, pourrait être adaptatif. Il est donc primordial de faire preuve de flexibilité pour déterminer dans quelles circonstances il est bénéfique de s'engager ou de se désengager d'un projet ou bien de se réengager vers un nouveau projet porteur de sens (Hubley et Scholer, 2022).

Dans le même sens, en utilisant un échantillon national représentatif de 292 adultes américains, l'étude longitudinale de Hamm et ses collaborateurs (2022) a examiné le lien entre l'ajustement des projets et le bien-être psychologique durant la pandémie. Les trois vagues de l'étude ont respectivement eu lieu en

avril, mai et juin 2020. Dans le cadre de cette recherche, l'ajustement des projets fait référence au désengagement de projets devenus irréalisables et au réengagement vers de nouveaux projets porteurs de sens. Les résultats ont démontré que le réengagement dans des projets, mais pas le désengagement des projets, peut accroître le bien-être lorsque la COVID-19 entraîne un sentiment de perte de contrôle quant à l'accomplissement de projets importants. De fortes capacités de réengagement dans les projets prédisaient le maintien de niveaux de bien-être plus élevés. Ces résultats peuvent être attribuables à la capacité de se réengager dans de nouvelles activités qui favorisent le bien-être pendant la pandémie telles que de l'exercice physique ou des loisirs. Le réengagement dans des projets a également été associé à une diminution plus rapide du stress au fil du temps. Conformément aux conclusions de Hubley et Scholer (2022), les auteurs mentionnent la possibilité que le désengagement dans les projets soit moins bénéfique sur des périodes plus courtes à des moments où les projets peuvent devenir temporairement figés comme au début de la pandémie. Alors, le caractère adaptatif du désengagement dans les projets pourrait davantage être mis en lumière avec une période de suivi plus longue en réponse à des projets définitivement irréalisables comme cela a été le cas dans l'étude de Hubley et Scholer (2022) menée plus d'un an après le début de la pandémie. En somme, le réengagement dans des projets a contribué à atténuer la détresse psychologique et à réaliser des projets porteurs de sens lorsque la poursuite de certains projets a été entravée par le contexte de pandémie (Hamm *et al.*, 2022).

Pour leur part, Ritchie et ses collaborateurs (2021) ont cherché à comprendre comment la pandémie a affecté la poursuite de projets personnels et le sentiment d'efficacité personnelle, c'est-à-dire la croyance en sa capacité à réaliser des projets. Leur étude a été menée au début du premier confinement auprès de 161 adultes provenant de 13 pays différents. Les résultats de leur enquête mixte, de mars à avril 2020, ont révélé une baisse significative de leur sentiment d'efficacité personnelle face à la réalisation de leurs projets. En effet, la plupart des participants étaient incertains ou ne croyaient plus pouvoir réaliser leurs projets en raison de la COVID-19. Or, la majorité des participants a maintenu leurs projets, malgré des ralentissements dans leur progression. Ceux qui les ont maintenus malgré l'incertitude accrue ont eu recours à diverses stratégies d'ajustement centrées sur les problèmes et les émotions. Ces stratégies ont été classées en quatre grandes catégories : la planification, la recherche de soutien, l'amélioration de l'engagement personnel et la réflexion stratégique. Les deux premières catégories de stratégies sont davantage centrées sur le problème puisqu'elles visent respectivement à gérer le temps et les tâches, ainsi qu'à collaborer et à échanger avec d'autres personnes afin de pouvoir réaliser ses projets. Quant à elles, les deux dernières catégories sont plutôt centrées sur les émotions puisqu'elles visent l'autorégulation. En

effet, celles-ci ont pour but respectivement de prendre soin de soi et de réfléchir à des moyens de s'adapter à la situation. Par conséquent, la mise en place de stratégies d'ajustement a pu contribuer au maintien d'un sentiment d'efficacité personnelle élevé, malgré les incertitudes, les perturbations et les inquiétudes engendrées par la pandémie. Cette étude a fourni un aperçu important de la manière dont le COVID-19 a perturbé la poursuite des projets personnels, ainsi que de la façon dont les individus ont pu faire face à ces contraintes (Ritchie *et al.*, 2021).

Une autre recherche avait pour but d'étendre l'étude de Ritchie et ses collaborateurs (2021) en examinant la façon dont les projets ont été affectés durant les premiers mois de la pandémie et la manière dont les individus se sont adaptés aux changements (Vowels *et al.*, 2022). Les données issues d'entretiens semi-dirigés ($n = 48$) et d'une enquête hebdomadaire menée en ligne durant cinq semaines au printemps 2020 ($n = 200$) auprès d'adultes britanniques ont fait l'objet d'une analyse thématique. Près de 80 % des participants ont mentionné que leurs projets ont été entravés par des forces de contextes liées à des problèmes logistiques, à une baisse de productivité ou à des difficultés en matière de gestion du temps. De plus, environ la moitié des participants ont rapporté que leurs projets avaient dû être reportés ou annulés en raison de facteurs indépendants de leur volonté. Plusieurs participants ont vécu des sentiments négatifs accrus comme de la démotivation, du stress, de la frustration et un sentiment de perte de contrôle en raison de la nature imprévisible de la pandémie. En outre, ceux qui n'ont pas pu avoir suffisamment de contacts avec leurs collègues se sont sentis isolés et ont éprouvé de la difficulté à mener à bien leurs projets professionnels. Face à ces défis, des stratégies d'ajustement intrapersonnelles (p. ex., résolution créative de problèmes, planification, apprentissage technologique), interpersonnelles (p. ex., soutien social, compréhension réciproque) et extrapersonnelles (p. ex., aménagement de nouveaux espaces) ont été déployées afin de poursuivre la réalisation des projets. Puis, alors que la plupart des individus ont indiqué que la réalisation de leurs projets avait été complexifiée, environ 13 % des participants ont déclaré que la pandémie avait facilité la poursuite de leurs projets. Dans ce sens, la pandémie a été une occasion de se repositionner et de consacrer plus de temps à la poursuite de certains projets. Quelques participants ont évoqué qu'ils se sentaient moins sous pression et profitaient davantage du moment présent. De plus, le confinement a permis à de nombreuses personnes d'élaborer de nouveaux projets en matière de soins et de bien-être en raison notamment d'une sensibilisation accrue à la santé due à la pandémie. Les thèmes identifiés dans cette étude sont similaires à ceux rapportés dans celle de Ritchie et ses collaborateurs (2021). En particulier, la prise de conscience de l'importance du soutien social, la planification orientée vers l'avenir et l'accent mis sur les soins personnels se sont révélés, dans les deux études, des

caractéristiques associées à la poursuite des projets pendant la pandémie. En bref, cette étude a révélé que la plupart des individus considéraient leurs projets comme plus difficiles à réaliser et avaient dû adapter ou reporter de nombreux projets. Or, bien que la pandémie ait entraîné des défis, plusieurs individus ont été capables de les relever de manière créative et d'adapter leurs projets en conséquence (Vowels *et al.*, 2022).

Enfin, Huang et ses collaborateurs (2022) se sont intéressés aux impacts de la pandémie comme contexte d'instabilité, ainsi qu'aux besoins et aux projets émergeant lors d'une situation de restrictions sanitaires chez des individus avec une maladie chronique. Leur étude qualitative, menée d'août à décembre 2020 auprès de 90 adultes australiens, a mis en lumière quatre grands thèmes : la stabilité d'emploi, les voyages, l'impact générationnel et la réévaluation des valeurs. Concernant la stabilité d'emploi, les principales préoccupations étaient de perdre son emploi et de ne pas être en mesure de trouver de travail à l'avenir. Or, malgré ces insécurités, de nombreuses personnes ont perçu positivement les évolutions technologiques sur le marché du travail. En ce qui a trait aux voyages, il s'agit de l'un des principaux projets affectés négativement par la pandémie, rejoignant plus de la moitié des participants. L'incertitude entourant les possibilités de voyager, la frustration liée à des projets annulés et l'impossibilité de planifier des voyages à l'étranger ou de voir ses proches à l'avenir étaient des préoccupations courantes pour plusieurs participants. Certains participants ont ajusté et repensé leurs projets de voyage pour les garder beaucoup plus près de leur domicile. Puis, les auteurs soulignent que, bien que ces restrictions aient été mises en œuvre pour réduire la transmission du virus, la crainte de voyager pourrait persister au-delà de la pandémie. L'impact générationnel était un autre thème commun à de nombreux entretiens. La préoccupation pour les jeunes générations concernait des enjeux allant de l'impact économique à l'impact sur leur santé mentale. Enfin, cette étude a fait ressortir un phénomène de réévaluation des valeurs sur les plans intrapersonnel (p. ex., appréciation du moment présent), interpersonnel (p. ex., importance de la famille par rapport aux biens matériels) et social (p. ex., amélioration de la santé environnementale). En effet, la pandémie a pu donner l'occasion aux individus de réfléchir à ce qui est réellement important pour eux. La pandémie a créé une situation unique dans laquelle les participants ont éprouvé un sentiment d'impuissance, ainsi que des enjeux liés à leur bien-être psychosocial et à leur santé mentale, mais ils envisageaient également de nouvelles possibilités pour l'avenir. Cette étude souligne donc que lors d'une pandémie mondiale, la perception que les gens ont de leur avenir, bien que parfois négative, est teintée d'espoir et de résilience (Huang *et al.*, 2022).

2.2.2 Effet de la pandémie sur les rôles de vie

Cette section aborde l'effet de la pandémie sur les rôles de vie chez une population de travailleurs en se basant sur des articles empiriques ayant recours à des devis longitudinaux et sur des articles de synthèse. De plus, une attention est portée aux stratégies d'ajustement favorisant la conciliation des rôles de vie.

D'abord, une étude longitudinale chez 371 travailleurs américains a examiné les transitions dans leurs rôles professionnels et familiaux, c'est-à-dire les conflits et l'enrichissement travail-famille, avant et après le début de la COVID-19 (Vaziri *et al.*, 2020). Les deux temps de mesure ont eu lieu respectivement en février et en avril 2020. Les résultats ont démontré que près de 40 % des participants ont connu un niveau de conflit travail-famille plus élevé qu'avant la pandémie. De plus, à travers une analyse des transitions latentes, les auteurs ont identifié trois profils liés aux transitions dans l'interface travail-famille : bénéfique (conflit faible et enrichissement élevé), actif (niveaux moyens de conflit et d'enrichissement) et passif (niveaux faibles de conflit et d'enrichissement). Dans l'ensemble, les résultats révèlent que quelques semaines après le début de la pandémie, de nombreux travailleurs ont connu des changements dans l'interface travail-famille. Les personnes vivant peu de conflit ou d'enrichissement (c'est-à-dire le profil passif) avant la COVID-19 étaient plus susceptibles de faire face à des niveaux de conflit et d'enrichissement plus importants, en passant au profil actif. En outre, les travailleurs étaient plus susceptibles de passer par des transitions négatives s'ils avaient recours à des stratégies d'ajustement passives centrées sur les émotions, s'ils avaient des préférences de segmentation élevées, s'ils vivaient un stress technologique élevé et avaient des employeurs moins compatissants. Ces transitions négatives ont été liées à une diminution de la satisfaction et de la performance au travail. Ces résultats s'expliquent d'abord par le fait que les stratégies centrées sur les émotions ne permettent pas de modifier la situation, ce qui peut être moins adaptatif. De plus, le télétravail tend à créer davantage de conflits chez ceux qui préfèrent séparer clairement leur travail et leur vie personnelle. Puis, la transition soudaine et non anticipée vers le télétravail a forcé plusieurs travailleurs à recourir à de nouvelles technologies sans préparation, ce qui peut entraîner un stress technologique. Enfin, un employeur compatissant qui comprend les préoccupations des travailleurs peut soulager le stress lié à la pandémie, ce qui peut contribuer à un plus grand enrichissement travail-famille. Or, en l'absence de ce facteur de protection, les travailleurs sont plus susceptibles de vivre des conflits travail-famille. En outre, les personnes ayant un profil bénéfique (faible niveau de conflit et niveau élevé d'enrichissement) ont souvent maintenu ce profil, même dans le contexte des perturbations occasionnées par la COVID-19. Ces résultats soulignent donc qu'une crise sociétale ne se traduit pas toujours par une crise personnelle et que les individus diffèrent dans leur manière d'interpréter et de faire face aux événements. De plus, en se référant aux

principes de la théorie de la conservation des ressources de Hobfoll (1989), les personnes disposant de plus de ressources sont mieux outillées pour faire face aux événements négatifs. Somme toute, cette recherche met en lumière la manière dont les travailleurs peuvent gérer plus efficacement l'interface travail-famille lors d'événements difficiles (Vaziri *et al.*, 2020).

Une autre recherche longitudinale a été menée dans l'objectif de faire progresser la compréhension de la gestion des frontières auprès d'un échantillon de 155 travailleurs américains ayant vécu une transition vers le télétravail dans le contexte de la COVID-19 (Allen *et al.*, 2021). Plus précisément, en se référant à la théorie des frontières, la relation entre les préférences d'intégration et de segmentation, l'équilibre entre les rôles de vie et les stratégies d'ajustement mises en œuvre ont été étudiées sur une période de trois mois. À cet effet, cinq vagues de collecte de données ont eu lieu entre mai et août 2020. À l'inverse des résultats obtenus par Vaziri et ses collaborateurs (2020), cette étude a démontré que les préférences de segmentation étaient positivement liées à l'équilibre entre les rôles de vie. La pandémie a nécessité de développer de nouvelles stratégies pour compenser les frontières floues entre les rôles de vie en télétravail, ce qui peut expliquer que les individus ayant ce type de préférences s'y soient mieux adaptés. Puis, le fait d'avoir un bureau à domicile dédié au télétravail était lié à des niveaux beaucoup plus élevés d'équilibre entre les rôles de vie. Dans ce sens, les limites spatiales sont associées à un plus grand détachement psychologique, ce qui souligne l'importance de pouvoir créer une frontière physique qui sépare le travail de la vie personnelle. En outre, quatre grandes catégories de stratégies de gestion des frontières entre les rôles de vie en contexte de télétravail ont été identifiées. Parmi celles-ci, les stratégies temporelles étaient les plus fréquentes, soit le fait de contrôler de façon stricte l'heure de début et de fin du travail. Puis, les stratégies physiques étaient les deuxièmes les plus utilisées. Pour créer des frontières entre le travail et la vie personnelle, ces individus utilisaient un espace dans la maison dédié exclusivement au télétravail. D'autres avaient recours à des stratégies comportementales comme l'utilisation d'alarmes pour ne pas dépasser les heures de travail prévues. La dernière stratégie concernait la communication, soit de définir clairement ses attentes avec les membres de la famille (Allen *et al.*, 2021).

Une autre étude longitudinale portant sur les conflits entre les rôles de vie en contexte de COVID-19 a été menée, mais cette fois-ci, chez des travailleurs canadiens (Schieman *et al.*, 2021). Trois vagues de collecte de données ont eu lieu, soit en septembre 2019 ($n = 2\,524$), en avril 2020 ($n = 1\,869$) et en juin 2020 ($n = 1\,843$). Contrairement à l'étude de Vaziri et ses collaborateurs (2020), cette recherche a permis d'observer une diminution générale des conflits de rôles à travers le temps, suggérant ainsi la mise en

place de stratégies pour s'adapter à la situation. Les conflits entre le travail et la vie personnelle ont diminué particulièrement chez les personnes sans enfant à la maison, ainsi que chez les parents d'adolescents. En revanche, aucune diminution des conflits entre le travail et la vie personnelle n'a été constatée chez les personnes ayant des enfants de moins de 6 ans ou de 6 à 12 ans. Cela peut s'expliquer par le fait d'avoir des enfants plus jeunes à la maison ayant besoin de soins et d'attention supplémentaires a probablement créé une pression additionnelle pour de nombreux parents travailleurs pendant la pandémie. De plus, la diminution des conflits entre les rôles de vie chez les parents ayant des préférences d'intégration élevées était moins importante. Cela s'explique, notamment par le fait que le domicile est devenu à la fois le lieu principal de travail pour les parents et d'éducation pour les enfants en temps de confinement, contraignant toute la famille à partager un même espace. Dans le même sens que Allen et ses collaborateurs (2021), les auteurs notent qu'en ayant des frontières plus perméables entre leurs rôles de vie, les parents étaient plus susceptibles de vivre de l'interférence en tentant de répondre simultanément aux demandes familiales et professionnelles. Les dynamiques de vie ont alors été bouleversées par ce contexte particulier (Schieman *et al.*, 2021).

Afin d'approfondir davantage les effets du télétravail sur la conciliation des rôles de vie en contexte de pandémie, un examen de la portée a été réalisé par Elbaz et ses collaborateurs (2022) en incluant 42 articles publiés de janvier 2020 à décembre 2021. Une attention particulière a été accordée à ses effets sur l'équilibre entre les rôles de vie, ainsi qu'à ses conséquences sur la santé psychologique, la vie sociale et le rendement. D'abord, plusieurs études suggèrent que le télétravail a eu un effet négatif sur l'équilibre entre les rôles de vie, et ce, particulièrement chez les mères de jeunes enfants âgés de 0 à 5 ans. Or, le télétravail peut également permettre aux membres de la famille de s'impliquer davantage dans leur rôle parental en raison de leur proximité avec leurs enfants. Par exemple, le télétravail a notamment permis à certains hommes de devenir des pères plus impliqués. De plus, concernant la gestion des frontières, les préférences de segmentation entre le travail et la vie personnelle favorisaient l'équilibre entre les rôles de vie en télétravail. Puis, la diminution du temps de déplacement en contexte de télétravail a eu un effet positif sur l'équilibre entre les rôles de vie. En outre, les travailleurs bénéficiant à la fois d'horaires et de lieux de travail flexibles ressentaient une satisfaction professionnelle et un équilibre entre les rôles de vie significativement plus élevés que les travailleurs n'ayant pas d'option de travail flexible. D'un autre côté, en ce qui concerne la santé psychologique, les résultats révèlent des effets négatifs du télétravail sur le bien-être notamment concernant le stress, les symptômes d'anxiété et de dépression, la fatigue émotionnelle et l'épuisement. En ce qui a trait aux effets sociaux du télétravail, un thème dominant est

l'isolement social par rapport aux collègues, menant à une diminution du soutien social. Cela est associé à du stress accru, à la peur de ne pas suffisamment progresser dans son emploi et à une diminution globale de la qualité des relations. Néanmoins, plusieurs variables, telles que l'acquisition de compétences technologiques et le soutien des employeurs, semblent améliorer la capacité à s'adapter au télétravail, ce qui peut notamment avoir un impact positif sur la santé psychologique des travailleurs. Enfin, de façon générale, le télétravail a eu un effet positif sur le rendement. Toutefois, lorsque les heures de télétravail étaient trop longues, cela a plutôt entraîné une diminution du rendement. En somme, pendant la pandémie, les télétravailleurs se sont sentis isolés de leurs collègues tout en étant plus impliqués dans les relations familiales. Conformément aux conclusions de Allen et ses collaborateurs (2021), une tendance générale à segmenter les domaines de la famille et du travail semble un moyen propice pour s'adapter à cette modalité de travail. Malgré les résultats hétérogènes concernant l'équilibre entre les rôles de vie et la santé psychologique, cette étude démontre que de nombreux travailleurs souhaitent demeurer dans une modalité de télétravail après la fin de la pandémie (Elbaz *et al.*, 2022).

Dans le même sens, un examen de la portée réalisé par Lachance et ses collaborateurs (2022) a permis d'identifier et de décrire les forces de contextes ayant facilité ou entravé la conciliation travail-famille de parents travailleurs et les stratégies d'ajustement déployées durant la première vague de la pandémie. S'appuyant sur 56 articles, l'article a mis en relief plusieurs forces de contextes entravantes dont le brouillage des frontières entre les rôles de vie, une répartition inéquitable des tâches entre les partenaires au détriment des mères, une pression accrue sur la santé mentale des parents travailleurs, un contexte de précarité et d'insécurité financière et des conditions de travail contraignantes. À l'inverse, la pandémie a également créé des conditions pouvant favoriser de saines habitudes de vie, la conciliation travail-famille et la cohésion familiale. Le télétravail s'est également révélé une source de flexibilité pour les populations plus éduquées. Dans ce contexte de crise, la conciliation du travail rémunéré, du travail domestique et de la garde d'enfants a représenté un défi de taille pour plusieurs parents travailleurs. Les mères ont généralement connu plus de défis en matière de conciliation travail-famille que les pères, ce qui semble indiquer que la COVID-19 tend à exacerber les inégalités entre les genres. Cela a également pu compromettre leur développement de carrière. Pour faire face au contexte de la pandémie, les parents travailleurs ont dû développer des stratégies d'ajustement pour rétablir l'équilibre travail-famille. Premièrement, des stratégies intrapersonnelles visant la résolution de problèmes ou la régulation émotionnelle ont été identifiées. Deuxièmement, des stratégies interpersonnelles, telles que le partage de tâches, ont été mises en œuvre. Troisièmement, des stratégies extrapersonnelles, incluant

l'aménagement de l'espace, ont été développées. L'ensemble de ces résultats sont cohérents avec ceux obtenus par Elbaz et ses collaborateurs (2022). Ainsi, la pandémie a été un événement marquant ayant un impact tant sur les parcours de vie individuels que collectifs et entraînant une réorganisation des activités parentales et professionnelles. Pour certains, cela a pu faciliter la réalisation de projets personnels, mais, pour d'autres, ce contexte a également perturbé, ralenti ou complètement arrêté leurs projets. En conclusion, les expériences de conciliation travail-famille des parents travailleurs varient notamment selon des facteurs culturels, socioéconomiques, organisationnels, politiques, ainsi que selon les stratégies mobilisées (Lachance *et al.*, 2022).

2.2.3 Expérience de transition en contexte de pandémie de professionnels de la relation d'aide

À travers cette section, des études qui ont traité de changements dans les conditions de travail en contexte de pandémie chez des professionnels de la relation d'aide, notamment en lien avec la transition vers la télépratique, sont décrites. Une attention est également portée aux stratégies d'ajustement mobilisées par ces professionnels à travers leur expérience de transitions en contexte de pandémie.

Une étude menée dès le début de la pandémie, en mars 2020, a donné un premier aperçu de l'expérience de transition soudaine vers la télépratique de 145 psychothérapeutes provenant d'Amérique du Nord et d'Europe (Békés et Aafjes-van Doorn, 2020). Malgré leur attitude généralement positive envers la télépratique, la plupart des psychothérapeutes ont identifié une multitude de défis. Ceux-ci concernent les problèmes techniques, les enjeux de confidentialité, le risque de distraction accru, la difficulté à se sentir connecté aux clients ou à décoder leurs émotions, ainsi que la difficulté à maintenir des frontières claires entre sa vie personnelle et professionnelle. Au départ, plusieurs psychothérapeutes ont rapporté se sentir plus fatigués, moins confiants et moins authentiques en contexte de télépratique comparativement à l'intervention en personne. Pour se préparer à la transition vers la télépratique, les principales stratégies ont consisté à communiquer avec ses collègues ou avec son employeur et à se former en lisant sur le sujet et en assistant à des webinaires. La manière dont les psychothérapeutes se sont préparés à la transition vers la télépratique pendant la pandémie a eu un impact sur leurs attitudes envers cette modalité. Dans cette optique, plus ils se sentaient préparés, plus leur attitude était favorable. Cela reflète l'importance de la mobilisation de stratégies d'ajustement qui semble indiquer que, malgré la transition soudaine et forcée, ainsi que le stress associé à cette crise mondiale, les psychothérapeutes ont vécu une expérience généralement positive avec la télépratique (Békés et Aafjes-van Doorn, 2020).

Une autre étude a été menée au printemps 2020 par McBeath et ses collaborateurs afin de mieux comprendre l'expérience de transition vers la télépratique en contexte de pandémie auprès de 335 psychothérapeutes provenant des États-Unis. La majorité des répondants n'avaient jamais expérimenté cette modalité auparavant. Conformément aux résultats de Békés et Aafjes-van Doorn (2020), pour ces psychothérapeutes, cette transition soudaine a présenté de nombreux défis en raison notamment des signaux non verbaux difficiles à interpréter en visioconférence, des problèmes techniques, de l'isolement social et de la fatigue accrue. Puis, certains psychothérapeutes ont parlé du défi d'établir des frontières entre leur espace de vie personnelle et professionnelle lors du télétravail à domicile. Plusieurs participants ont aussi exprimé des inquiétudes quant à la sécurité des clients en ayant peu de possibilités d'intervenir à distance s'ils vivent de la détresse. Malgré ces enjeux, une vaste majorité de psychothérapeutes ont indiqué qu'ils se sentaient efficaces en télépratique. De même, plusieurs ont rapporté des effets positifs de cette transition vers la télépratique. Les principaux avantages concernent l'accessibilité accrue des services et la diminution du temps de déplacement. Bon nombre ont indiqué que l'adoption de méthodes de travail en ligne les avait incités à réfléchir de manière plus créative à leur pratique. Pour s'adapter, plusieurs ont eu recours à des stratégies intrapersonnelles en faisant preuve de flexibilité créative en plus de se réguler à travers différentes formes d'exercices pour diminuer l'anxiété. Sur le plan interpersonnel, des stratégies de recherche de soutien social et de conciliation ont été mobilisées en trouvant respectivement de nouvelles manières d'interagir avec les autres et en réduisant le nombre de rencontres avec la clientèle. Puis, les deux tiers des participants ont indiqué qu'ils avaient l'intention de continuer d'offrir des services en télépratique. Ainsi, malgré les défis, l'apprentissage de cette nouvelle pratique a constitué une opportunité pour plusieurs (McBeath *et al.*, 2020).

Pour leur part, à travers une étude qualitative menée en juin et juillet 2020, Mittal et ses collaborateurs (2023) ont exploré les effets de la COVID-19 sur le bien-être de 136 professionnels de la relation d'aide aux États-Unis. Les résultats ont indiqué que les premiers mois de la pandémie ont eu de graves répercussions sur leur santé mentale et physique. Ces professionnels évaluent le travail clinique en télépratique comme plus épuisant et isolant ainsi que moins satisfaisant. Un grand nombre de participants ont évoqué que leur niveau de détresse avait été exacerbé en raison du traumatisme lié à l'expérience de pandémie qui était partagé avec leur clientèle. Il devenait donc épuisant pour ces professionnels d'aider les autres tout en vivant les mêmes enjeux. Des enjeux liés à la fatigue Zoom ont aussi été rapportés, c'est-à-dire la fatigue liée à l'utilisation croissante de logiciels de visioconférence en télétravail. Néanmoins, quelques personnes ont plutôt vécu la pandémie comme une expérience positive leur procurant

notamment un sentiment de fierté d'aider les autres. Bref, de nombreux participants ont identifié des caractéristiques à la fois positives et négatives concernant leur bien-être. Cette étude met donc en relief la dualité des répercussions négatives et positives liées à l'expérience de transition en contexte pandémique chez des professionnels de la relation d'aide (Mittal *et al.*, 2023). Dans le même sens, une étude mixte conduite en juin 2020 par Shklarski et ses collaborateurs (2021) s'est concentrée sur les défis et adaptations les plus importants chez des psychothérapeutes aux États-Unis à travers leur expérience de transition vers la télépratique en contexte pandémique. Les résultats ont révélé que le traumatisme partagé vécu à la suite de la pandémie, la transition soudaine et non anticipée vers la télépratique et la fatigue Zoom étaient parmi les défis les plus importants auxquels les psychothérapeutes étaient confrontés. Il s'agit donc d'une expérience forcée et entravante sur le plan du bien-être au travail. Or, les participants ont fait preuve d'une grande résilience en trouvant des moyens créatifs de s'adapter et de poursuivre leur travail auprès de leur clientèle malgré les nombreux défis (Shklarski *et al.*, 2021). Ces résultats convergent donc avec ceux de Mittal et ses collaborateurs (2023).

De plus, une autre étude qualitative a exploré l'expérience de transition vers la pratique privée dans un contexte de pandémie chez 18 professionnels de la relation d'aide provenant des États-Unis (Duquette et Morgan, 2023). Trois grands thèmes ont été identifiés, soit l'incertitude liée à la COVID-19, une transition à la télépratique facilitée et l'équilibre des rôles de vie. En premier lieu, les participants se sont sentis pris au dépourvu par la gravité de la pandémie et certains ont rapporté un manque de soutien en ce qui a trait aux mesures organisationnelles et politiques, faisant en sorte qu'ils ne se sentaient pas en sécurité face au virus. En deuxième lieu, bien que la majorité des participants n'aient jamais eu recours à la télépratique auparavant, plusieurs ont rapporté une transition relativement facile. Ceux-ci percevaient plusieurs avantages à démarrer leur pratique privée pendant la COVID-19 notamment, car il n'était plus nécessaire d'aménager un bureau physique pour recevoir la clientèle grâce aux technologies. Or, cette transition a aussi présenté des défis, dont l'instabilité financière, l'isolement social et de fortes exigences d'adaptation. En troisième lieu, la transition vers la pratique privée en contexte pandémique a favorisé la conciliation des rôles de vie et a conduit à une satisfaction professionnelle accrue. Cela s'explique par une diminution de la pression, un rythme plus lent, des horaires flexibles, une réduction du temps de déplacement et une plus grande autonomie concernant la charge de travail. Alors, bien que la pandémie ait exacerbé divers enjeux, cela a aussi mené à un désir de bénéficier d'un meilleur équilibre entre les rôles de vie et d'acquiescer davantage d'autonomie professionnelle (Duquette et Morgan, 2023).

En ce qui concerne plus spécifiquement le domaine de l'orientation, une étude a été menée auprès de psychologues de l'orientation en Suisse par Zürcher et ses collaborateurs (2021) afin d'évaluer l'effet de la transition vers le télétravail sur la productivité, la satisfaction au travail et la conciliation des rôles de vie. Les résultats ont démontré que l'augmentation du temps de télétravail à domicile était liée à une productivité plus élevée, à une satisfaction au travail accrue et à un plus faible niveau de distraction par rapport au travail réalisé au bureau. Cependant, contrairement aux hypothèses, le télétravail à domicile n'était pas significativement associé à un meilleur équilibre entre les rôles de vie pendant la pandémie. En effet, il peut amener les psychologues de l'orientation à travailler en dehors de leurs heures normales de bureau. Par conséquent, la frontière entre le travail et la vie personnelle pourrait progressivement disparaître dans ce contexte. Cela pourrait donc avoir un effet négatif sur l'équilibre entre le travail et la vie personnelle. Le lien entre le télétravail et l'équilibre des rôles de vie semble ainsi dépendre de la gestion des frontières. Tout comme dans l'étude de Mittal et ses collaborateurs (2023), le sentiment de solitude s'est avéré plus élevé. Vraisemblablement, les psychologues de l'orientation qui travaillaient auparavant sur place avec de nombreux collègues ont éprouvé un sentiment de solitude plus élevé en télétravail (Zürcher *et al.*, 2021).

Pour sa part, Sprague (2021) s'est intéressé aux changements découlant de la pandémie sur le plan de la satisfaction et du stress au travail, ainsi que des conflits travail-famille auprès de 765 professionnels du counseling. Les résultats indiquent que la COVID-19 est légèrement corrélée aux conflits entre les rôles de vie et à une baisse de la satisfaction au travail. De plus, la pandémie a été une expérience plus insatisfaisante chez les femmes, notamment en ce qui a trait à la conciliation des rôles de vie. En somme, l'étude met en relief la résilience des conseillers face aux adversités liées à la COVID-19. D'ailleurs, cela rejoint les conclusions de l'étude de Litam et ses collaborateurs (2021) auprès de 161 professionnels du counseling pour déterminer dans quelle mesure le stress perçu, les stratégies d'ajustement, la résilience et le stress post-traumatique prédisent l'épuisement professionnel et la fatigue de compassion en contexte de pandémie. Les professionnels du counseling qui ont signalé des niveaux de stress plus élevés étaient plus susceptibles de souffrir d'épuisement professionnel, tandis que ceux qui avaient des niveaux de résilience plus élevés étaient moins susceptibles de vivre de l'épuisement. Cette étude a donc fait ressortir l'importance de recourir à des stratégies d'autosoins, de résilience et d'autocompassion pour faire face à un haut niveau de stress perçu durant la pandémie (Litam *et al.*, 2021).

En ce qui a trait au milieu scolaire, Savitz-Romer et ses collaborateurs (2021) se sont intéressés à l'expérience et aux activités professionnelles de conseillers scolaires provenant des États-Unis durant la pandémie. Les propos recueillis dans le contexte d'une enquête nationale ($n = 1\ 060$) et de groupes focalisés ($n = 47$) suggèrent qu'ils ne se sont pas sentis soutenus ni orientés par leur direction scolaire. Rarement, il leur a été demandé de contribuer à la planification des activités scolaires durant cette période. Alors que plusieurs se sentaient abandonnés par leur direction lors de la transition vers l'enseignement à distance et la télépratique, d'autres se sont sentis contraints et limités par les politiques de l'école qui ont entravé l'accomplissement de leur rôle. En effet, près de la moitié des conseillers ont déclaré consacrer moins de temps au counseling individuel depuis le début de la pandémie, ce qui est pourtant un élément clé de leur travail (Savitz-Romer *et al.*, 2021). Cela rejoint les résultats de Warren et ses collaborateurs (2020) concernant l'incompréhension des directions quant au rôle et aux compétences uniques de ces conseillers, les assignant à des tâches administratives plutôt que de counseling auprès d'élèves en situation de crise ou vivant des enjeux de santé mentale. Cette incompréhension constitue une force de contextes entravante sur le plan du sentiment de fierté et de reconnaissance professionnelles (Warren *et al.*, 2020). Dans le même sens, la recherche de Villares et ses collaborateurs (2022) démontre que les conseillers, qui ont consacré la majeure partie de leur temps à des activités autres que le service d'orientation scolaire pendant la pandémie, se disent professionnellement plus épuisés que ceux qui ont offert des services auprès des élèves (Villares *et al.*, 2022). En se référant aux résultats obtenus par Kosir et ses collaborateurs (2022), ce manque de soutien de la part de la direction est particulièrement problématique. Leurs résultats, chez 964 enseignants et conseillers scolaires provenant de Slovénie au cours de la période de transition vers l'enseignement en ligne en mars 2020, ont indiqué que le soutien qu'ils percevaient de leurs superviseurs était lié de manière significative à leur stress au travail. Ainsi, un faible soutien perçu était associé à un niveau élevé de stress (Kosir *et al.*, 2022). Néanmoins, malgré ces forces de contextes entravantes, les conseillers ont fait preuve d'autonomie et de créativité pour faire face à cette expérience de transition (Savitz-Romer *et al.*, 2021).

Enfin, sur le plan organisationnel, à travers leur devis qualitatif, Autenrieth et Costa (2023) ont exploré les effets de l'expérience de transition vers la télépratique en contexte de pandémie chez 10 conseillers en développement organisationnel allemands. Comme la majorité de leurs interventions étaient réalisées en présentiel, les rencontres et événements planifiés ont été annulés ou reportés indéfiniment. La pandémie a fait en sorte que leurs projets professionnels ont été figés contre leur volonté, les forçant ainsi à se repositionner. Par conséquent, les conseillers ont rapidement reconnu qu'ils devaient adopter de nouvelles

pratiques. La transition vers la télépratique a exigé du temps et des efforts supplémentaires pour s’y préparer et les participants ont rapporté un sentiment d’épuisement accru dans ce contexte. En outre, des forces de contextes interpersonnelles entravantes ont été soulignées. En raison de la réduction de la communication informelle et spontanée, le lien de confiance avec la clientèle était plus difficile à établir. De même, il était plus difficile pour les conseillers d’interpréter le langage non verbal en télépratique. Bien que les interventions par télépratique demandent plus de temps de préparation et que cela puisse réduire la qualité des interactions, cela permet aussi de gagner en efficacité en raison notamment de la diminution du temps de déplacement. Pour s’ajuster à ces changements, il a été nécessaire pour eux de développer des stratégies intrapersonnelles consistant notamment à faire preuve de flexibilité et d’acceptation, ainsi qu’à se former à l’utilisation d’outils en ligne. Sur le plan des stratégies interpersonnelles, les conseillers ont recherché du soutien en augmentant leur présence sur les réseaux sociaux, en créant des groupes de clavardage, ainsi qu’en participant à des événements virtuels interactifs qui favorisent la communication informelle. Enfin, certains conseillers ont eu recours à des stratégies extrapersonnelles visant à mieux aménager l’espace de travail et à s’équiper sur le plan technologique. Désormais, la modalité de travail hybride est perçue comme facilitante par les conseillers puisqu’elle offre une flexibilité et une accessibilité accrue. Malgré cette transition majeure dans leurs conditions d’exercice, les conseillers soulignent que leur rôle est davantage reconnu depuis la pandémie et ils se reconnaissent de nouvelles ressources (Autenrieth et Costa, 2023).

2.2.4 Synthèse et limites des connaissances actuelles

À travers cette section, les constats présentés précédemment sont d’abord synthétisés. Le premier paragraphe résume les éléments clés concernant l’effet de la pandémie sur les projets personnels, alors que le deuxième aborde les aspects importants par rapport à ses effets sur la conciliation des rôles de vie. Pour sa part, le troisième paragraphe présente les principaux constats tirés des études empiriques portant sur l’expérience de transition en contexte de pandémie de professionnels de la relation d’aide. Enfin, le quatrième paragraphe évoque les limites des études ainsi que la contribution de la présente recherche.

Le contexte incertain de la pandémie a entraîné une perturbation des projets (Ritchie *et al.*, 2021; Vowels *et al.*, 2022; Zhang et Fan, 2022). Cela se traduit notamment par une propension plus élevée à renoncer ou reporter certains d’entre eux par prudence (Chirumbolo *et al.*, 2021), par un nombre accru de projets figés par le contexte pandémique entravant (Hubley et Scholer, 2022), ainsi que par des réactions négatives liées à des projets annulés et une difficulté à se projeter dans l’avenir (Huang *et al.*, 2022). Malgré tout, plusieurs personnes ont maintenu leur projet en adoptant des stratégies (Ritchie *et al.*, 2021)

intrapersonnelles (p. ex., maîtrise de soi, désengagement et réengagement des projets), interpersonnelles (p. ex., recherche de soutien) et extrapersonnelles (p. ex., aménagement de nouveaux espaces) (Hamm *et al.*, 2022; Hubley et Scholer, 2022; Kokkoris et Stavrova, 2021). La pandémie a également donné l'opportunité à certains individus de se repositionner quant à leurs valeurs les plus importantes, de profiter davantage du moment présent et de réaliser des projets favorisant leur bien-être (Huang *et al.*, 2022; Vowels *et al.*, 2022). Les recherches ont donc majoritairement fait ressortir les forces de contextes entravantes pour la réalisation de projets, mais dans certains cas, la pandémie a pu faciliter leur mise en œuvre en offrant un temps de recul aux individus. Or, à ce jour, les données quant à l'impact de la pandémie sur les projets personnels sont limitées, et ce, surtout à plus long terme (Vowels *et al.*, 2022).

De nombreuses études ont également fait état des défis en matière de conciliation des rôles de vie en contexte pandémique (Elbaz *et al.*, 2022; Lachance *et al.*, 2022; Vaziri *et al.*, 2020). Un nombre limité d'études ont évoqué des aspects positifs du télétravail sur les rôles de vie tels qu'un renforcement de la cohésion familiale (Elbaz *et al.*, 2022; Lachance *et al.*, 2022). Les recherches ont identifié diverses stratégies intrapersonnelles (p. ex., régulation émotionnelle), interpersonnelles (p. ex., partage des tâches) et extrapersonnelles (p. ex., aménagement d'un espace dédié au télétravail) visant à favoriser la conciliation des rôles de vie (Elbaz *et al.*, 2022; Lachance *et al.*, 2022). Toutefois, les résultats quant aux préférences de segmentation sont mitigés (Allen *et al.*, 2021; Schieman *et al.*, 2021; Vaziri *et al.*, 2020). Cela peut s'expliquer par le fait que l'exercice de plusieurs rôles de vie ont été soudainement a été contraint d'avoir lieu dans un même espace en raison du confinement, ce qui a amené des enjeux particuliers méconnus à ce jour. En bref, les recherches recensées se sont principalement concentrées sur les forces de contextes entravantes liées à la COVID-19. Moins d'informations sont ainsi disponibles sur les forces de contextes facilitantes et les stratégies mobilisées par les parents travailleurs (Lachance *et al.*, 2022).

Du côté des professionnels de la relation d'aide, plus précisément, l'expérience de transition soudaine et forcée vers la télépratique en contexte de pandémie a occasionné de nombreux défis et contraintes. Les enjeux de fatigue et d'isolement accrus ont été rapportés à plusieurs reprises (Autenrieth et Costa, 2023; Békés et Aafjes-van Doorn, 2020; McBeath *et al.*, 2020). Ces professionnels ont mobilisé diverses stratégies d'ajustement intrapersonnelles (p. ex., flexibilité créative), interpersonnelles (p. ex., recherche de soutien en trouvant de nouvelles manières d'interagir avec les autres) et extrapersonnelles (p. ex., aménager l'espace de travail et s'équiper sur le plan technologique) (Autenrieth et Costa, 2023; McBeath *et al.*, 2020; Savitz-Romer *et al.*, 2021). En mobilisant des stratégies pouvant permettre de s'adapter au stress

occasionné par la pandémie, plusieurs d'entre eux ont vécu une expérience positive à travers cette transition et ont fait preuve de résilience (Békés et Aafjes-van Doorn, 2020; Duquette et Morgan, 2023; Litam *et al.*, 2022). Cependant, comme la plupart des études ont été menées durant les premiers mois de la pandémie, cela ne permet pas de comprendre les effets des changements à plus long terme dans les conditions de vie personnelles et professionnelles de ces professionnels.

En somme, peu d'études ont tenu compte de l'impact d'une crise sociétale telle qu'une pandémie sur les projets et les rôles de vie. Cela constitue une limite importante puisque la COVID-19 a entraîné des changements soudains et significatifs dans la réalisation des projets, ainsi que dans la perception et la conciliation des rôles de vie des individus (Ritchie *et al.*, 2021; Vaziri *et al.*, 2020). De plus, le lien entre la conciliation des rôles de vie et les projets personnels a très rarement été conceptualisé même si ces derniers permettent une compréhension plus étayée des préoccupations, des motivations et des buts de l'individu (Lachance *et al.*, 2016). De surcroît, bien qu'il existe un nombre croissant de publications sur l'impact de la COVID-19 auprès des professionnels de la santé (Billings *et al.*, 2021, Sun *et al.*, 2021; Vizheh *et al.*, 2020), peu d'attention a été accordée aux professionnels de la relation d'aide (Mittal *et al.*, 2023). D'ailleurs, très peu de recherches recensées se sont concentrées sur les professionnels de l'orientation en contexte de pandémie (Zürcher *et al.*, 2021). Il s'agit d'une limite importante puisqu'ils sont particulièrement sollicités pour aider leur clientèle à gérer cette crise par leur expertise concernant à la fois la carrière et la santé mentale (Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 2020). En outre, la vaste majorité des études recensées portant sur l'expérience de pandémie ont été menées en 2020, soit durant les premiers mois suivant l'émergence de la COVID-19. Cela laisse donc peu de temps de recul pour que les individus puissent tirer des leçons de cette pandémie qui a perduré durant plus de trois ans (Organisation mondiale de la Santé, 2023). En réalisant les entretiens deux ans après le début de cette crise, cela permet de recueillir une perception et des réflexions sous un angle différent et nuancé comparativement à des individus qui viennent de vivre un choc. Par conséquent, ce projet contribue à faire avancer l'état des connaissances en explorant l'expérience de transitions de c.o. dans un contexte unique de pandémie en tenant compte de la complexité du lien entre les projets personnels et les rôles de vie. De plus, les stratégies d'ajustement mobilisées et les forces de contextes sont étudiées en tenant compte de leur caractère intrapersonnel, interpersonnel et extrapersonnel, ce qui permet une compréhension plus étendue, complexe et nuancée de l'expérience des c.o., sous la perspective du modèle d'action décisionnelle adaptative. D'un autre côté, la majorité des études se sont centrées sur le vécu des professionnels de la relation d'aide durant leur expérience de transitions non anticipées. Or, très peu

d'entre elles ont exploré comment ils anticipent les changements après la pandémie (MacMullin *et al.*, 2020). Dans ce sens, les données dans le cadre de ce mémoire ont servi à la réalisation d'un article portant sur l'exploration des projets personnels postpandémiques de c.o. en réponse à leurs besoins de mieux-être au travail (Cournoyer *et al.*, soumis). Il sera publié dans le numéro thématique « Contexte post-covid – nouvelles pratiques professionnelles, conciliation des temps de vie et questions d'égalité » de la revue scientifique « L'Orientation scolaire et professionnelle ». Les constats qui en ressortent permettent de mieux comprendre non seulement comment les c.o. ont vécu la transition dans le contexte de la COVID-19, mais aussi comment ils anticipent la transition à la suite de la pandémie.

2.3 Questions spécifiques de recherche

1. Comment les stratégies d'ajustement de c.o. se sont-elles opérées au regard de forces de contextes perçues à travers leur expérience de transition en contexte de pandémie?
2. Comment l'expérience de transitions en contexte de pandémie a-t-elle affecté les projets personnels des c.o., du point de vue de ces derniers?

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE

À travers ce chapitre, le devis de recherche est d'abord présenté en justifiant sa pertinence au regard des objectifs de cette recherche. Ensuite, la section concernant les participants permet de connaître les informations liées au type d'échantillonnage et aux critères d'inclusion. Par la suite, les instruments de collecte de données sont présentés. Puis, le déroulement de l'étude et les considérations éthiques sont abordés. Finalement, le plan d'analyse des données présente les étapes liées à l'analyse thématique.

3.1 Devis de recherche

La présente étude vise à explorer l'expérience de transitions de c.o. en contexte de pandémie. Un devis de recherche qualitatif est particulièrement pertinent puisqu'il permet d'explorer la perception des participants face à un phénomène complexe et méconnu afin d'en dégager une compréhension approfondie (Fortin et Gagnon, 2016). Ce type de devis tient également compte du fait que les expériences sont marquées par des contextes historiques et culturels particuliers, ce qui permet de considérer plusieurs réalités distinctes (Fortin et Gagnon, 2016). Plus spécifiquement, l'approche méthodologique retenue est la recherche descriptive interprétative (Thorne *et al.*, 1997). Cette approche, basée sur une démarche inductive, permet de comprendre la signification de phénomènes complexes en tenant compte de la perception des participants et du chercheur. Ce cadre de recherche sert à dépeindre les caractéristiques d'un phénomène, ainsi qu'à rendre compte de sa signification tout en orientant les décisions méthodologiques pour favoriser la rigueur scientifique (Gallagher et Marceau, 2020). Bien que cette approche permette de générer une description en contexte des phénomènes à l'étude, à ce jour, elle n'est pas balisée de façon consensuelle et a fait l'objet de peu d'écrits. Néanmoins, dans le contexte de la présente étude, la force de la recherche descriptive interprétative réside dans la clarification et l'explication de phénomènes rencontrés par les professionnels de la santé mentale. Ce type de recherche a également démontré son utilité concernant l'avancement des connaissances disciplinaire dans ce domaine (Gallagher et Marceau, 2020). Par conséquent, ce type de devis permet de comprendre le sens de l'expérience des c.o. dans un contexte particulier de transitions en s'appuyant sur le cadre interprétatif des deux modèles retenus plutôt que de se limiter à une simple description du phénomène.

3.2 Participants

Avec l'appui de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ), de l'Association québécoise des professionnels du développement de carrière (AQPDDC) et de l'Alliance des centres-conseils en emploi (AXTRA), des professionnels du développement de carrière et de l'orientation à travers le Québec ont été invités à participer à l'étude. Une sollicitation a également été effectuée par le biais des réseaux sociaux à des groupes spécialisés en orientation et en développement de carrière par l'étudiante-chercheure. Le recrutement a été effectué selon un échantillonnage intentionnel par choix raisonné afin de trouver les individus les plus susceptibles d'apporter des informations pertinentes face à l'expérience de transitions en contexte de pandémie en fonction de critères spécifiques (Fortin et Gagnon, 2016). Les critères d'inclusion pour cette étude sont les suivants : 1) avoir minimalement un baccalauréat en développement de carrière, en orientation ou l'équivalent, 2) s'exprimer facilement en français, 3) réaliser hebdomadairement des interventions directes en développement de carrière auprès d'individus ou de groupes dans le cadre de son travail, 4) exercer ses activités professionnelles à partir du Québec et 5) exercer les mêmes fonctions auprès du même employeur ou à son compte au moins 20 heures par semaine (Trougakos *et al.*, 2020) depuis janvier 2020 minimalement. Cette durée de trois mois avant le début de la pandémie correspond à la fin de la période minimale d'essai dans un emploi selon la loi québécoise sur les normes du travail, permettant au travailleur de s'acclimater à son nouvel environnement (Coiquaud, 2010; Légis Québec, 2021). Ce critère permet d'explorer précisément l'expérience de transitions en contexte de pandémie et non celle liée à l'intégration à un nouvel emploi. En outre, avec un devis qualitatif, la taille de l'échantillon est établie par l'atteinte de la saturation des données, soit jusqu'à ce que les données recueillies n'ajoutent plus de nouvelles informations à l'égard du phénomène étudié (Sim *et al.*, 2018). D'une part, certains chercheurs recommandent de 12 à 20 participants dans des études basées sur des entretiens (Sim *et al.*, 2018). D'autre part, une étude basée sur une analyse thématique a démontré que 12 entretiens étaient suffisants pour fournir tous les thèmes et plus de 90 % des codes (Ando *et al.*, 2014). Enfin, du côté des études descriptives interprétatives, le nombre peut varier d'environ 12 à 60 participants (Thorne *et al.*, 2004, 2010).

Au total, 22 participants issus de diverses régions du Québec ont été rencontrés, alors que la saturation des données a été jugée atteinte. L'analyse descriptive des caractéristiques de l'échantillon est présentée de manière détaillée à la section 4.1 de ce mémoire.

3.3 Instruments de collecte de données et matériel

D'abord, les professionnels du développement de carrière et de l'orientation ont été invités à répondre à un questionnaire en ligne sur LimeSurvey par le biais de courriels et des réseaux sociaux (voir Appendice A). Ce questionnaire permet notamment de connaître leur genre, leur âge, leur formation, leur titre d'emploi, leur région de travail, leur champ de pratique, leurs années d'expérience, leurs modalités principales de travail et leur situation personnelle et familiale. Plus spécifiquement, celui-ci comprend 25 questions réparties en trois grandes sections : renseignements personnels et formation, vie professionnelle, ainsi que situation personnelle et familiale. Ensuite, des entretiens individuels semi-dirigés ont été menés afin d'obtenir une compréhension riche de l'expérience et de la perception des individus et de recueillir du matériel permettant l'analyse des phénomènes en préservant leur complexité (Laroui *et al.*, 2017). De plus, cette méthode permet d'établir un contact direct et privilégié entre le chercheur et les participants (Fortin et Gagnon, 2016). Les entretiens semi-dirigés ont permis de couvrir les aspects soulevés par les questions spécifiques de recherche en plus d'accorder une flexibilité quant au déroulement de l'entretien (Turner, 2010). Ceux-ci ont été menés par Zoom puisque cette modalité donne la possibilité de rejoindre des professionnels issus de toutes les régions du Québec. Un enregistrement audio a été fait pour chacun des entretiens. Ces derniers ont été réalisés à l'aide d'un guide d'entretien comportant dix questions ouvertes, auxquelles se sont ajoutées des questions d'approfondissement en cours d'entretien (voir Appendice B). L'entretien se divise en trois grandes sections. D'abord, la première section porte sur les changements induits par la pandémie sur le marché du travail, les clientèles et le parcours de vie des c.o. Ensuite, la deuxième concerne les changements les plus importants survenus dans le contexte de la COVID-19, les stratégies d'ajustement qui ont été mobilisées et les ressources sur lesquelles les participants ont pu compter depuis le début de la pandémie pour faire face à la situation. La dernière section s'intéresse à la transition postpandémique en visant à connaître les projets et les besoins des participants à la suite de la pandémie. Les sujets abordés au regard du modèle des transitions de Schlossberg (1981) et du modèle d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018) sont notamment l'expérience de transition anticipée, non anticipée et non-événement en contexte pandémique, les forces de contextes, les stratégies d'ajustement, le parcours de vie et les projets personnels. Puis, un journal de bord tenu par l'étudiante-chercheuse a permis de colliger des informations contextuelles à la suite de chaque entretien (Fortin et Gagnon, 2016). Préalablement aux rencontres avec les participants, le guide d'entretien a été prétesté auprès d'une collègue à la maîtrise en counseling de carrière qui avait vécu une transition vers la télépratique dans le contexte de la pandémie.

3.4 Déroulement et considérations éthiques

D'abord, l'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) plurifacultaire de l'Université du Québec à Montréal (voir Appendice C). À cet effet, la recherche est conforme aux normes établies par la Politique n° 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains et il n'y a pas d'enjeux éthiques particuliers ni de conflit d'intérêts liés à la collecte des données, au recrutement ou aux caractéristiques des participants.

Par la suite, un contact a été fait auprès de l'OCCOQ, de l'AQPDDC et de l'AXTRA afin de leur demander d'inviter les professionnels du développement de carrière et de l'orientation à participer à l'étude. La recherche a été diffusée par courriel aux membres de l'OCCOQ et sur les réseaux sociaux respectifs de l'OCCOQ, de l'AQPDDC et de l'AXTRA. Parallèlement à cela, une sollicitation a été effectuée par l'étudiante-chercheuse par le biais des réseaux sociaux à des groupes spécialisés en orientation et en développement de carrière, permettant ainsi de maximiser le nombre de participants à l'étude. Un lien vers un questionnaire en ligne a été fourni avec des informations sur le but de l'étude et des explications sur le processus de sélection. Avant de répondre au questionnaire en ligne, les participants devaient d'abord prendre connaissance du formulaire d'information et de consentement (voir Appendice D) afin d'être avisés du but de l'étude, du déroulement, des avantages et des risques en plus d'obtenir des explications sur le processus de sélection pour l'entretien. Ils ont aussi été informés de leur droit de se retirer du projet en tout temps sans avoir à justifier leur décision ainsi que des démarches liées à la sélection des participants qui vise à maximiser la diversité dans le profil des personnes rencontrées. Ce formulaire était accessible directement sur le logiciel de sondage LimeSurvey. Après avoir lu ces informations et donné leur consentement libre et éclairé, ceux-ci ont pu répondre aux questions et fournir leur adresse courriel pour avoir la possibilité d'être contactés éventuellement pour un entretien. Les participants qui étaient connus d'un membre de l'équipe ont été retirés de l'échantillonnage pour respecter la neutralité, la confidentialité et l'intimité. Enfin, un courriel a été envoyé aux personnes qui n'ont pas été sélectionnées pour les entretiens afin de les remercier de leur intérêt et de leur expliquer les raisons de leur non-sélection.

Ensuite, les professionnels sélectionnés selon leur profil de réponse au questionnaire ont été contactés par courriel afin de leur proposer de participer à un entretien et pour confirmer qu'ils correspondent aux critères établis. Ce courriel a permis de présenter de façon détaillée les objectifs de l'étude et le déroulement de l'entretien. Puis, des réponses à leurs questions ont été fournies en toute transparence.

Ensuite, un moment de rendez-vous a été fixé pour l'entretien à l'aide du logiciel Zoom. L'étudiante-chercheuse a effectué l'ensemble des entretiens. Cette façon de faire est avantageuse puisque la personne qui effectue la recherche est familière avec le sujet à l'étude, ce qui permet d'ajuster aisément les questions au besoin durant l'entretien (Fortin et Gagnon, 2016). Au moment de l'entretien, un rappel des éléments importants du formulaire d'information et de consentement a été fait. Les objectifs de la recherche et la confidentialité des propos étaient rappelés dès le début pour favoriser un climat de confiance (Poupart *et al.*, 1997). De plus, les personnes rencontrées ont été avisées que leur participation était entièrement libre et volontaire et qu'elles pouvaient refuser de répondre à certaines questions ou mettre fin à l'entretien à tout moment. Cela a donc également permis d'obtenir leur consentement verbal. Puis, les consignes générales étaient lues avant de commencer à poser les questions (voir Appendice B). Afin d'éviter les biais, l'étudiante-chercheuse tentait de ne pas interrompre les participants, tout en respectant les moments de silence et en adoptant une attitude empathique à leur égard (Poupart *et al.*, 1997). Elle s'est également assurée de terminer chaque entretien de manière positive en prenant soin de vérifier comment ce dernier s'était déroulé pour la personne et de la remercier pour sa participation. Après chaque entretien, les détails du contexte, tels que des éléments liés aux indices non verbaux ou à un événement perturbateur comme la présence d'autres personnes dans la pièce, par exemple, étaient colligés dans un journal de bord tenu par l'étudiante-chercheuse. Une liste de ressources psychologiques avait été préparée dans le cas où des participants auraient manifesté certains signes de détresse, mais il n'a pas été nécessaire de la fournir. Les entretiens ont duré en moyenne de 60 à 75 minutes et ont été enregistrés en format audio et vidéo. Or, la bande vidéo a été détruite immédiatement après l'entretien afin de garder uniquement la bande audio aux fins de retranscription du verbatim. Chaque entretien a été suivi d'une transcription intégrale du verbatim et du codage des données. Afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données, celles-ci sont conservées dans un dossier protégé par un mot de passe sur l'ordinateur de l'étudiante, ainsi que dans un dossier OneDrive sécurisé de l'UQAM. Les informations retenues dans la base de données aux fins de traitement statistique pour la description de l'échantillon et pour le codage du contenu des entretiens ne permettent pas d'identifier les participants. En outre, dans le but de conserver la confidentialité, le nom des membres de l'échantillon a été remplacé par un nom fictif à travers ce mémoire. De plus, les informations pouvant faire en sorte qu'un participant soit reconnu ont été supprimées des extraits de verbatim. Enfin, les fichiers de données identificatoires seront détruits après un an alors que les données numériques le seront cinq ans après les dernières activités de diffusion.

3.5 Plan d'analyse de données

Tout d'abord, des analyses descriptives (mesures de tendance centrale et de dispersion) ont été effectuées à partir des données sociodémographiques afin d'obtenir un portrait des caractéristiques des participants à l'aide du logiciel d'analyse statistique IBM SPSS Statistics. Puis, dans le cadre de cette recherche qualitative, le modèle d'analyse thématique a été retenu de manière à découvrir les thèmes saillants qui se dégagent des données (Braun et Clarke, 2006; Dionne, 2018). Ce type d'analyse, qui compte parmi les modèles les plus répandus en recherche qualitative, est pertinent pour comprendre en profondeur le sens de l'expérience des participants, ainsi que l'ampleur et les caractéristiques d'un phénomène. De surcroît, l'analyse thématique permet de décrire et d'organiser les données de manière détaillée afin de mieux comprendre la réalité unique et complexe des c.o. à travers leur expérience de transitions en contexte de pandémie (Boyatzis, 1998; Braun et Clarke, 2006; Dionne, 2018; Guest, 2012).

L'analyse des données a été effectuée en trois grandes étapes et de façon itérative. Premièrement, une fois que les entrevues ont été transcrites sous forme de verbatim, les données ont été examinées et organisées afin d'y identifier des extraits significatifs et de dégager les catégories principales en décelant des patrons récurrents et signifiants. Les extraits ont d'abord été regroupés selon trois grandes catégories liées au modèle d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018), soit les forces de contextes, les stratégies d'ajustements et les effets de la pandémie sur les projets personnels. L'étape suivante consiste en l'identification des thèmes. Les thèmes sont des phrases liées à un sujet abordé par plusieurs participants qui fournissent une signification à un ensemble de données, ce qui permet de répondre aux questions de recherche. Les extraits témoignant d'un vécu similaire chez les c.o. ont été regroupés sous forme de thèmes. Pour chaque thème, un nom témoignant de l'intentionnalité des participants a été attribué sous la forme d'un verbe d'action et d'un complément d'objet direct. Pour maximiser l'objectivité et la rigueur de la démarche, pour chaque thème, une définition opératoire qui traverse l'ensemble des propos présents au regard de leur contenu discursif a été rédigée par l'étudiante-chercheure et validée auprès de la direction de recherche. Puis, le contenu de chaque thème a été détaillé en faisant ressortir la manière dont les participants l'ont abordé. Enfin, la dernière étape consiste en l'élaboration et la vérification des conclusions qui ont émergé à l'aide de discussions régulières avec la direction de recherche (Braun et Clarke, 2006; Dionne, 2018). En ce qui concerne la saturation des données, la collecte s'est poursuivie jusqu'à ce que les données n'apportent plus d'éléments nouveaux et inédits à la compréhension du phénomène, soit lorsqu'il y a de la redondance dans les thèmes identifiés

lors des entretiens (Drapeau, 2004). Celle-ci a donc été vérifiée en procédant à l'analyse des entretiens au fur et à mesure de la collecte des données. Plus spécifiquement, une saturation des données a été observée au cours de l'analyse des 22 entretiens, car les unités analysées n'apportaient plus d'information nouvelle et qu'elles étaient redondantes (Drapeau, 2004; Fortin et Gagnon, 2016). Puis, la fiabilité et la confirmabilité ont été évaluées par triangulation en comparant les interprétations des données avec celles émises par les directeurs de recherche (Fortin et Gagnon, 2016). En effet, la directrice et le co-directeur de recherche ont validé chacune des étapes de la démarche d'analyse afin d'en assurer la rigueur et d'attester la pertinence des propos au regard des critères de catégorisation.

CHAPITRE 4

RÉSULTATS

Ce chapitre aborde la présentation des résultats et se divise en deux parties. La première concerne les caractéristiques de l'échantillon à travers une analyse descriptive. Des données sociodémographiques sont fournies concernant le genre, l'âge, le lieu de naissance, la formation, la vie professionnelle, ainsi que la situation personnelle et familiale. Puis, la deuxième section traite de l'analyse thématique selon la démarche inductive présentée au chapitre précédent en se basant sur l'analyse des entretiens semi-dirigés.

4.1 Analyse descriptive des caractéristiques de l'échantillon

L'échantillon est composé de 22 c.o. (19 femmes et 3 hommes) provenant de diverses régions du Québec. Ceux-ci ont participé à des entretiens individuels semi-dirigés menés sur la plateforme Zoom durant l'été 2022. Concernant les caractéristiques de l'échantillon, les participants étaient âgés de 29 à 60 ans ($M = 45,36$; $ÉT = 9,73$). Vingt personnes sont nées au Québec, alors que deux sont nés respectivement au Maroc et dans une autre province du Canada. Aucun membre de l'échantillon ne s'identifie à une minorité visible. En ce qui a trait aux études, l'ensemble de l'échantillon détient une maîtrise dans le domaine spécialisé de l'orientation. En ce qui concerne leur vie professionnelle, 20 personnes œuvrent en tant que c.o., alors que deux autres sont gestionnaires. Les participants travaillent dans six différentes régions administratives de la province : Montréal ($n = 9$), Estrie ($n = 5$), Montérégie ($n = 4$), Chaudière-Appalaches ($n = 2$), Capitale-Nationale ($n = 1$) et Mauricie ($n = 1$). Ces personnes œuvrent dans des secteurs diversifiés, soit le développement de l'employabilité ($n = 6$), le milieu scolaire secondaire ($n = 5$), collégial ($n = 4$) et universitaire ($n = 3$), le domaine de la santé et réadaptation professionnelle ($n = 2$), ainsi que la pratique privée exclusivement ($n = 2$). Parmi les participants, le pourcentage de temps de travail consacré à l'intervention directe auprès d'individus ou de groupes varie de 40 % à 90 % ($M = 67,05$; $ÉT = 15,25$). Ils interviennent auprès d'enfants ou d'adolescents de moins de 18 ans ($n = 12$), d'adultes de 18 à 50 ans ($n = 18$) ou de plus de 50 ans ($n = 5$), ou encore auprès d'autres clientèles, c'est-à-dire des familles et des groupes ($n = 4$). Puis, le nombre d'heures travaillées par semaine se situe de 21 à 40 heures ($M = 33,23$; $ÉT = 4,86$). La grande majorité ($n = 18$) exerce un emploi à temps complet, c'est-à-dire à raison de 30 heures et plus par semaine. Les années d'expérience cumulées dans le champ de pratique professionnelle du développement de carrière ou de l'orientation varient de 3 à 38 ans ($M = 18,95$; $ÉT = 10,66$). En outre, le temps travaillé auprès de l'employeur actuel ou à son compte s'étend de 3 à 31 ans ($M = 13,55$; $ÉT = 8,78$). À travers l'échantillon, six personnes travaillent à leur compte. Parmi celles-ci, deux

se consacrent entièrement à la pratique privée, alors que quatre concilient la pratique privée avec leur emploi à temps plein. Du côté des modalités de travail, avant la pandémie, 20 personnes travaillaient en présentiel à partir du bureau et deux personnes exerçaient leurs fonctions selon une modalité hybride. Or, depuis la pandémie, seulement cinq personnes sont demeurées en présentiel, alors que 14 personnes ont recours à la modalité de travail hybride et trois travaillent en distanciel à partir de la maison. Pour ce qui est de leur situation conjugale et familiale, six personnes sont célibataires, quatre sont en couple et 12 sont mariées ou conjointes de fait. Sept personnes n'ont pas d'enfants, alors que 15 individus sont parents. Parmi ceux-ci, 11 ont des enfants qui habitent à temps plein avec eux et quatre ont des enfants qui habitent à temps partiel avec eux. Il importe aussi de noter que la plupart des parents de l'échantillon n'ont pas d'enfants de moins de 5 ans à la maison. De plus, le tiers des parents ($n = 5$) ont un seul enfant. Enfin, deux participantes agissent à titre de proches aidantes, respectivement pour leur conjoint ou leur père. Les tableaux 4.1, 4.2 et 4.3 qui sont présentés aux pages suivantes illustrent l'ensemble des données sociodémographiques.

Tableau 4.1 Données sociodémographiques sur les renseignements personnels et la formation

<i>Caractéristiques de l'échantillon</i>	<i>N (%)</i>
Genre	
Féminin	19 (86,4)
Masculin	3 (13,6)
Âge	
De 20 à 29 ans	2 (9,1)
De 30 à 39 ans	5 (22,7)
De 40 à 49 ans	6 (27,3)
De 50 à 59 ans	8 (36,4)
60 ans et plus	1 (4,5)
Lieu de naissance	
Québec	20 (90,9)
Autre province du Canada	1 (4,5)
Autre pays	1 (4,5)
Identification à une minorité visible	
Oui	0 (0,0)
Non	22 (100,0)
Plus haut niveau de scolarité complété	
Baccalauréat	0 (0,0)
Diplôme ou certificat de deuxième cycle universitaire	0 (0,0)
Maîtrise	22 (100,0)
Études universitaires spécialisées en orientation ou en développement de carrière	
Oui	22 (100,0)
Non	0 (0,0)

Tableau 4.2 Données sociodémographiques sur la vie professionnelle

<i>Caractéristiques de l'échantillon</i>	<i>N (%)</i>
Titre d'emploi actuel	
Conseiller d'orientation	20 (90,9)
Gestionnaire	2 (9,1)
Région de travail	
Capitale-Nationale	1 (4,5)
Mauricie	1 (4,5)
Estrie	5 (22,7)
Montréal	9 (40,9)
Chaudière-Appalaches	2 (9,1)
Montréal	4 (18,2)
Milieu de travail	
Milieu scolaire - enseignement secondaire	5 (22,7)
Milieu scolaire - enseignement supérieur	7 (31,8)
Organisme communautaire et de développement de l'employabilité	6 (27,3)
Pratique privée, cabinet-conseil	2 (9,1)
Milieu organisationnel	0 (0,0)
Santé et réadaptation professionnelle	2 (9,1)
Types de clientèles	
Enfants et adolescents (moins de 18 ans)	12 (54,5)
Adultes (18 à 50 ans)	18 (81,8)
Adultes (50 ans et plus)	5 (22,7)
Familles, parents	3 (13,6)
Groupes	1 (4,5)
Organisations et entreprises	0 (0,0)
Années d'expérience cumulées en développement de carrière ou en orientation	
De 0 à 4 ans	1 (4,5)
De 5 à 9 ans	3 (13,6)
De 10 à 14 ans	6 (27,3)
De 15 à 19 ans	2 (9,1)
De 20 à 24 ans	1 (4,5)
De 25 à 29 ans	5 (22,7)
30 ans et plus	4 (18,2)

* Pour les caractéristiques « types de clientèle » et « moyens de communication utilisés avec la clientèle », chaque répondant pouvait sélectionner plus d'une réponse.

Années travaillées auprès de l'employeur actuel	
De 0 à 4 ans	2 (9,1)
De 5 à 9 ans	7 (31,8)
De 10 à 14 ans	4 (18,2)
De 15 à 19 ans	3 (13,6)
De 20 à 24 ans	3 (13,6)
De 25 à 29 ans	1 (4,5)
30 ans et plus	2 (9,1)
Pourcentage de temps de travail consacré à l'intervention directe	
De 40 à 49 %	3 (13,6)
De 50 à 59 %	4 (18,2)
De 60 à 69 %	1 (4,5)
De 70 à 79 %	7 (31,8)
De 80 à 89 %	6 (27,3)
90 % et plus	1 (4,5)
Heures travaillées par semaine	
De 20 à 24 heures	2 (9,1)
De 25 à 29 heures	2 (9,1)
De 30 à 34 heures	7 (31,8)
De 35 à 39 heures	8 (36,4)
40 heures et plus	3 (13,6)
Travail à son compte	
Oui	6 (27,3)
Non	16 (72,7)
Modalité de travail avant la pandémie	
Présentiel (en personne, à partir du bureau)	20 (90,9)
Distanciel (à distance, à partir de la maison)	0 (0,0)
Distanciel (à distance, à partir du bureau)	0 (0,0)
Hybride (alternance entre le travail au bureau et à la maison)	2 (9,1)
Modalité de travail depuis la pandémie	
Présentiel (en personne, à partir du bureau)	5 (22,7)
Distanciel (à distance, à partir de la maison)	3 (13,6)
Distanciel (à distance, à partir du bureau)	0 (0,0)
Hybride (alternance entre le travail au bureau et à la maison)	14 (63,6)
Moyens de communication utilisés avec la clientèle	
Courriel	19 (86,4)
Texto	5 (22,7)
Messagerie de réseaux sociaux	2 (9,1)
Téléphone	18 (81,8)
Visioconférence	18 (81,8)
Autres systèmes de messagerie (p. ex., Teams, Messagerie Interne Omnivox)	7 (31,8)

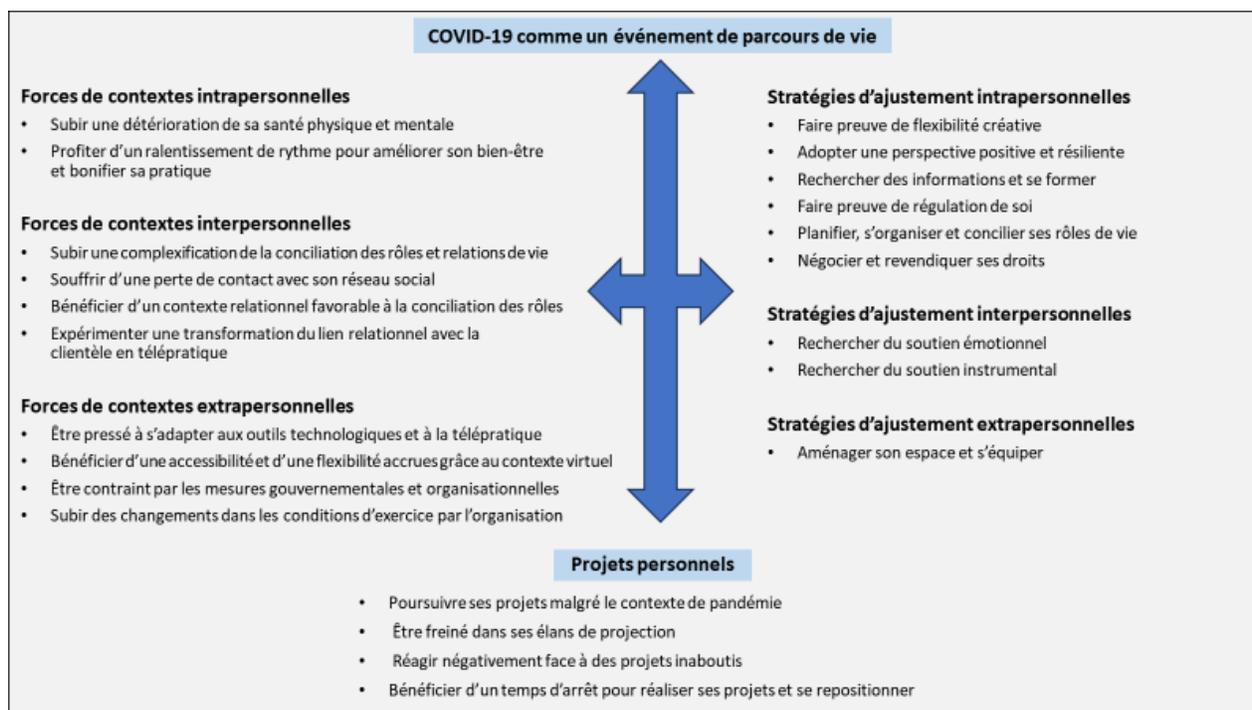
Tableau 4.3 Données sociodémographiques sur la situation personnelle et familiale

<i>Caractéristiques de l'échantillon</i>	<i>N (%)</i>
État civil	
Célibataire	6 (27,3)
En couple	4 (18,2)
Conjoint de fait, marié	12 (54,5)
Situation personnelle et familiale	
Personne vivant seule	3 (13,6)
Personne monoparentale	3 (13,6)
Personne en couple sans enfant	4 (18,2)
Personne en couple avec au moins un enfant	12 (54,5)
Nombre d'enfants habitant à temps plein par tranche d'âge	
De 0 à 5 ans	4 (18,2)
De 6 à 11 ans	7 (31,8)
De 12 à 17 ans	5 (22,7)
18 ans et plus	7 (31,8)
Nombre d'enfants habitant à temps partiel par tranche d'âge	
De 0 à 5 ans	0 (0,0)
De 6 à 11 ans	3 (13,6)
De 12 à 17 ans	3 (13,6)
18 ans et plus	4 (18,2)
Rôle de proche aidant	
Oui	2 (9,1)
Non	20 (90,9)

4.2 Analyse thématique des résultats

En ce qui concerne l'analyse thématique des résultats, la première section vise à répondre à la première question spécifique de recherche, soit comment les stratégies d'ajustement de c.o. se sont-elles opérées au regard de forces de contextes perçues à travers leur expérience de transitions en contexte de pandémie? Elle aborde les stratégies d'ajustement mobilisées en contexte de pandémie par les c.o., au regard des forces de contextes plus ou moins facilitantes à leur mise en œuvre. De manière à mieux contextualiser les stratégies déployées, il est d'abord question des forces de contextes, puis des stratégies d'ajustement. Tant les forces de contextes que les stratégies d'ajustement sont traitées selon leur nature intrapersonnelle, interpersonnelle et extrapersonnelle. La section suivante vise à répondre à la deuxième question, soit comment l'expérience de transitions en contexte de pandémie a-t-elle affecté les projets personnels des c.o., du point de vue de ces derniers? Comme mentionné précédemment, prenant appui sur un devis de recherche qualitatif, l'analyse thématique a été retenue de manière à découvrir les thèmes saillants qui se dégagent des entretiens. Ces thèmes témoignent de constatations et de perceptions de la part des c.o., fondées sur leurs expériences personnelles et sociales. Chaque thème est libellé par un verbe d'action témoignant de l'intentionnalité, ainsi que d'un objet sur lequel il est exercé. Une définition opératoire est conférée à chaque thème de manière à circonscrire les conditions auxquelles doivent répondre les différents extraits discursifs associés. Puis, des extraits d'entretiens ont été retenus afin d'illustrer certains propos rapportés. Le "[...]" a été utilisé lorsque des informations ont été supprimées des extraits ou lorsque celles-ci pouvaient mener à l'identification des personnes. Les thèmes sont présentés par ordre de saillance pour chacune des rubriques, c'est-à-dire en commençant par celui qui est exprimé par le plus grand nombre de personnes. À la page suivante, la figure 4.1 résume les thèmes dégagés de l'analyse en les positionnant selon le modèle d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018). Il est donc possible de conceptualiser la pandémie comme un événement de parcours de vie qui a affecté la réalisation des projets personnels et qui a entraîné la mise en œuvre de stratégies d'ajustement au regard de forces de contextes. Au total, 23 thèmes ont été identifiés concernant les forces de contextes, les stratégies d'ajustement et les projets personnels. Ceux-ci sont explicités à travers ce chapitre. Finalement, à la fin de chaque section, des tableaux permettent de synthétiser les thèmes en rendant compte du nombre et du pourcentage de c.o. pour chacun d'eux, des définitions opératoires, ainsi que des extraits représentatifs.

Figure 4.1 Thèmes positionnés selon le modèle d'action décisionnelle adaptative



4.2.1 Forces de contextes découlant de la pandémie

Comme mentionné précédemment, l'expérience de pandémie est une transition majeure non anticipée qui s'inscrit dans le parcours de vie des individus. Cette section traite plus spécifiquement de forces de contextes facilitantes et entravantes découlant de la pandémie qui ont pu influencer ou faire pression sur la réalisation de projets personnels et la satisfaction de besoins adaptatifs. Il s'agit donc de ressources et de contraintes qui exercent une pression sur la personne (Cournoyer et Lachance, 2018, 2019). Concernant les forces de contextes, un total de 10 thèmes a été identifié. D'abord, les forces de contextes intrapersonnelles sont présentées, c'est-à-dire celles liées à des conditions et des caractéristiques psychologiques propres à l'individu. Puis, les forces de contextes interpersonnelles sont énoncées, c'est-à-dire celles issues d'interactions avec des individus ou des groupes. Enfin, les forces de contextes extrapersonnelles sont abordées, soit celles découlant d'organisations, de sociétés, voire du monde. Les c.o. ont vécu une moyenne de six forces de contextes à travers leur expérience de transitions en contexte de pandémie. À la fin de cette partie, le Tableau 4.4 résume les thèmes avec des descriptions et des extraits représentatifs pour les forces de contextes.

4.2.1.1 Forces de contextes intrapersonnelles

Cette portion de l'analyse qui porte sur les forces de contextes intrapersonnelles se décline en deux thèmes. Le premier aborde les effets entravants de la pandémie sur le bien-être des c.o., alors que le second traite plutôt des effets facilitant en ce qui a trait à leur bien-être et à leur pratique.

4.2.1.1.1 Subir une détérioration de sa santé physique et mentale.

Ce thème a été exprimé par 19 participants sur un total de 22. Il regroupe des extraits témoignant des impacts perçus liés aux exigences d'adaptation sur la santé physique et mentale des c.o. dans le contexte de la pandémie. Sur le plan physique, les notions de fatigue oculaire, de maux de tête, de douleurs corporelles et de prise de poids ont été évoquées.

Je suis tout le temps assis sur une chaise, devant l'écran et je bouge moins, donc j'ai mal au corps. [...] Ça se jette assez vite dans tout ce qui est le dos et le cou. Ça a été plus physique parce qu'il y a une intensité d'écran qui est supérieure. (Annabelle)

Puis, les enjeux psychologiques évoqués par les participants consistent à vivre davantage de stress, d'anxiété, d'affects dépressifs, d'épuisement, de perte de motivation et de sens, de craintes, d'insécurité et de difficultés d'adaptation dans le contexte de la pandémie.

Je vivais du stress [...]. Avec la pandémie, je me suis mise à avoir des idées noires par moment. [...] Ça a été dur psychologiquement, je pense que ça m'a fragilisée [...]. Le 50 % négatif, c'est la perte de motivation que j'ai vécue et la perte de sens. (Sabrina)

De même, le niveau élevé d'énergie requis pour s'adapter aux différents changements à travers le contexte pandémique a pu créer de l'épuisement et une lourdeur, menant ainsi à se questionner sur le désir de poursuivre sa carrière en orientation.

Le fait de sortir autant de notre zone de confort et devoir s'accommoder à plein de nouvelles choses, ça a été beaucoup d'énergie [...]. On est tout le temps en train de se battre pour apprendre, pour s'adapter [...]. C'est négatif, je n'ai plus l'énergie pour ça [...]. J'avais l'impression de vivre une lourdeur associée à des cas difficiles parfois et des procédures compliquées. [...] J'étais vraiment épuisée. [...] Je me suis questionnée sur mon désir d'être en orientation. Je ne me sentais pas bien. [...] Je n'étais plus capable. (Léa)

Les efforts d'adaptation en contexte de pandémie ont donc suscité une détresse accrue chez la vaste majorité des participants qui s'est exprimée à la fois physiquement et psychologiquement, mais à divers degrés selon les individus. Cela consiste donc en une force de contextes intrapersonnelle entravante.

4.2.1.1.2 Profiter d'un ralentissement de rythme pour améliorer son bien-être et bonifier sa pratique

Ce thème a été exprimé par 14 participants. Il regroupe des extraits témoignant des effets positifs du ralentissement de rythme survenu durant la pandémie qui a permis de prendre un temps de recul nécessaire afin de favoriser le bien-être et de bonifier la pratique des c.o. D'une part, sur le plan du bien-être, cela a permis à plusieurs personnes de faire preuve de lâcher-prise, d'apprendre à respecter leur rythme et leurs limites, de vivre moins de pression de performance, d'améliorer leur santé et de démontrer davantage de bienveillance.

Ça a amené un changement de rythme [...]. Je suis moins dans la notion de performance. Je suis plus dans la notion de prendre le temps de bien réfléchir à ce que j'ai envie de faire et comment je veux le faire. [...] C'est un gros changement et j'apprécie ça. [...] C'est de toujours continuer d'être à la recherche du bien-être. [...] C'est un aspect positif. [...] La pandémie a amené un souci des autres qui est plus grand et un souci de soi aussi pour être bien dans une situation qui change. (Lyne)

D'autre part, sur le plan professionnel, le ralentissement du rythme pendant la pandémie a pu permettre de prendre le temps d'optimiser son organisation au travail, de bonifier sa pratique et d'améliorer l'efficacité de ses interventions auprès de la clientèle.

On en a profité pour faire des choses qu'en temps normal on n'aurait pas le temps. Par exemple, réévaluer les outils qu'on utilise [...]. Donc, on s'est mis à tester une panoplie d'outils pour pouvoir voir ceux qui seraient plus efficaces [...]. Ça nous a donné le temps qu'on n'a pas dans un contexte normal de prendre le temps d'ajuster ce genre de choses et de penser à comment on peut améliorer notre offre de services. [...] Les changements qu'on a faits ont vraiment bonifié ma pratique et je le vois dans la durée de mes processus avec mes clients qui vont vraiment plus rapidement au but et les clients sont plus satisfaits. Ça a eu un impact positif parce que ça m'a permis de savoir ce que je pourrais changer et faire de différent pour améliorer mes interventions. (Kassandra)

Dans cette perspective, il s'agit d'une force de contextes intrapersonnelle facilitante puisque les c.o. ont pu bénéficier de la diminution des activités provoquée par les mesures de confinement et les restrictions pour prendre le temps d'accroître leur mieux-être personnel et de bonifier leur pratique professionnelle.

4.2.1.2 Forces de contextes interpersonnelles

Cette section sur les forces de contextes interpersonnelles se décline en quatre thèmes. Les deux premiers thèmes rendent compte des effets entravants de la pandémie sur les rôles de vie et les contacts sociaux. Ensuite, le troisième aborde plutôt les effets facilitants de la COVID-19 sur les rôles de vie et les relations. Enfin, le dernier thème traite des transformations à la fois facilitantes et entravantes concernant la relation avec la clientèle en télépratique.

4.2.1.2.1 Subir une complexification de la conciliation des rôles et relations de vie

Ce thème, exprimé par 17 participants, aborde l'effet entravant de la pandémie sur les rôles et relations de vie. Celui-ci se décline en deux sous-thèmes (complexifier la conciliation des rôles de vie pour les c.o. parents et travailleurs et subir une surcharge dans le rôle professionnel et une perte d'occasions relationnelles échappatoires).

Complexifier la conciliation des rôles de vie pour les c.o. parents et travailleurs. Ce sous-thème a été exprimé par neuf participants. Il regroupe des extraits témoignant d'enjeux de conciliation des rôles de vie vécus par les parents travailleurs durant la pandémie, entraînant une intensification de la pression, du stress et de la culpabilité par rapport au fait de devoir travailler tout en étant tenu de s'occuper des enfants. La conciliation des rôles de vie a été particulièrement complexifiée durant les périodes de fermeture des écoles. La pression de devoir endosser simultanément le rôle de parent et celui de travailleur a été évoquée, à plusieurs reprises, comme un enjeu difficile.

Quand j'ai vécu le premier confinement, je n'ai pas trouvé ça facile [...]. On avait de la pression [...] de notre employeur, de travailler malgré la pandémie [...]. Il fallait jouer le rôle d'école à la maison en plus. On avait la pression du milieu scolaire et la pression de notre employeur. [...] C'était difficile tous les rôles entremêlés en même temps. [...] Concilier le travail et la famille en même temps, ça a été ultra dur. [...] D'avoir les deux à gérer, je me sentais vraiment comme une mère poche parce que, pendant que je travaillais, je ne pouvais pas m'occuper de mes enfants. [...] Sinon, je m'occupais de mes enfants et je me sentais coupable pour le travail. Donc, ça fait beaucoup de culpabilité à gérer. (Sabrina)

Subir une surcharge dans le rôle professionnel et une perte d'occasions relationnelles échappatoires.

Certains changements négatifs découlant de la pandémie ont également été rapportés par huit participants dans le rôle professionnel spécifiquement en excluant celui de parent. Ce sous-thème regroupe des extraits témoignant d'un vécu difficile lié à une surcharge de travail, à la difficulté à établir des frontières entre ses rôles de vie en télétravail et à une perte d'échappatoires sur le plan social en

période de confinement. En effet, le télétravail à domicile a pu entraîner une surcharge. Certains commençaient à travailler plus tôt, écourtaient leurs pauses, travaillaient durant la soirée ou consultaient leurs courriels hors des heures de travail. En plus de la surcharge, le contexte de télétravail à domicile a pu compliquer l'établissement de frontières entre les rôles de vie.

Ma vie personnelle et mon travail étaient trop liés. Comme j'étais à la maison, je voyais ce qu'il y avait à faire autour. Si j'avais des pauses, des heures de lunch, je faisais des choses à la maison. Je travaillais un peu plus après, je reprenais mon temps. J'avais l'impression qu'il n'y avait plus de limites. (Nancy)

De même, une personne a rapporté ne plus avoir de frontières entre son espace de vie personnelle et professionnelle puisqu'elle était forcée à réaliser l'ensemble de ses activités dans une même pièce en contexte de télétravail à domicile par manque d'espace. Cela pouvait donc brouiller les frontières entre ses rôles de vie et conduire à une perte d'occasions de décrocher. D'ailleurs, comme toutes les activités sociales permettant de décrocher du travail et de réduire le stress ont été coupées du jour au lendemain, il devenait donc difficile de s'adapter et d'accueillir une clientèle vivant de la détresse. En outre, certains ont trouvé difficile d'avoir un double rôle à jouer durant la pandémie puisqu'ils étaient eux-mêmes en adaptation et devaient gérer leur propre anxiété en même temps que celle de leur clientèle.

On avait un double rôle [...]. Ce que j'ai trouvé le plus dur, c'est [...] d'avoir moi-même du stress et d'être moi-même en adaptation [...] et d'aider le client qui vit ça et qui est anxieux [...]. Je ne sentais pas qu'on faisait juste intervenir sur lui et sur sa problématique, on intervenait sur quelque chose qu'on vit tous. (Élisabeth)

Il s'agit donc de forces de contextes interpersonnelles entravantes qui ont nécessité la mise en place de diverses stratégies d'ajustement pour parvenir à concilier ses rôles de vie.

4.2.1.2.2 Souffrir d'une perte de contact avec son réseau social

Ce thème a été exprimé par 16 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une souffrance liée à des enjeux interpersonnels, dont l'isolement social, l'effritement des liens sociaux et les mésententes menant à mettre fin à des relations, qui ont été exacerbés par le contexte pandémique. Concernant la sphère professionnelle, le télétravail à domicile a pu créer une distance avec les collègues et affecter négativement le sentiment d'appartenance. Dans ce sens, plusieurs ont évoqué une coupure des liens avec l'équipe en soulignant que les réunions étaient davantage centrées sur la tâche en télétravail. Pour d'autres, cela a pu amener une plus grande lourdeur et davantage de solitude en n'ayant plus accès facilement à l'aide directe des collègues en présentiel, ce qui a nui aux apprentissages de la profession.

J'ai vécu beaucoup d'isolement et de solitude dans mon travail en étant à la maison. Avant, l'aide de cadre de porte que j'ai ici, je peux juste me déplacer, poser une question rapidement et c'est réglé, tandis que là, c'est écrire à ma collègue et lui demander quand est-ce qu'elle a de la place pour après ça, peut-être qu'elle me voit dans 4, 5 ou 6 jours. J'ai le temps d'être toute seule avec ma question [...]. C'était difficile, mais on n'avait pas de temps entre collègues pour parler [...]. J'étais juste toute seule chez moi avec mon télétravail et mon manque d'expérience. Ça a été lourd. (Léa)

Concernant les relations amicales, conjugales et familiales, les restrictions de la pandémie ont pu amener une perte de contact avec les proches, ce qui a été considéré comme un enjeu difficile pour plusieurs. De même, cela a complexifié l'établissement de liens amoureux et amicaux. Enfin, les prises de positions tranchées concernant les mesures sanitaires et la pandémie ont pu creuser un écart de valeurs avec des membres de l'entourage, entraînant ainsi un bris de relation avec certaines personnes.

Le bris de relations et l'éloignement. [...] Ça a rendu certains membres de la famille plus rigides dans leur façon de voir la vie, donc on s'entrechoque dans nos valeurs. [...] L'écart s'est creusé [...]. Ça a brisé des liens dans la famille parce qu'il y en a qui ne faisaient pas attention et qui ne respectaient pas les autres. (Amélie)

Somme toute, la pandémie a accentué l'isolement social et la perte de relations pour la majorité des c.o., amenant ainsi un sentiment d'être déconnecté de l'entourage, limité, isolé et même abandonné. Il s'agit donc d'une force de contextes interpersonnelle entravante qui a entraîné plusieurs difficultés sur le plan social.

4.2.1.2.3 Bénéficiaire d'un contexte relationnel favorable à la conciliation des rôles de vie

Ce thème a été exprimé par 12 participants et traite des effets positifs de la pandémie sur la conciliation des rôles de vie. Il regroupe des extraits témoignant d'un contexte favorisant la conciliation des rôles de vie et permettant particulièrement une plus grande flexibilité, un resserrement des liens familiaux, ainsi qu'une gestion du temps améliorée pour réaliser diverses activités. Le contexte du télétravail à domicile a donc été facilitant pour plusieurs personnes à l'égard de la conciliation travail-famille. Puis, le resserrement des liens pour les personnes provenant d'une même bulle familiale a été évoqué comme un avantage important découlant du contexte de la pandémie. Certaines personnes ont mentionné avoir plus de temps pour réaliser des loisirs, pour se reposer et pour prendre soin d'elles dans le contexte de la pandémie, ce qui leur a permis de se recentrer sur leur famille et d'être plus présentes pour leurs proches. Par exemple, une participante souligne que la pandémie lui a donné du temps pour se rapprocher de sa famille en plus de faciliter la transition de genre de son enfant.

Je suis la mère de deux enfants. [...] La pandémie a fait qu'on a resserré beaucoup nos liens familiaux. Le noyau à quatre s'est resserré et je sens encore que ça a un effet positif [...]. Je suis la mère d'un enfant trans [...]. Comme cette transition sociale était en cours, c'était très anxiogène [...]. La pandémie a permis à mon fils de transitionner vers un homme, parce qu'il n'y avait plus le stress social [...]. Au niveau familial, ça a été un gros soulagement de se retrouver entre nous, centrés, pas de jugement des autres parce qu'on était dans notre bulle pour vivre ça et nous permettre d'avoir du temps pour faire toutes les démarches. Avoir du temps, c'est la chose la plus précieuse. [...] Ça m'a permis de me recentrer sur ma famille, ça m'a rapproché de mon mari, de mes enfants et ça a permis à mon fils de faire sa transition. (Amélie)

De plus, de nombreuses personnes ont apprécié les effets positifs de la diminution du temps de déplacement pour leur permettre un meilleur équilibre entre leurs rôles de vie en plus d'accroître leur productivité dans l'accomplissement de tâches domestiques et familiales.

Je travaillais en ville, donc il fallait que je fasse 45 minutes de voiture pour aller au travail. Puis, le matin, il fallait que je me prépare et que le soir j'aie chercher ma fille à la garderie. Tout ça, ça venait de sauter. Ils nous ont payé des bureaux pour s'installer à domicile. Je n'avais plus besoin d'être dans le trafic et je n'avais plus besoin de courir. Je pouvais faire du lavage à ma pause, je pouvais préparer un souper sur mon heure de dîner. C'était vraiment apprécié pour la qualité de vie! (Ariane)

Il s'agit donc d'une force de contexte interpersonnelle facilitante qui a permis de favoriser la conciliation des rôles de vie pour plusieurs participants.

4.2.1.2.4 Expérimenter une transformation du lien relationnel avec la clientèle en télépratique

Ce thème a été exprimé par dix participants. Il regroupe des extraits témoignant de changements perçus dans la relation avec la clientèle depuis la transition non anticipée vers la télépratique. D'une part, la majorité ($n = 6$) a témoigné d'un contact plus facile avec la clientèle en contexte de télépratique. La transmission d'informations est désormais perçue comme simplifiée grâce au partage d'écran et au support informatique. Certains trouvaient les échanges plus riches et les réflexions plus profondes en plus de sentir une plus grande implication dans la démarche de la part de la clientèle. De même, la possibilité d'avoir des échanges et des réflexions plus riches en ayant accès à l'environnement et aux micro-expressions faciales de la personne cliente a été nommée à plusieurs reprises.

Ce qui est intéressant dans les rencontres sur Teams, c'est qu'on a accès à une intimité qu'on n'a pas quand l'étudiant vient dans notre bureau. [...] On a accès à sa chambre, on voit des trucs, on voit ses posters, on voit son piano, on peut utiliser ça pour explorer. [...] Puis, on ne voit pas l'ensemble du corps, mais toutes les microréactions du visage, j'y porte attention encore plus que dans mon bureau. (Lyne)

Par contre, quatre participants ont plutôt éprouvé des difficultés à établir un lien significatif avec la clientèle en télépratique. Certains ont évoqué leurs doutes quant au fait que la télépratique aurait la même portée que les interventions en face à face et trouvaient que le contact était moins bon à distance. Les difficultés à rejoindre la clientèle vulnérable par le biais de la télépratique et à intervenir dans des situations où la clientèle vit de la détresse ont aussi été nommées. La lourdeur des cas rencontrés peut expliquer ces difficultés.

Ce qui m'inquiétait beaucoup, c'est ma clientèle qui ne va pas bien. Quand mon client est suicidaire, mais qu'il est dans mon bureau, j'ai une mini impression de contrôle. [...] En Zoom, tu peux juste fermer la page et je ne suis plus là, je ne peux plus aider. [...] Même chose avec un client qui se met à pleurer et qui n'est plus capable de parler, dans le bureau [...] tu offres de la présence chaleureuse. En Zoom, j'ai beau essayer de travailler ma chaleur humaine, ça reste du Zoom. J'ai trouvé ça vraiment difficile. (Élisabeth)

Ainsi, ce thème constitue à la fois une force de contextes facilitante et entravante selon la perception et l'expérience vécue par les c.o. Bien que la majorité y voie plusieurs avantages concernant le lien avec la clientèle en télépratique, certains éprouvent plutôt des réticences à établir une relation avec la clientèle à travers cette modalité. En bref, que ce soit positif ou négatif, plusieurs ont perçu un changement significatif dans l'établissement de la relation avec la clientèle en télépratique dans le contexte de la pandémie.

4.2.1.3 Forces de contextes extrapersonnelles

Cette partie de l'analyse concernant sur les forces de contextes extrapersonnelles se décline en quatre thèmes. Le premier traite de l'adaptation rapide vers la télépratique. Puis, le deuxième aborde les effets facilitants du contexte virtuel. Enfin, les deux derniers thèmes font état d'effets entravants découlant de mesures qui ont entraîné des changements dans les conditions d'exercice de certains c.o.

4.2.1.3.1 Être pressé à s'adapter aux outils technologiques et à la télépratique

Ce thème a été exprimé par 19 participants. Il regroupe des extraits rendant compte de l'expérience de transition majeure non anticipée provoquée par la manière dont la pandémie a fait pression sur les individus pour les amener à trouver des moyens d'adaptation à un nouveau contexte de travail à distance du jour au lendemain. Ces changements font référence aux pressions extérieures d'ajustement au télétravail à domicile et à la télépratique, ainsi qu'aux outils d'intervention en virtuel, portées sur l'individu. Pour la plupart, la télépratique n'était pas une option qui avait été envisagée avant l'émergence de la pandémie. Dans cette perspective, plusieurs participants évoquent cela comme un changement forcé et comme une transition majeure pour laquelle ils ne se sentaient pas préparés, ce qui a demandé plusieurs ajustements en très peu de temps.

Le télétravail a été l'adaptation la plus prenante. [...] Je ne faisais pas de Zoom avant. [...] Ça a été la transition majeure qui a été une méga adaptation au travail [...]. S'adapter à une nouvelle forme d'intervention dans le *rush* que qu'on avait des clients et il fallait continuer les suivis avec ces clients-là, donc, ça a été une grosse gymnastique. (Élisabeth)

Pour certaines personnes, cette transition a entraîné des répercussions positives en les amenant à voir au-delà des manières traditionnelles de travailler, les amenant ainsi à prendre conscience de certaines habiletés telles que la débrouillardise et la facilité d'adaptation.

Le télétravail, c'est l'adaptation majeure. [...] Je n'aurais jamais cru que je ferais du télétravail [...]. Ça m'est apparu comme une possibilité et là, on a développé cette faculté-là. [...] Ce que ça a amené, c'est qu'on s'aperçoit qu'on est capable de s'adapter. On a une facilité d'adaptation beaucoup plus prononcée qu'on l'aurait cru au départ. (Jade)

Or, pour d'autres personnes, l'adaptation à la technologie a pu susciter plusieurs craintes, notamment concernant le risque de perdre la connexion en visioconférence, ainsi qu'une perte de motivation.

Je n'avais jamais fait de télétravail de ma vie [...]. Ce n'était pas du tout dans mes projets ni mes ambitions [...]. De me débrouiller avec Zoom et tout ça, à la maison, en télétravail, ça a été une très grosse adaptation pour moi. [...] On avait tout ce qu'il fallait pour se connecter, c'est juste que selon notre connexion Internet et tout ça, j'étais toujours extrêmement inquiète de ne pas pouvoir faire mes Zoom et tout ça. [...] Moi, toute seule à la maison, devant un écran, ce n'était pas motivant pour moi, vraiment pas. [...] C'était ça surtout pour moi qui était difficile. (Nancy)

La transition non anticipée vers le télétravail et la télépratique a été évoquée comme le changement majeur survenu dans le contexte de la pandémie par la vaste majorité des participants. Cela consiste en une force de contextes extrapersonnelle, c'est-à-dire un changement forcé par la pandémie, qui a nécessité de développer et de mettre en œuvre des stratégies d'ajustement. Pour plusieurs personnes, cela a été une force de contexte facilitante permettant de développer de nouvelles habiletés et de découvrir de nouvelles manières de travailler et d'intervenir. Cependant, pour d'autres, il s'agit plutôt d'une force de contextes entravante qui a suscité des craintes et une perte de motivation.

4.2.1.3.2 Bénéficier d'une accessibilité et d'une flexibilité accrues grâce au contexte virtuel

Ce thème a été exprimé par 16 participants. Il regroupe des extraits témoignant des effets positifs liés à une meilleure accessibilité et flexibilité en lien avec l'offre de travail, de formations et d'événements en virtuel. La télépratique a procuré davantage de mobilité et de liberté par rapport à l'horaire et au lieu de travail. Grâce à l'avènement du télétravail, il est désormais possible de travailler à partir de pratiquement n'importe quel endroit, et ce, même en voyage à l'étranger. Parmi les différents milieux de pratique, cette souplesse accrue en matière d'aménagement du temps de travail a été davantage évoquée chez les c.o. en pratique privée qui ont un plus grand contrôle sur leur cadre de travail.

Ça m'a permis de faire que du service en ligne ou téléphonique. Pour moi, ça a été génial parce que mon bureau est à la maison. J'ai repris possession de ma maison et je sauve du temps. [...] J'ai eu un sentiment de liberté à travers ça. [...] De ne pas avoir d'invités chez moi, c'est la liberté que ça me donne pour faire plein d'autres choses autour. [...] Ça a été vraiment un coup de liberté que ça m'a donné. Je peux faire une rencontre dans ma *van* et ça ne paraît pas vraiment. C'est super intéressant ce côté-là pour moi [...] de travailler à l'étranger, de partout, dans ma *van* ou en ligne. (Annabelle)

En outre, l'accessibilité accrue des formations en ligne a permis une plus grande ouverture sur le monde en ayant l'opportunité de s'inscrire à une grande diversité de cours ou de congrès à l'international.

Ça a ouvert le monde pour le développement professionnel. J'étais capable d'aller à des formations partout dans le monde. [...] Ça change la façon qu'on pense, la façon qu'on fait notre job. C'est très intéressant aussi d'avoir un réseau partout dans le monde. (Camille)

Puis, parmi les autres bienfaits évoqués, il y a l'économie du temps de déplacement, la facilité des suivis avec la clientèle, la simplification de la gestion de dossiers, une plus grande variété dans l'offre de services, une efficacité accrue et une diversification de ses compétences grâce aux formations en ligne.

Le *télécounseling* a ouvert vraiment beaucoup de portes. [...] La gestion de dossiers, je trouve ça tellement plus simple et ça donne plus de flexibilité [...]. J'aime le fait qu'il y avait autant de formations continues disponibles et accessibles en ligne. [...] Au niveau de ma pratique en counseling, ça a eu un gros impact. Je me suis intéressée à des approches que je n'aurais probablement pas considérées auparavant. (Ophélie)

Dans cette perspective, il s'agit donc d'une force de contextes extrapersonnelle facilitante qui a permis une plus grande souplesse et une ouverture sur le monde accrue dans la pratique des c.o. en plus de permettre une meilleure efficacité et accessibilité de leurs services.

4.2.1.3.3 Être contraint par les mesures gouvernementales et organisationnelles

Ce thème a été exprimé par 10 participants. Il regroupe des extraits témoignant des impacts contraignants et entravants des différentes mesures gouvernementales et organisationnelles qui ont limité la liberté d'action et qui ont pu complexifier les interactions avec la clientèle. En ce qui a trait aux mesures organisationnelles, des enjeux concernant une surveillance accrue par l'employeur ou le refus de faire du télétravail en contexte de pandémie ont notamment été rapportés. Cela était perçu comme contrôlant et entraînait des répercussions négatives sur le climat de travail.

Ça a complexifié un peu parce que même si je n'étais pas en télétravail, il fallait qu'on note à la seconde près ce qu'on fait, ce qu'on ne faisait pas avant. [...] Ça devenait un peu coercitif et contrôlant. [...] Ça nuisait énormément au climat de travail. (Kassandra)

De plus, les mesures pour limiter la propagation du virus ont pu avoir un impact négatif sur le moral et la pratique des c.o. Plus spécifiquement, les mesures, comme la distanciation, le couvre-feu, la désinfection des surfaces, l'obligation d'installer un panneau de protection en plexiglas au bureau et le masque, ont été perçues comme entravantes. Dans ce sens, le port du masque a pu avoir des répercussions sur les rapports interindividuels et sur la compréhension de l'autre en privant les individus d'une partie importante de la communication non verbale. Cela a pu accentuer les barrières linguistiques avec certains types de clientèles, dont les personnes immigrantes en démarches de francisation.

Le port du masque, la désinfection, le couvre-feu et les mesures par rapport à la pandémie, ça a été contraignant et ça avait un impact négatif. [...] Le masque, ça a été difficile avec les personnes immigrantes de se faire comprendre. [...] Souvent, ces gens-là ont besoin de voir ce qu'on dit. Le masque, ça a été déplaisant [...]. Le couvre-feu sur le moral, c'était difficile [...]. D'être restreinte dans la liberté d'action qu'on a, ça peut être difficile sur le moral. (Jade)

De même, pour les personnes malentendantes, les mesures comme le port du masque ont été particulièrement entravantes dans leur capacité à interagir avec les autres.

Les mesures, j'ai l'impression qu'elles m'ont nui un peu plus dans les premiers temps! [...] Je travaille avec des gens qui ont des problèmes d'audition. J'ai des problèmes d'audition et je porte des appareils, alors je trouvais ça difficile. C'est là que je me suis mise à voir qu'avec les clientèles sourdes, elles aussi vivent des difficultés avec tous les masques. (Josianne)

L'ensemble de ces règles a été considéré comme restrictif, contraignant, coercitif, frustrant, complexe, difficile et drainant. Il s'agit donc d'une force de contextes extrapersonnelle entravante.

4.2.1.3.4 Subir des changements dans les conditions d'exercice par l'organisation

Ce thème a été exprimé par cinq participants. Il regroupe des extraits témoignant de pressions organisationnelles qui ont bouleversé les conditions d'exercice des c.o en entraînant une transition difficile au même moment que la transition non anticipée en contexte de pandémie. Il y a notamment une transition difficile du rôle d'étudiante vers le rôle de travailleuse.

J'ai fait toute mon intégration au courant de la pandémie [...]. L'adaptation à ma profession, la principale adaptation provient vraiment de ça. [...] Au niveau de mes apprentissages, ça a été d'une lourdeur. [...] Il y a plein d'affaires que je ne savais pas faire, plein de questions qui me restaient, je recevais l'écho de "tu devrais savoir ça", mais je ne le savais pas, j'étais en pandémie, j'étais à la maison. [...] J'ai vécu un grand deuil de ma vie d'étudiante. (Léa)

La majorité des participants qui ont subi des changements dans les conditions d'exercice par l'organisation proviennent du milieu scolaire. L'ensemble de ces personnes évoquent des décisions prises de manière unilatérale par l'employeur sans avoir été consultées, entraînant ainsi une transition difficile. Une très forte déstabilisation de la vie au travail, entraînant la rupture du lien de confiance avec l'employeur et menant à un désir de changement de milieu de travail, a notamment été évoquée.

Avant la pandémie [...], je voulais remettre l'orientation sur la *map*. J'étais là-dedans dans ma tête! Puis, pouf! ils coupent mon collègue. Je l'ai pris vraiment personnel. [...] Avec la pandémie, vu qu'on voyait moins d'élèves, l'employeur a pensé que c'était une bonne idée de couper. [...] J'étais vraiment en colère. [...] Il y a un lien de confiance qui avait été brisé avec mon employeur. [...] J'ai une brisure aussi par rapport au fait que j'aimais mon milieu de travail et là je ne l'aimais plus. J'ai même voulu changer de milieu de travail. (Sylvie)

En outre, d'autres participants ont rapporté une transition difficile du télétravail vers le présentiel et des transitions non anticipées vers un autre département ou de nouvelles tâches. À cet effet, en ce qui concerne le milieu de la santé et réadaptation professionnelle, une participante a rapporté que l'orientation n'était pas considérée comme un service essentiel au plus fort de la crise. Cela a amené une longue coupure dans les services d'orientation et un grand bouleversement dans ses tâches au travail.

Je suis dans le CIUSSS et on a été délesté. Donc, ils ont tout coupé les services en orientation. On ne pouvait pas poursuivre et ça a pris presque un an avant qu'on puisse reprendre les services en orientation [...]. Comme on n'était pas considéré comme un service essentiel, on était mis de côté. Il fallait réaliser des tâches de services essentiels, entre autres, je suis devenue aide-préposée aux bénéficiaires pendant un bout de temps [...]. Ça a changé ma condition de travail, vraiment! [...] Il y a eu une période où je me suis retrouvée à faire tellement autre chose que le travail de c.o. [...] On nous a même demandé de travailler à faire

des masques ou des visières et de surveiller aux portes parce que les psys étaient très sollicités. [...] Il fallait accueillir les gens pour faire les traitements de première ligne. Tandis que nous, on est plus loin dans la réadaptation, ce qui fait qu'on n'était pas ouvert tout de suite. Ça a été de se réorganiser. [...] Quand je suis revenue, je n'étais plus dans mes pantoufles. Il fallait que je me replace et que je me remette à jour. J'avais l'impression d'avoir perdu beaucoup d'informations et de connaissances. [...] Ça a été dérangeant pour moi émotionnellement. [...] Ça a confirmé que je m'en vais vers une retraite [...] Je me suis rendu compte que j'étais essoufflée dans le travail. (Josianne)

L'ensemble de ces transitions ont amené une période de deuil, des émotions négatives et ont demandé de nombreux ajustements. Il s'agit donc d'une force de contexte extrapersonnelle entravante.

Tableau 4.4 Thèmes, descriptions et extraits représentatifs des forces de contextes

		Thème	Description	Extrait représentatif
Forces de contextes intrapersonnelles		Subir une détérioration de sa santé physique et mentale <i>n = 19 (86,4 %)</i>	Extraits témoignant des impacts perçus liés aux exigences d'adaptation sur la santé physique et mentale des c.o. dans le contexte de la pandémie	<i>Ma motivation, ça a été long avant qu'elle revienne. Ça a été difficile. J'étais dans un état déprimé. L'adaptation a fait ressentir une baisse de motivation et de la fatigue. (Jessica)</i>
		Profiter d'un ralentissement de rythme pour améliorer son bien-être et bonifier sa pratique <i>n = 14 (63,6 %)</i>	Extraits témoignant des effets positifs du ralentissement de rythme survenu durant la pandémie qui a permis de prendre un temps de recul nécessaire afin de favoriser le bien-être et de bonifier la pratique des c.o.	<i>Ça a apporté l'idée de bienveillance au travail et une flexibilité que je ne me connaissais pas. [...]. Sur ma santé psychologique, ça m'a amené une autre vision des choses de dire "on a eu la pandémie et on est capable d'en prendre [...]". C'est vraiment une flexibilité que je ne me connaissais pas. L'idée d'être moins stressée, d'être moins dans la performance. (Jade)</i>
Forces de contextes interpersonnelles	Subir une complexification de la conciliation des rôles et relations de vie <i>n = 17 (77,3 %)</i>	<u>Sous-thème :</u> Complexifier la conciliation des rôles de vie pour les c.o. parents et travailleurs <i>n = 9 (40,9 % de tous les c.o.; 60 % des parents)</i>	Extraits témoignant d'enjeux de conciliation des rôles de vie vécus par les parents travailleurs durant la pandémie, entraînant une intensification de la pression, du stress et de la culpabilité par rapport au fait de devoir travailler tout en étant tenu de s'occuper des enfants	<i>Le plus difficile c'était de devoir souvent porter les deux chapeaux, de se retrouver avec les enfants à la maison et de devoir travailler en même temps. [...] Je me mettais la pression d'honorer mes rendez-vous déjà prévus en même temps de m'occuper des enfants [...]. Essayer de concilier deux ou trois rôles en même temps dans une journée, c'était vraiment très exigeant et stressant. (Myriam)</i>
		<u>Sous thème :</u> Subir une surcharge dans le rôle professionnel et une perte d'occasions relationnelles échappatoires <i>n = 8 (36,4 %)</i>	Extraits témoignant d'un vécu difficile lié à une surcharge de travail, à la difficulté à établir des frontières entre ses rôles de vie en télétravail et à une perte d'échappatoires sur le plan social en période de confinement	<i>Je devais m'adapter à tous ces changements-là et toutes mes échappatoires ont été coupées. [...] Tout ce qui me permettait de décrocher, de réduire le stress, de gérer mes émotions, ça a disparu d'un coup. [...] Ce n'était pas évident d'accueillir les clients. Tout ce qu'ils nomment, tu le vis personnellement, tu es en train d'essayer de t'adapter toi-même. [...] Il fallait que je gère tout ça. [...] Je me retrouvais surchargée. (Kassandra)</i>

<p>Souffrir d'une perte de contact avec son réseau social</p> <p><i>n = 16 (72,7 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant d'une souffrance liée à des enjeux interpersonnels, dont l'isolement social, l'effritement des liens sociaux et les mésententes menant à mettre fin à des relations, qui ont été exacerbés par le contexte pandémique entravant</p>	<p><i>On s'est vraiment isolé. Ça a eu des impacts sociaux dans le sens que le réseau est dur à conserver quand il n'y a pas de contact et quand tu fais juste te parler au téléphone ou par vidéo [...]. La force de mon milieu, c'est l'équipe de travail [...]. De partager ça, mais par texto ou Messenger, ça ne vibre pas de la même façon, donc je me sentais déconnectée de ma gang. [...] On se voyait en réunion Zoom toute la gang, mais il n'y a pas de lien interpersonnel, c'est juste centré sur la tâche. Donc, ça a été un point de difficulté. (Élisabeth)</i></p>
<p>Bénéficier d'un contexte relationnel favorable à la conciliation des rôles de vie</p> <p><i>n = 12 (54,5 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant d'un contexte favorisant la conciliation des rôles de vie et permettant particulièrement une plus grande flexibilité, un resserrement des liens familiaux, ainsi qu'une gestion du temps améliorée pour réaliser diverses activités</p>	<p><i>Au niveau du rôle de mère, ça m'a beaucoup aidée avec cette gestion de temps là. [...] Au niveau du couple, on avait plus de temps ensemble [...]. Le télétravail, ça rendait ça plus simple de gérer les deux rôles [...]. J'avais plus de temps avec mon fils, la conciliation famille-travail était beaucoup plus simple que quand j'ai à voyager. (Ophélie)</i></p>
<p>Expérimenter une transformation du lien relationnel avec la clientèle en télépratique</p> <p><i>n = 9 (40,9 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant de changements perçus dans la relation avec la clientèle depuis la transition non anticipée vers la télépratique</p>	<p><u>Perception positive</u> : <i>Ce que je trouve intéressant avec le téléconseil, c'est qu'on voit vraiment l'environnement des élèves [...]. Ça dit beaucoup sur comment ça va. Les élèves étaient beaucoup plus impliqués dans leurs démarches en orientation. [...] Ils étaient plus vites à s'ouvrir. [...] Ça a mené à des réflexions plus profondes de la part des élèves. (Ophélie)</i></p> <p><u>Perception négative</u> : <i>J'ai fait du télétravail, je n'ai vraiment pas aimé ça [...]. J'ai senti que je ramais en arrière. [...] On voulait faire des suivis auprès des élèves vulnérables et c'était très difficile d'aller les chercher. (Sarah)</i></p>

Forces de contextes extrapersonnelles	<p>Être pressé à s'adapter aux outils technologiques et à la télépratique</p> <p><i>n = 19 (86,4 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant de l'expérience de transition majeure non anticipée provoquée par la manière dont la pandémie a fait pression sur les individus pour les amener à trouver des moyens d'adaptation à un nouveau contexte de travail à distance du jour au lendemain</p>	<p><i>Il y avait tout un temps de transition et d'adaptation. [...] Ça nous a propulsés à trouver des moyens, à s'adapter [...]. Il a fallu s'adapter et s'outiller avec des outils informatiques pour lesquels on n'était pas préparé pour la plupart. (Lyne)</i></p>
	<p>Bénéficier d'une accessibilité et d'une flexibilité accrues grâce au contexte virtuel</p> <p><i>n = 16 (72,7 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant des effets positifs liés à une meilleure accessibilité et flexibilité en lien avec l'offre de travail, de formations et d'événements en virtuel</p>	<p><i>J'adore le fait de pouvoir concilier le télétravail et la présence. Ça amène une offre de service plus variée et plus grande. [...] L'autre gros changement que j'adore c'est qu'il y a beaucoup de webinaires. Pas de temps de déplacement. [...] Tu l'écoutes quand tu peux et quand tu veux. (Lyne)</i></p>
	<p>Être contraint par les mesures gouvernementales et organisationnelles</p> <p><i>n = 10 (45,5 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant des impacts contraignants et entravants des différentes mesures gouvernementales et organisationnelles qui ont limité la liberté d'action et qui ont pu complexifier les interactions avec la clientèle</p>	<p><i>Dans les conditions de vie au travail [...] on est rendus presque aseptiques. Je n'ai jamais autant lavé de ma vie. [...] On a maintenant un Plexiglas sur nos bureaux, ce qu'on n'avait pas avant la pandémie. Ils sont encore sur les bureaux, donc je parle encore à travers une vitre de plastique avec mes clients, donc ça, ce n'est clairement pas un avantage! (Marc)</i></p>
	<p>Subir des changements dans les conditions d'exercice par l'organisation</p> <p><i>n = 5 (22,7 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant de pressions organisationnelles qui ont bouleversé les conditions d'exercice des c.o, entraînant une transition difficile au même moment que la transition non anticipée en contexte de pandémie</p>	<p><i>J'ai été transférée unilatéralement sans mon consentement dans un emploi que je ne voulais pas! [...] Ça a changé ma vie professionnelle complètement [...]. Avant la pandémie [...], je ne me voyais pas arrêter et là avec les événements et avec le transfert, ça m'a hantée [...]. L'adaptation la plus difficile, c'est le changement de travail et le changement de tâches. [...] C'est très dur de vivre une transition de travail et je l'ai vécue vraiment personnellement, une transition forcée, c'est horrible. [...] J'ai passé une très grande période de transition et de deuil. (Diane)</i></p>

4.2.2 Stratégies d'ajustement mobilisées face aux forces de contextes perçues

Pour faire face à ces forces de contextes, diverses stratégies d'ajustement ont été mobilisées par les c.o. Au total, neuf thèmes ont été dégagés. D'abord, les stratégies d'ajustement intrapersonnelles sont présentées, c'est-à-dire celles réalisées par les personnes en soi-même. Cette première rubrique se décline en six thèmes. Puis, les stratégies d'ajustement interpersonnelles sont énoncées, c'est-à-dire celles impliquant des interactions avec d'autres personnes. Deux thèmes font partie de cette rubrique. Enfin, une stratégie extrapersonnelle, qui implique d'agir au travers des structures, est abordée. En moyenne, les c.o. ont mobilisé cinq différents types de stratégies d'ajustement. Enfin, le Tableau 4.5 présenté à la fin de cette partie résume les thèmes et inclut des extraits représentatifs.

4.2.2.1 Stratégies d'ajustement intrapersonnelles

Cette section concernant les stratégies d'ajustement intrapersonnelles englobe six thèmes qui portent respectivement sur la flexibilité créative, la résilience, la recherche d'informations, la régulation de soi, la planification et la négociation. Ces stratégies ont permis aux c.o. de faire face au contexte de la pandémie.

4.2.2.1.1 Faire preuve de flexibilité créative

Ce thème a été exprimé par 17 participants. Il regroupe des extraits témoignant de la souplesse et des compromis dont les c.o. ont fait preuve pour s'adapter à la situation. Plus spécifiquement, cela concerne la créativité, la débrouillardise et l'ouverture au changement afin d'accroître ou de faciliter leur capacité d'adaptation face au contexte pandémique. Pour s'adapter, les c.o. ont trouvé des solutions créatives et se sont ouverts aux compromis afin de mieux vivre l'expérience de transitions en contexte de pandémie.

J'ai une bonne capacité d'adaptation dans la vie. [...] Puis, j'ai une certaine créativité. On a été capable d'inventer des jeux, des activités, penser à faire des pique-niques dans la neige dans le sens qu'on ne savait plus quoi faire. Il y a ça qui m'a aidé, de toujours trouver de nouvelles façons de s'adapter. (Ariane)

4.2.2.1.2 Adopter une perspective positive et résiliente

Ce thème a été exprimé par 15 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à relativiser et à trouver une façon positive de percevoir la situation. Plus spécifiquement, cela consiste à adopter des attitudes et des comportements de résilience, d'optimisme, de persévérance, de gratitude, de recul, d'humour, de dédramatisation, de rationalisation, de repositionnement et de projection afin de mieux traverser les effets du changement.

Je suis quelqu'un de très positif dans la vie [...]. Cette pensée-là de voir le côté plus positif que le négatif m'a beaucoup aidée, aussi rationaliser les choses, je ne suis pas partie en panique [...] Il a fallu que je prenne du recul aussi au niveau émotif. [...] L'humour aussi, moi je suis quelqu'un qui rit tout le temps, je trouve tout le temps quelque chose de drôle dans le pas drôle. (Amélie)

4.2.2.1.3 Rechercher des informations et se former

Ce thème a été exprimé par 14 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une tendance à chercher et à recueillir des informations utiles et pertinentes afin de mieux vivre les transitions en contexte de pandémie. Plusieurs personnes ont mentionné avoir suivi des formations pour se sentir davantage outillées pour l'usage de la télépratique, pour gérer leur stress, pour faire le point sur leur vie personnelle et professionnelle et pour mieux exercer leurs fonctions dans le contexte pandémique. La lecture et la curiosité pour aller chercher l'information par soi-même ont également été nommées comme stratégies dans ce contexte afin de renforcer le sentiment de compétence face aux nouvelles technologies.

J'ai fait des formations en début de pandémie sur le télétravail, sur l'éthique professionnelle dans ce contexte-là [...]. Je suis allée m'outiller parce que je ne me sentais pas apte à juste sauter en télétravail et sauter en Zoom en ne sachant pas trop ce que je fais et comment maîtriser cet outil-là. [...] Je veux bien faire les choses, alors je n'avais pas peur d'aller suivre des formations de plus. (Élisabeth)

4.2.2.1.4 Faire preuve de régulation de soi

Ce thème a été exprimé par 11 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à observer et à réguler ses émotions, ses pensées et ses comportements afin de s'investir pleinement dans son expérience de transitions. Plus spécifiquement, cela consiste notamment à pratiquer la présence attentive, à faire preuve d'autocompassion, à respecter ses limites, à faire de l'exercice, à bien s'alimenter, à travailler de façon ergonomique, à recourir à des techniques de relaxation et à pratiquer du yoga. Il est également question de limiter l'exposition aux mauvaises nouvelles et d'effectuer des activités pour se changer les idées telles que lire, écrire, écouter de la musique, des balados ou des comédies, jardiner, bricoler, cuisiner et aller dans la nature.

Bouger, c'est vraiment une stratégie gagnante pour garder l'équilibre mental. [...] Du sport, c'est un facteur de protection pour moi. [...] Limiter mon exposition à de mauvaises nouvelles, ça m'aide à gérer mon anxiété. [...] C'est une stratégie [...] qui m'a aidée parce que je ne m'exposais pas à rien qui pouvait être négatif. [...] J'ai médité. La méditation, c'est une bonne stratégie. [...] J'ai fait un peu de yoga. Ce sont toutes des choses [...] qui aident à se recentrer dans le présent. (Sabrina)

4.2.2.1.5 Planifier, s'organiser et concilier ses rôles de vie

Ce thème a été exprimé par 11 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à s'organiser afin de favoriser un équilibre entre ses différents rôles de vie. Plus spécifiquement, cela consiste à établir des horaires et des routines, à définir les priorités, à gérer le temps, à rendre les enfants autonomes pour se connecter aux cours en ligne, à programmer des alarmes pour qu'ils puissent s'autogérer et à réduire le nombre d'heures de travail pour s'occuper des enfants.

En travaillant moins, ça permettait d'être plus présente à la maison quand l'école fermait, ç'a été une stratégie parce que mon conjoint devait travailler à l'extérieur de la maison [...]. Je ne pouvais pas vraiment compter sur lui. [...] La seule stratégie était de ne pas trop m'en prendre et de diminuer vraiment beaucoup mes heures de travail [...]. Aussi, faire un horaire le plus possible, rendre autonomes les enfants avec le fait de se connecter, programmer des alarmes pour qu'ils soient capables de s'autogérer dans la journée. [...] Il y avait le fait d'offrir les services à distance pour pouvoir être à la maison [...]. Ça a permis d'être présente quand les enfants devaient rester à la maison pour faire leurs apprentissages. (Myriam)

En outre, le fait de continuer de se déplacer à son lieu de travail constitue une stratégie de gestion des frontières qui permet d'éviter de vivre des conflits ou des tensions entre ses rôles de vie.

J'ai gardé une routine. [...] J'ai demandé pour être au bureau comparativement à plusieurs de mes collègues qui avaient de jeunes enfants et ne pouvaient pas se permettre d'être au bureau. [...] Mes collègues devaient rester à la maison et je voyais la détresse dans leurs yeux quand ils me parlaient d'être 24h sur 24 avec le conjoint et les enfants. [...] Le fait de venir ici, c'était pour garder cette capacité-là de sortir de chez nous, de voir autre chose [...]. Je change de chapeau, je n'ai pas les deux chapeaux en même temps. (Marc)

4.2.2.1.6 Négocier et revendiquer ses droits

Ce thème a été exprimé par sept participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à négocier ou revendiquer ses droits auprès d'institutions ou d'organisations dans le but d'obtenir ou d'aménager des conditions facilitantes au regard de situations entravantes. Plus spécifiquement, cela consiste à revendiquer des changements pour améliorer les conditions de travail, à réclamer l'ajout de ressources en orientation pour alléger la charge de travail, à faire valoir et reconnaître la profession en orientation, à s'impliquer sur le plan syndical et dans divers comités et à transmettre les préoccupations du personnel de soutien à la direction.

J'ai dû, à certains égards, me battre [...]. La personne aux ressources humaines [...] ne saisissait pas toutes les compétences que sont les nôtres comme conseillers d'orientation et elle avait une perception encore stéréotypée [...]. Je devais faire des représentations pour continuer

d'être présent dans les rencontres d'informations ou les rencontres de parents. [...] Puis, j'ai dû faire valoir la nécessité d'intégrer la planification des services en orientation dans le plan de services à l'élève. [...] J'ai pu les convaincre de faire ce changement, d'avoir un encadrement différent, d'avoir aussi d'autres moyens de pouvoir travailler en orientation [...]. De défendre ou représenter les personnes, j'ai toujours eu cette nature-là. (Luc)

4.2.2.2 Stratégies d'ajustement interpersonnelles

Cette partie de l'analyse concernant les stratégies d'ajustement interpersonnelles se décline en deux thèmes. Le premier thème, lié à la dimension affective, porte sur la recherche de soutien émotionnel, alors que le deuxième concerne plutôt une recherche de soutien instrumental, soit de l'aide concrète.

4.2.2.2.1 Rechercher du soutien émotionnel

Ce thème a été exprimé par 21 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à rechercher du soutien affectif, de la compréhension et de l'écoute de la part d'autrui. Plus spécifiquement, cela consiste à communiquer avec les proches et les collègues, à trouver des moyens d'entrer en relation (p. ex., visioconférence, téléphone, réseaux sociaux, se voir dehors), à bénéficier de la présence réconfortante d'animaux ou de la bienveillance de la direction ainsi qu'à consulter en psychologie.

Je nomme mes émotions, je suis un livre ouvert [...]. En parlant avec les autres, ça aide à normaliser. [...] J'ai parlé avec mes proches beaucoup par *Teams* [...]. Je me sens bien entourée, donc c'est vraiment aidant. Puis, avec les collègues, on s'entraide [...]. On a appris à être plus bienveillants les uns les autres [...]. J'ai une super directrice, d'avoir son soutien, de me sentir appréciée, ça fait du bien [...]. Le fait d'avoir de l'écoute [...] et des moments pour s'amuser ou pour discuter profondément, c'est aidant. (Sabrina)

4.2.2.2.2 Rechercher du soutien instrumental

Ce thème a été exprimé par 17 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à rechercher de l'aide directe, des conseils et des moyens concrets. Plus spécifiquement, cela consiste à rechercher du soutien technologique, financier, pour la garde d'enfants ou pour prendre soin d'un proche, à échanger des conseils et des stratégies, ainsi qu'à faire appel à un programme d'aide aux employés ou d'aide financière.

Mon chum m'aidait. Dans le temps du confinement, mon chum était là pour s'occuper de la petite. [...] Mes parents nous ont beaucoup aidés. [...] Ils gardaient un peu notre fille et on pouvait faire des soupers. Ça faisait du bien. [...] Mon chum a eu la PCU pendant un bout parce qu'il ne pouvait pas travailler. [...] Puis, mon milieu de travail nous offrait beaucoup d'aide. On a un programme d'aide aux employés. (Ariane)

4.2.2.3 Stratégies d'ajustement extrapersonnelles

Cette dernière portion se rapporte aux stratégies d'ajustement extrapersonnelles et inclut un thème lié à l'aménagement physique de son espace afin de segmenter ses rôles de vie.

4.2.2.3.1 Aménager son espace et s'équiper

Ce thème a été exprimé par sept participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à aménager des espaces distincts dédiés à des usages spécifiques et à s'équiper sur le plan technologique ou afin d'optimiser son mieux-être ainsi que les apprentissages des enfants. Plus spécifiquement, cela consiste en l'aménagement d'espaces séparés pour le travail, l'exercice physique ainsi que pour les études des enfants. Il s'agit donc d'agir par les structures afin de créer des frontières physiques pour favoriser la conciliation des rôles de vie.

Ma fille est une maman solo [...] La pandémie a fait en sorte qu'elle s'est installée chez nous pour créer une cellule pour pouvoir rester ensemble parce qu'il y avait des contraintes. [...] On s'est fait nos sphères de vie, nos territoires. On a beaucoup bougé des meubles. Donc, on a beaucoup aménagé le tout et finalement, ça se passe bien. (Diane)

De plus, le fait d'aménager des espaces dédiés spécifiquement au télétravail à domicile constitue une stratégie de gestion des frontières nommée par plusieurs c.o. Cette stratégie permet d'éviter de vivre des conflits ou des tensions entre ses rôles de vie grâce à la segmentation.

Pour ce qui est de mon rôle de travailleuse, chez moi, j'avais l'espace pour être capable d'aménager mon coin. [...] J'ai mon propre bureau et mon conjoint avait son bureau aussi. [...] On est capable de concilier le travail à la maison [...]. Il n'y a pas eu de problème. On a su s'adapter quand même bien. (Josianne)

Puis, sur le plan de l'équipement, cela concerne l'acquisition de matériel pour optimiser le télétravail, tel qu'un meilleur forfait pour l'Internet, l'achat de livres pour que les enfants puissent continuer à apprendre lors des fermetures des écoles ainsi que l'acquisition d'équipement sportif pour s'entraîner à domicile. Une participante a notamment rapporté s'être mieux équipée afin de favoriser l'ergonomie en contexte de télétravail, c'est-à-dire pour optimiser sa performance au travail ainsi que son bien-être.

C'est l'ergonomie [...]. Je me suis mieux équipée parce que je travaille avec trois écrans et j'ai un bureau assis-debout. [...] J'ai changé d'ordinateur pour créer de l'espace sur mon bureau. [...] Pour les yeux, j'essaie de mettre des lunettes pour en prendre soin avec une protection. Je m'équipe mieux dans ma façon de travailler. [...] Il a fallu que j'investisse dans mon équipement. Mon équipement pour travailler à l'extérieur aussi avec mon petit portable avec un écran supplémentaire. [...] Au lieu d'avoir un bureau où je reçois le client, j'ai un petit gym. (Annabelle)

Tableau 4.5 Thèmes, descriptions et extraits représentatifs des stratégies d'ajustement mobilisées

Stratégies d'ajustement intrapersonnelles	Thème	Description	Exemple
	<p>Faire preuve de flexibilité créative</p> <p><i>n</i> = 17 (77,3 %)</p>	<p>Extraits témoignant de la souplesse et des compromis dont les c.o. ont fait preuve pour s'adapter à la situation</p>	<p><i>Je m'adapte facilement. [...] Je suis toujours en projets, donc ce sont les mêmes capacités qui sont venues s'installer. [...] Je passe à autre chose, j'ai toujours autre chose que je veux faire [...]. C'est une force qui m'a été utile. [...] Si ce n'est pas d'un bord, je vais le faire de l'autre. Je suis stratégique. (Annabelle)</i></p>
	<p>Adopter une perspective positive et résiliente</p> <p><i>n</i> = 15 (68,2 %)</p>	<p>Extraits témoignant d'une capacité à relativiser et trouver une façon positive de percevoir la situation</p>	<p><i>C'était beaucoup de rationaliser, de se dire que c'était temporaire [...]. C'est comme ça qu'on s'est fait à l'idée. [...] Je suis quelqu'un de quand même assez accommodant [...]. Je suis aussi quelqu'un de compréhensif, ça fait en sorte que j'ai été capable d'accepter et de vivre avec. Puis, j'essayais de voir le positif dans tout ça. (Jade)</i></p>
	<p>Rechercher des informations et se former</p> <p><i>n</i> = 14 (63,6 %)</p>	<p>Extraits témoignant d'une tendance à chercher et à recueillir des informations utiles et pertinentes afin de mieux vivre les transitions en contexte de pandémie</p>	<p><i>Je me suis mise à beaucoup revenir dans mes livres pour être plus compétente. [...] J'ai été chercher de la formation pour que ma gestion de dossiers soit rigoureuse et en lien avec le télétravail. (Diane)</i></p>
	<p>Faire preuve de régulation de soi</p> <p><i>n</i> = 11 (50 %)</p>	<p>Extraits témoignant d'une capacité à observer et réguler ses émotions, ses pensées et ses comportements afin de s'investir pleinement dans son expérience de transitions</p>	<p><i>Le yoga, la méditation. [...] J'ai utilisé des techniques de relaxation parce qu'on en avait besoin. [...] C'était vraiment de respecter ses limites là-dedans. (Jessica)</i></p>

	<p>Planifier, s'organiser et concilier ses rôles de vie</p> <p><i>n = 11 (50 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant d'une capacité à s'organiser afin de favoriser un équilibre entre ses différents rôles de vie</p>	<p><i>Ça a été de me recentrer sur mes priorités. [...] De se donner des règles de vie, par exemple, avec les jeunes, je leur avais fait faire un horaire, surtout quand tout a été arrêté. On avait fait un horaire de journée pour l'école à la maison. On s'est fait des horaires de travail. [...] Le côté organisé pour pouvoir mieux planifier [...]. Mon côté planification a aidé. (Amélie)</i></p>
	<p>Négocier et revendiquer ses droits</p> <p><i>n = 7 (31,8 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant d'une capacité à négocier ou revendiquer ses droits auprès d'institutions ou d'organisations dans le but d'obtenir ou d'aménager des conditions facilitantes au regard de situations entravantes</p>	<p><i>J'ose, je suis le genre de fille dans mon équipe qui nomme les vraies affaires. [...] On a écrit une lettre à notre gestionnaire qu'on voulait un ajout de ressource parce qu'on était fatigué [...]. Donc, ils ont ajouté un c.o. [...]. On veut que cette personne aide les élèves directement [...]. On va pousser pour ça. [...] Ça va aider à alléger l'horaire, à prendre le temps d'échanger entre collègues. C'est quelque chose de positif qui est ressorti qu'on a fait pendant la pandémie. (Sabrina)</i></p>
Stratégies d'ajustement interpersonnelles	<p>Rechercher du soutien émotionnel</p> <p><i>n = 21 (95,5 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant d'une capacité à rechercher du soutien affectif, de la compréhension et de l'écoute</p>	<p><i>J'ai tendance à aller chercher les outils pour pouvoir m'aider plutôt que de garder ça en dedans. [...] Ça ne me fait pas peur de me montrer vulnérable et de dire "j'ai besoin d'aide!". [...] J'ai eu de l'aide plus sur le soutien psychologique et la disponibilité de mes proches. [...] Puis, essayer d'utiliser des rencontres Zoom et des moyens technologiques pour avoir du temps avec des proches. (Kassandra)</i></p>
	<p>Rechercher du soutien instrumental</p> <p><i>n = 17 (77,3 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant d'une capacité à rechercher de l'aide directe, des conseils et des moyens concrets</p>	<p><i>Je faisais souvent appel à mes collègues pour l'adaptation technologique. C'était ma stratégie #1 parce que quand je paniquais, que je ne savais pas et que je n'avais pas d'aide, ça venait contrecarrer mon efficacité et ma compétence [...]. Donc, je pouvais me concentrer sur apprendre au niveau technique. (Nancy)</i></p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Stratégie d'ajustement extrapersonnelle</p>	<p>Aménager son espace et s'équiper</p> <p><i>n</i> = 7 (31,8 %)</p>	<p>Extraits témoignant d'une capacité à aménager des espaces distincts dédiés à des usages spécifiques et à s'équiper sur le plan technologique ou afin d'optimiser son mieux-être ainsi que les apprentissages des enfants</p>	<p><i>Tout le monde avait sa pièce, tout le monde avait son bureau de travail. Ça a été une stratégie aidante [...] d'avoir de l'espace pour que tout le monde soit à l'aise. Je m'étais même aménagé une salle d'exercices dans ma maison, donc ça nous a permis de continuer d'être actifs. [...] L'autre stratégie, ça a été de nous équiper. On a revu notre équipement technologique pour s'assurer que nos nouveaux besoins étaient répondus. [...] Tout le monde a son ordi et un cellulaire, on a la webcam, l'Internet on a augmenté ça. On y est allé aussi physiquement dans l'adaptation, ce n'était pas juste au niveau mental. [...] On a beaucoup focussé sur le confort à la maison, beaucoup d'investissement [...] La maison est devenue le centre de tout, qui répond à tous mes besoins. (Amélie)</i></p>
--	--	---	---

4.2.3 Impact de l'expérience de transitions en contexte de pandémie sur les projets personnels

Cette partie des résultats vise à rendre compte de la façon dont l'expérience de transitions en contexte de pandémie a affecté les projets personnels des c.o. Un total de quatre thèmes a été identifié dans cette section. D'abord, le premier consiste à maintenir ses projets en les ajustant au contexte pandémique. Pour leur part, les deux autres thèmes concernent les effets entravants de la pandémie sur les projets, soit en les figeant ou en les annulant. Pour terminer, le quatrième thème aborde plutôt les effets facilitants de la COVID-19 chez les c.o. pour réaliser des projets et favoriser des réflexions liées à leur développement personnel et professionnel. À la fin de cette section, le Tableau 4.6 résume les thèmes avec des descriptions et des extraits représentatifs de l'effet perçu de la pandémie sur les projets des c.o.

4.2.3.1 Poursuivre et ajuster ses projets face aux contraintes de la pandémie

Ce thème a été exprimé par 16 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'une capacité à maintenir et à poursuivre ses projets personnels en les modulant et en les ajustant au contexte de la pandémie. Cela consiste à poursuivre des projets professionnels (p. ex., accompagner la clientèle en télépratique), sociaux (p. ex., se réunir par visioconférence), scolaires (p. ex., se former à distance), résidentiels (p. ex., rénover chez soi) ainsi que de loisirs et de bien-être (p. ex., voyager sans traverser les frontières). Ce thème implique une notion de continuité dans la poursuite des projets. Ainsi, malgré le contexte pandémique entravant, plusieurs c.o. ont pu continuer de s'engager dans la poursuite de certains de leurs projets. Or, cela a nécessité la mise en place de stratégies d'ajustement par rapport à leurs projets. Puis, cela a pu parfois demander de prendre en compte les restrictions de la pandémie dans la réalisation des projets ou de faire des compromis.

On a intégré la pandémie dans nos projets. On n'avait pas le choix, on s'est intégré à la pandémie. [...] On se limite à ce qui est possible. [...] On a continué à avoir des projets de vacances en tenant compte de la pandémie. [...] Il y a toutes les réunions familiales qui ont été modifiées. Ça n'a pas été annulé, ça se faisait par Zoom. (Jade)

Pour plusieurs, il a donc été nécessaire d'ajuster leurs projets personnels pour pouvoir les poursuivre. Pour y parvenir, plusieurs professionnels ont donc mobilisé des stratégies intrapersonnelles de flexibilité pour faire face aux forces de contextes extrapersonnelles entravantes.

4.2.3.2 Être freiné dans ses élans de projection

Ce thème a été exprimé par 15 participants et a mis en évidence la difficulté accrue à se projeter dans le contexte incertain et imprévisible de la pandémie. Au total, deux sous-thèmes (se faire plonger dans un temps d'attente et de vacuité et freiner ses projets par prudence) font partie de ce thème.

Se faire plonger dans un temps d'attente et de vacuité. Ce sous-thème a été exprimé par 10 participants. Il regroupe des extraits témoignant de projets qui ont été retardés, reportés ou mis sur pause en raison des restrictions liées au contexte de pandémie, entraînant ainsi un état d'inertie. Parmi les projets qui ont été suspendus ou ralentis, les c.o. ont nommé les voyages, les rénovations, les études, l'achat d'une propriété, la création de contenu en orientation, l'intégration à la profession et les interventions en présentiel. Les notions de ralentissement et d'attente ont été nommées à plusieurs reprises.

Ça a mis des projets de vie plus en attente pendant la pandémie. [...] Avant la pandémie, j'étais en train de planifier un voyage en Europe [...] La pandémie a mis sur pause certains projets que j'avais avec ma copine. (Étienne)

De même, pour plusieurs, la pandémie a amené une incapacité à se projeter qui a été vécue difficilement.

C'était difficile d'avoir des projets. [...] On ne pouvait rien prévoir parce que c'était la pandémie! [...] On ne pouvait pas avoir de projets, on ne pouvait pas faire d'activités. C'était vraiment difficile de ne rien faire du tout. (Ariane)

Ces extraits témoignent d'une pression induite par les restrictions liées au contexte de pandémie, forçant les individus à ralentir leurs projets ou à les mettre de côté contre leur volonté. Il s'agit donc d'une force de contexte extrapersonnelle qui a entravé la réalisation des projets personnels de certains c.o.

Freiner ses projets par prudence. Ce sous-thème a été exprimé par cinq personnes. Il regroupe des extraits témoignant d'une tendance à faire preuve d'une plus grande vigilance, de réserves ou de craintes à s'engager dans des projets en raison des incertitudes et des dangers liés à la pandémie. Les projets concernés touchent majoritairement le désir de moins dépenser en raison du contexte incertain et imprévisible. D'autres projets comme le désir de restreindre la charge de travail, les activités des enfants, les engagements sociaux et professionnels, ainsi que les voyages ont également été nommés. D'une part, pour quelques c.o., l'incontrôlabilité perçue de la pandémie a suscité une plus grande prudence face à leurs engagements et leurs dépenses.

Ça amène la vision que je n'ai pas trop de contrôle sur les événements. [...] J'ai l'impression que la pandémie peut revenir. [...] C'est comme si je ne pouvais plus vraiment me fier sur la stabilité actuelle et qu'il fallait toujours s'adapter. [...] Ça amène plus de prudence [...] parce qu'on dirait que je veux tout garder au minimum que ce soit la charge de travail, les dépenses, dans quoi j'ai envie d'investir et les activités des enfants. Je fais plus attention au niveau des engagements. (Myriam)

D'autre part, pour certains, la réticence à s'engager dans des projets en contexte de pandémie est plutôt expliquée par une impression d'être en mode survie et de devoir préserver son énergie à court terme ou bien par une plus grande vigilance pour éviter de se placer dans une situation considérée dangereuse.

On avait des plans de faire beaucoup de voyages et ça a tout changé. Ça a changé mon vœu de voyager parce que maintenant, je vois voyager comme un danger. C'est un projet que ça a affecté. J'ai toujours peur de voyager [...]. Ce n'est pas fini, je ne suis pas prête. (Camille)

Cette prudence accrue à s'engager dans des projets représente donc une action mise en œuvre volontairement par les participants pour se protéger des risques liés à la pandémie. Il s'agit donc de stratégies d'ajustement mises en œuvre face à des forces de contextes entravantes.

4.2.3.3 Réagir négativement face à des projets inaboutis

Ce thème a été exprimé par 14 participants. Il regroupe des extraits témoignant de réactions de frustration et de déception face à des projets qui étaient prévus, mais qui n'ont pas eu lieu en raison des restrictions liées au contexte de pandémie, c'est-à-dire des non-événements. Ces non-événements impliquent majoritairement des rassemblements sociaux, des voyages et des projets de développement professionnel qui étaient attendus, mais qui ont été annulés en raison des restrictions mises en place au cours de la pandémie.

Il y a des colloques et des rassemblements professionnels qui n'ont pas eu lieu. C'était décevant. C'était prévu et ça n'a pas eu lieu. [...] Au niveau personnel, tout était annulé. [...] Il y a des projets que j'ai vécu un peu plus de frustration, que ce soit au niveau des rencontres sociales qui étaient prévues et qui n'ont pas eu lieu, que ce soient des voyages qui ont dû être annulés. (Nancy)

Ce thème renvoie à des espoirs déçus et à des rêves non accomplis en raison de la pandémie. Il s'agit donc d'une force de contexte extrapersonnelle qui a entravé l'accomplissement de projets.

4.2.3.4 Bénéficier d'un temps d'arrêt pour réaliser ses projets et se repositionner

Ce thème a été exprimé par 11 participants. Il regroupe des extraits témoignant d'effets positifs de la pandémie sur les projets. Dans ce sens, la situation a pu être une opportunité pour plusieurs c.o. de prendre le temps de réfléchir à leurs projets et de se repositionner sur les plans personnel et professionnel. Ces projets consistent notamment à avoir plus de temps pour développer du contenu en orientation, ses compétences professionnelles et ses loisirs, pour planifier sa carrière, ses études et sa retraite, pour remettre en question ses priorités, pour réaliser des travaux d'aménagement et de rénovation et pour accroître ses engagements sociaux. La pandémie a notamment été bénéfique pour se repositionner dans ses différentes sphères de vie. En effet, le temps de réflexion a pu amener un questionnement chez les c.o. concernant l'alignement entre la profession exercée et leurs valeurs.

Ça m'a amenée à réfléchir [...] et tous les changements dans ma vie qui se sont passés ont été dus à la réflexion [...] que je n'aurais peut-être pas eue si je n'avais pas été forcée à arrêter. [...] Donc, ça a amené de l'introspection sur des choix de vie [...]. Par rapport à ma carrière, ça a changé mes projets parce que j'ai fait beaucoup de remises en question [...]. Ça m'a permis de me repositionner. (Kassandra)

Puis, la COVID-19 a pu permettre à certains c.o. de faire davantage de place à des projets de loisirs et de bien-être et de faire des choix qui favorisent leur mieux-être et qui sont alignés avec leurs valeurs.

J'ai réussi à retrouver le temps de donner du temps à mes loisirs [...]. Ce sont de bonnes choses. [...] La pandémie m'a vraiment obligée à [...] réfléchir à ce que je voulais et [...] à faire des choix. [...] Les activités qu'on me propose "est-ce que ça me fait du bien? Est-ce que je dois les faire? Est-ce que je peux dire non? Est-ce que c'est obligé d'être maintenant?". (Léa)

À l'instar des thèmes précédents, ce dernier rend compte des aspects bénéfiques découlant du ralentissement du rythme de vie durant la pandémie, permettant à certains individus de réfléchir et de s'engager dans des projets porteurs de sens. Cela a donc consisté en une force de contexte extrapersonnelle facilitante qui a permis de prendre le temps de développer des stratégies d'ajustement intrapersonnelles adaptatives d'accommodement et de régulation de soi.

Tableau 4.6 Thèmes, descriptions et extraits représentatifs de l'impact de la pandémie sur les projets

Thème		Description	Exemple
Poursuivre et ajuster ses projets face aux contraintes de la pandémie n = 16 (72,7 %)		Extraits témoignant d'une capacité à maintenir et à poursuivre ses projets personnels en les modulant et en les ajustant au contexte de la pandémie	<i>Les vacances d'été, ça a été affecté. On se faisait un projet pareil, on allait au Québec [...]. On a quand même réussi à s'arranger, à s'adapter et à se faire des projets le fun pareil. Mais, ce n'était pas notre premier choix, c'étaient des compromis. (Ariane)</i>
Être freiné dans ses élans de projection n = 15 (68,2 %)	<u>Sous thème :</u> Se faire plonger dans un temps d'attente et de vacuité n = 10 (45,5 %)	Extraits témoignant de projets qui ont été retardés, reportés ou mis sur pause en raison des restrictions liées au contexte de pandémie, entraînant ainsi un état d'inertie	<i>La pandémie faisait en sorte qu'on ne pouvait pas voyager. [...] Avant, ça prenait beaucoup de place dans ma vie de faire des projets de voyage, mais là, je ne peux pas en faire tout simplement. [...] Ça m'a beaucoup freinée dans mes élans. [...] Mes projets ont été mis sur la glace et ça a été un gros choc pour moi. (Sylvie)</i>
	<u>Sous thème :</u> Freiner ses projets par prudence n = 5 (22,7 %)	Extraits témoignant d'une tendance à faire preuve d'une plus grande vigilance, de réserves ou de craintes à s'engager dans des projets en raison des incertitudes et des dangers liés à la pandémie	<i>Je suis tout le temps un pied en avant, un pied en arrière dans le sens que je ne veux pas lâcher complètement, mais en même temps, je cherche à ne pas trop m'investir pour ne pas tomber d'aussi haut que la dernière fois. [...] Ça m'a amenée aussi à regarder plus mes dépenses. (Kassandra)</i>

<p>Réagir négativement face à des projets inaboutis</p> <p><i>n = 14 (63,6 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant de réactions de frustration et de déception face à des projets qui étaient prévus, mais qui n'ont pas eu lieu en raison des restrictions liées au contexte de pandémie, c'est-à-dire des non-événements</p>	<p><i>Les voyages ont été coupés. Il y a aussi eu des rencontres de famille et des Noëls. Ma fille est jeune et c'est le fun quand ils sont jeunes de leur faire vivre des Noëls en famille. Je trouve qu'on s'est fait voler du temps [...]. Puis, mon chum a eu 40 ans et on n'a pas pu faire son party de 40 ans. Ce sont toutes des affaires vraiment plates. Puis, on a vécu un deuil. Toutes les choses que tu fais quand tu vis un deuil comme prendre un verre avec un ami, aller au cinéma avec ton chum, c'étaient toutes des choses qu'on ne pouvait pas faire pour se changer les idées et pour justement prendre soin de notre santé mentale, mais on ne pouvait pas. Alors, c'était difficile. (Ariane)</i></p>
<p>Bénéficier d'un temps d'arrêt pour réaliser ses projets et se repositionner</p> <p><i>n = 11 (50 %)</i></p>	<p>Extraits témoignant des bénéfices liés à l'opportunité de prendre le temps de réaliser ses projets et de s'engager dans une réflexion permettant de se repositionner sur le plan personnel et professionnel</p>	<p><i>Ça a permis plus de réflexion. [...]. C'est comme si on avait eu le champ libre pour redécider ce qu'on veut réellement. [...] Les décisions ne se prennent plus sur les mêmes bases. [...] J'étais encore dans cette logique de ce qui peut apporter du travail sans trop me questionner sur "Est-ce que j'aime ça? Est-ce que c'est vraiment ça que j'ai envie d'offrir? Est-ce que ça correspond à mes valeurs?". [...] Avec la pandémie, ça a ramené ces questions-là à l'avant-plan. (Myriam)</i></p>

CHAPITRE 5

DISCUSSION

Cette étude avait pour but de mieux comprendre l'expérience de transitions de c.o. en contexte de pandémie au regard de projets personnels, de rôles de vie et de la mobilisation de stratégies d'ajustement en s'appuyant sur le modèle des transitions de Schlossberg (1981) ainsi que sur le modèle d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018). L'analyse thématique a permis de dégager, de décrire et d'analyser les forces de contextes découlant de la pandémie et les stratégies d'ajustement mobilisées pour y faire face, ainsi que l'effet perçu de l'expérience de pandémie sur les projets et les rôles de vie. L'analyse a fait ressortir 23 thèmes abordant des aspects entravants et facilitants liés au bien-être, aux rôles, à la pratique et aux projets des c.o., ainsi qu'une grande diversité de stratégies d'ajustement adaptatives mises en œuvre pour faire face à cette crise. Dans cette foulée, le présent chapitre a pour objectif d'approfondir la compréhension de ces résultats et de les situer par rapport à ceux d'autres études et aux modèles conceptuels retenus. Enfin, une conclusion permet d'aborder les retombées sociales et scientifiques, les forces et les limites de l'étude, ainsi que les pistes de recherche future.

D'abord, l'analyse thématique a permis de répondre à la première question de recherche, soit : comment les stratégies d'ajustement de c.o. se sont-elles opérées au regard de forces de contextes perçues à travers leur expérience de transitions en contexte de pandémie? Il importe de considérer les forces de contextes en premier lieu puisqu'elles influencent l'expérience de transitions et les stratégies d'ajustement mises en œuvre (Anderson *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018). Ainsi, il a été possible d'identifier un total de dix thèmes concernant les forces de contextes. À travers l'expérience de transitions, chaque vécu individuel se compose d'un amalgame unique de forces de contextes qui peuvent être interprétées de manière facilitante, entravante ou une combinaison des deux (Anderson *et al.*, 2021; Cournoyer et Lachance, 2018). Dans cette perspective, celles-ci sont donc discutées dans ce chapitre en les séparant en trois blocs : deux forces de contextes plus ou moins facilitantes ou entravantes, cinq forces de contextes entravantes et trois forces de contextes facilitantes. En tenant compte de ces trois aspects, les thèmes sont discutés en les distinguant également sur les plans intrapersonnel, interpersonnel et extrapersonnel et en débutant par celui qui est exprimé par le plus grand nombre de personnes. Il est également important de mentionner que 21 c.o. ont fait état à la fois de forces de contextes facilitantes et entravantes à travers leur expérience de transitions en contexte de pandémie. Une seule personne n'a évoqué que des forces de contextes entravantes. Cela signifie que, malgré les défis et les difficultés découlant de la pandémie, la

vaste majorité des c.o. ont également été en mesure d'en tirer des opportunités et de vivre des expériences positives. En outre, il a été possible de dégager neuf thèmes permettant de mieux comprendre comment les stratégies d'ajustement se sont mobilisées face aux forces de contextes plus ou moins facilitantes et entravantes découlant de la pandémie. L'ensemble des stratégies évoquées par les c.o. semblent adaptatives puisqu'elles visent à satisfaire leurs besoins de mieux-être personnel et professionnel. Celles-ci sont donc discutées en les divisant par leur nature intrapersonnelle, interpersonnelle et extrapersonnelle. Parmi ces thèmes, la majorité se rapporte à des stratégies intrapersonnelles. Cela pourrait s'expliquer par le fait qu'il était plus difficile pour les c.o. d'interagir avec autrui ou d'agir sur les structures dans ce contexte particulier de crise. En raison des restrictions sur le plan social, les c.o. ont été propulsés à développer et à mobiliser des stratégies par leurs propres moyens.

5.1 Forces de contextes

5.1.1 Forces de contextes plus ou moins facilitantes ou entravantes

Tout d'abord, le changement majeur évoqué par la vaste majorité des participants, soit plus de 85 % d'entre eux, consiste à **être pressé à s'adapter aux outils technologiques et à la télépratique**. Ce thème va dans le même sens que les constats d'une enquête menée par le CERIC en 2020 révélant que 89 % des professionnels du développement de carrière et de l'orientation avaient vécu une transition vers la télépratique en raison de la COVID 19 (Watts *et al.*, 2021). La majorité des c.o. ont rapporté qu'ils n'avaient jamais expérimenté cette modalité avant la pandémie, ce qui converge aussi avec les résultats de McBeath et ses collaborateurs (2020). En lien avec le modèle de Schlossberg (1981), il s'agit d'une transition non anticipée qui a forcé les individus à s'adapter à un nouveau contexte de travail à distance du jour au lendemain. Selon ce modèle, lorsque les individus vivent une transition professionnelle, ils peuvent vivre une situation de crise et l'impact augmente de façon exponentielle lorsque celle-ci est non anticipée (Anderson *et al.*, 2021). Tout comme dans l'étude de Shklarski et ses collaborateurs (2021), cette transition soudaine et non anticipée vers la télépratique s'est avérée parmi l'un des défis les plus importants auxquels ont été confrontés les c.o. Cette transition a exigé chez ceux-ci de déployer rapidement des efforts pour adapter leur pratique (Autenrieth et Costa, 2023). Pour plusieurs, cela a été une force de contexte facilitante permettant de développer de nouvelles habiletés et de découvrir de nouvelles manières d'intervenir. Cependant, pour d'autres, il s'agit plutôt d'une force de contextes entravante qui a suscité des craintes et une perte de motivation. Somme toute, dans le même sens que les conclusions de Békés et Aafjes-van Doorn (2020), malgré ces changements forcés dans leurs conditions de pratique, les c.o. ont vécu une expérience généralement positive avec la télépratique.

Une autre force de contextes a eu un effet mitigé selon les c.o., c'est-à-dire qu'elle était facilitante pour certains et entravante pour d'autres. Il s'agit du thème consistant à **expérimenter une transformation du lien relationnel avec la clientèle en télépratique**. Ce thème témoigne, d'une part, d'un changement facilitant le contact avec la clientèle en contexte de télépratique. Cela peut notamment être lié au phénomène de désinhibition en ligne. Il s'agit d'un phénomène de communication associé à Internet faisant en sorte que les individus se sentent moins inhibés et tendent à s'exprimer plus intensément et ouvertement qu'ils ne le font dans le monde réel (Suler, 2004). Dans ce sens, une recherche portant sur la télépratique en contexte pandémique a révélé que l'effet de désinhibition en ligne peut être très utile d'un point de vue clinique puisque la personne cliente tend à s'exprimer plus librement sur son vécu (Merchant, 2021). Comme l'ont souligné certains c.o., les rencontres par visioconférence permettent également de mieux percevoir les expressions faciales de la personne. Or, cela limite la capacité de percevoir d'autres signaux non verbaux (Autenrieth et Costa, 2023; McBeath *et al.*, 2020; Merchant, 2021). Dans cette perspective, certains c.o. ont éprouvé des difficultés à établir un lien significatif avec la clientèle en télépratique et avaient des doutes quant à l'efficacité de ce type d'intervention, comme l'ont rapporté certains professionnels de la relation d'aide dans des études précédentes (Gordon *et al.*, 2015 ; Schulze *et al.*, 2019). De plus, certains c.o. ont évoqué des craintes concernant la difficulté à intervenir dans des situations où la clientèle vit de la détresse, ce qui rejoint les constats de l'étude de McBeath et ses collaborateurs (2021). De même, les professionnels traitant des patients suicidaires ont exprimé des inquiétudes spécifiques quant à l'impossibilité de tirer parti des signaux non verbaux et émotionnels lors de l'évaluation de la personne et d'exercer un contrôle direct sur celle-ci si une hospitalisation était nécessaire (Gilmore et Ward-Ciesielski, 2019). En somme, ce thème met en relief la manière d'intervenir et d'établir un lien avec la clientèle qui a été bouleversée pour plusieurs c.o. en télépratique.

5.1.2 Forces de contextes entravantes

Il a également été possible de faire ressortir cinq thèmes liés à des forces de contextes entravantes. Celui qui a été exprimé par le plus grand nombre de participants, soit 19 c.o. sur 22, concerne le fait de **subir une détérioration de sa santé physique et mentale**. Il s'agit d'une force de contextes intrapersonnelle qui s'est exprimée par de la détresse accrue sur le plan physique et psychologique en raison des efforts d'adaptation exigés en contexte de pandémie. Ces résultats confirment les observations de Vayre (2019) relevant les effets négatifs du télétravail sur la santé physique en accentuant la survenue de troubles musculosquelettiques, ainsi que sur la santé psychologique et la motivation. Puis, conformément aux observations de Xiong et ses collaborateurs (2020), des enjeux importants de détresse psychologique ont

été rapportés par une majorité de c.o. s'exprimant, entre autres, par des niveaux élevés d'anxiété, d'affects dépressifs et de stress. Plus spécifiquement, l'exacerbation de l'épuisement et de la fatigue qui a été rapportée par plusieurs c.o. rejoint les résultats de plusieurs études menées chez des professionnels de la relation d'aide durant la pandémie (Autenrieth et Costa, 2023; Békés et Aafjes-van Doorn, 2020; McBeath *et al.*, 2020; Mittal *et al.*, 2023; Shklarski *et al.*, 2021). Ces résultats correspondent également aux constats d'une enquête menée chez des professionnels du développement de carrière et de l'orientation canadiens mettant en relief que plus de la moitié d'entre eux avaient remarqué une détérioration de leur santé mentale et étaient préoccupés de souffrir d'épuisement dans le contexte pandémique (Watts *et al.*, 2021). Ces résultats témoignant d'une détresse accrue chez les c.o. sont toutefois en contradiction avec les écrits de Sun et ses collaborateurs (2023). De manière surprenante, cette revue systématique récente a révélé que la pandémie a eu un effet limité sur la santé mentale. Néanmoins, elle indique que la détresse, ainsi que les symptômes d'anxiété et de dépression se sont légèrement aggravés chez les femmes, ce qui pourrait expliquer les résultats obtenus dans cette étude puisqu'elle a été menée auprès d'une vaste majorité de femmes. D'ailleurs, ces auteurs soulignent que ce résultat peut être attribuable à la charge mentale qui s'est accentuée chez les femmes lorsqu'elles ont dû prendre soin de leurs enfants durant les périodes de fermeture des écoles. Puis, les personnes travaillant dans le domaine de la santé et de la relation d'aide sont majoritairement des femmes et celles-ci ont été soumises à un stress important durant la crise. Enfin, les données tendent à révéler que les parents ont un peu plus souffert d'enjeux de santé mentale et d'anxiété durant la pandémie (Bilodeau, 2023; Sun *et al.*, 2023). Sur les 19 c.o. faisant partie de ce thème, 12 sont parents, soit la majorité. Ce thème rend ainsi compte des répercussions marquées de la COVID-19 sur le bien-être physique et psychologique chez plus de 85 % des c.o., contribuant ainsi de manière importante aux écrits scientifiques sur le sujet.

Dans le même sens, le fait **de subir une complexification de la conciliation des rôles et des relations de vie** est une force de contextes interpersonnelle entravante qui a été exprimée par 17 c.o. Selon le modèle de Schlossberg (1981), les changements de rôles sont cruciaux pour déterminer l'impact d'une transition et ceux-ci entraînent du stress chez l'individu. En accord avec les écrits de Greenhaus et Beutell (1985), les résultats démontrent la présence de conflits entre les rôles de vie puisque la pression des demandes issue de différents rôles est devenue une source d'interférence durant la pandémie. Pour mieux en exprimer les effets nuancés, cette force de contextes s'est déclinée en deux sous-thèmes distincts. Le premier concerne plus spécifiquement les enjeux de conciliation vécus dans le rôle parental. Ainsi, la COVID-19 a pu **complexifier la conciliation des rôles de vie pour les c.o. parents et travailleurs** qui avaient une pression

pour gérer simultanément les responsabilités familiales et professionnelles. Conformément à la conceptualisation de Greenhaus et Beutell (1985), les conflits travail-famille semblaient se manifester chez les c.o. lorsque le temps consacré aux activités d'un rôle ne permettait pas d'être utilisé pour les activités d'un autre rôle. Cela a amené des difficultés à remplir leurs obligations, de la pression et de la culpabilité. Comme Schieman et ses collaborateurs (2021) l'avaient observé, les c.o. parents et travailleurs étaient plus susceptibles de vivre de l'interférence en tentant de répondre parallèlement aux demandes familiales et professionnelles en contexte de télétravail durant la pandémie. Les enjeux liés au temps étaient donc particulièrement saillants pour ce thème. Les résultats de la présente étude convergent également avec deux examens de la portée démontrant des conflits travail-famille importants chez les parents travailleurs en contexte de pandémie, et ce, particulièrement chez les parents de jeunes enfants et les femmes (Elbaz *et al.*, 2022; Lachance *et al.*, 2022). En effet, sur les neuf c.o. faisant partie de ce thème, l'ensemble représente des mères et sept d'entre elles ont des enfants d'âge préscolaire ou primaire. Ces résultats pourraient donc être attribuables au confinement de la pandémie qui a brouillé les frontières des rôles de vie pour de nombreux parents travailleurs. Les c.o. ont dû rapidement intégrer de nouvelles responsabilités liées à la fois au télétravail, à l'enseignement à domicile et à la garde d'enfants. Ce contexte a alors pu conduire à faire face à une multitude de sources d'interférence sur les plans personnel, familial, professionnel et social. Cette complexification des rôles et des relations de vie s'est également manifestée chez les c.o. en lien avec d'autres rôles que celui de parent travailleur. En effet, le deuxième sous-thème consistant à **subir une surcharge dans le rôle professionnel et une perte d'occasions relationnelles échappatoires** atteste d'un vécu difficile lié à une surcharge de travail, à la difficulté à établir des frontières entre ses rôles de vie et à une perte d'échappatoires sur le plan social en période de télétravail et de confinement. Conformément aux résultats de Zürcher et ses collaborateurs (2021), le télétravail à domicile a amené plusieurs c.o. à travailler en dehors de leurs heures normales de bureau, contribuant ainsi à brouiller les frontières entre leurs rôles de vie. Dans le même sens, d'après Vayre (2019), le télétravail à domicile est lié à des difficultés à trouver un équilibre entre le temps et l'énergie investis dans le travail et la vie personnelle, ainsi qu'à établir une frontière permettant de délimiter les divers rôles de vie. En télétravail, les individus auraient tendance à allouer le temps qu'ils consacraient au préalable aux déplacements à leurs activités professionnelles et à accroître leur temps de travail hebdomadaire, ce qui pourrait expliquer la surcharge de travail vécue par les c.o. (Vayre, 2019). En outre, en ce qui concerne le double rôle qui a été joué par les c.o. durant la pandémie, la détresse vécue à la fois par ces derniers et leur clientèle peut consister en un traumatisme partagé. Cette dynamique relationnelle particulière survient lorsque l'intervenant et la personne cliente partagent simultanément un même événement

traumatique, ce qui contribue au brouillage des frontières professionnelles et personnelles (Tosone *et al.*, 2012). Des études conduites auprès de professionnels de la relation d'aide en contexte de pandémie ont également constaté ce phénomène de traumatisme partagé, pouvant mener à une détresse importante (Asakura *et al.*, 2023; Mittal *et al.*, 2023; Shklarski *et al.*, 2021). Par conséquent, le brouillage des frontières entre les rôles de vie et le traumatisme partagé ont pu constituer une expérience entravante pour les c.o. sur le plan interpersonnel dans un contexte qui a amené une perte de repères et d'échappatoires.

Une autre force de contextes entravante sur le plan interpersonnel, partagée par 16 c.o., concerne le fait de **souffrir d'une perte de contacts avec son réseau social**. Conformément aux observations réalisées chez des professionnels de la relation d'aide (McBeath *et al.*, 2020; Mittal *et al.*, 2023; Zürcher *et al.*, 2021), la COVID-19 s'est révélée une source de souffrance associée à la perte de relations et à de l'isolement social accru. D'une part, dans le contexte de la pandémie, les relations familiales ou amicales de certains c.o. ont souffert de divergences d'opinions menant à des divisions familiales dans certains cas. Cela rejoint les résultats d'une enquête canadienne indiquant que le tiers des répondants avaient réduit leurs contacts avec un proche en raison d'une différence d'opinions liée à la COVID-19 (Kliem, 2022). Cela confirme aussi les écrits du modèle des transitions soulignant que les relations familiales peuvent être une source de stress et que certaines transitions peuvent entraîner des pertes relationnelles (Anderson *et al.*, 2021). D'autre part, il est possible de distinguer deux formes d'isolement, l'une étant choisie, alors que l'autre est subie. Lorsque l'isolement est subi, comme cela a été le cas avec les diverses mesures mises en place pour limiter la propagation du coronavirus, les possibilités d'action de la personne sont entravées (Marc et Ladreyt, 2019). Durant la pandémie, la majorité des c.o. ont abordé leur vécu difficile lié à l'isolement professionnel, qui représente toutes situations où les travailleurs éprouvent de la difficulté à obtenir de l'aide en cas de besoin (Marc *et al.*, 2011). Les résultats de la présente étude vont dans le même sens que les observations de Vayre (2019) rapportant que le télétravail était associé à une réduction des interactions spontanées entre collègues et à une diminution du sentiment d'appartenance à l'organisation. D'ailleurs, l'isolement vécu durant la pandémie a contribué à entraver la progression dans la profession de c.o. Cela rejoint les constats de Elbaz et ses collaborateurs (2022) évoquant que l'isolement social causé par le télétravail à domicile suscitait un sentiment de stagnation et des craintes concernant son développement professionnel, ce qui a affecté négativement la performance. En bref, le contexte de restrictions découlant de la COVID-19 a entravé les interactions sociales des c.o. autant sur le plan personnel que professionnel.

En outre, dans le contexte de la pandémie, les interactions et la liberté d'action ont été entravées pour 10 c.o. Cette force de contextes extrapersonnelle entravante consiste à **être contraint par les mesures gouvernementales et organisationnelles**. Ce thème rend compte des impacts coercitifs des différentes mesures organisationnelles et gouvernementales. D'un point de vue organisationnel, conformément aux écrits de Lautsch et ses collaborateurs (2009), les mesures contrôlantes de la part de l'employeur ont affecté négativement les c.o. et ont nui au climat de travail. En effet, selon Vayre (2019) les employeurs, qui laissent peu d'autonomie aux travailleurs pour organiser leurs activités professionnelles et qui exercent un contrôle élevé sur leur travail, ont un impact négatif sur le climat de travail. Puis, dans le même sens que la présente étude, une recherche menée durant la pandémie par Parker et ses collaborateurs (2020) a rapporté que plusieurs travailleurs ont signalé des niveaux très élevés de surveillance de la part de leur employeur. De nombreux travailleurs ont également eu l'impression que leur employeur n'avait pas confiance en leur capacité à être efficaces en télétravail, ce qui pourrait expliquer cette surveillance accrue. Ces expériences négatives ont exacerbé l'anxiété et les conflits entre les rôles de vie chez les travailleurs (Parker *et al.*, 2020), ce qui va dans le même sens que les constats de la présente recherche. En outre, en ce qui a trait aux mesures gouvernementales, des enjeux concernant les barrières linguistiques reliées au port du masque ont été évoqués par les c.o. Ces constats sont cohérents avec des recherches démontrant que les difficultés des personnes malentendantes ont été exacerbées en raison de la COVID-19 avec le port du masque qui a entravé la communication interpersonnelle (Garg *et al.*, 2021; Gutierrez-Sigut, 2022; McKee *et al.*, 2020). Or, peu de recherches ont traité des impacts des mesures sur les interactions avec des personnes immigrantes. Ainsi, en soulignant les enjeux de barrières linguistiques au-delà de la communauté malentendante, la présente étude apporte un éclairage nouveau concernant les barrières linguistiques auxquelles ont fait face les personnes immigrantes dont la première langue n'est pas le français, ce qui peut nuire à leur intégration sociale. Ainsi, ce thème a fait ressortir des impacts négatifs concernant la pratique des c.o. provenant à la fois de l'employeur et de politiques gouvernementales.

La dernière force de contexte entravante consiste à **subir des changements dans les conditions d'exercice par l'organisation**. Ce thème, qui rejoint cinq c.o., témoigne d'une pression extrapersonnelle qui a entraîné une transition de carrière difficile parallèlement à celle vers la télépratique en contexte de pandémie. Selon le modèle de Schlossberg, les individus vivent souvent plusieurs transitions simultanément, ce qui rend l'adaptation particulièrement difficile (Anderson *et al.*, 2021). De plus, en accord avec le modèle de Schlossberg, ce thème fait état du deuil professionnel vécu par l'ensemble des c.o., ainsi que des ajustements qui ont été nécessaires pour traverser cette période difficile. En outre, la

majorité des c.o. faisant partie de ce thème œuvrent dans le milieu scolaire. Conformément aux études menées chez les conseillers de ce milieu durant la pandémie (Kosir *et al.*, 2022; Savitz-Romer *et al.*, 2021; Warren *et al.*, 2020), les c.o. ont souligné des changements dans leurs conditions d'exercice liées à un manque de soutien, de communication et de compréhension de leur rôle de la part de l'employeur. Cela a amené des bouleversements et des émotions négatives. Or, très peu d'études ont été menées chez les conseillers dans le milieu de la santé et réadaptation professionnelle dans le contexte de la pandémie. Cette étude offre donc une perspective nouvelle sur la manière dont ces professionnels peuvent avoir été propulsés vers de nouvelles tâches et avoir eu de la difficulté à exercer leur profession dans les conditions pandémiques, alors que les services d'orientation étaient suspendus au plus fort de la crise. En étant délestés, ceux-ci ont ainsi pu souffrir d'un manque de reconnaissance de leur rôle et de leurs compétences uniques qui sont pourtant essentiels pour accompagner la clientèle dans le contexte de la COVID-19. Cela converge avec les conclusions de Warren et ses collaborateurs (2020) concernant l'incompréhension du rôle et des compétences des c.o. en les assignant à des tâches n'impliquant pas de counseling. Comme l'a témoigné la c.o. dans la présente étude, le fait d'avoir consacré la majeure partie de son temps à des activités autres que l'orientation a amené de l'épuisement (Villares *et al.*, 2022). En somme, ce thème met en relief la complexité des multiples transitions vécues durant la pandémie.

5.1.3 Forces de contextes facilitantes

Dans une perspective plus positive, le contexte de pandémie a également été une opportunité permettant de **profiter d'un ralentissement de rythme pour améliorer son bien-être et bonifier sa pratique.** Contrairement à la première force de contextes entravante présentée précédemment, cette force de contextes intrapersonnelle facilitante, exprimée par 14 c.o., témoigne d'effets bénéfiques sur la santé physique et psychologique, ainsi que d'une efficacité améliorée quant aux interventions. Bien que ces résultats concernant un état de bien-être accru chez les c.o. puissent sembler surprenants, ceux-ci rejoignent les conclusions de Weinstein et ses collaborateurs (2021) révélant que la plus grande solitude de plusieurs durant le confinement a eu, pour plusieurs, des effets positifs sur le bien-être. Cela pourrait s'expliquer par le fait que ce contexte amène les individus à se sentir plus paisibles et moins sous pression (Weinstein *et al.*, 2021). Ces résultats pourraient également s'expliquer par le fait que cette recherche a eu lieu plus de deux ans après le début de la crise, permettant ainsi aux c.o. d'avoir le recul nécessaire pour tirer des apprentissages positifs de la pandémie. Comme les recherches faisant état des effets positifs de la COVID-19 sur le bien-être sont rares, la présente étude amène donc une contribution importante en mettant en relief les nombreux bienfaits d'un rythme de vie plus lent découlant du contexte de la

pandémie. Les c.o. ont également pu améliorer leur bien-être physique durant la pandémie en s'accordant notamment plus de temps pour pratiquer des activités sportives, ce qui rejoint les résultats de l'étude de Lachance et ses collaborateurs (2022). En outre, ce contexte a eu un effet positif sur la pratique, le sentiment de compétence et le rendement des c.o., conformément aux conclusions de plusieurs études (Elbaz *et al.*, 2022; Shklarski *et al.*, 2021; Weinstein *et al.*, 2021). En se référant à la théorie de l'apprentissage social de Bandura (1977), dans un contexte de télétravail impliquant moins de soutien des collègues, les c.o. ont pu développer leur sentiment d'efficacité personnelle en se développant de manière autonome. Puis, comme l'ont souligné McBeath et ses collaborateurs (2022), la pandémie a permis aux c.o. de prendre un recul supplémentaire afin de réfléchir de manière plus créative et efficace à leur pratique. Essentiellement, ce thème converge avec les résultats de Kundra et Dwivedi (2023) en indiquant que la majorité des c.o. ont perçu le confinement comme une opportunité de poursuivre leur développement personnel et professionnel.

La pandémie a également pu permettre à 12 c.o. de **bénéficier d'un contexte relationnel favorable à la conciliation des rôles de vie**. Il s'agit donc d'une force de contextes interpersonnelle facilitante qui rend compte d'un resserrement des liens familiaux, ainsi qu'une gestion du temps améliorée pour mieux s'investir dans ses différents rôles de vie. Ces résultats vont à l'encontre d'un thème précédent faisant état d'une conciliation des rôles de vie complexifiée en contexte pandémique. Cela pourrait notamment être attribuable aux caractéristiques des participants. En effet, parmi les 12 c.o. dont la conciliation des rôles de vie a été facilitée, cinq n'ont pas d'enfants et seulement quatre ont des enfants d'âge préscolaire ou primaire. Les deux autres sont respectivement parents d'adolescents ou d'adultes. Ce constat va donc dans le même sens que Schieman et ses collaborateurs (2021) qui ont observé une diminution des conflits de rôles en particulier chez les individus sans enfant à la maison et chez les parents d'adolescents. De plus, la majorité des c.o. (7 sur 12) a eu recours à des stratégies consistant à planifier, s'organiser et concilier ou aménager son espace. Conformément à de nombreuses études menées sur le sujet, le recours à de telles stratégies facilite la conciliation des rôles de vie (Allen *et al.*, 2021; Lachance *et al.*, 2022; Schieman *et al.*, 2021). Puis, dans le même sens que les résultats de Lachance et ses collaborateurs (2022), l'expérience de confinement et d'intégration de toutes les activités de la vie à la maison a été une occasion pour les c.o. de prendre davantage soin d'eux, de vivre moins de stress et de passer plus de temps en famille. Les activités partagées par les membres de la famille et le temps passé ensemble contribuent à la cohésion familiale, à l'attachement et au soutien mutuel (Lachance *et al.*, 2022). Dans ce sens, le resserrement des liens familiaux observé dans la présente étude converge avec les résultats d'une étude

qualitative menée durant la COVID-19 soulignant que la majorité des participants ont considéré que le confinement les avait aidés à prendre conscience de l'importance des relations familiales (Kundra et Dwivedi, 2023). Dans l'ensemble, ce thème met en évidence les bienfaits de la COVID-19 sur les rôles de vie, permettant ainsi de voir les deux faces d'une même médaille.

Enfin, les transitions liées à la pandémie ont pu permettre de **bénéficier d'une accessibilité et d'une flexibilité accrues grâce au contexte virtuel**. Cette force de contextes extrapersonnelle facilitante, rejoignant 16 c.o., atteste de bienfaits liés à une accessibilité, une flexibilité et une mobilité accrues concernant la télépratique et les formations à distance. Conformément à plusieurs recherches, la diminution du temps de déplacement en raison du télétravail à domicile a permis au c.o. de gagner en efficacité et d'accroître leur flexibilité (Autenrieth et Costa, 2023; Elbaz *et al.*, 2022; McBeath *et al.*, 2020). En outre, la COVID-19 a pu constituer une opportunité d'accroître la mobilité et d'expérimenter le télétravail en voyage à l'étranger (De Almeida *et al.*, 2021). Cela a procuré un fort sentiment de liberté chez une c.o. en pratique privée, conformément aux écrits de Duquette et Morgan (2023). Or, très peu de recherches ont étudié ce phénomène chez des professionnels de la relation d'aide. Cette étude offre donc une perspective riche sur ce sujet encore méconnu. Puis, comme l'ont souligné McBeath et ses collaborateurs (2020), la télépratique permet une meilleure accessibilité des services pour les clientèles confinées à la maison ou vivant dans des régions éloignées. Puis, un c.o. a souligné que la télépratique offre désormais la flexibilité de poursuivre ses tâches tout en vivant des situations particulières qui auraient nécessité un arrêt de travail auparavant, constituant ainsi un autre avantage majeur. En outre, la formation en ligne a été perçue très positivement par les c.o. pour favoriser leur développement professionnel. En accord avec les écrits de Windrim et ses collaborateurs (2022), celle-ci favorise l'accessibilité, l'efficacité et la flexibilité en permettant d'économiser un temps de déplacement considérable et en ayant la possibilité d'écouter les webinaires enregistrés à sa convenance. De plus, les conférences et les colloques en ligne offrent un potentiel d'ouverture sur le monde inouï, ce qui transforme la communication au-delà du format traditionnel (Milic *et al.*, 2020). Comme l'a souligné une c.o., cette ouverture pour le développement professionnel offre une opportunité unique de mieux comprendre les conceptions de la carrière et de l'orientation à travers le monde. En bref, ce thème témoigne des avancées technologiques qui ont pu réduire les barrières et permettre une ouverture sur le monde en temps de COVID-19.

5.2 Stratégies d'ajustement

5.2.1 Stratégies d'ajustement intrapersonnelles

Tout d'abord, la stratégie d'ajustement intrapersonnelle consistant à **faire preuve de flexibilité créative**, rejoignant 17 c.o., a mis de l'avant l'importance de faire preuve de souplesse et d'envisager certains compromis pour s'adapter à la situation, conformément à la catégorisation de Lipshits-Brazilier et ses collaborateurs (2016). Dans cette perspective, l'ouverture et de la flexibilité sont nécessaires lors de périodes de transitions (Bright et Pryor, 2005; Schlossberg, 2005). D'ailleurs, une recherche récente a démontré que les travailleurs qui vivent des événements de choc sur le plan de la carrière sont plus susceptibles de sortir des sentiers battus en faisant preuve d'une grande créativité (Chen *et al.*, 2021). De plus, selon plusieurs études portant sur les projets durant la COVID-19, les stratégies de flexibilité, comme la capacité de se réengager vers de nouveaux projets en tenant compte des restrictions et la résolution créative de problèmes se sont avérées adaptatives (Hamm *et al.*, 2022; Hubley et Scholer, 2022; Kokkoris et Stavrova, 2021; Ritchie *et al.*, 2021; Vowels *et al.*, 2022). De même, conformément aux résultats de la présente étude, des recherches menées au cours de la pandémie auprès de professionnels de la relation d'aide ont identifié des stratégies de flexibilité consistant à faire preuve d'ouverture et d'autonomie, ainsi qu'à trouver des moyens créatifs de s'adapter face aux nombreux défis (Autenrieth et Costa, 2023; McBeath *et al.*, 2020; Savitz-Romer *et al.*, 2021; Shklarski *et al.*, 2021). Ces constats rejoignent les stratégies de flexibilité mobilisées par les c.o. qui impliquent notamment de faire preuve de créativité, de débrouillardise et d'ouverture au changement dans le but d'accroître leur capacité d'adaptation face à la crise. D'ailleurs des études récentes soulignent l'importance de la flexibilité (Arslan et Allen, 2022; Wasowicz *et al.*, 2021) et de la créativité (Fiori *et al.*, 2022; Tang *et al.*, 2021) pour favoriser le bien-être en contexte de pandémie. Tout compte fait, cette stratégie qui a été mobilisée par plus du trois quarts des c.o. semble particulièrement adaptative pour faire face au contexte de crise, pour poursuivre ses projets personnels et pour accroître le bien-être dans ces circonstances.

Puis, la stratégie d'ajustement intrapersonnelle consistant à **adopter une perspective positive et résiliente**, rejoignant 15 c.o., a attesté de l'importance de relativiser et de trouver une façon positive de percevoir la situation, ce qui va dans le même sens que la catégorisation de Lipshits-Brazilier et ses collaborateurs (2016). Conformément à ce thème, selon le modèle de Schlossberg, la résilience, l'espoir, l'optimisme, l'humour et le repositionnement permettant de changer le sens d'une situation sont des stratégies essentielles pour mieux faire face aux expériences de transitions, et ce, particulièrement durant la COVID-19 (Anderson *et al.*, 2021). Dans ce sens, à travers leur expérience de transitions en contexte de pandémie,

plusieurs professionnels de la relation d'aide ont notamment fait preuve de résilience, d'optimisme et d'acceptation, ce qui rejoint les constats de cette recherche (Autenrieth et Costa, 2023; Litam *et al.*, 2021; Shklarski *et al.*, 2021; Sprague, 2021). Cette stratégie correspond également à la création de sens, ce qui fait référence à la façon de donner un sens aux événements de la vie en recadrant les expériences négatives de manière plus positive (Park et Folkman, 1997). Dans ce sens, à travers leur devis longitudinal, Yang et ses collaborateurs (2021) ont trouvé que la création de sens était une stratégie d'ajustement adaptative pour faire face à la pandémie. En somme, cette stratégie a été adaptative et a permis aux c.o. de changer de perspective pour mieux traverser les effets du changement.

En outre, la stratégie d'ajustement intrapersonnelle consistant à **rechercher des informations et se former**, rejoignant 14 c.o., a souligné l'importance de recueillir des informations utiles et pertinentes afin de mieux vivre les transitions en contexte de pandémie. Dans cette perspective, selon le modèle de Schlossberg, la recherche d'informations, qu'elles soient fournies par des personnes, des livres ou des ressources documentaires, a été catégorisée comme une stratégie adaptative permettant de mieux vivre les transitions de carrière (Anderson *et al.*, 2021). Pour les individus dont les projets ont été perturbés dans le contexte de la COVID-19, la recherche d'informations a permis de réduire l'incertitude et de s'adapter aux nouveaux formats en ligne pour poursuivre leurs projets (Ritchie *et al.*, 2021, Vowels *et al.*, 2022). De plus, conformément à la présente étude, durant la pandémie, la recherche d'informations, notamment en lisant et en assistant à des webinaires, ainsi que la formation à l'utilisation d'outils en ligne, a été soulignée comme une stratégie permettant de s'adapter à la télépratique (Autenrieth et Costa, 2023; Békés et Aafjes-van Doorn, 2020). Puis, selon Elbaz et ses collaborateurs (2022), le fait d'acquérir des compétences technologiques tend à générer un effet positif sur l'épanouissement personnel. En définitive, conformément aux constats de Turcotte et Goyer (2018), cette stratégie semble adaptative pour permettre aux c.o. de se sentir outillés notamment face à la transition soudaine et non anticipée vers la télépratique en contexte de pandémie.

De plus, la stratégie d'ajustement intrapersonnelle consistant à **faire preuve de régulation de soi**, rejoignant la moitié des c.o., a exprimé l'importance de réguler ses émotions, ses pensées et ses comportements afin de s'investir pleinement dans son expérience de transitions, rejoignant ainsi la catégorisation de Lipshits-Brazilier et ses collaborateurs (2016). Conformément aux résultats de Lachance et ses collaborateurs (2022), la régulation émotionnelle est une stratégie adaptative en contexte de pandémie. Dans ce sens, plusieurs c.o. ont mentionné pratiquer du yoga, de la méditation, des techniques

de relaxation et la présence attentive. Cette dernière consiste à porter attention aux expériences du moment présent sans jugement (Brown *et al.*, 2007). À ce sujet, la présence attentive a été identifiée comme une stratégie permettant à la fois une meilleure gestion des transitions non anticipées (Mielke, 2021) et du stress en contexte pandémique (Weis *et al.*, 2021) en plus de contribuer à des niveaux élevés de bien-être durant la COVID-19 (Gotmann et Bechtoldt, 2020). Puis, dans le même sens que la présente étude, la présence attentive s'est révélée prometteuse chez des c.o. québécois pour prendre soin d'eux, accroître leur présence thérapeutique et développer une posture réflexive en contexte de COVID-19 (Gagnon, 2022). L'importance de recourir à des stratégies d'autosoins a également été soulignée par les c.o., ce qui confirme les résultats de diverses recherches menées durant la COVID-19 (Litam *et al.*, 2021; Ritchie *et al.*, 2021, Vowels *et al.*, 2022). De nombreux c.o. ont également pratiqué des activités physiques pour se réguler durant la COVID-19, ce qui converge avec des écrits récents soulignant les bienfaits de l'exercice pour diminuer l'anxiété (Anderson *et al.*, 2021; McBeath *et al.*, 2020; Ritchie *et al.*, 2021). D'ailleurs, conformément aux constats de la présente étude, des activités pour se changer les idées ont été identifiées dans le modèle de Schlossberg pour mieux gérer le stress en contexte de transitions (Anderson *et al.*, 2021). Enfin, en accord avec les écrits de Sarwar et ses collaborateurs (2021), les résultats tendent à démontrer que la limitation de l'exposition aux mauvaises nouvelles est une stratégie adaptative permettant aux c.o. de réguler leurs émotions durant la COVID-19. Somme toute, les stratégies de régulation de soi semblent accroître la capacité des c.o. à faire face à un contexte de crise.

Pour sa part, la stratégie d'ajustement intrapersonnelle consistant à **planifier, s'organiser et concilier ses rôles de vie**, rejoignant la moitié des c.o., a exprimé l'importance de développer des moyens afin de favoriser un équilibre entre ses différents rôles de vie. Les stratégies temporelles, telles que la planification, l'établissement d'horaires, la gestion des priorités, l'utilisation d'alarmes pour gérer le temps, se sont avérées adaptatives pour favoriser la conciliation des rôles de vie des c.o., ce qui converge avec des recherches menées durant la COVID-19 (Allen *et al.*, 2021; Lachance *et al.*, 2022; Ritchie *et al.*, 2021). En outre, comme McBeath et ses collaborateurs (2020) l'avaient observé, certains c.o. ont eu recours à des stratégies consistant à réduire leur charge de travail pour faire face aux défis découlant du contexte de pandémie. Puis, conformément aux résultats de Allen et ses collaborateurs (2021), les stratégies de segmentation consistant à continuer de se déplacer à son lieu de travail ont permis aux c.o. de délimiter des frontières claires entre leur travail et leur vie personnelle, ce qui semble favoriser l'équilibre entre les rôles de vie. En lien avec l'étude de Rajkumar (2020), les stratégies de gestion du temps contribuent à

maintenir une routine de vie normale chez les c.o. Somme toute, les stratégies consistant à planifier, s'organiser et concilier semblaient procurer un meilleur équilibre entre les rôles de vie chez les c.o.

La stratégie d'ajustement intrapersonnelle consistant à **négozier et revendiquer ses droits**, rejoignant sept c.o., a fait ressortir l'importance de faire valoir ses droits auprès d'institutions ou d'organisations dans le but d'obtenir ou d'aménager des conditions facilitantes au regard de situations entravantes. Ces résultats vont dans le même que le modèle des transitions de Schlossberg soulignant que la négociation est une stratégie adaptative visant à changer ou modifier la situation par la résolution de problèmes (Anderson *et al.*, 2021). À travers ce thème, les c.o. ont revendiqué des changements pour améliorer leurs conditions de travail, réclamé l'ajout de ressources en orientation pour alléger leur charge de travail, fait valoir la profession en orientation et se sont impliqués dans divers comités. Compte tenu du nombre très limité de recherches portant sur les stratégies de négociation, ces résultats apportent une contribution considérable aux écrits scientifiques sur ce sujet. En bref, cette stratégie semble adaptative, car elle vise l'amélioration des conditions de pratique des c.o. en plus de promouvoir leur rôle dans la société.

5.2.2 Stratégies d'ajustement interpersonnelles

En ce qui a trait à la dimension interpersonnelle, la stratégie d'ajustement consistant à **rechercher du soutien émotionnel**, rejoignant 21 c.o., a montré l'importance d'être en quête de soutien affectif, de compréhension et d'écoute de la part d'autrui, ce qui rejoint la catégorisation de Lipshits-Braziler et ses collaborateurs (2016). De plus, selon le modèle de Schlossberg, la recherche de soutien est cruciale pour le bien-être et pour amortir le choc lié aux transitions. Le soutien peut provenir de relations intimes, familiales, amicales, organisationnelles ou communautaires (Anderson *et al.*, 2021). Conformément aux résultats de la présente étude, Lowenthal et Weiss (1976) soutiennent que les relations qui impliquent la confiance, le soutien, la compréhension et le partage des confidences sont des ressources importantes lors des transitions stressantes. Dans le même sens que la présente étude, des stratégies de recherche de soutien émotionnel comme trouver de nouvelles manières d'interagir avec les autres par le biais des technologies, se comprendre mutuellement et rechercher du soutien auprès des employeurs ont été soulignées comme adaptatives durant la COVID-19 (Autenrieth et Costa, 2023; Elbaz *et al.*, 2022; McBeath *et al.*, 2020; Ritchie *et al.*, 2021; Vowels *et al.*, 2022). Ce thème représente la stratégie qui a été mobilisée le plus fréquemment, soit par plus de 95 % des c.o. La présente étude met donc en relief la portée de cette stratégie et le caractère adaptatif de la recherche de soutien émotionnel.

D'un autre côté, la stratégie d'ajustement interpersonnelle consistant à **rechercher du soutien instrumental**, rejoignant 17 c.o., a exprimé l'importance de s'efforcer de trouver de l'aide directe, des conseils et des moyens concrets de la part d'autrui, rejoignant également la taxonomie des stratégies d'ajustement de Lipshits-Brazilier et ses collaborateurs (2016). Selon le modèle de Schlossberg, le recours à de l'aide instrumentale telle que du soutien financier ou pour la garde d'enfants, par exemple, est particulièrement utile pour faire face à des transitions de carrière (Anderson *et al.*, 2021). À travers des études menées durant la COVID-19, des stratégies de recherche de soutien instrumental ont été soulignées, telles que la recherche de partage équitable des tâches, l'échange d'idées et la communication avec des collègues pour se préparer à la transition vers la télépratique (Békés et Aafjes-van Doorn, 2020; Lachance *et al.*, 2022; Ritchie *et al.*, 2021). Somme toute, cette stratégie semble adaptative, car elle vise à soutenir de façon concrète les c.o. qui font face à une expérience de transitions en contexte de pandémie.

5.2.3 Stratégie d'ajustement extrapersonnelle

La stratégie d'ajustement extrapersonnelle consistant à **aménager son espace et à s'équiper**, rejoignant 7 c.o., a rendu compte de l'importance d'aménager des espaces distincts dédiés à des usages spécifiques et à s'équiper concernant les technologies ainsi que pour favoriser le mieux-être et les apprentissages des enfants. Dans le même sens, l'étude de Vayre (2019) souligne l'importance d'aménager un espace physique dédié au télétravail au sein du domicile afin d'établir une séparation entre la sphère personnelle et professionnelle. Les individus sont habituellement plus satisfaits dans leur nouvelle situation de télétravail s'ils disposent d'une pièce isolée réservée au travail à domicile, ainsi que d'un appui technique et matériel. Puis, selon la théorie des frontières développée par Ashforth et ses collaborateurs (2000), cette stratégie permet la délimitation spatiale et psychologique (transition de rôle) de l'environnement de travail. En accord avec les écrits de Allen et ses collaborateurs (2021), les résultats tendent à démontrer que ces stratégies physiques de segmentation semblaient liées à l'équilibre entre les rôles de vie. Somme toute, conformément à plusieurs études menées durant la COVID-19 (Allen *et al.*, 2021; Autenrieth et Costa, 2023; Lachance *et al.*, 2022; Vowels *et al.*, 2022), le fait d'aménager son espace et de s'équiper s'est révélé une stratégie adaptative au regard des besoins des c.o.

Pour résumer les stratégies d'ajustement des c.o., celles-ci se sont opérées sur le plan intrapersonnel en faisant preuve de flexibilité, de résilience, de recherche d'informations, de régulation, de planification et de négociation. Sur le plan interpersonnel, il a été question de recherche de soutien émotionnel et instrumental. Puis, l'aménagement de l'espace a été une stratégie extrapersonnelle mobilisée. L'ensemble

de ces stratégies semblent adaptatives. Ces stratégies ont été déployées pour faire face à des forces de contextes à la fois intrapersonnelles, interpersonnelles et extrapersonnelles ayant une influence sur le bien-être, la pratique, les rôles et les projets des c.o. Cela permet donc de répondre à la première question spécifique de recherche.

5.3 Effets de la pandémie sur les projets personnels

Un total de quatre thèmes a été identifié concernant les projets personnels afin de répondre à la deuxième question spécifique de recherche : comment l'expérience de transitions en contexte de pandémie a-t-elle affecté les projets personnels des c.o., du point de vue de ces derniers? Un des thèmes est considéré comme plus ou moins facilitant ou entravant, deux sont entravants et un est facilitant. Bien que la pandémie ait exigé des compromis pour maintenir certains projets et qu'elle ait entraîné le ralentissement ou même l'annulation de plusieurs d'entre eux, elle a également offert l'opportunité aux c.o. de se repositionner, de se redéfinir et redéployer des projets pour favoriser leur mieux-être.

5.3.1 Effets plus ou moins facilitants ou entravants de la pandémie sur les projets personnels

En ce qui a trait aux projets en contexte de pandémie, la vaste majorité des c.o. (16 sur 22) a été en mesure de **poursuivre et d'ajuster ses projets face aux contraintes de la pandémie**, ce qui confirme les observations de Ritchie et ses collaborateurs (2021). En effet, malgré le contexte incertain, plusieurs c.o. ont été en mesure de maintenir leurs projets (Ritchie *et al.*, 2021). En accord avec les écrits portant sur l'efficacité du réengagement vers d'autres projets plus réalistes en contexte de COVID-19 (Hamm *et al.*, 2022; Hubley et Scholer, 2022), les résultats démontrent la capacité des c.o. à ajuster leurs projets à ce nouveau contexte afin de pouvoir continuer de se projeter. Selon les résultats de Kokkoris et Stavrova (2021), les individus faisant preuve de flexibilité ont pu développer de nouvelles capacités leur permettant de poursuivre leurs projets malgré les perturbations causées par la pandémie. De plus, Ritchie et ses collaborateurs (2021) ont soutenu que plusieurs participants qui ont maintenu leurs projets avaient recours à des stratégies d'ajustement impliquant de la créativité, ainsi que de la recherche de soutien. Dans ce sens, plus de 80 % des c.o. qui ont maintenu leurs projets ont eu recours à des stratégies consistant à faire preuve de flexibilité créative. Puis, l'ensemble des c.o. faisant partie de ce thème ont eu recours à des stratégies visant à rechercher du soutien. Ces constats vont donc dans le même sens que les conclusions d'autres études (Kokkoris et Stavrova, 2021; Richie *et al.*, 2021). Dans l'ensemble, la majorité des c.o. ont pu maintenir leurs projets en les ajustant et en réalisant certains compromis afin qu'ils puissent devenir réalistes compte tenu des restrictions liées au contexte particulier de la pandémie.

5.3.2 Effets entravants de la pandémie sur les projets personnels

Le contexte incertain de la COVID-19 a entravé la capacité de se projeter pour la majorité des c.o., faisant en sorte d'**être freinés dans leurs élans de projection**. D'une part, ce contexte a amené près de la moitié des c.o. (10 sur 22) à **se faire plonger dans un temps d'attente et de vacuité**, c'est-à-dire à retarder ou mettre leurs projets de côté contre leur volonté, conformément à l'étude de Vowels et ses collaborateurs (2022). Ces constats sont également cohérents avec l'étude de Hubley et Scholer (2022) indiquant que près d'un tiers des projets de leurs participants avaient été figés par le contexte de pandémie, ce qui exacerbait la détresse psychologique. En effet, 90 % des c.o. faisant partie de ce thème ont également souligné une détérioration de leur bien-être physique et psychologique, ce qui tend à appuyer les résultats sur les effets négatifs possibles des projets figés sur la santé des individus. Cela va également dans le même sens que les conclusions de Zhang et Fan (2022) soulignant que la perturbation des projets peut conduire à un déséquilibre psychologique durant la COVID-19. La présente étude apporte donc une contribution importante aux écrits scientifiques concernant le lien entre les projets entravés et le bien-être. Puis, les projets figés chez les c.o. concernent majoritairement le domaine professionnel et scolaire, ainsi que les voyages, ce qui converge également avec les constats de deux recherches (Huang *et al.*, 2022; Hubley et Scholer, 2022). Tout compte fait, ce sous-thème semble attester d'une pression induite par les restrictions dues à la pandémie qui a paralysé et a ralenti les projets de plusieurs c.o. D'autre part, un petit nombre de c.o. (5 sur 22) a plutôt été amené à **freiner ses projets par prudence**, c'est-à-dire à faire preuve d'une vigilance accrue à s'engager dans des projets en raison des incertitudes et des dangers liés à la COVID-19. Ces résultats rejoignent ceux de Chirumbolo et ses collaborateurs (2021) mentionnant que l'incertitude était liée à une plus grande tendance à renoncer ou à reporter des projets puisqu'ils étaient perçus comme moins et accessibles dans ce contexte. Puis, conformément aux craintes évoquées par une c.o., Huang et ses collaborateurs (2022) évoquent que la crainte liée aux voyages pourrait persister au-delà des restrictions de la COVID-19. De plus, selon la théorie de la conservation des ressources de Hobfoll (1989), lorsque les gens sont sous pression et perçoivent que leurs ressources sont menacées, ils ont tendance à adopter une posture plus conservatrice pour préserver celles-ci. De même, lorsque les ressources de la personne sont atteintes ou menacées, celle-ci développe des réactions de stress et tente de réduire les pertes de ressources éventuelles. Dans ce sens, l'ensemble des c.o. de ce thème a rapporté une détérioration de leur bien-être. Cette théorie pourrait donc expliquer les tendances observées à travers ce sous-thème, lequel témoigne d'une prudence accrue à s'engager dans des projets afin de se protéger des effets néfastes potentiels liés à la pandémie.

En plus de ralentir les projets, les restrictions liées au contexte de pandémie ont amené 14 c.o. à **réagir négativement face à des projets inaboutis**. Conformément à l'étude de Vowels et ses collaborateurs (2022), certains projets ont été annulés contre leur volonté en raison de la COVID-19, entraînant ainsi des émotions négatives. Puis, dans le même sens que les résultats de Huang et ses collaborateurs (2022), plusieurs c.o. ont éprouvé de la frustration liée à l'annulation de projets de voyages, à l'incapacité de réaliser des projets de rassemblements sociaux et à la perte d'opportunités professionnelles. Selon le modèle des transitions de Schlossberg (1981), cela correspond à des transitions non-événements, c'est-à-dire des événements qui étaient prévus, mais qui n'ont pas eu lieu. D'après ce modèle, les non-événements se caractérisent en trois critères : ils peuvent être optimistes ou pessimistes, soudains ou progressifs et sous le contrôle ou non de la personne (Schlossberg, 2005). Dans les circonstances de la COVID-19, ceux-ci tendent généralement à être pessimistes, soudains et hors du contrôle des c.o. Il s'agit donc de rêves non accomplis en raison du contexte de pandémie entravant. Ceux-ci surviennent donc lorsque les individus perçoivent que les événements attendus auraient déjà dû arriver et qu'il est maintenant trop tard (Schlossberg, 2005). Ces transitions non-événements peuvent exercer une influence profonde sur le bien-être des individus (Anderson *et al.*, 2012). Dans ce sens, sur les 14 c.o. ayant rapporté des non-événements, la majorité, soit plus de 78 %, a également signalé une détérioration de la santé physique et mentale. Néanmoins, à ce jour, il existe très peu d'écrits sur le sujet des non-événements (Sullivan et Ariss, 2021), et ce, même s'il s'agit d'un enjeu particulièrement saillant dans le contexte de pandémie. La présente étude offre donc une contribution unique à la recherche dans le domaine des transitions en abordant des effets encore méconnus des non-événements à la fois dans la vie personnelle, sociale et professionnelle des c.o. En somme, ce thème rend compte de projets envisagés et espérés qui sont devenus non accomplis en raison de la pandémie, ce qui a amené du découragement, de la déception et de la frustration du point de vue des c.o.

5.3.3 Effets facilitants de la pandémie sur les projets personnels

Bien que le contexte de la COVID-19 ait complexifié la réalisation de plusieurs projets, cela a également mis en relief les opportunités pour les c.o. de réaliser leurs projets et de favoriser des réflexions concernant leur vie personnelle et professionnelle. En effet, la pandémie a permis à la moitié des c.o. de **bénéficier d'un temps d'arrêt pour réaliser ses projets et se repositionner**. Ces résultats confirment les observations d'études récentes rapportant que la pandémie a permis à certains participants de se repositionner, de consacrer plus de temps à la poursuite de projets favorisant le bien-être et d'expérimenter de nouvelles activités (Vowels *et al.*, 2022; Weinstein *et al.*, 2021). Ce contexte a donc été une occasion de croissance

personnelle pour plusieurs c.o., leur permettant d'avoir le temps de réfléchir au sens qu'ils souhaitent donner à leur vie et à leur carrière. D'ailleurs, la majorité des c.o. dont les propos se rapportent à ce thème ont eu recours à une stratégie d'ajustement consistant à adopter une perspective positive et résiliente. De plus, la période de confinement a permis à certains c.o. de dégager du temps de qualité pour amorcer une réflexion quant à un changement professionnel. Conformément aux conclusions de Huang et ses collaborateurs (2022), le contexte de la COVID-19 a constitué une opportunité pour plusieurs c.o. de réévaluer leurs valeurs notamment en lien avec l'appréciation du moment présent et l'importance de la famille. D'ailleurs, ce contexte de crise a pu amener les individus dans un processus de création de sens, c'est-à-dire la façon dont les personnes donnent du sens à leurs expériences et leurs actions (Kundra et Dwivedi, 2023; Weick, 1995). S'intéressant particulièrement à des situations catastrophiques, Weick (1995) explique que la création de sens est un processus déclenché par un événement conduisant à une perte de sens et de repères, amenant ainsi les individus à réfléchir et à rendre rationnelles les situations qu'ils traversent pour retrouver un équilibre. Ainsi, ce thème reflète la résilience dont les c.o. ont fait preuve en transformant la crise en opportunité de réaliser des projets favorisant leur mieux-être et en réfléchissant au sens de leur vie personnelle et professionnelle. La présente étude amène une contribution unique puisqu'aucune recherche recensée n'avait témoigné des impacts positifs de la pandémie sur les projets de professionnels de la relation d'aide.

Pour résumer l'expérience de transitions en contexte de pandémie sur les projets personnels des c.o., celle-ci les a affectés en leur demandant de réaliser des compromis et des ajustements pour les maintenir, en freinant leurs élans de projection, en entraînant des non-événements et en favorisant leur réalisation, ainsi que des réflexions. Cela permet donc de répondre à la deuxième question de recherche.

En somme, à travers l'analyse des 23 thèmes, cette recherche a permis de faire ressortir des aspects facilitants et entravants concernant la pratique, le bien-être, les rôles et les projets des c.o., ainsi qu'une grande variété de stratégies mobilisées pour s'ajuster à ces nombreuses transitions. Ces constats ont été comparés à plusieurs recherches menées en contexte de pandémie afin de faire ressortir des points de convergence et de divergence. Ainsi, bien que les résultats soient comparables à ceux d'études antérieures, la présente recherche a fait ressortir quelques points nouveaux. Puis, des théories et modèles pertinents ont été présentés afin d'expliquer certains résultats. La conclusion qui suit fait état des faits saillants de l'étude, de ses contributions sociales et scientifiques, ainsi que des limites et des pistes de recherches.

CONCLUSION

Cette étude est la première à traiter plus spécifiquement de l'expérience de transitions de c.o. québécois en contexte de pandémie en plus de fournir des informations sur leurs rôles de vie, leurs projets personnels et des stratégies d'ajustement qu'ils ont mobilisées pour tenter de s'y adapter. Du jour au lendemain, la COVID-19 a bouleversé les modalités de travail et la pratique des c.o. Avant l'avènement de cette crise, plus de 90 % des participants travaillaient en présentiel à partir du bureau. Or, depuis la pandémie, plus de 77 % des c.o. travaillent désormais de manière hybride ou même exclusivement en télétravail à domicile. La transition non anticipée vers la télépratique constitue le changement majeur qui a été évoqué par la vaste majorité des c.o. Pour plusieurs, cette pression d'adaptation a entraîné une détérioration de leur état de santé physique et mentale. De plus, la complexification de la conciliation des rôles de vie a suscité une multitude de difficultés pour de nombreux c.o. à la fois dans leurs rôles familiaux et professionnels. L'isolement social a également été un enjeu très présent à travers cette expérience puisque les mesures de confinement et le contexte de télétravail à domicile ont amené une perte de contact avec le réseau social élargi. Certains participants se sont aussi sentis contraints par les mesures gouvernementales et organisationnelles et d'autres ont subi des changements dans leurs conditions d'exercice par l'organisation, complexifiant ainsi leur expérience de transitions en contexte de pandémie. Quelques c.o. ont aussi rapporté des difficultés à établir un lien avec la clientèle en télépratique. Toutefois, pour plusieurs, cela a plutôt été une occasion de faciliter le contact et l'interaction avec celle-ci. Ainsi, malgré les nombreux changements négatifs découlant de la pandémie, cette dernière a également offert plusieurs opportunités. Dans ce sens, la majorité des c.o. ont pu profiter d'un ralentissement de rythme pour améliorer leur bien-être et bonifier leur pratique en plus de bénéficier d'une accessibilité et d'une flexibilité accrues grâce au contexte virtuel. Enfin, un peu plus de la moitié des c.o. ont pu profiter d'un contexte favorable à la conciliation des rôles de vie, s'exprimant entre autres par un resserrement des liens familiaux et une gestion du temps améliorée pour mieux s'investir dans leurs divers rôles. Sur le plan des projets personnels, la plupart des c.o. a été en mesure d'ajuster ses projets pour les maintenir malgré les contraintes. Toutefois, pour plusieurs, la pandémie a aussi eu un effet entravant sur d'autres de leurs projets en les figeant, en ralentissant leur progression ou en entraînant des non-événements. Malgré tout, la moitié des c.o. ont pu profiter de ce contexte pour prendre le temps de réaliser certains projets, ainsi que pour s'engager dans une réflexion permettant de se repositionner sur les plans personnel et professionnel. Il est important de nuancer ces résultats en rappelant que les c.o. ont évoqué à la fois des changements entravants et facilitants découlant de la pandémie dans leurs conditions de vie personnelle

et professionnelle, ainsi que par rapport à leurs projets. Par conséquent, à travers les multiples vagues d'infection, les c.o. ont pu vivre une pluralité de défis et d'opportunités. Si certaines périodes ont été vécues plus difficilement, d'autres ont plutôt été favorables et ont permis de réaliser divers apprentissages. Les c.o. ont également déployé diverses stratégies d'ajustement intrapersonnelles consistant à faire preuve de flexibilité créative, à adopter une perspective positive et résiliente, à rechercher des informations et se former, à faire preuve de régulation de soi, à planifier, s'organiser et concilier, ainsi qu'à négocier et revendiquer. Puis, sur le plan interpersonnel, la recherche de soutien émotionnel et instrumental a été largement mobilisée chez les c.o. Enfin, une stratégie d'ajustement extrapersonnelle a consisté à aménager son espace et à s'équiper. Somme toute, autant la pandémie constitue une transition dynamique et imprévisible qui a pu entraîner des bouleversements dans les conditions de travail, les rôles de vie et les projets personnels des c.o., autant elle a été l'occasion d'adapter leurs pratiques et leur environnement de travail. Cette expérience leur a aussi offert l'opportunité de se découvrir et de mobiliser un large éventail de stratégies d'ajustement adaptatives, ainsi que de redéfinir et de déployer divers projets personnels afin de satisfaire leurs besoins de mieux-être. Comme l'a souligné la présidente de l'OCCOQ, « le bouleversement suscite une souffrance, mais comporte aussi le potentiel de développement en nous obligeant à affronter l'inconnu et à revisiter notre vision de nous-mêmes et du monde. » (Landry, 2020, p. 5). Dans le même sens que les écrits de Perez-Roux (2014), les transitions en contexte de pandémie ont suscité plusieurs défis chez les c.o. Ils ont été contraints d'y faire face avec leurs propres ressources, amenant ainsi une perte de repères et des incertitudes. Enfin, bien que ces transitions aient pu entraîner des crises, elles ont aussi permis la mise en œuvre de nouvelles conduites et de nouveaux projets et de se recentrer sur ses valeurs fondamentales (Baubion-Broye et Hajjar, 1998; Parkes, 1971).

5.4 Contributions sociales et scientifiques de la recherche

En ce qui a trait aux contributions, la pandémie étant un événement sans précédent affectant à la fois les professionnels et leur clientèle, une compréhension plus nuancée de l'expérience des c.o. était particulièrement importante. En effet, l'originalité de ce mémoire est de proposer une étude sur l'expérience d'un événement majeur comme la pandémie afin de mieux comprendre l'expérience de transition de ces professionnels au regard de projets et de rôles de vie en plus d'identifier les ressources et les stratégies d'ajustement mobilisées. Comme la plupart des recherches menées durant la COVID-19 étaient uniquement basées sur des questionnaires en ligne, l'analyse thématique prenant appui sur des entretiens semi-dirigés a permis d'explorer le phénomène plus en profondeur. Cette recherche a permis de faire ressortir plusieurs changements marquants qui découlent de la pandémie, ainsi que les diverses

stratégies d'ajustement que les c.o. ont mis de l'avant pour traverser cette période de crise sans précédent. Bien que la COVID-19 ait principalement été un événement entravant de parcours de vie pour la plupart des individus, il a aussi été possible de percevoir des répercussions positives dans la vie personnelle et professionnelle des c.o. Ce projet a donc permis de mettre en relief la résilience dont les c.o. ont fait preuve à travers ces périodes de perturbations majeures. Ces transitions leur ont aussi donné l'occasion d'expérimenter de nouvelles modalités de travail pouvant leur procurer une flexibilité accrue, de se recentrer sur leurs valeurs et de développer plusieurs ressources et compétences. Ainsi, au-delà des défis, en s'adaptant à ce nouveau contexte, il a été possible de découvrir plusieurs opportunités découlant de ces transitions majeures non anticipées. Les conclusions de l'étude couvrent à la fois les défis et les stratégies utilisées pour les surmonter. Dans ce contexte unique, cette étude a également permis d'identifier une grande diversité de stratégies d'ajustement adaptatives permettant de mieux faire face à des transitions en situation de crise, qu'elles soient anticipées, non anticipées ou non-événements. Par conséquent, bien que les impacts de la pandémie aient été complexes à prévoir et à contrôler, ce projet tend à démontrer que certaines stratégies d'ajustement pourraient permettre de mieux gérer les événements de choc. Le large éventail de stratégies identifiées dans ce projet pourrait permettre la mise en place d'interventions visant à aider les c.o., et même plus largement les professionnels de la relation d'aide et leur clientèle, à mieux faire face à des situations de crise. En outre, cette étude a permis de fournir beaucoup d'éclaircissements sur les projets personnels des c.o. en analysant de quelle manière ceux-ci avaient été maintenus, figés, annulés ou même facilités. D'ailleurs, cette recherche a apporté une contribution unique aux écrits scientifiques concernant les transitions non-événements puisqu'aucune étude recensée n'a abordé directement ce sujet pourtant crucial dans un contexte de restrictions imposées amenant plusieurs personnes à annuler des projets contre leur gré. Puis, ce projet a été mené un peu plus de deux ans après le début de la pandémie, alors que les mesures de santé publique prenaient fin après plusieurs vagues d'infections. Les c.o. ont donc eu un temps de recul pour expérimenter de nouvelles pratiques, faire le point sur leurs aspirations et réaliser un bilan de leur expérience vécue durant la pandémie. Contrairement à de nombreuses études menées durant les premiers mois de la COVID-19, ce projet offre une perspective unique puisque les c.o. ont pu tirer des leçons de cette expérience et avoir une perception plus nuancée des divers impacts de la pandémie sur leur vie. En effet, les c.o. ont pu bénéficier d'un moment privilégié de réflexion leur permettant de réaliser l'importance de prendre soin d'eux et de leurs proches, ainsi que de prendre des décisions de carrière alignées avec leurs valeurs. Alors, bien que la pandémie ait entraîné et exacerbé de nombreux enjeux, plusieurs c.o. ont été en mesure de percevoir des effets positifs de la pandémie dans leur vie personnelle et professionnelle en plus de faire

naître de nouveaux projets porteurs de sens. De plus, les résultats de ce projet de recherche ont permis la réalisation de l'un des premiers articles scientifiques traitant de la manière dont des professionnels de la relation d'aide se projettent suivant la pandémie. L'analyse des projets personnels des c.o. a donc permis de mettre en lumière les besoins sous-jacents à leurs projets. En connaissant mieux ce que les c.o. souhaitent être et faire, il est possible à plus grande échelle de connaître vers où s'oriente la profession (Cournoyer *et al.*, soumis). De surcroît, comme très peu de recherches ont traité à la fois de la conciliation des rôles de vie et des projets personnels (Lachance *et al.*, 2016), ce projet amène une contribution importante aux écrits sur ces sujets. En effet, il a été possible de faire ressortir que les c.o. poursuivent simultanément plusieurs projets tout en conciliant de multiples rôles de vie susceptibles de s'influencer positivement et négativement. Cette perspective permet donc de saisir l'interaction complexe des projets et des rôles de vie des individus. En outre, il s'agit de l'une des premières études empiriques à se baser sur le modèle des transitions de Schlossberg (1981) en analysant à la fois les transitions non anticipées et non-événements dans un contexte de pandémie. Puis, ce projet est l'un des premiers à se baser sur le modèle d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018) pour explorer l'expérience de professionnels de la relation d'aide. Par conséquent, ce mémoire contribue à enrichir ces deux conceptualisations de manière significative. Cette recherche a également mis en relief l'importance de bénéficier du soutien des proches, mais aussi de la part de l'employeur dans un contexte de transitions. Cela appuie donc la pertinence de mettre en place des programmes et des approches favorisant le soutien au sein des organisations et de sensibiliser les employeurs aux bienfaits de telles initiatives. Par exemple, la mise en place d'activités pour renforcer la cohésion d'équipe, de mesures favorisant la conciliation travail-famille, d'offres de formations continues, de groupes de codéveloppement et de ressources pour soutenir la santé mentale pourrait permettre d'accroître le soutien organisationnel selon les c.o. De plus, plusieurs c.o. ont souligné les bienfaits d'un gestionnaire faisant preuve de souplesse, de bienveillance, d'ouverture de compréhension et qui effectue des suivis réguliers auprès de son équipe, mais sans recourir à de la surveillance étroite. Somme toute, ce mémoire amène à la fois des contributions sur le plan social et scientifique, ainsi que des retombées pour la pratique.

5.5 Limites et pistes de recherche

Malgré les apports de cette étude, certaines limites sont à considérer. D'abord, en recherche qualitative, la subjectivité de la chercheuse et des participants peut influencer la perception et l'interprétation des thèmes de recherche bien que l'analyse soit rigoureuse et validée par la direction de recherche.

En ce qui a trait au modèle d'action décisionnelle adaptative, une limite concerne le fait qu'il s'agit d'un modèle récent. Il a donc moins fait l'objet d'études empiriques jusqu'à maintenant. Néanmoins, le fait que ce modèle ait été développé par l'équipe de direction constitue une force puisque cela permet de bien saisir les assises de l'analyse. En outre, ce modèle prévoit une analyse de l'interaction dynamique des différents concepts, c'est-à-dire le parcours de vie, les projets personnels, les forces de contextes et les stratégies d'ajustement. Or, le cadre de l'analyse thématique comporte le risque de perdre de vue les histoires singulières et complexes de chaque participant. Dans de futures recherches, il serait intéressant d'opter pour une étude de cas permettant de comprendre comment peuvent s'articuler ces concepts, parfois parfaitement opposés, à l'intérieur même de chaque récit. Cela pourrait permettre de mieux saisir les ambivalences résultant de la coexistence de thèmes positifs et négatifs chez un même participant.

Une autre limite importante à considérer concerne la représentativité de l'échantillon. Au départ, l'étude s'adressait à tout professionnel du développement de carrière détenant minimalement un baccalauréat en développement de carrière, en orientation ou l'équivalent. Malgré les tentatives de joindre les professionnels du développement de carrière, la quasi-totalité des personnes volontaires qui se sont manifestées était des c.o. Alors, l'échantillon est exclusivement composé de personnes détenant une maîtrise en orientation. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les c.o. ont été contactés directement par courriel par l'OCCOQ en plus des sollicitations sur les réseaux sociaux, ce qui a pu augmenter leur taux de participation à l'étude comparativement à ce qui a été fait pour les autres organismes. Dans ce sens, l'envoi de courriels s'adressant spécifiquement à la population ciblée semble plus efficace que les réseaux sociaux pour le recrutement puisqu'il rejoint les individus de manière plus directe et personnelle (Dworkin *et al.*, 2016; Morgan *et al.*, 2013). Il serait donc particulièrement pertinent que de futures études explorent plus largement comment la pandémie a affecté les professionnels du développement de carrière. Cela pourrait permettre de recueillir un vécu plus diversifié des effets de la pandémie sur les conditions de vie au travail notamment en raison de leur propension à collaborer avec des employeurs et des partenaires communautaires, à intervenir directement auprès de groupes et à œuvrer en développement de l'employabilité (Fondation canadienne pour le développement de carrière, 2021). Puis, ils sont à l'avant-plan pour constater les effets complexes de la COVID-19 sur le marché du travail et le développement professionnel des individus, donc ils pourraient fournir des informations privilégiées à ce sujet. De plus, comme aucun participant n'œuvrait dans le milieu organisationnel et que très peu d'études ont été menées dans ce champ de pratique spécifique, il serait également souhaitable d'explorer le vécu encore méconnu de ces professionnels. Par leur rôle direct auprès des organisations et leur expertise sur le plan

systémique (Cardinal-Picard, 2020; Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 2023), cela aurait pu faire ressortir plus de thèmes liés à des aspects extrapersonnels. Puis, la pratique organisationnelle peut amener les c.o. œuvrant dans ce milieu à éprouver des questionnements particuliers concernant le sens de leur travail et leur identité professionnelle (Cardinal-Picard, 2020). Enfin, les multiples fermetures des entreprises durant la COVID-19 ont pu avoir un effet important sur leur pratique et leurs conditions de vie au travail puisqu'il s'agit d'un de leur principal secteur de pratique. Cela pourrait donc permettre de recueillir des expériences davantage diversifiées au sein des c.o.

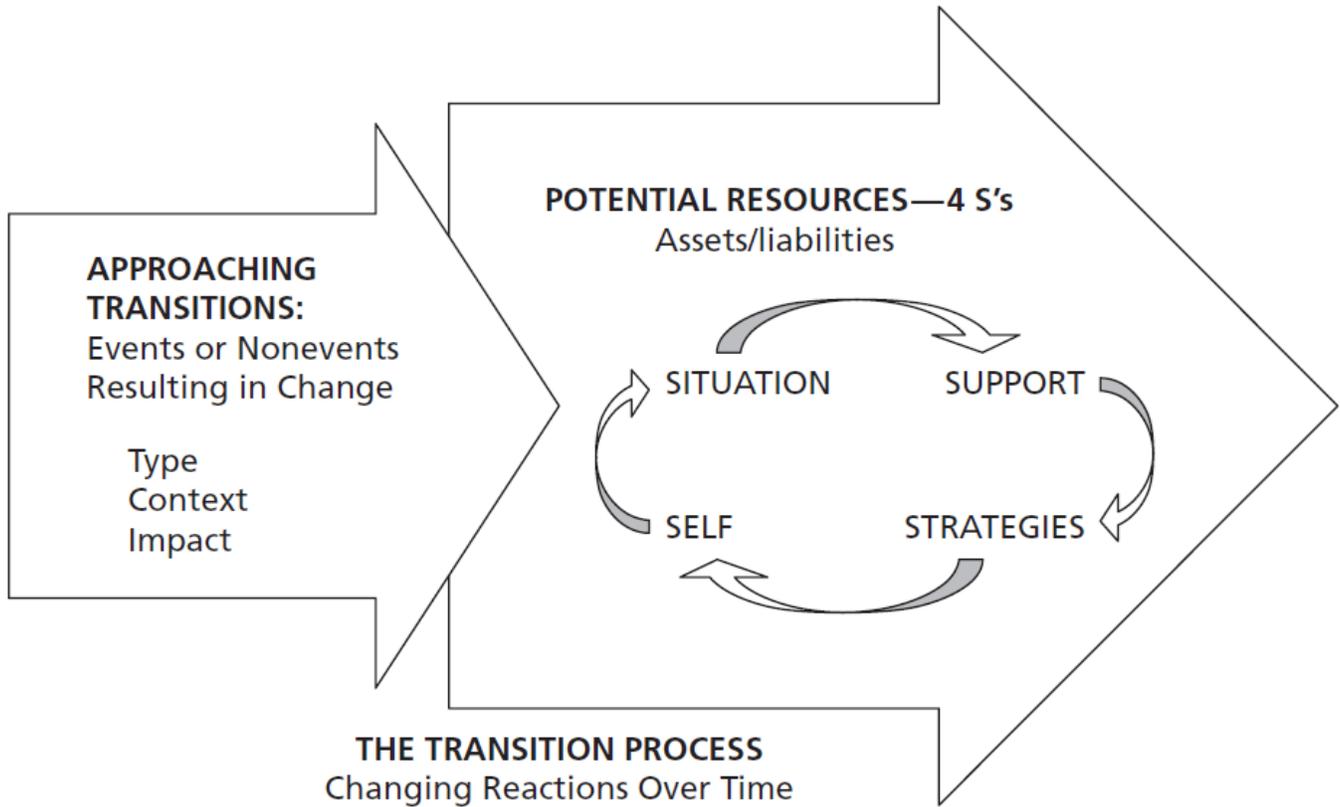
Une autre limite liée à la représentativité concerne le fait que les femmes sont surreprésentées dans l'échantillon. Cependant, il faut noter que 82 % des membres de l'OCCOQ sont des femmes, ce qui représente la vaste majorité (Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, 2022) et que les femmes sont plus enclines à participer à des études (Strabac et Aalberg, 2011). Malgré tout, l'ensemble des répondants de sexe masculin éligibles ont été contactés pour faire partie de la recherche. Comme la vaste majorité des participants aux études portant sur les professionnels de la relation d'aide sont des femmes, des travaux futurs gagneraient donc à explorer davantage le vécu des hommes qui œuvrent dans ces domaines. De plus, il est possible que les participants aient un profil particulier considérant que les personnes en détresse ou pour qui l'expérience de pandémie a été douloureuse n'aient pas eu envie d'échanger sur le sujet en entretien. En outre, il n'a pas été question de diversité culturelle dans l'échantillon. Cela peut jouer sur le type de forces de contextes rencontrées et possiblement sur les types de stratégies mobilisées et de projets. D'ailleurs, concernant les projets personnels, étant donné que le revenu moyen des c.o. au Québec se situe légèrement au-dessus de la moyenne des travailleurs, il importe de rappeler que les résultats évoqués misent davantage sur des aspirations de populations privilégiées. Puis, des travaux comparant l'expérience de transitions en contexte de pandémie de c.o. par rapport à d'autres professionnels de la relation d'aide seraient également particulièrement pertinents afin de mieux saisir les besoins qui leur sont propres et leurs particularités identitaires. De surcroît, concernant le moment de la collecte de données, les entretiens ont été réalisés au cours de l'été 2022, alors que les mesures de santé publique s'assouplissaient, que des médicaments préventifs devenaient disponibles et que la sixième vague de la pandémie prenait fin (Institut national de santé publique du Québec, 2022). Comme la dangerosité de la crise s'était estompée et qu'un retour à la normale avait été amorcé, cela a pu influencer la perception des c.o. participants. En ce qui a trait aux pistes de recherche futures, il serait pertinent d'explorer les effets à plus long terme de l'expérience de pandémie afin de mieux délimiter ses effets sur la vie et la pratique des c.o. La COVID-19 a notamment entraîné de nombreux bouleversements

dans les sphères personnelles, sociales et professionnelles. Or, cela soulève une question importante, à savoir quels changements perdureront dans la société même après la pandémie. Par exemple, dans un contexte postpandémique, l'avenir du télétravail, de la formule hybride ou du travail en présentiel à partir du bureau est encore incertain et les modalités de travail sont susceptibles de changer (Lasalle, 2022; Statistique Canada 2021a). En ce sens, une analyse longitudinale pourrait permettre d'examiner les effets de ces changements notamment sur le bien-être, les rôles de vie, la pratique et les projets personnels des c.o. au fil du temps. Enfin, ce projet appelle à la réalisation d'études portant sur divers types de transitions (anticipée, non anticipée et non-événement) chez les c.o., ainsi que leur impact sur la mobilisation de stratégies d'ajustement. Par exemple, des études pourraient se baser sur les modèles des transitions de Schlossberg (1981) et d'action décisionnelle adaptative de Cournoyer et Lachance (2018) afin d'explorer des transitions liées à d'autres événements marquants de parcours de vie professionnels comme la préparation à la retraite ou d'autres changements majeurs d'ordre technologiques et administratifs.

ANNEXE A

ILLUSTRATION DU MODÈLE DES TRANSITIONS DE SCHLOSSBERG

Figure 5.1 Illustration du modèle des transitions de Schlossberg

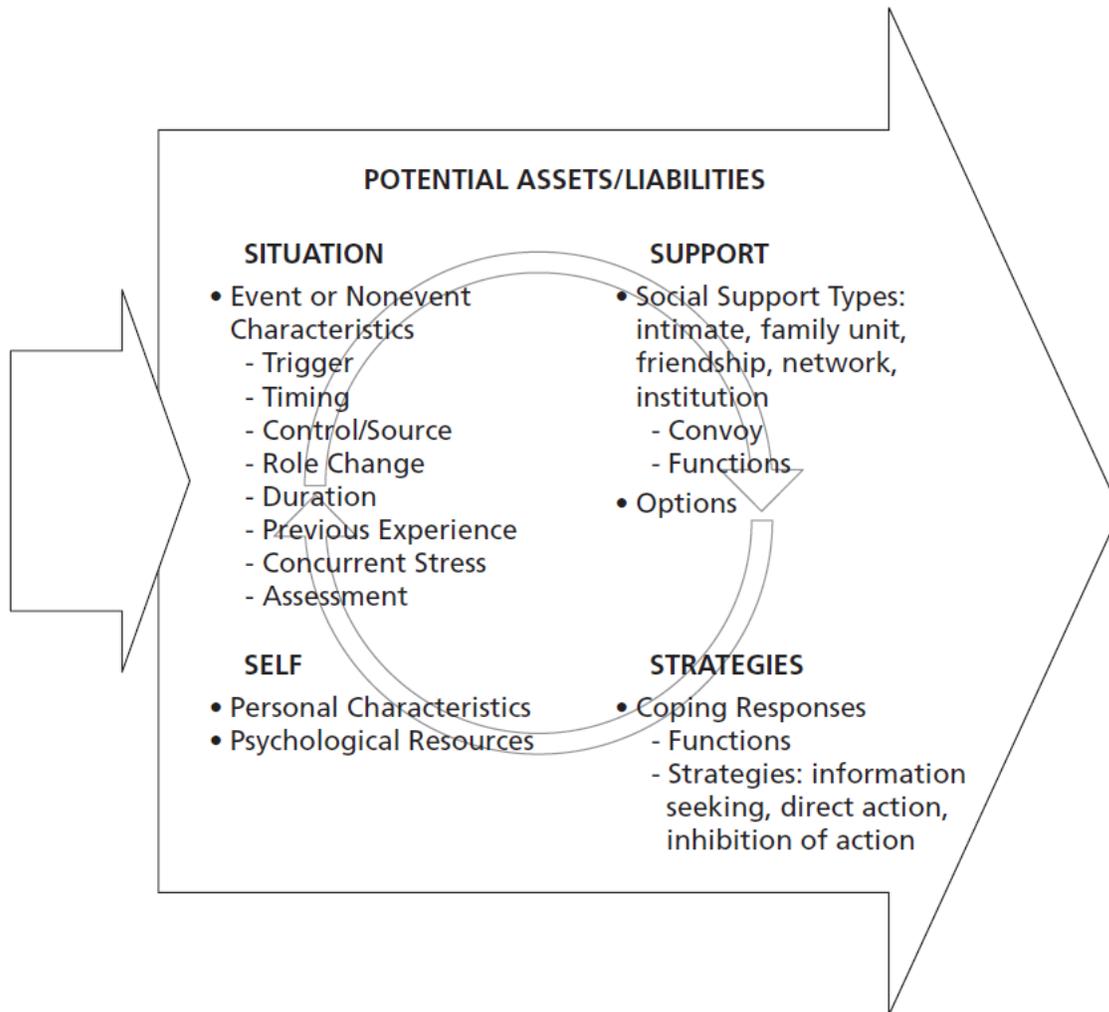


Note. Tiré de *Counseling adult in transition : Linking Schlossberg's theory with practice in a diverse world* (4^e éd., figure 2.1, p. 39), par M. L. Anderson, J. Goodman et N. K. Schlossberg, 2012, Springer.

ANNEXE B

ILLUSTRATION DU SYSTÈME DES 4S DU MODÈLE DES TRANSITIONS

Figure 5.2 Illustration du système des 4S du modèle des transitions de Schlossberg

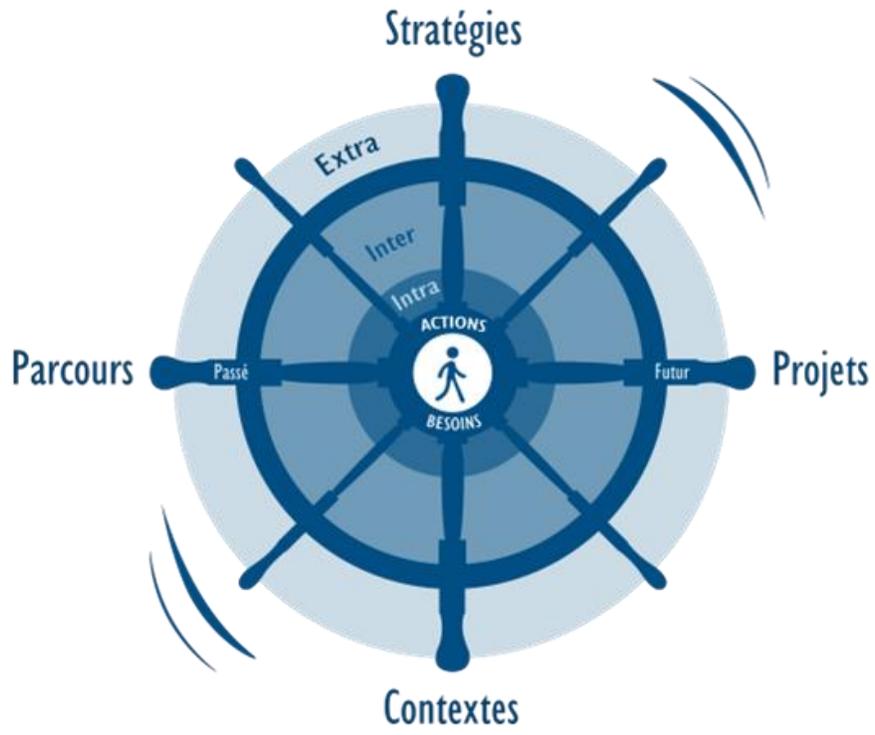


Note. Tiré de *Counseling adult in transition : Linking Schlossberg's theory with practice in a diverse world* (4^e éd., figure 3.1, p. 62), par M. L. Anderson, J. Goodman et N. K. Schlossberg, 2012, Springer.

ANNEXE C

ILLUSTRATION DU MODÈLE D'ACTION DÉCISIONNELLE ADAPTATIVE

Figure 5.3 Modélisation de l'action décisionnelle adaptative



APPENDICE A
QUESTIONNAIRE

1. Renseignements personnels et formation

Quel est votre sexe?

- Masculin
- Féminin
- Autre
- Je préfère ne pas répondre

Quel est votre âge? _____

Quel est votre lieu de naissance?

- Québec
- Autre province du Canada
- Autre pays, spécifiez : _____
- Nombre d'années au Québec : _____

Vous identifiez-vous à une minorité visible?

- Oui, précisez _____
- Non

Quel est votre plus haut niveau de scolarité « complété »?

- Attestations d'études secondaires (AEC)
- Diplôme d'études collégiales (DEC)
- Diplôme ou certificat de premier cycle universitaire
- Baccalauréat
- Diplôme ou certificat de deuxième cycle universitaire
- Maîtrise
- Diplôme ou certificat de troisième cycle universitaire
- Doctorat
- Autre, précisez : _____

Avez-vous fait des études universitaires « spécialisées » en orientation ou en développement de carrière?

- Oui, indiquez le titre de la formation : _____
- Non

2. Vie professionnelle

Êtes-vous membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ)?

- Oui
- Non

Quel est votre titre d'emploi actuel (celui conféré par votre organisation de travail)?

Dans quelle région travaillez-vous principalement?

- Bas-Saint-Laurent
- Saguenay Lac-Saint-Jean
- Capitale-Nationale
- Mauricie
- Estrie
- Montréal
- Outaouais
- Abitibi-Témiscamingue
- Côte-Nord
- Nord-du-Québec
- Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine
- Chaudière-Appalaches
- Laval
- Lanaudière
- Laurentides
- Montérégie
- Centre-du-Québec

Dans quel type de milieu travaillez-vous?

- Milieu scolaire – enseignement secondaire (régulier, adultes, formation professionnelle)
- Milieu scolaire – enseignement supérieur (cégep, université)
- Organisme communautaire et de développement de l'employabilité
- Pratique privée, cabinet-conseil
- Milieu organisationnel
- Santé et réadaptation professionnelle
- Autre, spécifiez : _____

Auprès de quel(s) type(s) de clientèle(s) intervenez-vous principalement?

- Enfants et adolescents (moins de 18 ans)
- Adultes (18 à 50 ans)
- Adultes (50 ans et plus)
- Familles, parents
- Groupes
- Organisations et entreprises

Combien d'années d'expérience cumulez-vous dans le champ de pratique professionnelle du développement de carrière ou de l'orientation? _____

Quel pourcentage, sur 100, de votre temps de travail consacrez-vous à l'intervention directe auprès d'individus et de groupes? _____

Combien d'heures travaillez-vous généralement par semaine? _____

Depuis le 1^{er} janvier 2020, avez-vous changé d'employeur ou êtes-vous devenu travailleur autonome?

- Oui
- Non

Depuis combien de temps travaillez-vous auprès de votre employeur actuel? _____

Travaillez-vous à votre compte?

- Oui, indiquez depuis combien de temps : _____
- Non

Quelle modalité parmi les suivantes représente le mieux votre vie au travail avant la pandémie?

- Présentiel (en personne, à partir du bureau)
- Distanciel (à distance, à partir de la maison)
- Distanciel (à distance, à partir du bureau)
- Hybride (alternance entre le travail au bureau et à la maison)

Quelle modalité parmi les suivantes représente le mieux votre vie au travail depuis la pandémie?

- Présentiel (en personne, à partir du bureau)
- Distanciel (à distance, à partir de la maison)
- Distanciel (à distance, à partir du bureau)
- Hybride (alternance entre le travail au bureau et à la maison)

Quels sont les moyens de communication utilisés avec votre clientèle?

- Courriel
- Texto
- Messagerie de réseaux sociaux
- Téléphone
- Visioconférence
- Autre, spécifiez : _____

3. Situation personnelle et familiale

Quel est votre état civil?

- Célibataire
- En couple
- Conjoint(e) de fait, marié(e)
- Autre, spécifiez : _____

Quelle est votre situation personnelle et familiale?

- Personne vivant seule
- Personne monoparentale
- Personne en couple sans enfant(s)
- Personne en couple avec au moins un enfant à temps plein
- Personne en couple avec au moins un enfant à temps partiel
- Autre, spécifiez : _____

Nombre d'enfants habitant à temps plein avec vous pour chacun des groupes d'âge suivants?

De 0 à 5 ans : _____

De 6 à 11 ans : _____

De 12 à 17 ans : _____

De 18 ans et plus : _____

Nombre d'enfants habitant à temps partiel avec vous pour chacun des groupes d'âge suivants?

De 0 à 5 ans : _____

De 6 à 11 ans : _____

De 12 à 17 ans : _____

De 18 ans et plus : _____

Prenez-vous soin d'une personne handicapée ou en perte d'autonomie?

- Oui, quel est le lien avec la personne? _____
- Non

APPENDICE B
GUIDE D'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ

Date de l'entretien : _____

Accueil et objectif : *Bonjour, au nom de l'équipe de recherche, je tiens d'abord à vous remercier d'avoir accepté de participer à cette entrevue. Le but de cet échange est de recueillir votre perception à propos de la transition que vous avez vécue dans le contexte de la pandémie au regard de vos projets personnels, vos rôles de vie et vos stratégies d'ajustement mobilisées.*

*Quand on parle de **transitions**, il s'agit de périodes ou de moments de changement d'une situation de vie à une autre.*

*Ensuite, les **rôles** concernent l'ensemble des statuts, des responsabilités, des fonctions que vous devez concilier dans votre vie quotidienne. Une personne peut porter en un même temps le rôle de travailleuse, de parent, de conjointe, d'étudiante, de citoyenne, de pourvoyeuse ou de bénéficiaire.*

*Les **projets personnels** concernent vos buts, vos intentions et vos aspirations, ce que vous voulez avoir, faire ou être, que ce soit immédiatement, sinon à court, à moyen ou à long terme.*

*Les **stratégies d'ajustement** sont les moyens que vous mettez en œuvre pour répondre à vos besoins d'adaptation ou de développement personnel, professionnel ou autres, selon différentes situations plus ou moins faciles ou difficiles.*

*Le **but ultime** de cette recherche est de mieux comprendre l'expérience de transitions en contexte de pandémie afin d'en arriver à formuler des recommandations et à proposer des stratégies afin d'aider les professionnels du développement de carrière à mieux vivre les transitions en contexte de crise.*

Déroulement de l'entretien : *L'entrevue contient trois sections principales. La première section porte sur les changements induits par la pandémie sur le marché du travail, les clientèles et votre parcours de vie. La deuxième concerne les stratégies d'ajustement que vous avez mobilisées et les ressources sur lesquelles vous avez pu compter depuis le début de la pandémie pour faire face à la situation. La dernière section vise à connaître vos projets et vos besoins à la suite de la pandémie. Je vais vous poser des questions. Vous serez invité à y répondre de façon spontanée. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. L'entretien devrait durer de 60 à 75 minutes. La bande audio sera enregistrée afin que je puisse en faire la retranscription par la suite. Votre nom demeurera confidentiel, ainsi que toutes données pouvant permettre de vous identifier. Comme indiqué dans le formulaire de consentement, vous pouvez mettre fin à votre participation à tout moment ou refuser de répondre à certaines questions. L'enregistrement et la transcription de l'entrevue seront détruits cinq ans après les dernières activités de diffusion. Avez-vous des questions avant que nous commencions l'entretien?*

SECTION 1. CHANGEMENTS INDUITS PAR LA PANDÉMIE

Pour débiter, la première série de questions que je vais vous poser va porter plus particulièrement sur ce qui a pu changer ou évoluer dans votre vie dans le contexte de la pandémie. On entend par là l'évolution de ce qui s'est passé depuis le début de la pandémie, c'est-à-dire depuis le premier confinement et les premières mesures adoptées par le gouvernement jusqu'à aujourd'hui.

1. Au travers de la pandémie, comment votre perception du marché du travail a-t-elle pu changer et évoluer (ou non)?

1.1 Selon vous, est-ce qu'il y a des éléments qui devaient changer et qui ne se sont pas produits en raison de la pandémie?

1.2 Selon vous, est-ce qu'il y a des éléments qui n'ont pas changé malgré le contexte de pandémie?

2. Depuis le début de la pandémie, comment votre perception des problématiques de vos différentes clientèles a-t-elle changé et évolué?

2.1 Selon vous, est-ce qu'il y a des éléments qui auraient dû changer et qui ne se sont pas produits en raison de la pandémie?

2.2 Selon vous, est-ce qu'il y a des éléments qui n'ont pas changé malgré le contexte de pandémie?

3. Qu'est-ce que la pandémie a changé dans vos conditions de vie au travail et vos autres domaines de vie?

3.1 Au moment du confinement en mars 2020, qu'est-ce qui a changé dans votre vie?

3.2 Depuis que le confinement a été levé et que de nouvelles mesures ont été adoptées pour un retour au travail, comment se passe votre expérience?

3.3 Quel impact a eu la pandémie sur vous et sur votre santé psychologique?

3.4 Est-ce qu'il y a des éléments que vous aviez prévus et qui ne se sont pas produits en raison de la pandémie?

3.5 Est-ce qu'il y a des éléments que vous aviez prévus et qui se sont réalisés comme prévu malgré la pandémie?

4. Comment avez-vous concilié vos différents rôles de vie depuis le début de la pandémie?

5. De quelle manière le contexte de la pandémie a-t-il affecté vos projets, soit ce que vous voulez avoir, faire ou être dans les différents domaines de votre vie?

SECTION 2. STRATÉGIES D'AJUSTEMENT MOBILISÉES FACE AU CONTEXTE DE PANDÉMIE

6. *Quels sont les changements ou les adaptations les plus importants que vous avez eu à traverser ou à faire depuis le début de la pandémie?*

6.1 *Pourquoi jugez-vous ces changements ou ces adaptations comme particulièrement importants?*

6.2 *Quels ont été les changements positifs et facilitants pour vous?*

6.3 *Quels ont été les changements négatifs et entravants pour vous?*

7. *De quelle manière avez-vous fait face à ces changements?*

7.1 *Comment vos caractéristiques ou ressources personnelles ont-elles pu vous aider et vous soutenir?*

7.2 *Comment votre entourage, qu'il soit immédiat ou plus éloigné, a-t-il pu vous aider et vous soutenir?*

7.3 *Comment les mesures ou les structures d'ordre social, gouvernemental ou encore organisationnel ont pu vous aider et vous soutenir?*

SECTION 3. TRANSITION POSTPANDÉMIQUE

8. *Une fois que la pandémie sera terminée, comment vous projetez-vous dans l'avenir, que ce soit personnellement, professionnellement ou autrement?*

8.1 *Y a-t-il des projets particuliers que vous souhaitez réaliser dans les différents domaines de votre vie?*

8.2 *Pourquoi ce projet est-il important pour vous?*

Note : La personne intervieweuse prend en note les projets qui sont nommés.

9. *En reprenant les projets que vous venez de nommer un par un, qu'est-ce que vous pensez qui pourrait faciliter ou entraver leur réalisation?*

Note : La personne intervieweuse rappelle à la personne, au besoin, les projets qui ont été nommés.

10. *Y a-t-il des aspects qui n'ont pas été abordés dans cet entretien et dont vous auriez aimé parler?*

L'entretien est maintenant terminé. Je vous remercie chaleureusement d'avoir participé. Comment cela s'est-il passé pour vous?

Avez-vous des questions ou des commentaires concernant la présente recherche?

Votre participation à ce projet a été grandement appréciée. Comme mentionné dans le formulaire de consentement, un résumé des résultats de l'étude traitant de l'ensemble des participants vous sera transmis au terme du projet. D'ici là, n'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin de renseignements. Merci!

APPENDICE C
CERTIFICATION D'APPROBATION ÉTHIQUE

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE plurifacultaire) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (2020) de l'UQAM.

- Titre du projet : **Expérience de transition en contexte de pandémie de professionnels du développement de carrière au regard de projets personnels, de rôles de vie et de la mobilisation de stratégies d'ajustement**
- Nom de l'étudiant : **Chloé Lacoursière**
- Programme d'études : **Maîtrise en counseling de carrière (recherche-intervention)**
- Direction(s) de recherche : **Lise Lachance et Louis Cournoyer**

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année au plus tard un mois avant la date d'échéance (**2023-03-03**) de votre certificat. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

Élise Ducharme

Pour **Raoul Graf**, M.A., Ph.D.

Président CERPE plurifacultaire et Professeur titulaire, département de marketing



CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE RENOUVELLEMENT

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE plurifacultaire) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (janvier 2016) de l'UQAM.

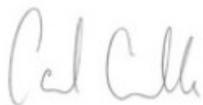
- Titre du projet : Expérience de transition en contexte de pandémie de professionnels du développement de carrière au regard de projets personnels, de rôles de vie et de la mobilisation de stratégies d'ajustement
- Nom de l'étudiant : Chloé Lacoursière
- Programme d'études : Maîtrise en counseling de carrière (recherche-intervention)
- Direction(s) de recherche : Lise Lachance; Louis Cournoyer

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année au plus tard un mois avant la date d'échéance (**2024-03-03**) de votre certificat. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.



Caroline Coulombe
Professeure, Département de management
Présidente du CERPE plurifacultaire

APPENDICE D
FORMULAIRE : INFORMATION ET CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Expérience de transition en contexte de pandémie de professionnels du développement de carrière au regard de projets personnels, de rôles de vie et de la mobilisation de stratégies d'ajustement

Étudiante-chercheure

Chloé Lacoursière, étudiante à la maîtrise en counseling de carrière (recherche-intervention),
téléphone : (450) 365-0033, courriel : lacoursiere.chloe@courrier.ugam.ca

Direction de recherche

Lise Lachance, Ph.D., professeure titulaire au département d'éducation et pédagogie,
téléphone : (514) 987-3000 poste 8332, courriel : lachance.lise@ugam.ca

Louis Cournoyer, Ph.D., professeur titulaire au département d'éducation et pédagogie,
téléphone : (514) 987-3000 poste 3994, courriel : cournoyer.louis@ugam.ca

Préambule

Nous vous invitons à participer à un projet de recherche qui implique de remplir un court questionnaire d'une durée d'environ 15 minutes. Par la suite, certaines personnes participantes seront sélectionnées en fonction de leur profil de réponse pour réaliser un entretien semi-dirigé afin d'explorer l'expérience de transition en contexte de pandémie.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche qui vise à mieux comprendre l'expérience de transition en contexte de pandémie de professionnels du développement de carrière au regard de projets personnels, de rôles de vie et de la mobilisation de stratégies d'ajustement.

Pour y prendre part, vous devez :

- 1) Avoir minimalement un baccalauréat en développement de carrière, en orientation ou l'équivalent.
- 2) Vous exprimer facilement en français.
- 3) Réaliser hebdomadairement des interventions directes en développement de carrière auprès d'individus ou de groupes dans le cadre de votre travail.
- 4) Exercer les mêmes fonctions auprès du même employeur ou à votre compte au moins 20 heures par semaine depuis janvier 2020 minimalement.
- 5) Exercer vos activités professionnelles à partir du Québec.

Nature et durée de votre participation

La participation consiste d'abord à répondre à un court questionnaire sociodémographique en ligne où vous aurez notamment à fournir quelques renseignements concernant votre formation, votre vie professionnelle ainsi que votre vie personnelle et familiale. Ce questionnaire devrait prendre environ 15 minutes à remplir.

Ensuite, certaines personnes participantes seront sollicitées pour un entretien individuel semi-dirigé (60 à 75 minutes environ) réalisé par vidéoconférence à l'aide du logiciel Zoom. Celles-ci seront sélectionnées en fonction de leur profil de réponse au questionnaire parmi celles ayant accepté d'y participer. Si vous êtes sélectionné(e), la responsable du projet vous contactera par courriel pour vous proposer de participer à un entretien et pour confirmer que vous correspondez aux critères établis. Ce courriel permettra également de présenter de façon détaillée les objectifs de l'étude, le déroulement de l'entretien, les risques et les bénéfices potentiels et la confidentialité des renseignements. Puis, des réponses à vos questions vous seront fournies en toute transparence. La date et l'heure de l'entretien seront à convenir avec la responsable du projet. La bande audio de l'entretien sera enregistrée (la bande vidéo sera donc supprimée immédiatement après l'entretien) afin de permettre la transcription du verbatim. La transcription de l'entretien ne permettra pas de vous identifier.

Avantages liés à la participation

Cette étude vous offre une occasion de partager votre perception et votre vécu liés au contexte de pandémie en explorant plus précisément votre expérience de transition, vos projets personnels, la conciliation de vos rôles de vie et les stratégies d'ajustement que vous avez mobilisées. Cela peut vous amener à prendre du recul sur votre situation et mieux comprendre comment la pandémie a affecté les différentes sphères de votre vie en plus de réfléchir à vos projets et à vos objectifs les plus importants. Ceci peut donc vous aider à avoir une vue d'ensemble plus objective de votre situation et à mieux vous connaître. Cette étude pourrait également vous amener à prendre conscience des changements que la pandémie a entraînés sur le marché du travail et sur votre clientèle en vous positionnant en tant qu'expert(e) du domaine. De plus, en participant à cette recherche, vous contribuerez à l'avancement des connaissances en contribuant à mieux comprendre l'expérience de transition en se centrant sur la manière de faire face à une crise sociétale sans précédent.

Risques liés à la participation

Il n'y a pas de risque d'inconfort significatif associé à votre participation à ce projet. Le principal risque serait de vous amener à prendre conscience de vos difficultés en ce qui concerne votre vécu lié à la pandémie. Si tel était le cas, nous vous suggérons d'entrer en contact avec la chercheuse responsable qui vous guidera vers une ressource d'aide appropriée à votre situation.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entretiens transcrits seront numérotés et seuls les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Pour assurer la sécurité des données, ces renseignements seront conservés de façon cryptée avec un mot de passe dans un dossier OneDrive de l'UQAM et sur le poste de travail de la responsable du projet. Les fichiers de données seront détruits cinq ans après les dernières activités de diffusion.

Utilisation secondaire des données

Les données de recherche ne seront pas utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous sentez que votre bien-être est compromis (émotions négatives, stress, anxiété, etc.) vous pouvez demander le retrait de votre participation à tout moment. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser la responsable du projet verbalement; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

Enregistrement de la bande audio de l'entretien individuel

Si vous êtes sélectionné(e) pour l'entretien individuel semi-dirigé réalisé par vidéoconférence à l'aide du logiciel Zoom, vous consentez à ce que la bande audiovidéo soit enregistrée. La bande vidéo sera détruite immédiatement après l'entretien afin de garder uniquement la bande audio pour des fins de retranscription du verbatim. Le contenu de l'enregistrement demeurera confidentiel et la transcription de l'entretien ne permettra pas de vous identifier.

Autorisation de contact par courriel

En indiquant votre adresse courriel ci-dessous, vous consentez à vous faire contacter par courriel par la responsable de l'étude si votre profil est sélectionné pour réaliser l'entretien individuel semi-dirigé.

Adresse courriel : _____

Souhaitez-vous recevoir les faits saillants de l'étude par courriel une fois qu'elle sera terminée?

Oui Non

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec la responsable du projet Chloé Lacoursière, par courriel (lacoursiere.chloe@courrier.uqam.ca) ou par téléphone (450-365-0033). Des questions sur vos droits? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE: cerpe-pluri@uqam.ca ou (514) 987-3000 poste 6188

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement de la chercheuse

Je, soussignée certifie

(a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;

(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;

(d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

RÉFÉRENCES

- Academos. (2021). *Impact de la pandémie sur le choix de carrière des étudiants québécois et canadiens*. <https://academos.qc.ca/ressource/rapport-gen-z-2021/>
- Adler, A. B. et Castro, C. (2019). Transitions : A theoretical model for occupational health and wellbeing. *Occupational Health Science*, 3(2), 105-123. <https://doi.org/10.1007/s41542-019-00043-3>
- Akkermans, J., Richardson, J. et Kraimer, M. L. (2020). The Covid-19 crisis as a career shock : Implications for careers and vocational behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103434>
- Allen, T. D., Merlo, K., Lawrence, R. C., Slutsky, J. et Gray, C. E. (2021). Boundary management and work-nonwork balance while working from home. *Applied Psychology*, 70(1), 60-84. <https://doi.org/10.1111/apps.12300>
- Anderson, M. L., Goodman, J. et Schlossberg, N. K. (2012). *Counseling adult in transition : Linking Schlossberg's theory with practice in a diverse world* (4^e éd.). Springer.
- Anderson, M. L., Goodman, J. et Schlossberg, N. K. (2021). *Counseling adult in transition : Linking Schlossberg's theory with practice in a diverse world* (5^e éd.). Springer.
- Ando, H., Cousins, R. et Young, C. (2014). Achieving saturation in thematic analysis : Development and refinement of a codebook. *Comprehensive Psychology*, 3(4), 1-7. <https://doi.org/10.2466/03.CP.3.4>
- Arslan, G. et Allen, K.-A. (2022). Exploring the association between coronavirus stress, meaning in life, psychological flexibility, and subjective well-being. *Psychology, Health & Medicine*, 27(4), 803-814. <https://doi.org/10.1080/13548506.2021.1876892>
- Asakura, K., Gheorghe, R. M., Rieger, D., Tarshis, S., Borgen, S. et D'Angiulli, A. (2023). Exploring shared trauma in the time of COVID : A simulation-based survey study of mental health clinicians. *Clinical Social Work Journal*, 51(2), 163-174. <https://doi.org/10.1007/s10615-022-00860-0>
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E. et Fugate, M. (2000). All in a day's work : Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management Review*, 25(3), 472-491. <https://doi.org/10.5465/amr.2000.3363315>
- Autenrieth, L. et Costa, P. (2023). Counseling organizations remotely : A qualitative inductive research on the adjustment process. *Consulting Psychology Journal*, 1-19. <https://doi.org/10.1037/cpb0000249>
- Autin, K. L., Blustein, D. L., Ali, S. R. et Garriott, P. O. (2020). Career development impacts of COVID-19 : Practice and policy recommendations. *Journal of Career Development*, 47(5), 487-494. <https://doi.org/10.1177/0894845320944486>
- Balleux, A. et Perez-Roux, T. (2013). Transitions professionnelles. *Recherche et formation*, 3(74), 101-114. <https://doi.org/10.4000/rechercheformation.2150>

- Bandura A. (1977). Self-efficacy : Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. <https://doi.org/10.1037//0033-295x.84.2.191>
- Baubion-Broye, A. (1998). *Événements de vie, transitions et construction de la personne*. Éditions Érès. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/eres.broye.1998.01>
- Baubion-Broye, A. et Hajjar, V. (1998). Transitions psychosociales et activités de personnalisation. Dans A. Baubion-Broye (dir.), *Événements de vie, transitions et construction de la personne* (p. 17-43). Éditions Érès.
- Bédard, R. (1983). Crise et transition chez l'adulte dans les recherches de Daniel Levinson et de Bernice Neugarten. *Revue des sciences de l'éducation*, 9(1), 107-126. <https://doi.org/10.7202/900401ar>
- Békés, V. et Aafjes-van Doorn, K. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238-247. <https://doi.org/10.1037/int0000214>
- Ben-Ezra, M. et Hamama-Raz, Y. (2020). Social workers during COVID-19 : Do coping strategies differentially mediate the relationship between job demand and psychological distress? *The British Journal of Social Work*, 1-17. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa210>
- Berinato, S. (2020). That discomfort you're feeling is grief. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2020/03/that-discomfort-youre-feeling-is-grief>
- Bessin, M. (2010). Parcours de vie et temporalités biographiques : quelques éléments de problématique: *Informations sociales*, 156(6), 12-21. <https://doi.org/10.3917/inso.156.0012>
- Billings, J., Ching, B. C. F., Gkofa, V., Greene, T. et Bloomfield, M. (2021). Experiences of frontline healthcare workers and their views about support during COVID-19 and previous pandemics : A systematic review and qualitative meta-synthesis. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1-17. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06917-z>
- Bilodeau, É. (2023, 9 mars). Étude sur la santé mentale : La pandémie a eu un effet limité. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2023-03-09/etude-sur-la-sante-mentale/la-pandemie-a-eu-un-effet-limite.php>
- Boutinet, J.-P. (2005). *Anthropologie du projet*. Presses universitaires de France.
- Boyatzis, R. (1998). *Transforming qualitative information : Thematic analysis and code development*. SAGE Publications
- Braun, V. et Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bridges, W. (1986). Managing organizational transitions. *Organizational Dynamics*, 15(1), 24-33. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(86\)90023-9](https://doi.org/10.1016/0090-2616(86)90023-9)
- Bridges, W. (1995). *La conquête du travail : Au-delà des transitions*. Éditions Village Mondial.

- Bright, J. E. H. et Pryor, R. G. L. (2005). The chaos theory of careers : A user's guide. *The Career Development Quarterly*, 53(4), 291-305. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.2005.tb00660.x>
- Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7), 513-531. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.32.7.513>
- Brown, K. W., Ryan, R. M. et Creswell, J. D. (2007). Mindfulness : Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry*, 18(4), 211-237. <https://doi.org/10.1080/10478400701598298>
- Bussolari, C. J. et Goodell, J. A. (2009). Chaos theory as a model for life transitions counseling : Nonlinear dynamics and life's changes. *Journal of Counseling & Development*, 87(1), 98-107. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2009.tb00555.x>
- Caplan, G. (1976). The family as support system. Dans G. Caplan et M. Killilea (dir.), *Support systems and mutual help: Multidisciplinary exploration* (p. 19-36). Grune & Stratton.
- Cardinal-Picard, M. (2020). Langage organisationnel : Et si on commençait par le début? Qu'est-ce que l'intervention organisationnelle en orientation? *L'orientation*, 10(2), 13-15. https://www.orientation.qc.ca/files/Magazine_OCCOQ_aout-2020_Web.pdf
- Casper, W. J., Vaziri, H., Wayne, J. H., DeHauw, S. et Greenhaus, J. (2018). The jingle-jangle of work–nonwork balance : A comprehensive and meta-analytic review of its meaning and measurement. *Journal of Applied Psychology*, 103(2), 182-214. <https://doi.org/10.1037/apl0000259>
- Charton, L., Labrecque, L. et Lévy, J. J. (2022). La pandémie de COVID-19 : quelles répercussions sur les familles? *Enfances Familles Générations*, 40, 1-28. <http://journals.openedition.org/efg/15152>
- Chen, Y., Liu, D., Tang, G. et Hogan, T. M. (2021). Workplace events and employee creativity : A multistudy field investigation. *Personnel Psychology*, 74(2), 211-236. <https://doi.org/10.1111/peps.12399>
- Chen, C. P. et Wai Ling Hong, J. (2019). Career self-determination theory in practice. Dans N. Arthur, M. McMahon et R. Neault (dir.), *Career theories and models at work: Ideas for practice*, (p. 83-92). CERIC.
- Chirumbolo, A., Callea, A. et Urbini, F. (2021). The effect of job insecurity and life uncertainty on everyday consumptions and broader life projects during COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 53-63. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105363>
- Coiquaud, U. (2010). L'employé en période d'essai : quel encadrement juridique? *Gestion*, 35(2), 81-86. <https://doi.org/10.3917/riges.352.0081>
- Corriveau, M. (2022, 17 janvier). La grande démission : Changer de vie pendant la pandémie. *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1854382/grande-demission-pandemie-covie-19-nouveau-brunswick-travail>

- Cournoyer, L. (2008). *L'évolution de la construction du projet professionnel chez les collégiennes et les collégiens lors des trois premiers trimestres d'études collégiales : le rôle des relations sociales* (Thèse de doctorat). Université de Sherbrooke.
<https://savoirs.usherbrooke.ca/handle/11143/937>
- Cournoyer, L., Privé, I., Lachance, L. et Alliance des maisons d'hébergement de 2^e étape pour femmes et enfants victimes de violence conjugale. (2021). *Chevalière en mission : Programme en orientation de carrière visant l'autonomisation socioprofessionnelle de femmes victimes de violence conjugale. Conception et description du programme et de ses activités*. Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal/Alliance des maisons d'hébergement de 2^e étape pour femmes et enfants victimes de violence conjugale
- Cournoyer, L. et Lachance, L. (2018). *L'ado en mode décision : sept profils pour comprendre et aider son choix de carrière*. Septembre Éditeur.
- Cournoyer, L. et Lachance, L. (2019). Decision-Action Model : Overview and application for career development. Dans N. Arthur, R. Neault et M. McMahan (dir.), *Career theories and models at work : Ideas for practice*, (p. 93-102). CERIC.
- Cournoyer, L., Lachance, L. et Lacoursière, C. (soumis). Exploration des projets personnels postpandémiques de personnes conseillères d'orientation québécoises en réponse à leurs besoins de mieux-être au travail, *L'Orientation scolaire et professionnelle*.
- De Almeida, M. A., Correia, A., Schneider, D. et De Souza, J. M. (2021). COVID-19 as opportunity to test digital nomad lifestyle. Dans *2021 IEEE 24th International Conference on Computer Supported Cooperative Work in Design (CSCWD)* (p. 1209-1214). Institute of Electrical and Electronics Engineers. <https://doi.org/10.1109/CSCWD49262.2021.9437685>
- De Becdelièvre, P. et Grima, F. (2020). La Covid-19, un choc de carrière restructurant le sens du travail. *Revue Française de Gestion*, 46(293), 151-160. <https://doi.org/10.3166/rfg.2020.00491>
- Dionne, L. (2018). L'analyse qualitative des données. Dans T. Karsenti et L. Savoie-Zajc (dir.), *La recherche en éducation* (4^e éd., p. 317-342). Presses de l'Université de Montréal.
- Doray, P., Picard, F., Trottier, C. et Groleau, A. (2009). *Les parcours éducatifs et scolaires : quelques balises conceptuelles*. https://cdc.qc.ca/pdf/projet_transitions/Note3_finale.pdf
- Drapeau, M. (2004). Les critères de scientificité en recherche qualitative. *Pratiques psychologiques*, 10(1), 79-86. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2004.01.004>
- Dupuy, R. (1998). Transitions et transformation des identités professionnelles : Le cas des adultes en situations de formation continue. Dans A. Baubion-Broye (dir.), *Événements de vie, transitions et construction de la personne* (p. 45-71). Éditions Erès.
- Duquette, C. L. et Morgan, S. M. (2023). Experiences of psychotherapists transitioning to private practice during COVID-19. *Counselling and Psychotherapy Research*, 00, 1-8.
<https://doi.org/10.1002/capr.12643>

- Dworkin, J., Hessel, H., Gliske, K. et Rudi, J. H. (2016). A comparison of three online recruitment strategies for engaging parents : Online recruitment. *Family Relations*, 65(4), 550-561. <https://doi.org/10.1111/fare.12206>
- Elbaz, S., Richards, J. B. et Provost Savard, Y. (2022). Teleworking and work–life balance during the COVID-19 pandemic: A scoping review. *Canadian Psychology / Psychologie Canadienne*, 1-32. <https://doi.org/10.1037/cap0000330>
- Erikson, E. H. (1978). *Childhood and society*. Triad Paladin.
- Feiler, B. (2020). *Life is in the transitions : Mastering change at any age*. Penguin Press.
- Fiori, M., Fischer, S. et Barabasch, A. (2022). Creativity is associated with higher well-being and more positive COVID-19 experience. *Personality and Individual Differences*, 194, 1-4. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2022.111646>
- Fondation canadienne pour le développement de carrière. (2021). *Le Cadre de compétences pancanadien des professionnelles et professionnels du développement de carrière*. https://ccdp-pcdc.ca/media/competency_framework_downloads_fr/competency_framework_downloads_fr2.pdf
- Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives* (3^e éd.). Chenelière Éducation.
- Fouad, N. A. et Bynner, J. (2008). Work transitions. *American Psychologist*, 63(4), 241-251. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.4.241>
- Fouad, N. A. (2019). Three strands, one braid : My life in counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 47(4), 658-673. <https://doi.org/10.1177/0011000019873241>
- Gagnon, M.-C. (2022, 14 octobre). *La pratique du mindfulness comme modalité de développement de la présence attentive et de la présence thérapeutique pour des stagiaires et des c.o. en période de turbulence COVID-19*. 14^{ème} Symposium étudiant du Centre de recherche et d'intervention sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVA). https://symposium-etudiant-crievat.weebly.com/uploads/6/4/4/7/64476401/gagnon_marie-claude.pdf
- Gallagher, F. et Marceau, M. (2020). La recherche descriptive interprétative : Exploration du concept de la validité en tant qu'impératif social dans le contexte de l'évaluation des apprentissages en pédagogie des sciences de la santé. Dans M. Corbière et N. Larivière (dir.), *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes* (2^e éd., p. 5-32). Presses de l'Université du Québec. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1c29qz7.6>
- Garg, S., Deshmukh, C., Singh, M., Borle, A. et Wilson, B. (2021). Challenges of the deaf and hearing impaired in the masked world of COVID-19. *Indian Journal of Community Medicine*, 46(1), 1-14. https://doi.org/10.4103/ijcm.IJCM_581_20
- Gilmore, A. K. et Ward-Ciesielski, E. F. (2019). Perceived risks and use of psychotherapy via telemedicine for patients at risk for suicide. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 25(1), 59-63. <https://doi.org/10.1177/1357633X17735559>

- Gleeson, S. (2020). The revised meaning of self-care in the wake of COVID-19. *Counseling Today*.
<https://ct.counseling.org/2020/08/the-revised-meaning-of-self-care-in-the-wake-of-covid-19/>
- Goodman, J. (2019). Schlossberg's 4S model of life transitions : Assessment and intervention planning. Dans N. Arthur, M. McMahon et R. Neault (dir.), *Career theories and models at work : Ideas for practice* (p. 125-134). CERIC.
- Gopalan, N., Pattusamy, M. et Goodman, S. (2021). Family incivility and work-engagement : Moderated mediation model of personal resources and family-work enrichment. *Current psychology*, 40(2) 1-12. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01420-4>
- Gopinath, G. (2020). *Le « Grand confinement » : pire récession économique depuis la Grande dépression*.
<https://www.imf.org/fr/Blogs/Articles/2020/04/14/blog-weo-the-great-lockdown-worst-economic-downturn-since-the-great-depression>
- Gordon, R. M., Wang, X. et Tune, J. (2015). Comparing psychodynamic teaching, supervision, and psychotherapy over videoconferencing technology with Chinese students. *Psychodynamic Psychiatry*, 43(4), 585-599. <https://doi.org/10.1521/pdps.2015.43.4.585>
- Gotmann, A. et Bechtoldt, M. N. (2021). Coping with COVID-19 : Longitudinal analysis of coping strategies and the role of trait mindfulness in mental well-being. *Personality and Individual Differences*, 175, 110695. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110695>
- Greenhaus, J. H. et Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Greenhaus, J. H. et Powell, G. N. (2006). When work and family are allies : A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
<https://doi.org/10.5465/amr.2006.19379625>
- Guest, G. (2012). *Applied thematic analysis*. SAGE Publications
- Gutierrez-Sigut, E., Lamarche, V. M., Rowley, K., Lago, E. F., Pardo-Guijarro, M. J., Saenz, I., Frigola, B., Frigola, S., Aliaga, D. et Goldberg, L. (2022). How do face masks impact communication amongst deaf/HoH people? *Cognitive Research : Principles and Implications*, 7(1), 1-23.
<https://doi.org/10.1186/s41235-022-00431-4>
- Hames, J. L., Bell, D. J., Perez-Lima, L. M., Holm-Denoma, J. M., Rooney, T., Charles, N. E., ... Hoersting, R. C. (2020). Navigating uncharted waters : Considerations for training clinics in the rapid transition to telepsychology and telesupervision during COVID-19. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 348-365. <https://doi.org/10.1037/int0000224>
- Hamm, J. M., Tan, J. X., Barlow, M. A., Delaney, R. L. et Duggan, K. A. (2022). Goal adjustment capacities in uncontrollable life circumstances : Benefits for psychological well-being during COVID-19. *Motivation and Emotion*, 46(3), 319-335. <https://doi.org/10.1007/s11031-022-09941-6>
- Héту, R. (2022, 13 février). La « Grande Démission » des Américains. *La Presse*.
<https://www.lapresse.ca/international/etats-unis/2022-02-13/marche-du-travail/la-grande-demission-des-americains.php>

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources : A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hopson, B. (1981). Response to the papers by Schlossberg, Brammer and Abrego. *The Counseling Psychologist*, 9(2), 36-39. <https://doi.org/10.1177/001100008100900204>
- Howe, L. C., Jachimowicz, J. M. et Menges, J. I. (2021). Your job doesn't have to be your passion. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2021/06/your-job-doesnt-have-to-be-your-passion>
- Huang, Q. F., Rolf, F., Booker, L. A., Moore, T. et Thompson, S. C. (2022). A qualitative study of how COVID-19 impacts on Australians' hopes and dreams. *BMC Public Health*, 22(1), Article 367. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12746-4>
- Hubley, C. et Scholer, A. A. (2022). Melting COVID-frozen goals : How goal disengagement supports well-being during the COVID-19 pandemic. *Motivation and Emotion*, 46(6), 752-768. <https://doi.org/10.1007/s11031-022-09959-w>
- Hudson, F. M. (1991). *The adult years : Mastering the art of self renewal*. Jossey Bass.
- Institut de la statistique du Québec. (2021). État du marché du travail au Québec : Bilan de l'année 2020. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/etat-du-marche-du-travail-au-quebec-bilan-de-lannee-2020.pdf>
- Institut national de santé publique du Québec. (2020, 8 juillet). *COVID-19 - Pandémie, emploi et télétravail*. <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/3035-emploi-teletravail-covid19.pdf>
- Institut national de santé publique du Québec. (2022, 5 octobre). *Ligne du temps COVID-19 au Québec*. <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps>
- Jauvin, N., Stock, S., Laforest, J., Roberge, M. C. et Melançon, A. (2020). *Le télétravail en contexte de pandémie : mesures de prévention de la COVID-19 en milieu de travail*. Institut national de santé publique du Québec. <https://www.inspq.qc.ca/publications/3040-teletravail-pandemie-covid19>
- Katz, D. et Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2^e éd.). Wiley.
- Kliem, T. (2022, 11 février). Les Saskatchewanais sentent qu'ils sont plus divisés, selon un sondage. *Radio Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1861510/province-division-population-sondage-universite-covid>
- Klotz, A. (2022, 3 juin). The great resignation is still here, but whether it stays is up to leaders. *The Forum Network*. <https://www.oecd-forum.org/posts/the-great-resignation-is-still-here-but-whether-it-stays-is-up-to-leaders>
- Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhawe, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., ... Vugt, M. V. (2021). COVID-19 and the workplace : Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63-77. <https://doi.org/10.1037/amp0000716>

- Kokkoris, M. D. et Stavrova, O. (2021). Staying on track in turbulent times : Trait self-control and goal pursuit during self-quarantine. *Personality and Individual Differences*, 170, 1-4. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110454>
- Kosir, K., Dugonik, S., Huskic, A., Gracner, J., Kokol, Z. et Krajnc, Z. (2022). Predictors of perceived teachers' and school counsellors' work stress in the transition period of online education in schools during the COVID-19 pandemic. *Educational Studies*, 48(6), 844-848. <https://doi.org/10.1080/03055698.2020.1833840>
- Kralik, D., Visentin, K. et Van Loon, A. (2006). Transition : A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 55(3), 320-329. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03899.x>
- Kundra, S. et Dwivedi, R. (2023). Sensemaking of COVIDian crisis for work and organization. *Philosophy of Management*, 22(1), 129-147. <https://doi.org/10.1007/s40926-022-00212-5>
- Kuo, B. C. H. (2011). Culture's consequences on coping : Theories, evidences, and dimensionalities. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 42(6), 1084-1100. <https://doi.org/10.1177/0022022110381126>
- Lachance, L. et Brassard, N. (2003). Le défi de la conciliation travail-famille chez les femmes occupant un emploi atypique : perspectives théoriques et enjeux. Dans G. Fournier, B. Bourassa et K. Béji (dir.). *La précarité du travail : une réalité aux multiples visages* (p. 109-136). Les Presses de l'Université Laval.
- Lachance, L., Gauthier-Richard, L., Grégoire, S., Cournoyer, L., Fournier, G. et Richer, L. (2016). Les modèles explicatifs des liens entre les rôles de vie : La contribution de l'analyse du système de projets personnels. Dans G. Fournier, E. Poirel, et L. Lachance (dir.), *Éducation et vie au travail : Perspectives contemporaines sur les parcours de vie professionnelle* (p. 29-63). Les Presses de l'Université Laval.
- Lachance, L., Cournoyer, L., Lacoursière, C. et Richer, L. (2022). Changes induced by the containment measures of the first COVID-19 wave : A scoping review on work-family balance regarding working parents. *Swiss Psychology Open*, 2(1), 1-33. <https://doi.org/10.5334/spo.42>
- Lacharité, M. (2020). Conjuguer crise, adaptation et renouvellement. *L'orientation*, 10(2), 6-7. https://www.orientation.qc.ca/files/Magazine_OCCOQ_aout-2020_Web.p
- Lacoursière, C., Lachance, L. et Cournoyer, L. (2022). Expérience de transition de professionnels du développement de carrière en contexte de pandémie : répercussions de la COVID-19 sur le marché du travail et chez leurs clientèles. *L'orientation*, 12(2), 38-41. <https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/Revue-OCCOQ-Sept2022-VF.pdf>
- Lacoursière, C., Lachance, L. et Cournoyer, L. (2023). Expérience de transition de professionnels du développement de carrière en contexte de pandémie : changements et stratégies. *L'orientation*, 13(1), 33-36. <https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/Revue-OCCOQ-Mars2023-vF.pdf>

- LaGuardia, J. G. et Ryan, R. M. (2000). Buts personnels, besoins psychologiques fondamentaux, et bien-être : théorie de l'autodétermination et applications. *Revue québécoise de psychologie*, 21(2), 281-304. http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_LaGuardiaandRyan_Personalgoals-French.pdf
- Landry, J. (2020). Billet de la présidente : surfer sur la vague. *L'orientation*, 10(2), 4-5. <https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/Magazine-OCCOQ-aout-2020-Web.pdf>
- Lapierre, L. M. et Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping : Implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 169-181. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.2.169>
- Laroui, R., de la Garde, R. et Van Der Maren, J. M. (2017). L'entretien semi-dirigé et ses principaux défis. Dans P. Beaupré, R. Laroui et M.-H. Hébert (dir.), *Le chercheur face aux défis méthodologiques de la recherche* (p. 161-174). Presses de l'Université du Québec.
- Lasalle, M. (2022, 27 mai). *Après deux ans de pandémie, quel avenir pour le télétravail et le travail en mode hybride?* <https://nouvelles.umontreal.ca/article/2022/05/27/apres-deux-ans-de-pandemie-quel-avenir-pour-le-teletravail-et-le-travail-en-mode-hybride/>
- Lautsch, B. A., Kossek, E. E. et Eaton, S. C. (2009). Supervisory approaches and paradoxes in managing telecommuting implementation. *Human Relations*, 62(6), 795-827. <https://doi.org/10.1177/0018726709104543>
- Lazarus, R. S. et Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Légis Québec. (2021). *N-1.1 - Loi sur les normes du travail*. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/n-1.1>
- Lent, R. W. (2013). Career-life preparedness : Revisiting career planning and adjustment in the new workplace. *The Career Development Quarterly*, 61(1), 2-14. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.2013.00031.x>
- Levinson, D. J. (1986). A conception of adult development. *American Psychologist*, 41(1), 3-13. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.41.1.3>
- Lipshits-Brazilier, Y., Gati, I. et Tatar, M. (2016). Strategies for coping with career indecision. *Journal of Career Assessment*, 24(1), 42-66. <https://doi.org/10.1177/1069072714566795>
- Litam, S. D. A., Ausloos, C. D. et Harrichand, J. J. S. (2021). Stress and resilience among professional counselors during the COVID-19 pandemic. *Journal of Counseling & Development*, 99(4), 384-395. <https://doi.org/10.1002/jcad.12391>
- Little, B. R. (2000). Free traits and personal contexts : Expanding a social ecological model of well-being. Dans W. B. Walsh, K. H. Craik et R. H. Price (dir.), *Person-environment psychology : New directions and perspectives* (p. 87-116). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Little, B. R. et Chambers, N. C. (2000). Analyse des projets personnels : un cadre intégratif pour la psychologie clinique et le counselling. *Revue québécoise de psychologie*, 21(2), 153-189. <https://psycnet-apa-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/record/2000-16704-004>

- Lowenthal, M. F. et Weiss, L. (1976). Intimacy and crises in adulthood. *The Counseling Psychologist*, 6(1), 10-15. <https://doi.org/10.1177/001100007600600103>
- MacMullin, K., Jerry, P. et Cook, K. (2020). Psychotherapist experiences with telepsychotherapy : Pre COVID-19 lessons for a post COVID-19 world. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 248-264. <https://doi.org/10.1037/int0000213>
- Magnusson, K. et Redekopp, D.E. (2021). Pratiques cohérentes relatives à la carrière : un cadre de référence pour l'organisation des concepts et des pratiques en développement de carrière. Dans N. Arthur, R. Borgen Neault et M. McMahon (Dir.), *Théories et modèles orientés sur la carrière : des idées pour la pratique* (p. 241-252). CERIC.
- Marc, J., Grosjean, V. et Marsella, M. C. (2011). Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail. *Le travail humain*, 74(2), 107-130. <https://doi.org/10.3917/th.742.0107>
- Marc, J. et Ladreyt, S. (2019). Isolement au travail et solitude professionnelle. Dans G. Valléry, M. É. Bobillier-Chaumon, É. Brangier et M. Dubois (dir.), *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (p. 269-272). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2019.01.0269>
- Masdonati, J. et Zittoun, T. (2012). Les transitions professionnelles : Processus psychosociaux et implications pour le conseil en orientation. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 41(2), 1-21. <https://doi.org/10.4000/osp.3776>
- Masdonati, J. (2017). Préface : Les transitions professionnelles au cœur de la psychologie de l'orientation. Dans I. Olry-Louis, A.-M. Vontron, É. Vayre et I. Soidet (dir.), *Les transitions professionnelles : Nouvelles problématiques psychosociales* (p. 9-15). Dunod. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/dunod.soide.2017.01.0009>
- McBeath, A. G., Plock, S. et Bager-Charleson, S. (2020). The challenges and experiences of psychotherapists working remotely during the coronavirus* pandemic. *Counselling and Psychotherapy Research*, 20(3), 394-405. <https://doi.org/10.1002/capr.12326>
- McFadden, P., Ross, J., Moriarty, J., Mallett, J., Schroder, H., Ravalier, J., ... Gillen, P. (2021). The role of coping in the wellbeing and work-related quality of life of UK health and social care workers during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 1-15. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020815>
- McKee, M., Moran, C. et Zazove, P. (2020). Overcoming additional barriers to care for deaf and hard of hearing patients during COVID-19. *JAMA Otolaryngology–Head & Neck Surgery*, 146(9), 781. <https://doi.org/10.1001/jamaoto.2020.1705>
- Merchant, J. (2021). Working online due to the COVID-19 pandemic : A research and literature review. *Journal of Analytical Psychology*, 66(3), 484-505. <https://doi.org/10.1111/1468-5922.12683>
- Mielke, F. (2021). *Steps towards a mindful organisation : Developing mindfulness to manage unexpected events*. Springer Gabler.

- Milic, J. V., Ehrler, B., Molina, C., Saliba, M. et Bisquert, J. (2020). Online meetings in times of global crisis : Toward sustainable conferencing. *ACS Energy Letters*, 5(6), 2024-2026. <https://doi.org/10.1021/acseenergylett.0c01070>
- Milot Lapointe, F. (2020). *Santé mentale et bouleversements professionnels : Le rôle-clé de l'orientation professionnelle en temps de pandémie*. <https://www.usherbrooke.ca/op/actualites/nouvelles/details/44139>
- Mittal, M., Morgan, A. A., Du, J., Jiang, J., Boekeloo, B., & Fish, J. N. (2023). "Each week feels like a mountain": The impact of COVID-19 on mental health providers' well-being and clinical work. *Professional Psychology: Research and Practice*, 54(1), 103-113. <https://doi.org/10.1037/pro0000501>
- Morgan, A. J., Jorm, A. F. et Mackinnon, A. J. (2013). Internet-based recruitment to a depression prevention intervention : Lessons from the mood memos study. *Journal of Medical Internet Research*, 15(2), e31. <https://doi.org/10.2196/jmir.2262>
- Musamali, K. (2018). An examination of transition models and processes : Introduction of an integrated approach. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 5(6), 245-260. <https://doi.org/10.14738/assrj.56.4792>
- Nippert-Eng, C. (1996). Calendars and keys : The classification of "home" and "work" . *Sociological Forum*, 11(3), 563-582. <https://doi.org/10.1007/BF02408393>
- Office des professions du Québec. (2021). *Guide explicatif - Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*. https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Publications/Guides/2020-21_020_Guide-explicatif-sante-rh-26-08-2021.pdf
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. (2020). *Plan stratégique 2020-2023*. <https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/Plan-strategique-2020-2023-OCOCOQ-VF.pdf>
- Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec. (2022). *Rapport annuel 2021-2022*. <https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/OCOCOQ-RapAnn-21-22-vF-WEB-corr.pdf>
- Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec. (2023). *Services d'orientation offerts dans le secteur organisationnel*. <https://www.orientation.qc.ca/fr/secteurs-de-pratique-des-conseillers-d-orientation/organisationnel>
- Organisation mondiale de la Santé. (2020). *Allocution liminaire du Directeur général de l'OMS lors du point presse sur la COVID-19 - 11 mars 2020*. <https://www.who.int/fr/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Organisation mondiale de la Santé. (2023). *Allocution liminaire du Directeur général de l'OMS lors du point presse sur la COVID-19 - 5 mai 2023*. <https://www.who.int/fr/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing---5-may-2023>

- Osborn, D. S., Hayden, S. C. W., Marks, L. R., Hyatt, T., Saunders, D. et Sampson, J. P. (2022). Career practitioners' response to career development concerns in the time of COVID-19. *The Career Development Quarterly*, 70, 52-66. <https://doi.org/10.1002/cdq.12283>
- Papalia, D. E., Olds, S. W. et Felman, R. D. (2010). *Psychologie du développement humain* (7^e éd.). Chenelière Éducation.
- Park, C. L. et Folkman, S. (1997). Meaning in the context of stress and coping. *Review of General Psychology*, 1(2), 115-144. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.1.2.115>
- Parker, S. K., Knight, C. et Keller, A. (2020, 30 juin). Remote managers are having trust issues. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2020/07/remote-managers-are-having-trust-issues#:~:text=About%2040%25%20of%20the%20215,were%20unsure%20about%20this%20ability>
- Parkes, C. M. (1971). Psycho-social transitions : A field for study. *Social Science & Medicine*, 5(2), 101-115. [https://doi.org/10.1016/0037-7856\(71\)90091-6](https://doi.org/10.1016/0037-7856(71)90091-6)
- Perez-Roux, T. (2014). Transitions professionnelles contraintes et remaniements identitaires : entre crise(s) et épreuves. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 43(4), 1-28. <https://doi.org/10.4000/osp.4478>
- Perez-Roux, T. (2016). Transitions professionnelles et transactions identitaires : expériences, épreuves, ouvertures. *Pensée plurielle*, 41(1), 81-93. <https://doi.org/10.3917/pp.041.0081>
- Perret-Clermont, A. N. et Zittoun, T. (2002). Esquisse d'une psychologie de la transition. *Éducation permanente*, 1, 12-15. <http://doc.rero.ch/record/9470?ln=fr>
- Pinquart, M. et Silbereisen, R. K. (2008). Coping with increased uncertainty in the field of work and family life. *International Journal of Stress Management*, 15(3), 209-221. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.15.3.209>
- Poupart, J., Groulx, L.-H., Deslauriers, J.-P., Laperrière, A., Mayer, R. et Pires, A. P. (1997). *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Gaëtan Morin.
- Pulido-Martos, M., Cortés-Denia, D. et Lopez-Zafra, E. (2021). Teleworking in times of COVID-19 : Effects on the acquisition of personal resources. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.685275>
- Qian, Y. et Fuller, S. (2020). COVID-19 and the gender employment gap among parents of young children. *Canadian Public Policy*, 46(2), 89-101. <https://doi.org/10.3138/cpp.2020-077>
- Rajkumar, R. P. (2020). COVID-19 and mental health : A review of the existing literature. *Asian Journal of Psychiatry*, 52, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102066>
- Ritchie, L., Cervone, D. et Sharpe, B. T. (2021). Goals and self-efficacy beliefs during the initial COVID-19 lockdown : A mixed methods analysis. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.559114>

- Riverin-Simard, D. (1996). Le concept de chaos vocationnel. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 25, 467-487. https://www.fse.ulaval.ca/Danielle.Riverin-Simard/pdf/img_le_concept_du_chaos_vocationnel.pdf
- Roberge, M. (1998). *Tant d'hiver au cœur du changement : Essai sur la nature des transitions*. Septembre Éditeur.
- Roseman, I. J. (1996). Appraisal determinants of emotions : Constructing a more accurate and comprehensive theory. *Cognition & Emotion*, 10(3), 241-278. <https://doi.org/10.1080/026999396380240>
- Rudolph, C. W., Allan, B., Clark, M., Hertel, G., Hirschi, A., Kunze, F., Shockley, K., Shoss, M., Sonnentag, S. et Zacher, H. (2021). Pandemics : Implications for research and practice in industrial and organizational psychology. *Industrial and Organizational Psychology*, 14(1-2), 1-35. <https://doi.org/10.1017/iop.2020.48>
- Ryan, R. M. et Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Sarwar, A., Liaqat, S., Masood, H. M. et Imran, N. (2021). Social media exposure and mental health during COVID-19 outbreak. *Khyber Medical University Journal*, 13(2), 91-97. <https://doi.org/10.35845/kmu.j.2021.20668>
- Savickas, M. L. (2012). Life design : A paradigm for career intervention in the 21st century. *Journal of Counseling & Development*, 90, 13-19. <https://doi.org/10.1111/j.1556-6676.2012.00002>
- Savitz-Romer, M., Rowan-Kenyon, H. T., Nicola, T. P., Alexander, E. et Carroll, S. (2021). When the kids are not alright : School counseling in the time of COVID-19. *AERA Open*, 7, 1-16. <https://doi.org/10.1177/23328584211033600>
- Schacter, D. L. (2022). The seven sins of memory : An update. *Memory*, 30(1), 37-42. <https://doi.org/10.1080/09658211.2021.1873391>
- Schieman, S., Badawy, P. J., Milkie, M. A. et Bierman, A. (2021). Work-life conflict during the COVID-19 pandemic. *Socius*, 7, 1-19. <https://doi.org/10.1177/2378023120982856>
- Schlossberg, N. K. (1981). A model for analyzing human adaptation to transition. *The Counseling Psychologist*, 9(2), 2-18. <https://doi.org/10.1177/001100008100900202>
- Schlossberg, N. K. (2005). Aider les consultants à faire face aux transitions : le cas particulier des non-événements. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 34(1), 85-101. <https://doi.org/10.4000/osp.345>
- Schlossberg, N. K. (2011). The challenge of change : The transition model and its applications. *Journal of Employment Counseling*, 48(4), 159-162. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2011.tb01102.x>

- Schulze, N., Reuter, S. C., Kuchler, I., Reinke, B., Hinkelmann, L., Stöckigt, S., Siemoneit, H. et Tonn, P. (2019). Differences in attitudes toward online interventions in psychiatry and psychotherapy between health care professionals and nonprofessionals : A survey. *Telemedicine and e-Health*, 25(10), 926-932. <https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0225>
- Settersten, R. A., Bernardi, L., Härkönen, J., Antonucci, T. C., Dykstra, P. A., Heckhausen, J., Kuh, D., Mayer, K. U., Moen, P., Mortimer, J. T., Mulder, C. H., Smeeding, T. M., Van Der Lippe, T., Hagestad, G. O., Kohli, M., Levy, R., Schoon, I. et Thomson, E. (2020). Understanding the effects of Covid-19 through a life course lens. *Advances in Life Course Research*, 45, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.alcr.2020.100360>
- Sim, J., Saunders, B., Waterfield, J. et Kingstone, T. (2018). Can sample size in qualitative research be determined a priori? *International Journal of Social Research Methodology*, 21(5), 619-634. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1454643>
- Shklarski, L., Abrams, A. et Bakst, E. (2021). Navigating changes in the physical and psychological spaces of psychotherapists during Covid-19 : When home becomes the office. *Practice Innovations*, 6(1), 55-66. <https://doi.org/10.1037/pri0000138>
- Sprague, E. D. (2021). Counseling during COVID: Exploring counselor occupational experience along dimensions of work-family conflict and job satisfaction [Thèse de doctorat non publiée]. Lindsey Wilson College. <https://www.proquest.com/openview/6adea8d6451eceb55130c0e6bc312991/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Statistique Canada. (2021a). *Le travail à domicile après la pandémie de COVID-19 : une estimation des préférences des travailleurs*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/36-28-0001/2021005/article/00001-fra.htm>
- Statistique Canada. (2021b). *Taux de chômage en 2020, comparaison des niveaux révisés et non révisés, données désaisonnalisées*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210125/cg-a002-fra.htm>
- Strabac, Z. et Aalberg, T. (2011). Measuring political knowledge in telephone and web surveys : A cross national comparison. *Social Science Computer Review*, 29(2), 175-192. <https://doi.org/10.1177/0894439310371340>
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321-326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Sullivan, S. E. et Al Ariss, A. (2021). Making sense of different perspectives on career transitions : A review and agenda for future research. *Human Resource Management Review*, 31(1), 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2019.100727>
- Suls, J. et Fletcher, B. (1985). The relative efficacy of avoidant and nonavoidant coping strategies : A meta-analysis. *Health Psychology*, 4(3), 249-288. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.4.3.249>
- Sun, P., Wang, M., Song, T., Wu, Y., Luo, J., Chen, L. et Yan, L. (2021). The psychological impact of COVID-19 pandemic on health care workers : A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-19. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.626547>

- Sun, Y., Wu, Y., Fan, S., Dal Santo, T., Li, L., Jiang, X., Li, K., Wang, Y., Tasleem, A., Krishnan, A., He, C., Bonardi, O., Boruff, J. T., Rice, D. B., Markham, S., Levis, B., Azar, M., Thombs-Vite, I., Neupane, D., ... Thombs, B. D. (2023). Comparison of mental health symptoms before and during the covid-19 pandemic : Evidence from a systematic review and meta-analysis of 134 cohorts. *BMJ*, *e074224*, 1-10. <https://doi.org/10.1136/bmj-2022-074224>
- Super, D. E. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of Vocational Behavior*, *16*(3), 282-298. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(80\)90056-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(80)90056-1)
- Super, D. E. (1990). A life-span, life-space approach to career development. Dans D. Brown et L. Brooks (dir.), *Career choice and development : Applying contemporary theories to practice* (2^e éd., p. 197-261). Jossey-Bass.
- Tang, M., Hofreiter, S., Reiter-Palmon, R., Bai, X. et Murugavel, V. (2021). Creativity as a means to well-being in times of covid-19 pandemic : Results of a cross-cultural study. *Frontiers in Psychology*, *12*, 1-16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.601389>
- Thorne, S., Con, A., McGuinness, L., McPherson, G. et Harris, S. R. (2004). Health care communication issues in multiple sclerosis : An interpretive description. *Qualitative Health Research*, *14*(1), 5-22. <https://doi.org/10.1177/1049732303259618>
- Thorne, S., Oliffe, J., Kim-Sing, C., Hislop, T. G., Stajduhar, K., Harris, S. R., Armstrong, E.-A. et Oglov, V. (2010). Helpful communications during the diagnostic period : An interpretive description of patient preferences. *European Journal of Cancer Care*, *19*(6), 746-754. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2354.2009.01125.x>
- Thorne, S., Reimer Kirkham, S. et MacDonald-Emes, J. (1997). Interpretive description : A noncategorical qualitative alternative for developing nursing knowledge. *Research in Nursing & Health*, *20*(2), 169-177. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1098-240x\(199704\)20:2<169::aid-nur9>3.0.co;2-i](https://doi.org/10.1002/(sici)1098-240x(199704)20:2<169::aid-nur9>3.0.co;2-i)
- Tonseth, C. (2018). Anticipated and unanticipated transitions as triggers for adult learning. *Creative Education*, *9*(2), 165-181. <https://doi.org/10.4236/ce.2018.92013>
- Tosone, C., Nuttman-Shwartz, O. et Stephens, T. (2012). Shared trauma : When the professional is personal. *Clinical Social Work Journal*, *40*(2), 231-239. <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0395-0>
- Tremblay, D.-G. (2020). *L'avenir du télétravail en contexte de post-pandémie*. <https://carrefourrh.org/ressources/science-rh/articles/2020/11/avenir-du-teletravail-en-contexte-post-pandemie>
- Tremblay, D.-G. et Mathieu, S. (2020). Concilier emploi et famille en temps de pandémie : les résultats d'une recherche au Québec. *Les Politiques Sociales*, *3-4*(2), 75-93. <https://doi.org/10.3917/lps.203.0075>
- Trougakos, J. P., Chawla, N. et McCarthy, J. M. (2020). Working in a pandemic : Exploring the impact of COVID-19 health anxiety on work, family, and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, *105*(11), 1234-1245. <https://doi.org/10.1037/apl0000739>

- Turcotte, M. et Goyer, L. (2017). L'utilisation des technologies de l'information et des communications dans la pratique des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec. *Revue canadienne de développement de carrière*, 16(2), 6-11.
<https://cjcdrcdc.ceric.ca/index.php/cjcd/article/view/41/61>
- Turcotte, M., et Goyer, L. (2018). L'accompagnement en orientation à distance à l'ère du numérique : nouvelle forme d'accompagnement ou nouvel environnement? *Revue de l'éducation de l'Université d'Ottawa*, 5(3), 55-59. https://education.uottawa.ca/sites/education.uottawa.ca/files/uo_fefe_revue_v5_n3_print-2018.pdf
- Turner, D. W. (2010). Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators. *The Qualitative Report*, 15(3), 754-760. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR15-3/qid.pdf>
- Vayre, É. (2019). Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social. *Le travail humain*, 82(1), 1-39. <https://doi.org/10.3917/th.821.0001>
- Vaziri, H., Casper, W. J., Wayne, J. H. et Matthews, R. A. (2020). Changes to the work-family interface during the COVID-19 pandemic : Examining predictors and implications using latent transition analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(10), 1073-1087.
<https://doi.org/10.1037/apl0000819>
- Villares, E., Starrett, A. et Limberg, D. (2022). Exploring school counseling during the first wave of COVID-19. *Journal of Counseling & Development*, 100, 386-398.
<https://doi.org/10.1002/jcad.12433>
- Vizheh, M., Qorbani, M., Arzaghi, S. M., Muhidin, S., Javanmard, Z. et Esmaeili, M. (2020). The mental health of healthcare workers in the COVID-19 pandemic : A systematic review. *Journal of Diabetes & Metabolic Disorders*, 19(2), 1967-1978. <https://doi.org/10.1007/s40200-020-00643-9>
- Vowels, L. M., Francois-Walcott, R. R. R., Carnelley, K. B. et Checksfield, E. L. (2022). Adapting to change : How has COVID-19 affected people's work and personal goals? *PLOS ONE*, 17(2), 1-15.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262195>
- Warren, J., Jones, S. et Unger, D. (2020). Strengthening professional school counseling : A call to action. *Professional Issues in Counseling*, 4(1), 61-76. https://www.researchgate.net/publication/337914751_Strengthening_Professional_School_Counseling_A_Call_to_Action
- Wasowicz, G., Mizak, S., Krawiec, J. et Bialaszek, W. (2021). Mental health, well-being, and psychological flexibility in the stressful times of the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-9.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.647975>
- Watts, S., Taylor, S. et Liadsky, B. (2021, février). *Looking back : How COVID-19 affected career and employment services in 2020*. Communication présentée au Congrès canadien en développement de carrière Cannexus21 en ligne.
- Wayne, J. H., Michel, J. S. et Matthews, R. A. (2022). Balancing work and family : A theoretical explanation and longitudinal examination of its relation to spillover and role functioning. *Journal of Applied Psychology*, 107(7), 1094-1114. <https://doi.org/10.1037/apl0001007>

- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Sage Publications.
- Weinstein, N., Nguyen, T. et Hansen, H. (2021). What time alone offers : Narratives of solitude from adolescence to older adulthood. *Frontiers in Psychology, 12*, 1-15.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.714518>
- Weiss, R. S. (1976). Transition states and other stressful situations : Their nature and programs for their management. Dans G. Caplan et M. Killilea (dir.), *Support systems and mutual help : Multidisciplinary explorations* (p. 17-26). Grune & Stratton.
- Weis, R., Ray, S. D. et Cohen, T. A. (2021). Mindfulness as a way to cope with COVID-19 related stress and anxiety. *Counselling and Psychotherapy Research, 21*(1), 8-18.
<https://doi.org/10.1002/capr.12375>
- Windrim, R. C., Gan, E. et Kingdom, J. C. (2022). The impact of COVID-19 on continuing professional development : Go green and go home? *Journal of Obstetrics and Gynaecology Canada, 44*(3), 231-233. <https://doi.org/10.1016/j.jogc.2021.12.008>
- Xiong, J., Lipsitz, O., Nasri, F., Lui, L. M. W., Gill, H., Phan, L., Chen-Li, D., Iacobucci, M., Ho, R., Majeed, A. et McIntyre, R. S. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on mental health in the general population : A systematic review. *Journal of Affective Disorders, 277*, 55-64.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.08.001>
- Yang, Z., Ji, L.-J., Yang, Y., Wang, Y., Zhu, L. et Cai, H. (2021). Meaning making helps cope with COVID-19 : A longitudinal study. *Personality and Individual Differences, 174*, 110670.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110670>
- Young, J. et Klosko, J. (2005). *La thérapie des schémas : approche cognitive des troubles de personnalité*. De Boeck.
- Zittoun, T. (2012). Une psychologie des transitions : des ruptures aux ressources. Dans P. Curchod, P.-A. Doudin, et L. Lafortune (dir.), *Les transitions à l'école* (p. 261-279). Presses de l'Université du Québec
- Zhang, Q. et Fan, J. (2022). Goal disruption and psychological disequilibrium during the outbreak of COVID-19 : The roles of uncertainty, information seeking and social support. *Health Communication, 1-8*. <https://doi.org/10.1080/10410236.2022.2049046>
- Zürcher, A., Galliker, S., Jacobshagen, N., Lüscher Mathieu, P., Eller, A. et Elfering, A. (2021). Increased working from home in vocational counseling psychologists during COVID-19 : Associated change in productivity and job satisfaction. *Frontiers in Psychology, 12*, 750127.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.750127>