CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: CONNAISSANCES DE BASE ET THÉORIES APPLIQUÉES

10.1 - Comprendre les théories et modèles du développement de carrière

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) s'appuient sur de nombreux modèles, théories, cadres ou approches de développement de carrière, qu'ils soient traditionnels ou émergents. De solides assises théoriques permettent aux PDC de comprendre la situation dans laquelle se trouvent leurs client·e·s et de choisir les approches et les interventions pertinentes.

Les PDC utilisent aussi des modèles théoriques pour générer de nouvelles connaissances, susciter la réflexion et orienter la recherche dans leur domaine de pratique.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Décrire les théories, modèles, cadres et approches du développement de carrière (c.-à-d. connaissance de la littérature, des recherches et des données probantes propres au secteur).

D2. Distinguer les approches théoriques fondées sur des données probantes des autres approches :

- Approches fondées sur des données probantes : une pratique axée sur la théorie repose sur des interventions axées sur la recherche (c.-à-d. méthode scientifique).
- Autres approches : pratiques dont la validité n'a pas été déterminée, mais qui sont généralement éprouvées.

D3. Connaître les théories traditionnelles du développement de carrière, par exemple :

- Théories des traits et des facteurs (p. ex. congruence personne-environnement de Holland)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Théories développementales (p. ex. modèle de l'arc-en-ciel de la carrière de Donald Super)

D4. Connaître les principaux éléments des théories contemporaines et émergentes du développement de carrière, par exemple :

- Réaction aux événements imprévus (p. ex. théorie du chaos, théorie de l'apprentissage fondée sur l'imprévisibilité [happenstance])
- Quête de sens collaborative (p. ex. approche cognitive du traitement de l'information, modèle de construction de vie [life design]), counseling sociodynamique, counseling de carrière narratif)
- Systèmes (p. ex. modèle d'engagement à l'égard de la carrière, holisme, rôles de vie, justice sociale, sociologie, cadre théorique des systèmes, modèle des 4S pour faire face aux transitions de la vie)
- Psychologie (p. ex. pyramide des besoins de Maslow)
- Complexité culturelle (p. ex. counseling en développement de carrière destiné à des populations mal desservies, services adaptés aux spécificités culturelles, accommodements culturels)

D5. Connaître les théories issues d'autres disciplines qui s'appliquent au développement de carrière, par exemple :

- Développement de l'humain (p. ex. stades du développement d'Erikson, béhaviorisme de Skinner)
- Changement et transition (p. ex. modèle transitionnel de Bridge, modèle transthéorique des phases du changement de Prochaska et Diclemente)
- Développement en gestion des ressources humaines (p. ex. théorie de l'adaptation au travail)
- Éducation (p. ex. zone proximale de développement de Vygotsky)
- Santé mentale ou expérience optimale (p. ex. modèle de santé mentale complète de Keyes, la théorie du « flow » de Csikszentmihalyi)

D6. Être au fait des derniers développements dans les théories, les modèles, les cadres, les approches et la recherche du développement de carrière, par exemple :

- Rechercher des renseignements via des sources fiables.
- Consulter des collègues.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— Participer à des initiatives de développement et d'apprentissage professionnel.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Théories, modèles, cadres et approches propres au domaine du développement de carrière

C2. Théories, modèles, cadres et approches de domaines connexes à la pratique des PDC

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les modèles théoriques pourraient devoir être adaptés en fonction des spécificités des client·e·s.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Modèle :** représentation simplifiée d'un phénomène complexe.

— **Théorie :** idée communément admise comme vraie grâce à l'observation ou à la mesure de phénomènes

Sources d'information et ressources

— Arthur, N., R. Neault & M. McMahon. (Eds.). Career theories and models at work: Ideas for practice. Toronto, ON : CERIC, 2019.

— Neault, R. A. « Theoretical foundations of career development » . In B. C. Shepard & P. S. Mani (Eds.), Career development practice in Canada: Perspectives, principles, and professionalism. Toronto, ON : CERIC, 2014. pp. 129-152.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Divers outils d'évaluation standardisés, tels que prescrit

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: CONNAISSANCES DE BASE ET THÉORIES APPLIQUÉES

10.2 - Appliquer les théories et modèles du développement de carrière

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) appliquent les théories, modèles, approches et cadres pertinents pour comprendre, analyser et combler les besoins de leur clientèle en matière de développement de carrière.

Les PDC s'appuient aussi sur diverses théories pour guider l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes. En saisissant les bienfaits des programmes et des services qu'ils offrent aux différents groupes de client·e·s, les PDC peuvent adapter leurs interventions et en accroître l'efficacité.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Connaître les théories, modèles, cadres et approches qui permettent de comprendre les préoccupations de la clientèle (conceptualisation de cas), par exemple :

- Connaître les théories, modèles, cadres et approches du développement de carrière.
- Prendre en considération sa propre situation, sa culture et ses biais.
- Reconnaître les influences historiques et culturelles des théories, modèles, cadres et approches.

D2. Recueillir des données qualitatives et quantitatives sur les défis de carrière de sa clientèle, par exemple :

- Examiner les caractéristiques propres à chaque personne cliente (p. ex. valeurs, intérêts, style, compétences, motivation et volonté de changer).
- Analyser la culture et le contexte (p. ex. vision du monde, culture organisationnelle, influences économiques).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Définir les facteurs qui contribuent aux défis de carrière des client·e·s.

D3. Sélectionner des interventions ayant un fondement théorique pour répondre aux besoins de sa clientèle, par exemple :

- Utiliser le modèle des « étapes du changement de comportement » de Prochaska et DiClemente pour déterminer la volonté de changement des client·e·s.
- Utiliser une approche narrative pour comprendre l'histoire de vie des client·e·s et coconstruire les prochaines étapes.

D4. Évaluer les programmes et les services axés sur la théorie, par exemple :

- Analyser les objectifs du programme.
- Réviser les stratégies éducatives.
- Sélectionner des outils d'évaluation pour la personne cliente.
- Élaborer des outils d'évaluation pour les programmes et les services.

D5. Réfléchir à sa propre pratique, par exemple :

- Pratiquer l'autoréflexion (p. ex. examiner sa vision du monde, sa culture, sa situation, ses valeurs, ses relations interpersonnelles et ses idées préconçues).
- Contrer les stéréotypes.
- Réfléchir à sa pratique (p. ex. pratiquer la pleine conscience, s'observer, apprendre des client·e·s, analyser les relations de pouvoir, planifier les interventions).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Interventions sélectionnées selon des théories et des données probantes

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Conceptualisation de cas :** compréhension des problèmes de la personne cliente grâce à la mise en pratique de théories valables corroborées par la recherche; cette approche permet aux PDC de synthétiser de nombreux éléments d'information en un récit narratif cohérent

Sources d'information et ressources

— Arthur, N., R. Neault & M. McMahon. (Eds.). Career theories and models at work: Ideas for practice. Toronto, ON : CERIC, 2019.

— Neault, R. A. « Theoretical foundations of career development » . In B. C. Shepard & P. S. Mani (Eds.), Career development practice in Canada: Perspectives, principles, and professionalism. Toronto, ON : CERIC, 2014. pp. 129-152.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle** et / ou **en équipe**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Divers outils d'évaluation standardisés, tels que prescrit

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PROCESSUS DE PRESTATION DE SERVICES

11.1 - Mener une entrevue d'accueil

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) mènent des entrevues d'accueil sous la forme d'une conversation dirigée visant à recueillir de l'information pour déterminer le type de programmes, de services ou d'interventions requis. Cette évaluation préliminaire des besoins permet aux PDC de diriger les client·e·s vers les services adéquats ou de déterminer la nécessité d'effectuer un examen plus approfondi de leur employabilité.

L'entrevue d'accueil est semi-structurée. Les PDC utilisent un guide d'entrevue pour veiller à ce que l'information essentielle et normalisée soit recueillie, tout en cherchant à approfondir les réponses de leurs client·e·s. La qualité des données recueillies dépend de la capacité des PDC à établir un bon lien avec la personne et à adopter un style d'entrevue adapté. En s'appuyant sur les réponses fournies, les PDC font des recommandations sur les prochaines étapes en vue de répondre aux besoins identifiés.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Créer des liens :

- Avoir un ton serviable et amical.
- Mettre les client·e·s à l'aise (p. ex. les rassurer).
- Définir son rôle.
- Expliquer aux client·e·s quels sont leurs droits.
- Faire preuve d'ouverture et d'adaptabilité.

D2. Déterminer les raisons pour lesquelles les client·e·s ont recours aux services, par exemple :

- Obtenir de l'information.
- Clarifier leurs objectifs.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Explorer des possibilités d'études ou d'emploi (p. ex. inscription à un programme d'études postsecondaires, certification dans une école de métiers).
- Obtenir des références pour une formation ou un programme d'études.
- Obtenir un emploi (p. ex. techniques et stratégies de recherche d'emploi, préparation à l'emploi, transition de carrière).
- Garder un emploi (p. ex. développement de carrière, mentorat).
- Faire progresser leur carrière (p. ex. possibilité de promotion).

D3. Obtenir le consentement éclairé de la personne cliente pour la collecte, l'usage et la divulgation de renseignements.

D4. Recueillir des données statistiques sur les client·e·s, par exemple :

- Caractéristiques démographiques (p. ex. genre, âge, état matrimonial)
- Historique d'études et d'emploi
- Recours actuel ou antérieur à l'aide sociale

D5. Commencer l'entrevue :

- Expliquer la raison d'être de l'entrevue.
- Expliquer les modalités de l'entrevue.
- Demander aux client·e·s s'ils ont des questions avant de débuter.

D6. Faire la synthèse de la discussion.

D7. Déterminer l'admissibilité à des programmes, des services ou des références disponibles.

D8. Déterminer la capacité des client·e·s à accéder à des ressources de manière autonome, par exemple :

- Discuter des recherches réalisées en ligne.
- Réviser le CV actuel pour déterminer le niveau d'assistance requis.

D9. Explorer les options de services en fonction des éléments suivants :

- Défis liés à la préemployabilité
- Attentes des client·e·s
- Capacité à faire des progrès de manière autonome

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

D10. Convenir des mesures à prendre, par exemple :

- Référer à des tiers pour les services qui dépassent ses compétences (p. ex. aide au logement).
- Suggérer des sources d'information ou des outils fiables.
- Recommander de s'inscrire à des ateliers (p. ex. compétences pour la recherche d'emploi, techniques d'entrevue).
- Planifier une rencontre d'évaluation de l'employabilité.

D11. Monter un dossier à la suite de l'entrevue (c.-à-d. documenter les échanges) :

- Passer en revue les notes et les étoffer (p. ex. clarifier certains détails).
- Consigner par écrit les observations faites durant l'entrevue (p. ex. comportement, éléments de suivi).
- Documenter les apprentissages et les conclusions.
- Enregistrer les renseignements dans le dossier de la personne.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Théories et modèles du développement de carrière

C2. Types de questions à poser lors de l'entrevue et leurs visées :

- Questions ouvertes (p. ex. « Comment entrevoyez-vous votre avenir? », « Qu'en pensez-vous? »)
- Questions fermées, réponses fixes (p. ex. « Quel est votre niveau d'éducation? », « Quel jour est-ce arrivé? »)
- Suivis ou éclaircissements (p. ex. « Pouvez-vous m'en dire plus…? »)

C3. Usage réfléchi des questions, par exemple :

- Éviter les questions tendancieuses.
- Utiliser des formulations sans biais ni jugement.
- Suivre un ordre ou une séquence logique (p. ex. commencer par des questions générales avant de passer aux questions plus précises et obtenir des renseignements sur les faits avant de poser des questions sur les sentiments ou les conclusions).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

C4. Problèmes importants auxquels la clientèle est souvent confrontée (p. ex. pauvreté, racisme systémique, stress post-traumatique, difficultés d'apprentissage, instabilité résidentielle et logement insalubre, insécurité alimentaire, problèmes de santé mentale, toxicomanie, faible scolarisation).

C5. Services de référence

C6. Stratégies de communication

C7. Compétences interpersonnelles

C8. Lois et procédures relatives à la confidentialité et à la vie privée (p. ex. Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques [LPRPDE])

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les entrevues d'accueil peuvent se faire par téléphone ou en mode virtuel. Leur longueur et leur complexité varient en fonction des besoins des client·e·s et des protocoles organisationnels.

— La démarche peut changer si plusieurs client·e·s sont rencontrés simultanément (p. ex. questionnaires, discussions de groupe).

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Interpersonnel :** qui concerne les relations entre les personnes.

— **Intrapersonnel :** qui concerne une personne

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Afin d'être efficaces pour mener une entrevue d'accueil, les PDC doivent avoir une expérience de travail avec au moins 20 client·e·s.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PROCESSUS DE PRESTATION DE SERVICES

11.2 - Effectuer une évaluation de l'employabilité

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) rencontrent leurs client·e·s pour se pencher de manière conjointe sur les raisons pour lesquelles ils ont recours à des services d'emploi et de carrière, ainsi que pour évaluer leurs points forts et leurs besoins en matière d'employabilité. En s'appuyant sur les résultats de cette démarche, les PDC travaillent en collaboration avec leur clientèle pour fixer les premiers objectifs et déterminer les mesures à prendre pour répondre aux besoins définis.

L'évaluation de l'employabilité est généralement semi-structurée. Les PDC utilisent habituellement un guide d'entrevue pour veiller à ce que l'information essentielle et normalisée soit recueillie, tout en cherchant à approfondir les réponses de leurs client·e·s.

Établir et entretenir une alliance de travail est une condition préalable à l'exercice de cette compétence.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Se préparer pour l'entrevue (p. ex. passer en revue le dossier de la personne cliente).

D2. Créer un cadre accueillant pour l'entrevue :

- Accueillir la personne par son nom.
- Se présenter par son nom.
- Réduire les bruits à un minimum et éliminer toute distraction.

D3. Établir le contact :

- Avoir un ton serviable et amical.
- Mettre les client·e·s à l'aise (p. ex. les rassurer).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Définir son rôle et celui des client·e·s.
- Expliquer aux client·e·s quels sont leurs droits.
- Présenter les services.
- Faire preuve d'ouverture et d'adaptabilité.

D4. Obtenir un consentement éclairé de la personne cliente pour la collecte, l'usage et la divulgation de renseignements.

D5. Commencer l'entrevue :

- Expliquer la raison d'être de l'entrevue.
- Expliquer les modalités de l'entrevue.
- Demander aux client·e·s s'ils ont des questions avant de débuter.

D6. Examiner les raisons pour lesquelles les client·e·s devraient avoir recours aux services indiqués durant l'entrevue d'accueil, par exemple :

- Clarifier leurs objectifs.
- Explorer des possibilités d'études ou d'emploi (p. ex. inscription à un programme d'études postsecondaires, certification dans une école de métiers).
- Obtenir des références pour une formation ou un programme d'études.

D7. Déterminer les points forts des client·e·s, par exemple :

- Parcours scolaire
- Expérience professionnelle
- Motivation
- Compétences (p. ex. persévérance, négociation, intelligence émotionnelle)
- Accès au transport

D8. Déterminer les défis urgents relatifs à la préemployabilité (p. ex. logement inadéquat, problèmes de santé mentale).

D9. Discuter des obstacles rencontrés par la personne cliente :

- Intrapersonnels (p. ex. difficultés d'apprentissage, problèmes de santé mentale)
- Interpersonnels (p. ex. problèmes familiaux)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Externes (p. ex. discrimination systémique)

D10. Orienter la conversation par diverses approches, par exemple :

- Encourager les réponses (p. ex. hochements de tête, signes verbaux comme « mmhm », « oui »).
- Reformuler l'information pour qu'elle soit bien comprise.
- Poser des questions par souci de clarté.

D11. Pratiquer l'écoute active (p. ex. attention complète).

D12. Surveiller le niveau de malaise ou d'anxiété des client·e·s (p. ex. teint du visage, langage corporel, assèchement de la bouche, transpiration excessive, mauvais contact visuel, manque d'engagement).

D13. Adapter son approche pour aider les client·e·s à se sentir plus à l'aise, par exemple:

- Ralentir la cadence et poser des questions sur la façon dont la personne se sent.
- Réorienter la conversation en posant plus de questions ou d'autres types de questions.
- Recadrer la discussion en parlant des objectifs et des attentes.

D14. Faire la synthèse de la discussion :

- Déterminer si d'autres renseignements sont nécessaires.

D15. Déterminer l'admissibilité à des programmes, des services ou des références.

D16. Élaborer des objectifs et un plan d'action avec la personne cliente :

- Planifier une réunion, au besoin.

D17. Monter un dossier à la suite de l'entrevue (c.-à-d. documenter les échanges) :

- Passer en revue les notes et les étoffer (p. ex. clarifier certains détails).
- Consigner par écrit les observations faites durant l'entrevue (p. ex. comportement, éléments de suivi).
- Documenter les apprentissages et les conclusions.
- Enregistrer les renseignements dans le dossier de la personne.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Théories ou modèles du développement de carrière

C2. Types de questions à poser lors de l'entrevue et leurs visées :

- Questions ouvertes (p. ex. « Comment entrevoyez-vous votre avenir? », « Qu'en pensez-vous? »)
- Questions fermées, réponses fixes (p. ex. « Quel est votre niveau d'éducation? », « Quel jour est-ce arrivé? »)
- Suivis ou éclaircissements (p. ex. « Pouvez-vous m'en dire plus…? »)

C3. Usage réfléchi des questions, par exemple :

- Éviter les questions tendancieuses.
- Utiliser des formulations sans biais ni jugement.
- Suivre un ordre ou une séquence logique (p. ex. commencer par des questions générales avant de passer aux questions plus précises et obtenir des renseignements sur les faits avant de poser des questions sur les sentiments ou les conclusions).

C4. Raisons qui expliquent l'anxiété ou l'inconfort des client·e·s, par exemple :

- Réticence à avoir recours à des services
- État de la santé mentale
- Mauvaise expérience préalable avec les services d'emploi et de carrière
- Malaise auprès de la ou du PDC
- Antécédents de traumatismes
- Problèmes de confiance
- Peur du jugement
- Malaise par rapport à l'environnement
- Normes culturelles ou religieuses (p. ex. la personne n'a pas l'impression qu'elle peut parler de ses sentiments ou de ses difficultés)

C5. Problèmes importants auxquels la clientèle est souvent confrontée (p. ex. pauvreté, racisme systémique, stress post-traumatique, difficultés d'apprentissage, logement

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

instable ou insalubre, insécurité alimentaire, problèmes de santé mentale, toxicomanie, faible scolarisation)

C6. Stratégies de communication

C7. Lois et procédures relatives à la confidentialité et à la vie privée (p. ex. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* [LPRPDE])

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité élevée

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Pour être en mesure d'effectuer une évaluation efficace de l'employabilité, les PDC doivent avoir travaillé avec au moins 20 client·e·s différents.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PROCESSUS DE PRESTATION DE SERVICES

11.3 - Aider la clientèle à établir des objectifs et à élaborer un plan d'action

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) rencontrent leurs client·e·s sur une base régulière afin de les aider à se fixer des objectifs significatifs et à élaborer des plans d'action qui correspondent à leurs aspirations, à leurs préférences, ainsi qu'à leurs points forts et à leurs besoins en matière d'employabilité.

Les PDC travaillent en collaboration avec eux pour les aider à faire des choix de carrière et à établir des objectifs et des plans d'action. Ceci permet de s'assurer que la personne cliente est engagée dans le processus et qu'elle prend des décisions éclairées.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Préparer l'entrevue (p. ex. revoir les notes prises lors de l'évaluation de l'employabilité).

D2. Obtenir le consentement éclairé des client·e·s pour la collecte, l'usage et la divulgation des renseignements.

D3. Confirmer les résultats de la rencontre précédente, s'il y a lieu.

D4. Présenter les méthodes d'exploration des options de carrière, par exemple :

- Consulter l'information sur le marché du travail.
- Explorer les secteurs d'activité.
- Effectuer des entrevues de collecte de renseignements avec des employeurs, des employé·e·s, des étudiant·e·s, des membres de la famille et/ou des personnes-ressources du réseau de soutien.

D5. Faire des liens entre les constats et les choix de carrière, par exemple :

- Évaluer la pertinence des options.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Détailler l'objectif de départ tout en gardant en tête qu'il peut être appelé à changer selon les informations trouvées.
- Élaborer un plan d'action.
- Effectuer une évaluation, au besoin.

D6. Énoncer les objectifs de carrière avec les client·e·s :

- Établir un ordre de priorité des objectifs.
- S'assurer que les objectifs reflètent les besoins et les capacités des client·e·s (atteignables, significatifs, tangibles).

D7. Étudier les actions envisageables pour atteindre les objectifs (p. ex. activités autonomes, interventions, programmes communautaires).

D8. Mettre au point un plan d'action avec la personne cliente :

- Réaffirmer les objectifs de carrière.
- Choisir les mesures à prendre.
- Énumérer les actions définies pour atteindre chaque objectif.
- Hiérarchiser les actions.
- Fractionner les actions à entreprendre en tâches.
- Déterminer les défis potentiels et les solutions possibles.
- Identifier les ressources et le soutien requis pour chaque tâche.
- Convenir d'un calendrier et des étapes.

D9. Assurer le suivi du progrès et des résultats (p. ex. nouveaux contacts, activités entreprises, candidatures envoyées).

D10. Revoir les objectifs et le plan d'action régulièrement.

D11. Évaluer les résultats.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Principes de la mise en œuvre d'un plan d'action (p. ex. fractionner les étapes, offrir un délai et un soutien adéquats, faire un suivi des progrès et les souligner, tout en s'adaptant lorsque nécessaire)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

C2. Facteurs externes ayant une incidence sur l'éducation et l'emploi (p. ex. prévisions économiques, marché du travail local)

C3. Problèmes importants auxquels la clientèle est souvent confrontée (p. ex. pauvreté, racisme systémique, stress post-traumatique, difficultés d'apprentissage, instabilité résidentielle et logement insalubre, insécurité alimentaire, problèmes de santé mentale, toxicomanie, faible scolarisation)

C4. Sources d'information sur les professions, les services de soutien, les formations et les programmes d'études

C5. Lois et règlements relatifs à l'emploi (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Code canadien du travail, Loi sur la protection des renseignements personnels, Loi sur les accidents du travail et normes d'emploi, Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent accommoder les client·e·s qui ont du mal à communiquer leurs forces et leurs besoins et/ou à comprendre l'information présentée, soit pour des raisons linguistiques ou à cause de facteurs qui pourraient restreindre leurs fonctions cognitives ou leurs aptitudes en communication.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Consentement éclairé :** droit de la clientèle de connaître, comprendre et approuver les services offerts, le rôle et les responsabilités du prestataire de services, y compris comment et pour quels motifs les informations recueillies en cours de processus peuvent être divulguées à d'autres. Un formulaire de consentement signé est requis en guise de preuve. Le consentement éclairé doit être obtenu au début du processus et peut devoir être renouvelé si la nature des services fournis est modifiée

Sources d'information et ressources

— Fondation canadienne pour le développement de carrière. Outil PRIME 2.0 (Performance Recording Instrument for Meaningful Evaluation), édition 2019.

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada: Perspectives, principles, and professionalism. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: A Holistic Approach 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PROCESSUS DE PRESTATION DE SERVICES

11.4 - Sélectionner et assurer le suivi des interventions

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) sélectionnent avec leurs client·e·s les interventions les plus appropriées pour que ceux-ci puissent mettre en œuvre leur plan d'action et atteindre leurs objectifs établis selon leurs aspirations, leurs préférences, ainsi que leurs besoins et leurs points forts en matière d'employabilité, tout en prenant en compte les conjonctures du marché du travail.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Revoir le dossier de la personne cliente (p. ex. évaluation de l'employabilité, plan d'action).

D2. Déterminer le type d'objectifs à atteindre (p. ex. préemployabilité, attitudes et qualités, exploration de carrière et prise de décision, développement des compétences, recherche d'emploi, maintien en emploi ou développement de carrière).

D3. Déterminer les interventions possibles pour répondre aux besoins de la clientèle.

D4. Convenir de l'intervention initiale à mettre en œuvre :

- Discuter des options d'intervention.
- Choisir une intervention.

D5. Observer l'effet de l'intervention :

- Mesurer les progrès par rapport aux résultats souhaités.

D6. Revoir et mettre à jour le plan d'intervention régulièrement (p. ex. évolution des points forts ou des besoins en matière d'employabilité, progrès réalisés par rapport au plan d'action, changements dans la vie personnelle).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

D7. Évaluer les résultats.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Éléments clés pour bâtir une alliance de travail

C2. Champ de pratique des PDC

C3. Problèmes importants auxquels la clientèle est souvent confrontée (p. ex. pauvreté, racisme systémique, stress post-traumatique, difficultés d'apprentissage, instabilité résidentielle et logement insalubre, insécurité alimentaire, problèmes de santé mentale, toxicomanie, faible scolarisation)

C4. Besoins de la clientèle qui relèvent du champ de pratique des PDC :

- Défis préalables à l'emploi (p. ex. logement, abus de drogues ou d'alcool)
- Attitudes et qualités (p. ex. agentivité, ouverture au changement, motivation)
- Exploration de carrière (p. ex. conscience de soi, choix de carrière)
- Développement des compétences (p. ex. formation formelle, activités de bénévolat)
- Recherche d'emploi (p. ex. rédaction du CV, entrevues d'embauche)
- Maintien en emploi (p. ex. travail d'équipe, mesures prises à la suite d'une rétroaction)

C5. Interventions pour répondre aux différents besoins des client·e·s :

- Préparation à l'emploi ou à un poste :
  - Prévoir des références professionnelles.
  - Promouvoir et défendre les intérêts des client·e·s en matière de bien-être.
  - Aider les client·e·s à se bâtir un réseau de soutien.
  - Promouvoir la santé mentale.
- Attitudes ou qualités :
  - Développer l'agentivité.
  - Susciter l'intérêt des client·e·s réticents ou récalcitrants.
- Exploration et choix de carrière :

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

  - Utiliser les outils et les approches d'évaluation.
  - Aider les client·e·s à élaborer des objectifs et un plan d'action.
  - Approfondir leurs connaissances du marché du travail.
- Développement des compétences :
  - Développer des compétences préparatoires à l'apprentissage.
  - Développer des compétences préparatoires à l'emploi.
- Recherche d'emploi :
  - Rédiger un CV.
  - Préparer un entretien d'embauche.
  - Se constituer un réseau professionnel.
- Maintien en emploi :
  - Renforcer l'agentivité.
  - Aider les client·e·s à régler et à prévenir les conflits.
- Développement de carrière :
  - Encourager la mobilité intraorganisationnelle du personnel.
  - Collaborer avec des employeurs pour créer des possibilités d'emploi.

C6. Facteurs externes ayant une incidence sur l'éducation et l'emploi (p. ex. prévisions économiques)

C7. Sources d'information sur les professions, les services de soutien, les formations et les programmes d'études

C8. Lois et règlements relatifs à l'emploi (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Code canadien du travail, Loi sur la protection des renseignements personnels, Loi sur les accidents du travail et normes d'emploi, Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent accommoder les client·e·s qui ont du mal à communiquer leurs forces et leurs besoins et/ou à comprendre l'information présentée, soit pour des raisons linguistiques ou à cause de facteurs qui pourraient restreindre leurs fonctions cognitives ou leurs aptitudes en communication.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Fondation canadienne pour le développement de carrière. Outil PRIME 2.0 (Performance Recording Instrument for Meaningful Evaluation), édition 2019.

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada: Perspectives, principles, and professionalism. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: A Holistic Approach 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— À l'occasion (p. ex. quelques fois par mois)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PROCESSUS DE PRESTATION DE SERVICES

11.5 - Aider la clientèle à se bâtir un réseau de soutien

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident leur clientèle à se bâtir un réseau de soutien composé de contacts personnels et professionnels. Ce réseau permet aux client·e·s de surmonter les obstacles, de trouver des solutions pratiques à leurs problèmes et d'atteindre leurs objectifs de carrière.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Déterminer le type d'aide requis :

- Précision des objectifs
- Conseils pour relever les défis relatifs à la recherche d'emploi (p. ex. système de candidature en ligne)
- Aide concrète (p. ex. service de garde, transport)
- Soutien émotionnel (p. ex. parler des inquiétudes, encourager la personne)

D2. Déterminer la personne la mieux placée pour offrir l'aide requise (p. ex. membre de la famille, ami·e, enseignant·e, personne âgée ou dirigeant·e communautaire, groupe d'intérêt, professionnel·le de la santé).

D3. Aider les client·e·s à élaborer une stratégie pour mettre à contribution la personne choisie, par exemple :

- Préparer une liste de choses à discuter.
- Communiquer avec la personne (p. ex. appel, courriel).
- Se présenter et expliquer les raisons pour lesquelles on contacte la personne.
- Décrire ses attentes (p. ex. obtenir un conseil, recevoir de l'aide pour trouver des solutions, partager son expérience, s'entraider).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Chercher à obtenir l'accord de la personne pour atteindre ces objectifs.
- Prévoir la réunion en fonction des disponibilités des deux parties.
- Chercher à offrir son aide en retour.
- Exprimer sa gratitude envers le soutien offert.

D4. Suivre les progrès des client·e·s dans la création de leur réseau de soutien.

D5. Modifier la stratégie, au besoin.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Valeur des réseaux de soutien

C2. Stratégies pour se bâtir un réseau de soutien

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Comme les client·e·s possèdent tous déjà un réseau de soutien plus ou moins important, les PDC doivent adopter une approche personnalisée dans l'exercice de cette compétence.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

- **Réseau de soutien :** personnes qui offrent un soutien personnel et professionnel à tous les stades du processus de développement de carrière. Pour ce faire, elles font des commentaires constructifs, prodiguent des encouragements, célèbrent les réussites, font office de groupes de rétroaction, facilitent l'accès à de l'information et à des personnes-ressources, expliquent les tendances émergentes, apportent de nouvelles idées et permettent aux client·e·s de tisser de nouveaux liens

Sources d'information et ressources

- Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Plan d'action de la personne cliente

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PROCESSUS DE PRESTATION DE SERVICES

11.6 - Gérer sa charge de travail

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) gèrent leurs dossiers de manière à ce que leurs client·e·s atteignent les meilleurs résultats possibles et ne cessent de progresser, de l'entrevue d'accueil jusqu'à la fermeture du dossier.

Cette compétence permet aux PDC de s'occuper de plusieurs cas à la fois, d'établir un processus de répartition du temps structuré, d'assurer une coordination des références et un suivi auprès d'autres fournisseurs de services, de consigner le type et la durée des services offerts et d'évaluer les résultats.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cibler un nombre de dossiers maximal en tenant compte des éléments suivants :

- Disponibilité
- Types de services offerts
- Durée de chaque service
- Résultats escomptés
- Temps requis pour les tâches administratives
- Temps alloué pour les imprévus

D2. Prévoir les activités en tenant compte des éléments suivants :

- Fréquence des rencontres nécessaire pour chaque personne cliente
- Priorités et interdépendance des activités

D3. Faire part de son horaire aux autres fournisseurs de service, au besoin.

D4. Indiquer son horaire et les services offerts dans le système d'information de gestion des cas.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

D5. Passer en revue les indicateurs de rendement clés des rapports mensuels sur la charge de travail :

- Faire des liens entre les données et les objectifs de rendement.
- Déterminer les causes d'un rendement insuffisant, le cas échéant.
- Déterminer la formation, les conseils ou le soutien nécessaires pour améliorer les résultats.
- Faire des recommandations pour résoudre des problèmes organisationnels (p. ex. personnel, financement, reddition de compte).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Politiques et procédures relatives à la gestion des dossiers

C2. Programmes et sources de financement à la disposition de la clientèle

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Les tendances observées sur le marché du travail peuvent avoir un impact sur le temps requis pour répondre aux besoins de la clientèle et obtenir des résultats (p. ex. trouver et garder un emploi).
- Certaines décisions pourraient par ailleurs échapper au contrôle des PDC (p. ex. nombre de dossiers ou échéanciers imposés par le bailleur de fonds).

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

- **Charge de travail :** nombre de dossiers en cours dont s'occupe une ou un PDC à une période donnée.

Sources d'information et ressources

- Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PRÉPARATION À L'APPRENTISSAGE ET À L'EMPLOI

12.1 - Explorer les possibilités d'apprentissage et d'emploi

Objet et contexte

Les professionnelles et les professionnels du développement de carrière (PDC) guident leur clientèle dans l'exploration de leurs possibilités d'apprentissage ou d'emploi. Ils trouvent des activités et des sources d'information pour aider leurs client·e·s à clarifier leurs objectifs de carrière.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Recommander des ressources et des sources d'information pour explorer leurs intérêts de carrière, par exemple :

- Profil des professions (p. ex. fonctions, salaire, environnement de travail, études ou formation requises)
- Informations sur le marché du travail (p. ex. prévisions économiques locales)
- Options d'études et d'apprentissage, par exemple :
  - Milieu scolaire traditionnel
  - Ressources éducatives accessibles à tous (p. ex. manuels, contenu multimédia ou ressources numériques)
  - Programmes communautaires (p. ex. cours de langue pour les nouveaux arrivants au Canada)
  - Options d'apprentissage non traditionnel (p. ex. programmes du soir en STIM [science, technologie, ingénierie et mathématiques] pour les femmes)
  - Programmes d'apprentissage, programmes de formation dans les métiers spécialisés

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Soutien en matière de travail autonome (p. ex. sites Web sur la façon de lancer une entreprise, programmes offerts par le centre d'emploi)

D2. Recommander la participation active à des activités, par exemple :

- Discuter des choix de carrière avec des proches, des enseignant·e·s, des membres de la communauté.
- Recueillir des informations auprès de membres du corps professoral, des étudiant·e·s diplômés et et inscrits aux programmes identifiés.
- S'entretenir avec des employeurs, des membres du personnel, des contacts familiaux et communautaires qui travaillent dans des domaines d'intérêt pour recueillir de l'information.
- Découvrir la profession sélectionnée (p. ex. bénévolat dans un domaine d'intérêt, conversations sur le cheminement de carrière avec des propriétaires d'entreprise et des titulaires de poste, emploi à temps partiel).
- Participer à des activités de réseautage (p. ex. salons de l'emploi, programmes de mentorat, événements organisés par des associations professionnelles).

D3. Établir un plan d'action ainsi qu'un échéancier.

D4. Soutenir les client·e·s dans leurs activités d'exploration.

D5. Discuter régulièrement du processus, par exemple :

- Aider à traiter l'information.
- Réfléchir aux besoins relatifs à la carrière.
- Assurer leur accompagnement dans la redéfinition des objectifs de carrière afin qu'ils s'alignent sur leurs aspirations.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Information sur le marché du travail

C2. Enjeux économiques, politiques et mondiaux ayant une incidence sur l'éducation et l'emploi

C3. Sources d'information sur les professions, les services de soutien, les options de formation et d'études

C4. Lois et règlements relatifs à l'emploi (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Code canadien du travail, *Loi sur la protection des renseignements personnels*, *Loi sur les accidents du travail* et *normes d'emploi*, Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Selon l'emplacement, les possibilités d'apprentissage et d'emploi peuvent être plus limitées.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **STIM :** acronyme désignant la science, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques.

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Outils de recherche et ressources sur le marché du travail (p. ex. profil de professions)

— Ressources pédagogiques (p. ex. sites Web, fournisseurs de service)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PRÉPARATION À L'APPRENTISSAGE ET À L'EMPLOI

12.2 - Développer des compétences préparatoires à l'apprentissage

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) cernent les besoins d'apprentissage de leurs client·e·s et les aident à acquérir les compétences pertinentes pour les combler.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les besoins des client·e·s, par exemple :

- Obtenir un soutien financier (p. ex. subventions, prêts, bourses étudiantes, aide financière, prêt étudiant).
- Explorer les options d'études et de formation (p. ex. études conventionnelles, programmes d'apprentissage, formation en emploi, perfectionnement).
- Comparer les options d'études et de formation (p. ex. critères d'admissibilité, emplacement, réputation de l'établissement d'enseignement, perspectives d'emploi).
- Choisir les options qui correspondent aux objectifs de carrière.
- Envoyer une demande d'admission.

D2. Établir une stratégie pour combler les besoins (p. ex. encadrement professionnel, ateliers, exercices individuels).

D3. Développer un plan d'action pour atteindre les objectifs d'apprentissage.

D4. Suivre les progrès.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Programmes d'études et de formation accessibles aux client·e·s

C2. Options de financement (p. ex. bourses, mesures incitatives gouvernementales)

C3. Tendances en matière d'éducation et de formation

C4. Ressources répertoriant les options d'études et de formation (p. ex. Répertoire des établissements d'enseignement au Canada, Compétences Canada)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les diverses clientèles peuvent avoir des besoins de préparation à l'apprentissage plus ou moins complexes. Les différentes options d'apprentissage choisies par les client·e·s pourraient nécessiter un soutien plus important (p. ex. apprentissage en ligne, études à l'étranger).

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Site Web répertoriant les universités accréditées au Canada : univcan.ca

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Dossier des client·e·s (p. ex. résultats aux l'évaluation, comptes rendus de rencontres, plan d'action)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: PRÉPARATION À L'APPRENTISSAGE ET À L'EMPLOI

12.3 - Développer des compétences préparatoires à l'emploi

Objet et contexte

Les professionnelles et les professionnels du développement de carrière (PDC) aident leurs client·e·s à se préparer à la recherche d'emploi en identifiant les compétences requises et en les aidant à les parfaire afin de faciliter le processus..

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les besoins de préparation à l'emploi, par exemple :

- Faire une recherche d'emploi (p. ex. trouver des affichages de postes, constituer un réseau professionnel, communiquer directement avec les employeurs).
- Préparer un CV (p. ex. choisir un format [chronologique, fonctionnel, par compétences], personnaliser le CV en fonction des exigences du poste, commenter la version préliminaire du CV).
- Compléter une candidature.
- Rédiger une lettre de présentation.
- Se préparer en vue d'une entrevue (p. ex. comprendre l'emploi, faire une recherche sur l'organisation, sélectionner des expériences antérieures qui démontrent la maîtrise des compétences recherchées, s'exercer à répondre à des questions d'entrevue, choisir sa tenue vestimentaire, connaître l'emplacement de l'entrevue, planifier le déplacement).
- Comprendre les attentes du milieu de travail (p. ex. heures de travail, code vestimentaire, exigences de déplacements, droits et responsabilités du personnel et des employeurs, culture de travail au Canada).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Acquérir des compétences de vie (p. ex. prendre soin de soi, gérer son stress, avoir une bonne estime de soi, prévenir l'abus d'alcool et de drogues, être en bonne santé, avoir une bonne alimentation, favoriser son bien-être).
- Suivre des formations pour acquérir des compétences directement liées à l'emploi convoité (p. ex. technologies numériques, gestion de projet, communication, collaboration, innovation, créativité, conscience de soi).
- Garder un emploi (p. ex. ponctualité, respect des directives, confirmation de la compréhension, questions en cas de doute, gestion des conflits, résolution de problèmes, apprentissage de nouvelles tâches, soutien aux membres de l'équipe pour respecter les échéances).

D2. Élaborer des stratégies pour répondre aux besoins (p. ex. encadrement professionnel, ateliers, exercices individuels, collaboration avec d'autres prestataires de service pour accéder à des ressources).

D3. Mettre en œuvre la stratégie (p. ex. offrir une formation sur l'envoi d'une candidature et sur la préparation d'une entrevue).

D4. Élaborer un plan d'action avec les client·e·s.

D5. Suivre les progrès.

D6. Documenter les échanges.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Stratégies de recherche d'emploi

C2. Ressources de formation sur les compétences de vie

C3. Ressources pour appuyer les objectifs des client·e·s (p. ex. banques d'emploi spécifiques à certains secteurs d'activité)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Les diverses clientèles peuvent avoir des besoins de préparation à l'emploi d'une complexité variable.
- Certains client·e·s devront être accompagnés pour accéder à des postes non affichés.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— La profession visée par une personne pourrait nécessiter un soutien plus important (p. ex. relocalisation).

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Formations sur les compétences de vie :** programmes d'intégration sociale mettant l'accent sur des facteurs sociaux, psychologiques et comportementaux afin d'améliorer les aptitudes à la vie quotidienne, comme les soins personnels, le logement, les transports en commun, les stratégies d'adaptation saines, le bien-être mental et la prévention contre l'abus d'alcool ou d'autres drogues et la violence sexuelle. Ces programmes peuvent s'adapter aux besoins de groupes ciblés (p. ex. personnes réfugiées, jeunes, enfants d'âge scolaire, travailleur·se·s étrangers temporaires, étudiant·e·s internationaux).

Sources d'information et ressources

— Programme de préparation à la vie active canadienne. https://www.peianc.com/fr/canadian-life-skills-program. Page consultée le 6 janvier 2020.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Dossier des client·e·s (p. ex. résultats aux évaluations, plan d'action, comptes rendus de rencontres)

— Ressources nécessaires pour combler les besoins en matière de préparation à l'emploi (p. ex. cours autonomes en ligne ou en présentiel)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.1 - Travailler avec une clientèle autochtone

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) reconnaissent que les valeurs et croyances d'une personne peuvent être en phase (ou non) avec celles que l'on associe d'emblée à sa culture d'origine. Les PDC réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière.

Pour se préparer à travailler avec des client·e·s autochtones, les PDC doivent acquérir une compréhension des diverses histoires, langues, pratiques culturelles et croyances spirituelles des peuples autochtones (Premières Nations, Métis et Inuits). Ils doivent réfléchir à l'incidence possible de ces fondements identitaires sur les attentes de leurs client·e·s en ce qui a trait au travail, aux études et à la formation. Les PDC recueillent des données sur les défis et obstacles auxquels leurs client·e·s font face et trouvent des ressources pertinentes.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Tenir compte des valeurs que les client·e·s pourraient avoir, en lien avec leur culture d'origine, par exemple :

- Importance de la langue, des coutumes et des traditions
- Viabilité des générations futures
- Respect des enseignements des Aîné·e·s et des Gardiens du Savoir

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Importance de l'écoute
- Interdépendance de tous les organismes vivants
- Importance de la famille et de la communauté

D2. Cerner les défis et les obstacles auxquels les client·e·s autochtones peuvent être confrontés au sein ou à l'extérieur des réserves, par exemple :

- Barrières linguistiques
- Analphabétisme
- Manque de ressources locales en éducation, en formation et en services communautaires
- Racisme et discrimination
- Pauvreté
- Expérience de travail limitée
- Problèmes de santé
- Garde des enfants ou soins aux aîné·e·s
- Distance entre le lieu de travail et la communauté
- Transition d'une réserve à un milieu hors réserve
- Logement inadéquat
- Traumatismes intergénérationnels
- Isolement social
- Manque d'accès aux technologies de l'information
- Manque de confiance envers le système
- Sous-représentation des personnes autochtones travaillant comme prestataires de services
- Déconnexion avec la culture d'origine

D3. Choisir des outils et des ressources conçus pour appuyer les personnes autochtones dans le processus (p. ex. ressources axées sur l'emploi, services et programmes communautaires, associations, prestataires de services, employeurs, mentors).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

D4. Réfléchir à la façon dont l'approche de développement de carrière pourrait être adaptée aux besoins des client·e·s, par exemple :

- Expliquer les protections juridiques pertinentes (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne).
- Déterminer les réseaux de soutien (p. ex. famille, communauté).
- Utiliser des approches adaptées à la culture de chaque personne (p. ex. récits, cercles d'accompagnement, cartographie de la vie, sois possibles, forces sûres).
- Cibler des stratégies pour appuyer les employeurs dans le recrutement, la sélection et la rétention de personnes autochtones (p. ex. revoir les processus d'embauche pour éliminer les obstacles à leur pleine participation à l'emploi).
- Élaborer des programmes de mentorat avec des personnes autochtones.
- Élaborer des programmes de formation et des stratégies de rétention avec les communautés et les leaders autochtones.
- Trouver des programmes d'études qui répondent aux besoins d'éducation (p. ex. programmes d'éducation non conventionnels).
- Cerner des stratégies de maintien en emploi (p. ex. encourager les employeurs à embaucher des Aîné·e·s pour revoir les processus d'intégration, sensibiliser le milieu de travail aux cultures autochtones, mettre en œuvre une politique de congés pour raisons culturelles).
- Élaborer un programme de sensibilisation à l'engagement communautaire.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Histoire, langues, pratiques culturelles et croyances spirituelles des Premières Nations, des Métis et des Inuits

C2. Impact historique des politiques canadiennes sur les peuples autochtones

C3. Séquelles des pensionnats indiens (p. ex. cycles de traumatismes, traumatismes intergénérationnels)

C4. Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada

C5. Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

C6. Rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées

C7. Lois ayant une incidence sur la clientèle autochtone (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne)

C8. Enjeux actuels des peuples autochtones (p. ex. revendications territoriales)

C9. Avantages d'employer une main-d'œuvre autochtone

C10. Avantages de la diversité en milieu de travail

C11. Information sur le marché du travail spécifique aux peuples autochtones

C12. Programmes locaux appuyant la formation et le développement des personnes autochtones

C13. Conséquences des origines culturelles sur le développement de carrière

C14. Stratégies stimulant le recrutement et la sélection de candidatures autochtones, par exemple :

- Analyser la situation professionnelle pour repérer ou créer des possibilités d'emploi.
- Cerner les principaux obstacles à l'emploi au sein d'une organisation.
- Examiner les descriptions de poste pour distinguer les exigences de sélection essentielles des exigences de formation et de perfectionnement non essentielles.
- Établir des stratégies de préparation ou d'intégration à l'emploi pour pallier les obstacles (p. ex. permis de conduire, formation en cours d'emploi, partenariat avec des établissements d'enseignement pour améliorer la littératie et la numératie).
- Élaborer des programmes de formation et des stratégies de recrutement avec les communautés et les leaders autochtones.
- Stratégies de rétention destinées aux employeurs, par exemple :
- Élaborer des politiques de ressources humaines en matière de diversité et d'inclusion.
- Se montrer accommodant à l'égard des obligations traditionnelles, communautaires et familiales des personnes autochtones.
- Offrir de la formation en sensibilisation culturelle.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— Élaborer des programmes d'aide au personnel pour relever les défis uniques

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.

— Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.

— Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada :** recommandations destinées aux Canadien·ne·s autochtones et non autochtones visant à corriger les torts causés par les pensionnats indiens et à réconcilier les peuples.

— **Autochtone :** terme utilisé au Canada pour désigner collectivement les Inuits, les Premières Nations et les Métis.

— **Inuits :** peuple autochtone vivant dans le nord du Canada.

— **Métis :** peuple autochtone distinct et autodéfini qui descend à la fois des Premières Nations et des colons européens.

— **Premières Nations :** terme désignant les personnes autochtones (à l'exclusion des Métis et des Inuits) inscrites ou non en tant qu'Indien. Ce terme peut aussi faire référence aux bandes.

Sources d'information et ressources

— Caverley, Natasha, Suzanne Stewart, Blythe C. Shepard. « Through an Aboriginal Lens: Exploring Career Development and Planning in Canada ». Career

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Development Practice in Canada. Perspectives, principles, and professionalism. Toronto, ON : CERIC, 2014. pp 297-330.

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: A Holistic Approach 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8

— Canadian Geographic. Atlas des peuples autochtones du Canada. La Société géographique royale du Canada. Ottawa, Canada, 2018.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus, incluant des Autochtones.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.2 - Travailler avec une clientèle immigrante

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière.

Les PDC se préparent à travailler avec des personnes qui viennent de s'installer au Canada, que ce soit de façon temporaire ou permanente. Ils comprennent les programmes d'immigration du Canada et sont conscients que la langue, les valeurs et les croyances des personnes immigrantes pourraient avoir une incidence sur leurs attentes en ce qui a trait au travail, aux études et à la formation. Les PDC recueillent des données sur les défis et les obstacles auxquels leurs client·e·s font face et trouvent les ressources pertinentes pour mener des interventions réussies.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les défis et les obstacles, par exemple :

- Assimilation et adaptation
- Barrières linguistiques
- Manque d'expérience professionnelle au Canada
- Reconnaissance des titres de compétences étrangers

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Chômage et sous-emploi
- Logement inadéquat
- Racisme et discrimination
- Accommodements raisonnables nécessaires en milieu de travail (p. ex. croyances ou pratiques religieuses)

D2. Choisir des outils et des ressources pour surmonter les obstacles possibles, par exemple :

- Ressources spécialement conçues pour la clientèle immigrante (p. ex. services d'établissement, évaluation des habiletés linguistiques et des titres de compétences, mentorat professionnel, stages, programmes et ressources axés sur l'emploi, site Web du gouvernement du Canada)
- Renseignements généraux sur la vie au Canada (p. ex. soins de santé, éducation, coût de la vie, recherche d'un endroit où s'établir, achat ou location d'un logement, services publics, marché du travail, recherche d'emploi, avantages fiscaux et prestations pour enfants, valeurs culturelles)

D3. Réfléchir à la façon dont l'approche de développement de carrière pourrait être adaptée aux besoins des client·e·s, par exemple :

- Expliquer les protections juridiques pertinentes (p. ex. Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés).
- Utiliser des approches adaptées à la culture de chaque personne (p. ex. approche narrative ou communautaire).
- S'associer aux communautés et aux prestataires de services pour offrir des programmes de soutien intégrés.
- Favoriser l'adaptation au Canada (p. ex. communiquer régulièrement avec ces personnes pour connaître les problèmes et les défis qui peuvent être résolus).
- Aider les client·e·s à s'orienter (p. ex. système médical, régime fiscal, système d'éducation, service de garderie, système financier, système juridique).
- Travailler avec les employeurs pour créer des pratiques de ressources humaines inclusives.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Lois ayant une incidence sur la clientèle immigrante (p. ex. Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés)

C2. Programmes d'immigration du Canada, par exemple :

- Programmes d'immigration économique et familiale :
  - Programme fédéral des travailleurs qualifiés
  - Programme fédéral des travailleurs de métiers spécialisés
  - Programme des candidats des provinces à l'immigration
  - Programme de visa pour démarrage d'entreprise
  - Programme d'aides familiaux
- Réinstallation des réfugiés
- Programmes temporaires, par exemple :
  - Programme fédéral des travailleurs étrangers temporaires
  - Programme fédéral de mobilité internationale
  - Expérience internationale Canada

C3. Programmes et services destinés aux personnes qui immigrent au Canada (p. ex. programmes provinciaux ou territoriaux)

C4. Ressources et services (p. ex. associations, prestataires de services)

C5. Politiques et programmes publics accessibles à l'ensemble de la population canadienne :

- Soins de santé
- Éducation
- Services juridiques
- Système financier
- Régime fiscal

C6. Information sur le marché du travail

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.

— Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.

— Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Assimilation :** changements culturels chez une personne, un groupe ou un peuple qui s'adapte à une nouvelle culture ou qui en adopte certains traits.

Sources d'information et ressources

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: A Holistic Approach 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus, incluant des personnes immigrantes.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.3 - Travailler avec une clientèle LGBTQ2+

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière.

Pour se préparer à travailler avec des client·e·s LGBTQ2+, les PDC doivent connaître les défis et obstacles singuliers auxquels ceux-ci font face, ainsi que l'impact de ces difficultés sur leurs attentes et leur accès à l'emploi, à l'éducation et à la formation..

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les défis et les obstacles auxquels les client·e·s LGBTQ2+ peuvent être confrontés, par exemple :

- Milieu de formation ou de travail hostile
- Discrimination et stéréotypes
- Problèmes sur le lieu de travail (p. ex. possibilités d'avancement professionnel limitées, hétérosexisme)
- Accès limité à certains postes, domaines ou possibilités d'avancement
- Homophobie
- Biphobie

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Transphobie
- Violence physique et psychologique
- Problèmes liés à l'identité et autocritique
- Rejet et isolement
- Pauvreté

D2. Choisir des documents, des outils et des ressources pour surmonter les obstacles possibles, par exemple :

- Réseaux de soutien, écoles et organismes locaux qui ont des politiques non discriminatoires en matière d'orientation sexuelle et d'identité de genre
- Mentors et modèles issus des communautés LGBTQ2+
- Liste des milieux de travail qui tiennent compte des besoins des personnes LGBTQ2+
- Associations et groupes d'intérêt des communautés LGBTQ2+ (p. ex. Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada, Out & Equal, Egale Canada, Parents and Friends of Lesbians and Gays Canada [PFLAG])

D3. Adapter les services aux besoins des client·e·s, par exemple :

- Expliquer les protections juridiques pertinentes (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne).
- Utiliser un langage inclusif et non hétéronormatif.
- Proposer des techniques d'adaptation selon les différents types d'oppressions subies.
- Axer les interventions sur l'estime de soi, la perception positive de soi, la reformulation, le pardon.
- Fournir des conseils aux employeurs et les orienter (p. ex. exigences prévues par la loi, politiques et pratiques en matière de ressources humaines qui favorisent la diversité et l'inclusion, sensibilisation en milieu de travail, programmes d'aide aux employé·e·s, stratégies de recrutement, avantages des milieux de travail inclusifs).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Lois et règlements (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Charte canadienne des droits et libertés, lois et codes provinciaux, Code criminel 2017, droits des personnes LGBTQ2+ [p. ex. identité et expression de genre protégées contre la discrimination])

C2. Modèles contribuant à la formation de l'identité

C3. Processus de transition (p. ex. apparence physique, préoccupations d'ordre médical, adaptation psychologique, aspects juridiques)

C4. Développement de l'identité de genre

C5. Développement du concept de soi

C6. Sensibilité linguistique auprès des personnes LGBTQ2+

C7. Visions culturelles différentes en ce qui a trait à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.

— Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.

— Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Biphobie :** peur ou haine des personnes bisexuelles ou de la bisexualité

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— **Bisexualité :** attirance à la fois envers des personnes qui s'identifient comme homme et des personnes qui s'identifient comme femme.

— **Cisgenre :** personne dont l'identité personnelle et de genre correspond au sexe biologique.

— **Gai :** personne qui est attirée par une personne du même sexe ou du même genre.

— **Hétérosexisme** : forme d'oppression qui touche les personnes gaies, lesbiennes ou bisexuelles.

— **Hétérosexualité :** attirance sexuelle envers des personnes du sexe opposé.

— **Homophobie :** peur ou haine des personnes homosexuelles.

— **Homosexualité :** attirance sexuelle envers les personnes de même sexe.

— **Identité de genre :** conception qu'une personne a de son propre genre, qui ne correspond pas forcément à son sexe biologique.

— **Lesbienne :** attirance sexuelle d'une personne qui s'identifie comme femme envers des personnes qui s'identifient également comme femme.

— **LGBTQ2+ :** acronyme qui désigne les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers et bispirituelles.

— **Personne « straight »** : terme utilisé pour parler d'une personne qui s'identifie comme hétérosexuelle.

— **Personne bispirituelle :** terme générique moderne utilisé par certains Autochtones nord-américains pour décrire les membres de leur communauté qui remplissent un rôle cérémoniel traditionnel de troisième genre (ou d'un genre variant).

— **Personne trans :** terme utilisé pour représenter un continuum d'identités de genre.

— **Rôle de genre :** attentes stéréotypées par rapport à une personne en fonction de son genre.

— **Sortir du placard :** expression désignant le fait de prendre conscience de son orientation sexuelle et d'en faire part aux autres.

— **Transgenre :** terme générique désignant les personnes qui transcendent les rôles de genre traditionnels (p. ex. personnes trans, personnes bispirituelles).

Sources d'information et ressources

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: *A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus, incluant des personnes issues des communautés LGBTQ2+.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.4 - Travailler avec une clientèle de jeunes vulnérables

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière.

Pour se préparer à travailler avec des jeunes vulnérables, les PDC doivent connaître les défis et obstacles singuliers auxquels ceux-ci font face, ainsi que l'impact de ces difficultés sur leurs attentes et leur accès à l'emploi, à l'éducation et à la formation.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les défis et les obstacles auxquels les jeunes vulnérables peuvent être confrontés, par exemple :

- Emplois à faible salaire et moins qualifiés
- Pauvreté
- Historique avec les services de protection de la jeunesse
- Historique avec le système de justice pour les mineurs
- Aucun réseau de soutien
- Manque d'expérience de travail

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Éducation limitée
- Itinérance ou logement inadéquat
- Problèmes de santé mentale (p. ex. abus d'alcool ou de drogues)
- Manque de modèles positifs
- Instabilité résidentielle
- Contraintes financières
- Accès limité aux programmes sociaux en raison des limites d'âge
- Manque de confiance en soi
- Dynamique familiale dysfonctionnelle
- Intimidation

D2. Choisir des outils et des ressources pour surmonter les obstacles potentiels, par exemple :

- Programmes d'emploi pour les jeunes vulnérables (p. ex. formation rémunérée de préparation à l'emploi, jumelage emploi-travailleur et placements rémunérés, possibilités de mentorat, soutien pour la transition du monde scolaire au monde professionnel, centres d'entrepreneuriat, centres jeunesse)
- Données sur les tendances, les changements, les lacunes et les nouvelles offres sur le marché du travail pour cerner de futures possibilités d'emploi (p. ex. stage en vue d'exercer un métier)
- Prestataires professionnels offrant des services spécialisés pour les jeunes vulnérables

D3. Réfléchir à la façon dont l'approche de développement de carrière pourrait être adaptée, par exemple :

- Information sur les protections juridiques pertinentes (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne)
- Formations pour appuyer les activités de recherche d'emploi (p. ex. rédaction du CV, entretiens d'embauche, compétences de vie, compétences numériques, financières, mathématiques, linguistiques, etc.)
- Accès à une expérience de travail temporaire
- Accès à des initiatives de mentorat

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Accès à des possibilités de bénévolat
- Accès à des stages rémunérés ou non rémunérés (p. ex. stages coopératifs et stages en milieu
- de travail)
- Occasions de réseautage
- Sensibilisation auprès des employeurs quant aux programmes et aux initiatives qui s'offrent à eux pour embaucher des jeunes
- Sensibilisation aux avantages liés au fait d'embaucher des jeunes
- Communication respectueuse qui inspire confiance
- Utilisation d'outils d'évaluation informels plutôt que formels.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Lois ayant une incidence sur les jeunes vulnérables (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne)

C2. Sources de soutien adapté pour les jeunes confrontés à des obstacles

C3. Autres prestataires de services pouvant répondre aux besoins des client·e·s qui dépassent les compétences et les capacités des PDC (p. ex. soutien communautaire, logement d'urgence et de transition)

C4. Facteurs créant des inégalités pour les jeunes (p. ex. structure sociale, facteurs socioéconomiques)

C5. Recherches sur le développement professionnel des jeunes vulnérables (p. ex. programmes de recherche sur la prévention, recherche axée sur les politiques, perspectives théoriques et approches d'intervention, programmes fondés sur l'éducation et l'emploi fondés sur des données probantes)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.

— Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.

— Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Jeunes vulnérables :** jeunes exposés à des conditions qui pourraient les empêcher de réussir au niveau scolaire ou professionnel (p. ex. itinérance, maltraitance ou négligence physique ou émotionnelle, milieu scolaire hostile, abus d'alcool ou de drogues, problèmes de santé mentale).

Sources d'information et ressources

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: *A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus, dont des jeunes vulnérables.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.5 - Travailler avec une clientèle de personnes mises à pied

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière.

Pour se préparer à travailler avec des personnes mises à pied, les PDC doivent acquérir une compréhension des défis et des obstacles auxquels elles font face, ainsi que l'incidence de ces obstacles sur leurs attentes en ce qui a trait au travail, aux études et à la formation. Les PDC doivent proposer des solutions qui allient les besoins des employeurs et des chercheurs d'emploi locaux.

Les perturbations du marché de l'emploi peuvent s'expliquer par divers facteurs, y compris l'automatisation, la mondialisation, l'intelligence artificielle et les conjonctures économiques.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les défis et les obstacles auxquels les personnes mises à pied et à la recherche d'un emploi peuvent être confrontées, par exemple :

- Effets psychologiques de la perte d'emploi (p. ex. perte de confiance en soi, sentiment d'insécurité, stress de devoir subvenir aux besoins de la famille)
- Discrimination (p. ex. âgisme)
- Perte de soutien social

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Compétences et formation dépassées
- Incapacité à mettre à jour sa formation
- Reconnaissance limitée des compétences
- Instabilité professionnelle
- Pauvreté
- Mobilité restreinte
- Incapacité ou manque de motivation à considérer de nouvelles fonctions

D2. Choisir des documents, des outils et des ressources pour surmonter les obstacles possibles, par exemple :

- Techniques de gestion du stress
- Acquisition de nouvelles compétences
- Services de soutien professionnel (p. ex. professionnels de soins de santé, planificateurs financiers, conseillers en stratégies commerciales, experts sectoriels, aînés, conseillers culturels)
- Ressources pour stimuler et encourager l'exploration de carrière
- Cheminements de carrière dans le secteur actuel ou dans un secteur similaire
- Connaissance du marché du travail local

D3. Réfléchir à la façon dont l'approche de développement de carrière pourrait être adaptée, par exemple :

- Expliquer les protections juridiques pertinentes (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne).
- Veiller à la santé et au bien-être des client·e·s (p. ex. faciliter l'accès au soutien).
- Faire le bilan des compétences de la personne.
- Déterminer les besoins des employeurs locaux pour combler des postes qui demandent un ensemble de compétences semblable à celui des client·e·s.
- Examiner l'attrait des emplois visés (p. ex. salaire, avantages, heures de travail, croissance projetée de l'emploi, temps nécessaire pour acquérir les titres de compétences et l'expérience requis).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Constater les lacunes dans les compétences de la personne et mettre au point des stratégies pour y remédier (p. ex. formation en règle, apprentissage autonome).
- Rencontrer des employeurs potentiels pour explorer les possibilités d'emploi.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Types de transitions de carrière (prévues ou non) et leurs répercussions sur les interventions de développement de carrière

C2. Causes du chômage et leurs répercussions sur les interventions de développement de carrière (p. ex. sous-traitance, avancées technologiques, délocalisation, excédent de personnel, cessation d'emploi)

C3. Lois ayant une incidence sur les personnes mises à pied (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne)

C4. Utilisation de l'information sur le marché du travail pour guider la transition vers un autre secteur d'activité (p. ex. données sur les tendances, les changements, les lacunes)

C5. Professions en grande demande à l'échelle locale

C6. Financement disponible pour appuyer la transition vers d'autres professions à forte demande

C7. Effets d'une mise à pied sur le bien-être physique, mental, émotionnel et spirituel

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.

— Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.

— Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Perturbations du marché de l'emploi :** tendances ayant des répercussions sur les différents marchés du travail (p. ex. mondialisation, innovations technologiques).

Sources d'information et ressources

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: *A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque élevé : TRÈS GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— À l'occasion (p. ex. quelques fois par mois)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail de situations de mises à pied.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.6 - Travailler avec une clientèle en situation de pauvreté

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière. Ils sont également conscients que la pauvreté s'observe dans toutes les régions canadiennes et qu'elle affecte des personnes de tous horizons, sans égard à leur race, genre, orientation sexuelle ou statut de citoyen.

Pour se préparer à travailler avec des personnes en situation de pauvreté, les PDC doivent connaître les défis et obstacles singuliers auxquels celles-ci font face pour planifier des interventions de développement de carrière réalistes et réalisables. Les PDC reconnaissent qu'il est essentiel de combler les besoins de base d'une personne pour que leurs interventions en développement de carrière puissent avoir des retombées.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les défis et les obstacles auxquels les personnes en situation de pauvreté peuvent être confrontées, par exemple :

- Itinérance ou logement inadéquat
- Incapacité de payer les frais de transport
- Incapacité de payer le logement, l'épicerie, les frais de garde, les soins de santé et l'éducation

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Manque d'accès aux technologies de l'information
- Problèmes de santé (p. ex. santé physique, santé mentale, abus d'alcool ou de drogues)
- Discrimination et stéréotypes
- Isolement social
- Difficulté à accéder aux ressources (soins de santé de base, banques alimentaires, système d'assistance sociale)
- Aucune pièce d'identité et aucun document officiel (p. ex. carte d'identité avec photo, carte d'assurance maladie, attestation de revenu, preuve d'adresse)
- Peur de ne plus être admissible à certaines indemnités en ayant recours à l'aide sociale
- Tenue vestimentaire professionnelle inadéquate

D2. Choisir des outils et des ressources pour surmonter les obstacles possibles, par exemple :

- Expliquer les protections juridiques pertinentes (p. ex. Charte canadienne des droits et libertés).
- Faciliter l'accès aux ressources (p. ex. services communautaires locaux pour subvenir aux besoins de base, aide financière d'urgence, programmes d'aide sociale, représentation et conseils juridiques).
- Défendre les intérêts de la personne auprès des propriétaires, des employeurs, des établissements d'enseignement et des organismes communautaires susceptible de l'aider.
- Adapter la prestation de services d'emploi et de carrière (p. ex. entrevue d'accueil informelle, processus de rendez-vous flexible).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Situation de la pauvreté au Canada (p. ex. définition, prévalence, catégories, indicateurs, causes, facteurs de vulnérabilité, répercussions sur la vie des personnes)

C2. Situation de la pauvreté dans sa propre région

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

C3. Facteurs contribuant à la pauvreté, par exemple :

- Accès inégal aux possibilités d'emploi
- Inégalités économiques et sociales systémiques
- Logement inabordable
- Diminution des perspectives d'emploi
- Diminution de l'aide gouvernementale
- Faible niveau d'éducation
- Niveau de littératie
- Aucune formation professionnelle

C4. Ressources sociales (p. ex. services communautaires locaux, programmes d'aide sociale)

C5. Lois ayant une incidence sur les personnes en situation de pauvreté (p. ex. Charte canadienne des droits et libertés)

C6. Initiatives de justice sociale à l'échelle locale, provinciale et nationale

C7. Autres prestataires de service pouvant répondre aux besoins des client·e·s qui dépassent les compétences et les capacités des PDC

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.
- Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.
- Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Aide sociale :** aide financière accordée aux citoyen·ne·s en situation de pauvreté extrême qui prend généralement la forme de prestations mensuelles.

— **Pauvreté :** niveau de vie qui empêche une personne de combler ses besoins de base actuels et futurs.

Sources d'information et ressources

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: *A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus, incluant des personnes en situation de pauvreté.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.7 - Travailler avec une clientèle judiciarisée

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière.

Pour se préparer à travailler avec des personnes judiciarisées, les PDC doivent connaître les défis et obstacles singuliers auxquels celles-ci font face à la suite d'une condamnation, ainsi que l'impact de ces difficultés sur leurs attentes et leur accès à l'emploi, à l'éducation et à la formation.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les défis et les obstacles auxquels les personnes judiciarisées peuvent être confrontées, par exemple :

- Itinérance ou logement inadéquat
- Discrimination
- Mauvaise planification de la remise en liberté
- Réintégration sociale difficile
- Aucun réseau de soutien
- Formation insuffisante

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Interruption de carrière
- Manque de soutien en réinsertion sociale
- Exigences restrictives en matière de libération conditionnelle ou de probation
- Méconnaissance du marché du travail actuel
- Exclusion de certains postes en raison du casier judiciaire
- Pauvreté

D2. Choisir des outils et des ressources qui permettent de faciliter la réintégration, par exemple :

- Services de réinsertion sociale
- Hébergement et aide financière
- Services de traitement de la toxicomanie et de réduction des méfaits

D3. Réfléchir à la façon dont l'approche de développement de carrière pourrait être adaptée aux besoins de cette clientèle, par exemple :

- Expliquer les protections juridiques pertinentes pour les client·e·s, le cas échéant, dans leur province ou territoire.
- Aider les client·e·s à obtenir un logement permanent et à se procurer de la nourriture, des vêtements et des articles d'hygiène.
- Développer un réseau de soutien social (p. ex. famille, communauté).
- Assurer la continuité des soins avec les professionnels de la santé (p. ex. programmes de traitement de la toxicomanie et d'assistance postpénale).
- Assurer la coordination des services de soutien (p. ex. organismes du système de justice pénale, services sociaux).
- Encourager la communauté à s'impliquer dans la planification et la prestation des services de réinsertion sociale.
- Explorer les possibilités en matière de formation.
- Examiner les services de réinsertion sociale.
- Aider la personne à communiquer avec les services de soutien dont elle a besoin.
- Favoriser le développement de la littératie financière

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Programmes conçus pour répondre aux besoins et résoudre les problèmes des personnes ayant eu des démêlés avec la justice (p. ex. programmes d'éducation, de formation et de préparation à la remise en liberté).

C2. Statut juridique de la personne cliente (p. ex. libération conditionnelle, libération d'office, probation).

C3. Lois ayant une incidence sur les personnes judiciarisées (p. ex. Human Rights Code de la Colombie-Britannique, la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, Human Rights Act de Terre-Neuve-et-Labrador)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.

— Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.

— Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet.

Sources d'information et ressources

— Griffiths, Curt T., Yvon Dandurand, Danielle Murdoch. Rapport de recherche : 20017-2. La réintégration sociale des délinquants et la prévention du crime. Centre national de prévention du crime. Avril 2007. ISBN : 978-0-662-46888-2. Numéro de catalogue : PS4-49/2007E.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— O'Grady, William, Ryan Lafleur. Reintegration in Ontario: Practices, priorities, and effective models. Université de Guelph, Société John Howard de l'Ontario. 2016.

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: *A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus incluant des personnes judiciarisées.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.8 - Travailler avec une clientèle en situation de handicap

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs et croyances et cherchent à comprendre celles de leurs client·e·s. Ils doivent remettre en question leurs préconceptions et éviter de perpétuer des stéréotypes pouvant avoir une incidence négative sur le bien-être des client·e·s et sur le résultat des interventions de développement de carrière.

Pour se préparer à travailler avec des personnes en situation de handicap, les PDC doivent connaître les défis et obstacles singuliers auxquels celles-ci font face, ainsi que l'impact de ces difficultés sur leurs attentes et leur accès à l'emploi, à l'éducation et à la formation.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les défis et les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées, par exemple :

- Procédures de recrutement (p. ex. formulaires de demande d'emploi complexes, services en ligne)
- Problèmes d'accessibilité physique
- Discrimination
- Logement inadéquat
- Malaise lié à la divulgation du handicap
- Manque d'information sur les mesures d'adaptation nécessaires

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Méconnaissance des droits des personnes en situation de handicap (p. ex. obligation de l'employeur de prendre des mesures d'adaptation)
- Conditions de travail (p. ex. possibilités limitées en matière d'assouplissement des modalités de travail ou de partage d'emploi)
- Pauvreté

D2. Recenser les documents, les outils et les ressources disponibles pour surmonter les défis et les obstacles, par exemple :

- Ressources, programmes et services spécialement conçus pour les personnes en situation de handicap
- Ressources conçues pour aider les employeurs à créer un milieu de travail inclusif

D3. Réfléchir à la façon dont l'approche de développement de carrière pourrait être adaptée aux besoins des client·e·s, par exemple :

- Expliquer les protections juridiques pertinentes (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne).
- Dresser une liste d'organismes externes offrant des services de santé et de soutien.
- Élaborer des stratégies pour soutenir les client·e·s (p. ex. encadrement professionnel, formation adaptée, soutien en milieu de travail).
- Développer des stratégies et des mesures de soutien préalables à l'emploi (p. ex. transport).
- Mettre au point des stratégies pour favoriser l'inclusion en milieu de travail (p. ex. préciser les exigences législatives, examiner les processus d'intégration, expliquer les mesures raisonnables d'adaptation).
- Collaborer avec des partenaires issus de la collectivité qui aident les personnes en situation de handicap

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Types d'incapacité (p. ex. déficience visuelle ou auditive, mobilité réduite, maladie mentale, maladie chronique)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

C2. Lois pertinentes (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Loi sur l'équité en matière d'emploi, Loi canadienne sur l'accessibilité)

C3. Processus d'intégration et mesures raisonnables d'adaptation pour les personnes en situation de handicap (p. ex. utilisation d'un animal d'assistance, politiques et procédures inclusives, adaptation d'un poste de travail)

C4. Mesures raisonnables d'adaptation au travail (p. ex. descriptions de poste, horaires ou quarts de travail, zones plus calmes au bureau, impression sur du papier de couleur)

C5. Mesures raisonnables d'adaptation pendant le processus d'évaluation :

- Présentation ou format
- Format de réponse
- Calendrier et échéances

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.
- Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.
- Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

- **Obligation de prendre des mesures d'adaptation :** l'égalité d'accès à l'emploi pour les personnes en situation de handicap est un principe bien établi du droit et de la jurisprudence du Canada. Il est attendu que les milieux de travail prennent des mesures d'adaptation jusqu'à la contrainte excessive.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Sources d'information et ressources

— Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). Career Development Practice in Canada. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3

— Zunker, Vernon G. Career Counselling: *A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus, incluant des personnes en situation de handicap.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RECONNAISSANCE DE LA DIVERSITÉ

Cette compétence fait partie d'une série sur la « reconnaissance de la diversité ». Chaque personne cliente est unique et peut se retrouver dans l'une ou plusieurs des catégories de cette série; chaque compétence ne permet en aucun cas de couvrir à elle seule toutes les caractéristiques d'une personne. La compétence agit à titre de guide général pour les PDC qui œuvrent auprès de la clientèle concernée.

13.9 - Travailler avec une clientèle vivant une situation de racisme

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) reconnaissent et abordent les conséquences importantes du racisme sur les trajectoires professionnelles des personnes. Les PDC s'engagent dans un processus continu d'introspection, questionnent leurs préjugés et cherchent à comprendre les expériences uniques des personnes clientes confrontées au racisme. Ils s'informent sur les manifestations historiques et contemporaines du racisme, en tenant compte de l'intersectionnalité avec d'autres aspects identitaires. Ils collaborent avec les client.e.s pour identifier et surmonter les obstacles raciaux qui entravent leur développement de carrière.

Pour mieux accompagner les personnes clientes vivant une situation de racisme, les PDC se documentent sur l'histoire du racisme au Canada et réfléchissent à son impact sur les attentes et les aspirations professionnelles de leurs client.e.s. Ils s'informent sur les obstacles auxquels ces personnes font face et mettent en place des stratégies pour les aider à surmonter ces défis. Ils encouragent les personnes clientes à exprimer leurs objectifs de carrière et à développer leur potentiel, malgré les difficultés liées au racisme.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Identifier les défis potentiels et les obstacles systémiques auxquels la personne cliente est confrontée, tels que:

- Barrière linguistique
- Racisme et discrimination

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Stéréotypes
- Peu d'opportunités de développement professionnel
- Sous-représentation dans certains secteurs d'activité.

D2. Déterminer les meilleures ressources et stratégies pour aider la personne cliente à surmonter les difficultés, comme par exemple :

- Ressources axées sur l'emploi
- Services et programmes communautaires
- Associations et fournisseurs de services
- Employeurs et mentors, etc.

D3. Adapter ses interventions aux besoins uniques de chaque personne cliente, par exemple :

- Informer la personne cliente de ses droits en matière de discrimination à l'embauche et en milieu de travail.
- Identifier le réseau de soutien de la personne cliente, par exemple, la famille, la communauté
- Tenir compte des spécificités culturelles de la personne cliente
- Sensibiliser les employeurs aux enjeux de la diversité et de l'inclusion
- Identifier des stratégies de maintien en emploi, etc.

D4. Acquérir des connaissances sur les enjeux de la diversité et de l’inclusion pour mieux accompagner les personnes clientes, par exemple :

- Traumatismes intergénérationnels
- Chômage et sous-emploi
- Besoin d’accommodements en matière d’emploi
- Estime de soi et autonomie, etc.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Principes de la pratique anti-oppressive, de l'antiracisme et de l'altruisme

C2. Législation et réglementation, p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Charte canadienne des droits et libertés, lois et codes provinciaux, Code criminel, Loi sur le multiculturalisme, etc.

C3. Obstacles personnels liés à la race rencontrés par les individus, en particulier pour les personnes d'ascendance multiple, et développement d'une conscience critique des privilèges raciaux

C4. Barrières systémiques liées à la race, leur contexte historique et leurs impacts sur les opportunités de développement de carrière des individus.

C5. Ressources communautaires et autres services de soutien disponibles pour les personnes clientes, notamment:

- Critères d'admissibilité à ces services
- Qualité de ces services
- Processus de référencement pour ces services

C6. Ségrégation historique et internement de groupes culturels et racialisés/ Impact historique des politiques canadiennes sur les individus racialisés

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d’exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Les PDC doivent adapter leurs approches pour tenir compte des différentes perspectives culturelles de leurs personnes clientes afin de les guider efficacement dans leurs choix professionnels.
- Les PDC accompagnent des personnes clientes qui font face à des défis complexes, tels que la discrimination, les préjugés et les inégalités systémiques, limitant ainsi leurs possibilités d'avancement professionnel.
- Pour établir une relation de confiance avec les personnes clientes ayant vécu des traumatismes, les PDC doivent faire preuve d'empathie, de patience et de non-jugement. Un environnement sécurisant et bienveillant est essentiel pour permettre aux personnes clientes de s'ouvrir et de partager leurs expériences.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

- **Alliée :** une personne qui s'engage à promouvoir l'équité et l'inclusion en milieu de travail, en soutenant les personnes marginalisées et en luttant contre les discriminations.
- **Pratique anti-oppressive :** un cadre qui permet de reconnaître et de déconstruire les structures de pouvoir et les biais qui peuvent marginaliser certains groupes de personnes dans le monde du travail.
- **Intolérance :** une attitude de rejet et de discrimination envers certaines personnes en raison de leur origine, leur religion, leur orientation sexuelle, leur handicap ou toute autre caractéristique.
- **Racialisation :** le processus par lequel des groupes de personnes sont classés et hiérarchisés en fonction de leur race, ce qui peut entraîner des discriminations et des inégalités dans le monde du travail.
- **Personnes racialisées :** individus qui sont marginalisés et désavantagés en raison de leur appartenance raciale ou ethnique, ce qui peut limiter leurs opportunités professionnelles.
- **Racisme :** un ensemble de croyances, d'hypothèses et d'actions implicites ou explicites basées sur l'idéologie de la supériorité inhérente d'un groupe racial ou ethnique sur un autre, conduisant à l'oppression et à la discrimination, souvent perpétuées systématiquement par des politiques et des pratiques institutionnelles.
- **Vision du monde :** la façon dont une personne perçoit et interprète le monde, façonnée par sa culture, ses valeurs individuelles et ses croyances.

Sources d'information et ressources

- **TRIEC's Inclusive Workplace Competencies** (https://triec.ca/competencies/) - Les compétences en milieu de travail inclusif du TRIEC peuvent vous aider à comprendre les connaissances, les compétences et les comportements qui peuvent aider votre organisation à créer un milieu de travail inclusif. Les compétences en milieu de travail inclusif sont un cadre basé sur la recherche que vous pouvez intégrer à vos programmes de formation et à votre modèle de compétences existant.
- **ONE NS Dashboard** (https://www.onens.ca/goals/goal-8-employment-rate-first-nations-and-african-nova-scotians) - La Commission Ivany a formulé 19

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

recommandations pour améliorer l'avenir économique de la Nouvelle-Écosse, notamment l'objectif 8 visant à égaliser les taux d'emploi des groupes racialisés à la moyenne provinciale. Le tableau de bord est mis à jour à mesure que de nouvelles informations de Statistique Canada sont reçues, examinées et comparées aux informations actuelles pour chaque objectif. Il y a généralement 3 à 5 mises à jour tout au long de l'année..

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Niveau de risque : Critique

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Cela s'inscrit dans le cadre de vos méthodes de travail habituelles.

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Niveau de difficulté intermédiaire

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Un professionnel compétent en développement de carrièreoit avoir une expérience diversifiée d'au moins un an, ayant accompagné au moins 40 clients de profils variés, notamment des personnes handicapées.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Aucun

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RESSOURCES EN ORIENTATION PROFESSIONNELLE

14.1 - Tenir à jour et fournir des ressources sur les carrières

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) collectent et identifient les ressources sur les carrières et offrent des services pour soutenir le développement de carrière. Les PDC s'assurent que leurs client·e·s peuvent accéder facilement à ces ressources (physiques ou virtuelles) au moment qui leur convient.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Cerner les besoins en matière d'information et de ressources :

- Utiliser un questionnaire.
- Catégoriser les demandes d'information.
- Animer des groupes de discussion.
- Évaluer les besoins du marché du travail.

D2. Sélectionner des ressources en tenant notamment compte des éléments suivants :

- Capacité de répondre aux besoins identifiés
- Coûts
- Actualité de l'information

D3. Tenir à jour les ressources (physiques ou virtuelles) fournies aux client·e·s, par exemple :

- Outils d'évaluation
- Information sur les carrières (p. ex. profil des professions, information sur le marché du travail)
- Modèles de CV et lignes directrices

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Modèles de lettre de présentation et lignes directrices
- Guides et ressources de préparation aux entrevues (p. ex. simulations d'entrevues, tutoriels)
- Modules de formation sur les médias sociaux
- Contacts (p. ex. brochures d'employeurs, répertoires de l'industrie, recruteurs)

D4. Évaluer les services :

- Définir des indicateurs de rendement clés :
  - Statistiques relatives à l'utilisation des services (p. ex. nombre de rendez-vous, assiduité, évaluations, requêtes en ligne)
  - Données sur le niveau de satisfaction (p. ex. clientèle, employeur)
  - Résultats obtenus (p. ex. offre d'emploi, acceptation d'un emploi, maintien en emploi, acceptation dans un programme d'études)
- Développer des outils de mesure.
- Mesurer les résultats obtenus.
- Analyser les résultats.
- Recommander des améliorations.
- Appliquer les recommandations.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Information sur le marché du travail (p. ex. : locale, régionale et nationale)

C2. Ressources sur les carrières (p. ex. profil des professions, sites Web d'industries, associations professionnelles, matériel de formation pour faciliter la recherche d'emploi, sites Web de recherche d'emploi, outils d'autoévaluation liés aux carrières, programmes de formation)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- En fonction du volume des demandes d'information, les PDC pourraient nécessiter une base de données afin de répondre aux besoins croissants.
- Les ressources sur les carrières peuvent être fournies dans un espace virtuel ou physique où les PDC offrent des services personnalisés en la matière.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

- **Salon de l'emploi :** activité de recrutement au cours de laquelle des organisations peuvent fournir des informations sur des possibilités d'emploi à des personnes qui cherchent du travail et entamer le processus de recrutement (p. ex. entrevues, demandes d'emploi).
- **Salon du bénévolat :** activité de recrutement au cours de laquelle des organisations peuvent présenter leur mission et offrir des possibilités de bénévolat à des personnes intéressées

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

- Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins trois mois d'expérience pour développer les compétences nécessaires à la gestion de ressources sur les carrières.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Ressources sur les carrières

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RESSOURCES EN ORIENTATION PROFESSIONNELLE

14.2 - Se tenir au fait de l'évolution du marché du travail

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) se tiennent au courant des plus récents développements sur le marché du travail, autant à l'échelle locale et nationale qu'au sein des secteurs d'activité où leurs client·e·s pourraient travailler. Les PDC demeurent également au fait des principales évolutions sociales (p. ex. changements politiques, économiques, sociaux et technologiques) qui ont une incidence sur le marché du travail.

L'Information sur le marché du travail (IMT) décrit les éléments clés du marché du travail, comme le nombre de postes vacants dans les domaines visés par les client·e·s et les salaires attendus pour certains postes spécifiques. Le marché du travail évolue constamment : il est donc important d'avoir des informations à jour pour répondre adéquatement aux besoins de la clientèle.

Les PDC utilisent ces informations pour répondre à la fois aux besoins de leur clientèle et des employeurs. Des renseignements exacts, pertinents et à jour aident les client·e·s à établir des objectifs de carrière réalistes. Les PDC doivent être capables de recueillir et d'analyser l'IMT.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Fournir de l'IMT à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale, par exemple :

- Tendances actuelles et passées
- Projections
- Employeurs et programmes de formation potentiels

D2. Évaluer l'IMT en fonction de la source, de la méthodologie utilisée, de la date de publication et des mises en garde des auteurs et autrices.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

D3. Décrire les principales évolutions sociales qui ont une incidence sur les tendances du marché du travail, par exemple :

- Changements politiques (p. ex. élections, changements de politiques publiques)
- Développement économique (p. ex. niveaux de revenu, taux de chômage)
- Changements socioculturels (p. ex. changements démographiques)
- Progrès technologiques (p. ex. innovations)

D4. Établir des liens entre les événements d'actualité et le marché du travail (p. ex. : construction d'un nouveau centre de distribution, fin des activités d'un employeur important au sein de la communauté).

D5. Utiliser l'IMT pour aider les client·e·s à planifier leur carrière et à chercher un emploi :

- Interpréter l'IMT dans le contexte du processus de développement de carrière, en tenant compte des aspirations, des besoins, des compétences et des connaissances des client·e·s.
- Comparer les compétences et les capacités des client·e·s avec celles qui sont en demande sur le marché du travail.
- Expliquer aux client·e·s comment utiliser l'IMT pour effectuer une recherche d'emploi.
- Présenter les possibilités et les ressources en matière d'éducation et de formation.
- Discuter des exigences en matière d'études pour la main-d'œuvre de demain.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Structure générale du marché du travail

C2. Types d'IMT

C3. Méthodes de recherche pour obtenir de l'information sur le marché du travail

C4. Tendances du marché du travail

C5. Information sur le marché du travail (p. ex. incidence de l'IMT sur le marché du travail, rôle joué par l'IMT dans le processus de développement de carrière)

C6. Sources d'IMT :

- Bases de données sur Internet (p. ex. Google, réseau de recherche en sciences sociales)
- Sites Web de certaines organisations (p. ex. Conference Board du Canada, Emploi et Développement social Canada, Institut de recherche en politiques publiques)
- Sites Web spécifiques à des secteurs activité (p. ex. Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, Canadian skills training and employment coalition for the manufacturing labour force in Canada)
- Banque d'emplois (p. ex. Canada.ca, pour trouver un emploi)
- Aide à la recherche d'emploi et orientation professionnelle

C7. Enjeux économiques, politiques et mondiaux ayant des répercussions sur les possibilités d'éducation et d'emploi

C8. Sources d'information sur les changements sociaux (p. ex. médias d'information fiables, rapports de centres d'études et de recherches)

C9. Sources d'information sur les professions, les services de soutien, les possibilités de formation et d'éducation

C10. Lois et règlements liés à l'emploi (p. ex. législation sur les droits de la personne, Code canadien du travail, Loi sur la protection des renseignements personnels, Loi sur les accidents du travail, normes d'emploi en matière de santé et sécurité au travail)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— Les possibilités d'emploi et les tendances du marché du travail varient d'une région à l'autre. Les PDC doivent effectuer des recherches et recueillir de l'IMT à l'échelle locale (p. ex. des informations sur des possibilités d'emploi précises, des pénuries et des surplus de main-d'œuvre qualifiée).

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins six mois d'expérience pour développer une bonne connaissance du marché du travail.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Ressources et outils en ligne

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RESSOURCES EN ORIENTATION PROFESSIONNELLE

14.3 - Utiliser des outils et des approches d'évaluation

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident leurs client·e·s à utiliser un éventail de méthodes d'évaluation (de façon autonome ou en suivant leurs directives) pour faire des choix de carrière éclairés. Ces outils leur permettent de mieux connaître leurs attributs (p. ex. forces, intérêts, valeurs), d'explorer leurs possibilités d'apprentissage et d'emploi, et de prendre des décisions éclairées en matière de carrière.

Les PDC déterminent les méthodes d'évaluation les plus appropriées en fonction des besoins des client·e·s.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Proposer des méthodes d'évaluation en tenant compte des objectifs des client·e·s et des éléments suivants :

- Contexte socioéconomique
- Choix de carrière et objectifs poursuivis
- Conditions actuelles et à venir sur le marché du travail

D2. Expliquer les objectifs liés aux méthodes d'évaluation, par exemple :

- Comprendre ses propres valeurs, croyances et préférences professionnelles.
- Mettre en évidence les points forts et les éléments à améliorer.
- Examiner des possibilités de carrière et des avenues qui n'ont pas encore été explorées.

D3. Présenter différentes méthodes d'évaluation, par exemple :

- Autoévaluation (p. ex. cahier de travail)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Outils et inventaires d'évaluation standardisés (p. ex. intérêts professionnels, inventaires de personnalité)
- Évaluations informelles (p. ex. forces sûres, exercices d'analyse des tendances, établissement de correspondances)

D4. Choisir une stratégie d'évaluation avec les client·e·s :

- Décrire les méthodes d'évaluation sélectionnées.
- Expliquer la façon dont les résultats seront utilisés.

D5. Obtenir un consentement éclairé, au besoin (p. ex. pour les tests normalisés).

D6. Mettre en place des stratégies d'évaluation (p. ex. former un cercle d'orientation, appliquer la méthode d'évaluation, fournir des outils et des ressources d'autoévaluation).

D7. Analyser les résultats des évaluations avec les client·e·s.

D8. Détailler les prochaines étapes à suivre avec les client·e·s (p. ex. se fixer un objectif de carrière).

D9. Documenter le processus

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Théories et modèles du développement de carrière liés aux méthodes d'évaluation

C2. Catégories de méthodes d'évaluation, par exemple :

- Inventaire de personnalité
- Évaluation des intérêts
- Bilan des compétences
- Questionnaires et inventaires autodirigés
- Récits narratifs
- Activités structurées (p. ex. exercices d'analyse des tendances, création de mini-autoportraits)

C3. Évaluation standardisée/formelle ou évaluation non standardisée/informelle

C4. Normes et échantillons de l'évaluation normalisée

C5. Prévisions et comparaisons systématiques de l'évaluation normalisée

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

C6. Principes et règles éthiques s'appliquant à l'utilisation de tests

C7. Mises en garde et limites liées à l'utilisation d'une évaluation

C8. Objectifs et utilisations appropriés d'une évaluation

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les client·e·s qui font face à des obstacles ou à des problèmes complexes pourraient avoir besoin de l'aide d'un ou d'une PDC tout au long du processus d'évaluation.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Standards of Educational and Psychological Testing. American Educational Research Association, American Psychological Association, National Council on Measurement in Education. Washington D.C. 2014. ISBN : 978-0-935302-35-6

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Outils d'autoévaluation

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RESSOURCES EN ORIENTATION PROFESSIONNELLE

14.4 - Offrir des services à l'aide d'outils technologiques

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) utilisent des outils technologiques et les médias sociaux pour offrir des services de développement de carrière. Ces ressources permettent de rencontrer virtuellement les client·e·s, d'offrir des formations interactives et de favoriser l'apprentissage expérientiel au moyen de portails en ligne. Elles permettent d'optimiser les résultats en matière de développement de carrière (p. ex. au moyen de technologies de recherche d'emploi, de stratégies relatives aux médias sociaux, de technologies mobiles et d'applications en ligne) et favorisent également l'autonomie des client·e·s.

Les PDC doivent respecter des obligations juridiques et des exigences éthiques lorsqu'ils ont recours aux outils technologiques. Les PDC doivent notamment préserver la confidentialité de leur clientèle, assurer la sécurité de l'information et garantir l'égalité d'accès.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Identifier les outils technologiques disponibles pour la prestation de services d'emploi et de carrière.

D2. Sélectionner les outils technologiques en tenant compte des éléments suivants :

- Convivialité
- Disponibilité
- Accessibilité
- Langue
- Exigences techniques requises
- Coûts

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Confidentialité, protection des données et droits d'auteur (p. ex. niveau de protection, propriété et sauvegarde des données, solutions de stockage)

D3. Respecter les exigences en matière de droits d'auteur.

D4. Actualiser les données :

- S'assurer que les hyperliens fonctionnent.
- Vérifier la validité et la fiabilité de l'information consultée.

D5. Déterminer si les client·e·s sont en mesure de bénéficier de services d'emploi et de carrière faisant appel aux technologies :

- Vérifier s'ils comprennent bien l'utilité des outils et ressources proposés.
- S'assurer qu'ils sont capables d'utiliser les outils (c.-à-d. la littératie numérique).
- Veiller à ce qu'ils aient accès aux outils (p. ex. aucuns obstacles financiers ou pratiques).

D6. Obtenir le consentement éclairé des client·e·s en vue d'utiliser des services d'emploi et de carrière faisant appel aux outils technologiques :

- Présenter les avantages et les inconvénients.
- Trouver des solutions de rechange.
- Fournir des explications au sujet de la confidentialité des dossiers et des transmissions électroniques.
- Expliquer les mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels (p. ex. cryptage).

D7. Vérifier l'identité des client·e·s lorsqu'ils utilisent des outils technologiques et des médias sociaux (p. ex. mots de passe).

D8. Résoudre les problèmes liés aux technologies, au besoin

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Outils et ressources technologiques permettant d'offrir des services d'emploi et de carrière (p. ex. médias sociaux, jeux en ligne, centres virtuels des carrières, ressources en ligne d'orientation professionnelle).

C2. Considérations éthiques liées à la prestation de services d'emploi et de carrière faisant appel aux technologies (p. ex. consentement éclairé, confidentialité, respect de la vie privée et protection des données)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— La mesure dans laquelle les client·e·s peuvent avoir recours à des services d'emploi et de carrière faisant appel à la technologie peut varier. Les PDC doivent choisir le type de services qui convient le mieux à leurs besoins.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Ressources et outils technologiques pour donner des services d'orientation professionnelle

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LA CLIENTÈLE

15.1 - Aider les clientes et clients à rédiger un CV

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident leurs client·e·s à rédiger et à mettre à jour leur CV de manière à mettre leurs compétences en valeur. Le CV joue un rôle clé dans plusieurs étapes du processus de développement de carrière et de recherche d'emploi.

Les client·e·s peuvent devoir préparer différentes versions de leur CV afin de présenter efficacement leur proposition de valeur auprès de recruteurs, d'employeurs et d'autres personnes-ressources, et de mieux répondre à leurs besoins et préférences.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Rassembler les documents nécessaires à la rédaction du CV :

- Versions actuelles et antérieures du CV
- Documents liés aux études (p. ex. relevés de notes, diplômes, certification professionnelle)
- Documents liés à l'expérience (p. ex. descriptions de postes, évaluations du rendement)
- Documents liés au poste visé (p. ex. offre d'emploi)

D2. Examiner les renseignements recueillis pour cerner les lacunes ou les incohérences.

D3. Décrire les éléments figurant sur un CV :

- Connaissances, compétences et capacités
- Emploi et travail bénévole
- Études

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Formation et perfectionnement
- Réalisations
- Activités paraprofessionnelles, engagement communautaire
- Recherche, enseignement, publications

D4. Décrire les éléments couramment utilisés dans un CV (p. ex. coordonnées, titre, compétences, expérience, études, réalisations).

D5. Expliquer comment les CV sont sélectionnés par les employeurs (p. ex. systèmes de suivi des candidatures).

D6. Donner des conseils pour faciliter la rédaction d'un CV, par exemple :

- Choisir un format adapté au contexte (p. ex. CV chronologique, fonctionnel ou par compétences).
- Fournir des renseignements véridiques.
- Mettre l'accent sur le marché visé (p. ex. poste, entreprise, industrie).
- Intégrer des éléments de la proposition de valeur :
  - Qualifications, compétences, connaissances et capacités pertinentes pour le poste visé
  - Exemples précis de réalisations
- Exclure les renseignements personnels (p. ex. photo, âge, situation de famille, genre, religion, appartenance politique).
- Minimiser l'impact des éléments qui pourraient être perçus négativement (p. ex. interruption chronologique dans les antécédents professionnels, emplois de courte durée, études incomplètes, expérience canadienne limitée).

D7. Réviser la version définitive pour corriger la grammaire et l'orthographe, ainsi que vérifier l'exactitude des renseignements et la mise en page

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Compréhension de l'écrit et de l'expression écrite; compétences orales

C2. Connaissance des attentes actuelles en ce qui a trait à la documentation pertinente pour la recherche d'emploi (p. ex. format, médias sociaux)

C3. Législation (p. ex. législation sur les droits de la personne, normes d'emploi)

C4. Types de CV (p. ex. chronologique, fonctionnel ou par compétences)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Certains client·e·s peuvent faire face à des défis et obstacles importants qui doivent être présentés de manière mesurée dans le CV.

— Le type de CV requis varie en fonction du secteur (p. ex. gouvernement, secteur privé).

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Proposition de valeur :** message qui peut être utilisé par une personne cliente pour faire valoir la pertinence de sa candidature auprès d'employeurs potentiels. Notez que ce terme a d'abord été associé à une stratégie de marketing visant à vendre des produits à des acheteurs potentiels. Dans le domaine du développement de carrière, on considère que les client·e·s sont le « produit » et les employeurs sont les « acheteurs ».

— **Système de suivi des candidatures :** logiciel utilisé par les recruteurs et les employeurs pour gérer les processus de recrutement et d'embauche. Il permet d'organiser et d'analyser les CV et d'assurer un suivi des candidatures tout au long du processus d'embauche

Sources d'information et ressources

— Graham, Sharon. The Canadian Résumé Strategist 2020 Edition: Certified Résumé Strategist Study Guide. 7th edition. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario. 2020

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

— Graham, Sharon. Best Canadian Résumés: 130+ Best Canadian-Format Résumés. 4th edition. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario. 2020

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Dossier des client·e·s (p. ex. résultats aux évaluations, plan d'action)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LA CLIENTÈLE

15.2 - Aider les clientes et clients à rédiger des communications

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident les client·e·s à rédiger des communications, dont une lettre de présentation pour accompagner leur CV et leur proposition de valeur, qui pourra leur être utile à plusieurs étapes du processus de développement de carrière et de recherche d'emploi.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Présenter divers types de communications écrites (p. ex. lettre de présentation, demande d'entrevue informative, note de remerciement, lettre de suivi, lettre de confirmation, page de références, profil en ligne).

D2. Recueillir les renseignements requis pour rédiger les documents de communication (p. ex. évaluations du rendement, relevés de notes, offres d'emploi).

D3. Expliquer comment rédiger des documents de communication :

- Mettre l'accent sur le marché visé (p. ex. poste, entreprise ou secteur d'activité).
- Expliquer le motif de la communication (p. ex. offre d'emploi, recommandation).
- Adopter le ton approprié (p. ex. conversationnel, professionnel).
- Rédiger des documents originaux (par ex. ne pas copier directement des éléments du CV ou de l'offre d'emploi).
- Fournir des renseignements véridiques.
- Présenter une proposition de valeur cohérente.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Établir un lien entre les compétences, les réalisations et les besoins de l'employeur visé (p. ex. exigences de l'offre d'emploi).
- Exclure les renseignements personnels (p. ex. âge, situation de famille, genre, religion, appartenance politique).
- Atténuer les problèmes liés aux défis ou aux obstacles en emploi (p. ex. interruption chronologique dans les antécédents professionnels, emplois de courte durée, études incomplètes, expérience limitée, licenciement, âge avancé).

D4. Donner des conseils aux client·e·s au sujet de la présentation des documents de communication :

- Uniformiser la mise en page du document et du CV, au besoin.
- Utiliser les effets de police de caractères avec modération pour faire ressortir certains éléments (p. ex. soulignage, gras, italique).
- Structurer les éléments de mise en page de façon uniforme (p. ex. en-têtes de section, points, espacements entre les lignes et les caractères, marges, justification des paragraphes).

D5. Réviser les documents de communication :

- Utiliser un dictionnaire et un guide de langue française.
- Corriger les erreurs liées au format, au contenu, à la grammaire et à l'orthographe.
- Résoudre les problèmes d'uniformité liés à la mise en page

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Antécédents des client·e·s, marché visé et processus d'embauche.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- En fonction du type de pratique, les PDC peuvent rédiger des documents de communication ou donner des conseils aux client·e·s.
- Les PDC peuvent travailler avec un large éventail de client·e·s ou avec des clientèles spécifiques (p. ex. nouveaux arrivants, personnes qui peuvent faire face à des défis et à des obstacles en emploi importants qui doivent être présentés de manière nuancée).
- Les processus d'embauche varient d'un secteur à un autre (p. ex. gouvernement, secteur privé).
- Les PDC peuvent recommander des spécialistes pour les documents complexes (p. ex. présentations commerciales, propositions d'affaires, analyses de rentabilité).

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

- **Proposition de valeur :** message qui peut être utilisé par une personne cliente pour faire valoir la pertinence de sa candidature auprès d'employeurs potentiels. Notez que ce terme a d'abord été associé à une stratégie de marketing visant à vendre des produits à des acheteurs potentiels. Dans le domaine du développement de carrière, on considère que les client·e·s sont le « produit » et les employeurs sont les « acheteurs ».

Sources d'information et ressources

- Graham, Sharon. The Canadian Résumé Strategist 2020 Edition: Certified Résumé Strategist Study Guide. 7th edition. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario. 2020
- Graham, Sharon. Best Canadian Cover Letters: 130+ Best Canadian-Format Résumés. 3rd edition. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario. 2020.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

- Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Dossier des client·e·s (p. ex. résultats aux évaluations, plan d'action)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LA CLIENTÈLE

15.3 - Aider les clientes et clients à monter un portfolio

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident leurs client·e·s à monter un portfolio de documents de développement de carrière qui leur serviront à démontrer leur niveau de qualification dans le cadre de divers processus de candidature (p. ex. possibilités d'emploi, diplômes).

Les PDC examinent les portfolios, présentés en format papier ou numérique, afin de fournir une rétroaction constructive. Les client·e·s utilisent ces documents de différentes façons et à divers moments de leur démarche de développement de carrière et de recherche d'emploi, ce qui favorise leur autonomie et leur permet de promouvoir leur candidature.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Expliquer les avantages liés à la préparation d'un portfolio, par exemple :

- Facilite la reconnaissance des qualifications sur le marché.
- Facilite la reconnaissance des acquis (p. ex. comptabilisés en tant que crédits dans un programme d'études).
- Permet de démontrer ses compétences dans un domaine en particulier.
- Favorise l'autopromotion en ligne (p. ex. médias sociaux, site Web).
- Facilite le processus de rédaction de communications ciblées.

D2. Conseiller aux client·e·s de recueillir certains documents en particulier, par exemple :

- Renseignements personnels (p. ex. CV actuel)
- Preuves d'études (p. ex. certifications, relevés de notes)
- Documents liés au travail (p. ex. descriptions de postes, évaluations du rendement, listes de membres de comités)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Preuves d'appui (p. ex. lettres de recommandation, notes d'éloge, témoignages, recommandations sur LinkedIn)
- Échantillons de travaux (p. ex. procès-verbaux de réunions, correspondance externe, descriptions de projet, illustrations, photographies)
- Documents connexes (p. ex. articles de journaux, billets de blogue, sites Web)

D3. Évaluer avec les client·e·s si les documents sont :

- Suffisants (c.-à.-d. qu'il y a assez d'éléments pertinents pour soutenir les objectifs du portfolio)
- Authentiques (c.-à.-d. qu'ils attestent des réalisations effectuées par les clients)
- Pertinents (c.-à.-d. qu'ils sont appropriés pour le dossier de candidature et clairement liés aux objectifs poursuivis par le client)

D4. Décrire la façon dont il faut monter un portfolio :

- Préparer une liste de documents démontrant l'expérience acquise.
- Exclure les renseignements inappropriés (p. ex. renseignements confidentiels, exclusifs, inappropriés).
- Organiser les renseignements (p. ex. créer des catégories, les présenter dans un ordre logique).

D5. Expliquer le processus de préparation d'un portfolio en ligne, par exemple :

- Faire des copies numériques.
- Téléverser les documents dans une plateforme en ligne (p. ex. médias sociaux, site Web).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Élaboration d'un portfolio numérique (p. ex. convertir des dossiers papier en format numérique).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Les PDC peuvent travailler avec un large éventail de client·e·s ou une population ciblée (p. ex. nouveaux arrivants, femmes).

— Le contenu d'un portfolio peut varier en fonction des besoins et de la candidature des client·e·s.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Évaluation et reconnaissance des acquis :** processus utilisé par les établissements d'enseignement et de formation pour vérifier l'admissibilité des candidat·e·s à certains crédits d'études.

— **Portfolio :** ensemble de documents permettant de démontrer ses qualifications au cours d'un processus de développement de carrière et de recherche d'emploi.

— **Proposition de valeur :** message qui peut être utilisé par une personne cliente pour faire valoir la pertinence de sa candidature auprès d'employeurs potentiels. Notez que ce terme a d'abord été associé à une stratégie de marketing visant à vendre des produits à des acheteurs potentiels. Dans le domaine du développement de carrière, on considère que les client·e·s sont le « produit » et les employeurs sont les « acheteurs ».

Sources d'information et ressources

— Graham, Sharon. The Canadian Employment Strategist 2020 Edition: Certified Employment Strategist Study Guide. 3rd edition. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario, 2020.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Dans certaines circonstances (p. ex. dans le cadre d'un projet ou d'un événement particulier)

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail de cas types.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Divers outils d'évaluation normalisés, au besoin

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LA CLIENTÈLE

15.4 - Aider les clientes et clients à élaborer une proposition de valeur

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident les client·e·s à élaborer une proposition de valeur complète qui renforce leur confiance et améliore leur estime de soi, les aide à mieux comprendre leurs forces et leur permet de transmettre un message cohérent dans l'ensemble de leurs démarches de recherche d'emploi.

Les PDC doivent s'assurer que les client·e·s disposent de renseignements exacts sur leur propre candidature et sur le marché visé. À cette fin, ceux-ci doivent se livrer à un travail d'introspection et effectuer des recherches. Les PDC les aident à cerner leurs attributs personnels et à prendre des mesures pour atteindre leurs objectifs en matière de développement et de perfectionnement professionnel. Les PDC doivent aussi les aider à présenter leur proposition de valeur dans différents contextes (p. ex. CV, communications, entrevues, réseautage).

La proposition de valeur évolue tout au long du processus de développement de carrière. Les PDC doivent aider les client·e·s à renforcer leur autonomie dans la redéfinition constante de leur proposition de valeur.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Expliquer aux client·e·s les avantages liés à l'élaboration d'une proposition de valeur, par exemple :

- Présenter ses forces et ses valeurs personnelles et professionnelles.
- Mieux comprendre ce qu'ils ont à offrir aux employeurs.
- Mettre l'accent sur les besoins du marché visé.
- Dresser un portrait authentique d'eux-mêmes.
- Se distinguer des autres candidatures.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Gagner en confiance et diminuer l'anxiété suscitée par la recherche d'emploi.
- Orienter leur développement de carrière.

D2. Expliquer les divers éléments d'une proposition de valeur :

- Les raisons pour lesquelles l'employeur devrait engager la personne candidate (p. ex. générer des revenus, économiser du temps et de l'argent, résoudre un problème).
- Les qualifications des client·e·s qui répondent aux besoins de l'employeur (p. ex. titres de compétences, expériences).
- Les qualifications des client·e·s qui leur permettent de se distinguer des autres candidatures
- (p. ex. compétences particulières, caractéristiques uniques, expériences).

D3. Aider les client·e·s à évaluer leurs connaissances, leurs compétences, leurs capacités, leurs intérêts, leurs valeurs et leurs croyances, leurs qualifications, leurs études et leur expérience, par exemple :

- Compétences acquises à l'école, en milieu de travail ou lors d'activités de bénévolat
- Études
- Qualifications (p. ex. réalisations liées au travail, aux loisirs et à la communauté)

D4. Aider les client·e·s à définir leurs objectifs professionnels :

- Explorer les possibilités (p. ex. emplois intéressants disponibles).
- Établir des liens entre les compétences, les expériences pertinentes et les possibilités d'emploi repérées.
- Fournir des preuves de réalisations antérieures pertinentes.
- Documenter la planification, les activités et les tâches quotidiennes.
- Surveiller les activités pour s'assurer que les client·e·s font de l'autopromotion de façon proactive et régulière.

D5. Aider les client·e·s à définir leurs objectifs :

- Leur poser des questions, par exemple :
  - Vision : Qu'envisagent-ils comme possibilités futures?

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

  - But : Quel rôle doivent-ils jouer dans la concrétisation de cette vision?
  - Valeurs : Quelles sont leurs convictions? Par conséquent, quelles sont leurs valeurs?
  - Passion : Qu'est-ce qui les stimule ou les irrite? Comment tirer parti de ces élans?
- Utiliser des outils d'évaluation, au besoin.

D6. Décrire les informations à rechercher sur le marché visé, par exemple :

- Industrie (p. ex. secteurs, champs professionnels, tendances historiques et actuelles, prévisions)
- Entreprise (p. ex. produits, mission, valeurs, culture, intervieweur, superviseur)
- Travail (p. ex. poste, objectifs, responsabilités, exigences)

D7. Aider les client·e·s à identifier leurs qualifications à mettre de l'avant, par exemple :

- Domaine d'expertise (p. ex. spécialité, niveau, réputation)
- Parcours (p. ex. études, expérience, réalisations)
- Style (p. ex. personnalité, singularités, buts)
- Traits particuliers (p. ex. qualités uniques, forces spéciales)

D8. Confirmer que la proposition de valeur est :

- Authentique (p. ex. reflète la personnalité de la personne cliente)
- Véridique (p. ex. honnête, légitime, éthique)
- Convaincante (p. ex. attire l'attention des recruteurs, des employeurs et des personnes rencontrées lors de réseautage)
- Cohérente (p. ex. représente bien leur travail, est conforme à leur image de marque)
- Polyvalente (p. ex. les client·e·s peuvent la présenter et l'utiliser dans un large éventail de scénarios)
- Utilisée (p. ex. dans des documents d'autopromotion, sur les plateformes de médias sociaux, pendant les entrevues et les activités de réseautage).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Éléments d'une proposition de valeur.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Sans objet.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Proposition de valeur :** message qui peut être utilisé par une personne cliente pour faire valoir la pertinence de sa candidature auprès d'employeurs potentiels. Notez que ce terme a d'abord été associé à une stratégie de marketing visant à vendre des produits à des acheteurs potentiels. Dans le domaine du développement de carrière, on considère que les client·e·s sont le « produit » et les employeurs sont les « acheteurs ».

Sources d'information et ressources

— Graham, Sharon. The Canadian Employment Strategist 2020 Edition: Certified Employment Strategist Study Guide. 3rd edition. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario, 2020.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Divers outils d'évaluation normalisés, au besoin

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LA CLIENTÈLE

15.5 - Aider les clientes et clients à trouver des références

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident leurs client·e·s à trouver des références afin de faciliter leur recherche d'emploi. Ceux-ci doivent apprendre à fournir des références professionnelles et à gérer leur réputation efficacement. Les PDC mettent en évidence l'importance de se présenter en toute franchise et expliquent que les employeurs vérifient souvent les renseignements fournis avant de prendre une décision d'embauche définitive.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Définir les critères de la personne référente, par exemple :

- A travaillé avec la personne cliente dans un environnement professionnel, au sein d'un milieu éducatif ou à titre de bénévole.
- Connaît personnellement la personne cliente (p. ex. caractère, compétences, réalisations).
- Maîtrise la langue de l'employeur potentiel.

D2. Dresser une liste des références professionnelles.

- Obtenir leur accord afin que les employeurs potentiels soient en mesure de communiquer
- avec elles.
- Trouver de nouvelles références professionnelles, au besoin (p. ex. un ou une supérieur.e immédiat avant de quitter un poste).
- S'assurer que leurs coordonnées sont à jour.

D3. Expliquer comment préparer les personnes faisant office de référence, par exemple :

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Décrire la possibilité d'emploi qui nécessite des références professionnelles.
- Demander la permission d'utiliser leurs renseignements.
- Fournir un CV à jour aux personnes référentes.
- Préciser les expériences et les réalisations à mettre en évidence.
- Confirmer sa disponibilité.
- Recueillir des lettres de recommandation provenant de plusieurs sources (p. ex. anciens employeurs, enseignant·e·s, collègues, client·e·s).

D4. Effectuer des recherches sur la réputation professionnelle, par exemple :

- Évaluer les résultats obtenus en recherchant le nom de la personne sur Internet et sur les médias sociaux.
- Projeter une image professionnelle tout au long des activités de recherche d'emploi et de développement de carrière.

D5. Élaborer des stratégies pour restaurer une mauvaise réputation, par exemple :

- Résoudre les différends avec d'anciens employeurs, superviseur·e·s ou collègues.
- Faire du bénévolat (p. ex. pour une association industrielle, un organisme à but non lucratif ou à titre de mentor).
- Chercher des personnes ou des groupes ayant des intérêts communs.
- Créer un site Web, un blogue ou un nouveau profil sur les médias sociaux.
- Demander l'appui d'employeurs et de collègues.
- Demander de l'aide professionnelle, au besoin (p. ex. avis juridique, services de gestion de la réputation).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Stratégies pour trouver des références
C2. Stratégies de gestion de la réputation

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— Certain·e·s client·e·s peuvent faire face à des obstacles ou à des problèmes complexes qui pourraient compliquer la gestion des références professionnelles et de la réputation (p. ex. nouveaux arrivants au Canada).

— Au Canada, certains employeurs ont pour politique interne de ne pas donner de références et de limiter les références verbales à la confirmation des dates d'emploi.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Proposition de valeur :** message qui peut être utilisé par une personne cliente pour faire valoir la pertinence de sa candidature auprès d'employeurs potentiels. Notez que ce terme a d'abord été associé à une stratégie de marketing visant à vendre des produits à des acheteurs potentiels. Dans le domaine du développement de carrière, on considère que les client·e·s sont le « produit » et les employeurs sont les « acheteurs ».

— **Référence :** une personne avec laquelle un recruteur ou un employeur potentiel peut communiquer, notamment par courriel ou par téléphone, pour vérifier les antécédents professionnels de la personne candidate

Sources d'information et ressources

— Graham, Sharon. The Canadian Interview Strategist 2020 Edition: Certified Interview Strategist Study Guide. 5th edition. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario, 2020.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Dossier des client·e·s (p. ex. résultats aux évaluations, plan d'action)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LA CLIENTÈLE

15.6 - Aider les clientes et clients à se préparer aux entretiens d'embauche

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident les client·e·s à se préparer aux entretiens d'embauche afin d'accroître leur confiance, ainsi que leur capacité à articuler leur proposition de valeur, à répondre aux questions comportementales et aux mises en situation lors d'une entrevue.

Les PDC informent les client·e·s que les personnes qui les reçoivent en entrevue ne sont pas légalement autorisées à poser des questions concernant le pays d'origine, le statut de citoyenneté (à moins qu'il y ait une obligation juridique liée à la citoyenneté pour un poste en particulier), la religion, la foi ou les croyances, l'âge, le genre ou l'orientation sexuelle, la race ou l'ethnicité, la situation familiale et matrimoniale ou les incapacités mentales ou physiques. Toutes les questions doivent être liées aux tâches à accomplir afin d'assurer que la décision d'embauche n'est pas discriminatoire.

Les PDC réalisent des simulations d'entrevue en personne, en ligne ou par téléphone et encadrent les client·e·s pour les aider à gagner en confiance et à bien répondre aux préoccupations possibles des employeurs.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Décrire les objectifs et le format des différents types d'entrevues, par exemple :

- Rencontre de réseautage
- Entrevue de présélection
- Entretien d'embauche
- Entrevue de groupe

D2. Expliquer comment effectuer des recherches avant une entrevue (p. ex. secteur d'activité, entreprise, emploi).

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

D3. Détailler les types de questions posées pendant les entrevues, par exemple :

- Mises en situation (p. ex. « Si [...], alors [...]? »)
- Questions axées sur le comportement (p. ex. « Décrivez-moi un moment où vous...? »)
- Questions illégales (p. ex. « Quel âge avez-vous? Êtes-vous marié? Avez-vous des enfants? »)
- Questions ouvertes (p. ex. « Parlez-moi de vous. »)
- Questions fermées (p. ex. « Avez-vous déjà utilisé un ordinateur? »)

D4. Élaborer une stratégie d'entrevue :

- Présenter le format à adopter pour répondre aux questions (p. ex. situation, tâche, action, résultat [méthode STAR]).
- Fournir des exemples de réponses.
- Recommander des réponses pertinentes, compte tenu des exigences énoncées dans l'offre d'emploi.
- Examiner les réponses fournies.
- Répondre aux préoccupations des client·e·s (p. ex. difficultés pressenties).

D5. Décrire la façon dont il faut se présenter à une entrevue (p. ex. tenue vestimentaire, hygiène personnelle).

D6. Réaliser une simulation d'entrevue :

- Préparer des questions d'entrevue en tenant compte de l'offre d'emploi, du CV et de la lettre de présentation.
- Aider les client·e·s à préparer des réponses (p. ex. leur montrer comment traiter les questions inappropriées ou illégales).
- Aider les client·e·s à développer leurs forces en entrevue :
- Réaliser des enregistrements audio et vidéo.
- Écouter, visionner et évaluer les enregistrements avec les client·e·s.
- Aider les client·e·s à se préparer à une entrevue (p. ex. ton, fluidité, niveau de confort).

D7. Préparer les client·e·s à négocier leur rémunération, par exemple :

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Effectuer des recherches pour :
  - Déterminer la rémunération appropriée pour le poste, l'entreprise et l'industrie.
  - Évaluer les besoins des client·e·s en matière de rémunération.
- Tenir compte de différents aspects liés à la rémunération (p. ex. salaire, avantages indirects, avantages sociaux).
- Préparer les client·e·s à énoncer le salaire souhaité, si on leur demande :
  - Formuler des attentes en tenant compte du taux du marché, de l'échelon ou de la fourchette salariale.
- Demander une offre par écrit.
- Négocier un compromis mutuellement acceptable.

D8. Discuter de la performance après une entrevue :

- Mettre en évidence les points forts et les éléments à améliorer.
- Choisir des stratégies de suivi (p. ex. effectuer un suivi téléphonique).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Pratiques exemplaires pour les entrevues de sélection axées sur les compétences
C2. Enjeux liés aux droits de la personne qui sont souvent présents en entrevue (p. ex. questions illégales)
C3. Lois canadiennes sur les droits de la personne et les codes des droits de la personne pertinents (p. ex. droits de la personne en milieu de travail)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Les client·e·s peuvent faire face à des obstacles ou à des problèmes importants qui pourraient nécessiter la mise en place de stratégies d'entrevue particulières.
- Les client·e·s doivent être formés et informés sur les lois liées aux droits de la personne et être en mesure de discerner toute question pouvant mener à une situation de discrimination ou de harcèlement ou pouvant nuire à l'avancement. Ils doivent aussi être prêts à répondre efficacement à certaines questions, notamment celles qui enfreignent les lois sur les droits de la personne.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Candidat·e :** une personne choisie pour un processus de sélection (p. ex. emploi, contrat, crédits).

— **Proposition de valeur :** message qui peut être utilisé par une personne cliente pour faire valoir la pertinence de sa candidature auprès d'employeurs potentiels. Notez que ce terme a d'abord été associé à une stratégie de marketing visant à vendre des produits à des acheteurs potentiels. Dans le domaine du développement de carrière, on considère que les client·e·s sont le « produit » et les employeurs sont les « acheteurs ».

Sources d'information et ressources

— Graham, Sharon. *The Canadian Interview Strategist 2020 Edition: Certified Interview Strategist Study Guide. 5th edition*. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario, 2020.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— À l'occasion (p. ex. quelques fois par mois)

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Dossier des client·e·s (p. ex. résultats aux évaluations, plan d'action)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LA CLIENTÈLE

15.6 - Aider les clientes et clients à se constituer un réseau professionnel

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) amènent leur clientèle à mieux se faire connaître des employeurs, des recruteurs et d'autres personnes-ressources en les aidant à se créer un réseau professionnel qui générera des possibilités de développement de carrière.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Évaluer le réseau actuel des client·e·s :

- Dresser une liste des contacts.
- Évaluer la qualité des contacts (p. ex. expérience pertinente, échelon hiérarchique).
- Cerner les lacunes.
- Élaborer des stratégies pour bonifier le réseau (p. ex. associations professionnelles, ex-collègues ou superviseur·e·s, collègues, relations sociales).

D2. Élaborer un plan de visibilité en ligne, par exemple :

- Choisir des technologies en ligne qui correspondent aux besoins et aux compétences techniques de la personne cliente, par exemple :
  - Médias sociaux (p. ex. Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter)
  - Outils sur les plateformes de médias sociaux (p. ex. génération de pistes, analyses, édition de contenu, filtrage des nouvelles)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

  - Sites Web fournissant des informations sur l'emploi (p. ex. employeurs potentiels, recruteurs et agences de recrutement, sites d'emplois, regroupements d'industries)

- Créer un compte de réseautage social au besoin, par exemple :
  - Créer un profil (p. ex. coordonnées, photo, diplômes).
  - Définir les paramètres en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.
- Expliquer comment établir des relations en ligne, par exemple :
  - Communiquer avec le marché visé (p. ex. secteur d'activité, entreprise, poste).
  - Accepter des invitations de personnes-ressources importantes.
  - Communiquer avec ses contacts (p. ex. ex-collègues).
  - Ajouter des commentaires à des publications.
  - Se joindre à des groupes d'intérêt.
  - Répondre rapidement aux messages.
- Expliquer l'incidence possible des publications personnelles sur la réputation et les perspectives d'emploi.
- Expliquer comment utiliser des outils en ligne pour rencontrer les gens en personne, par exemple :
  - Identifier des événements et des activités en ligne (p. ex. Meetup, Facebook).
  - Organiser une rencontre en personne avec les contacts établis en ligne.

D3. Élaborer une stratégie pour établir des liens en face à face, par exemple :

- Effectuer des recherches sur les personnes et les organisations d'intérêt avant de communiquer avec elles.
- Dresser une liste de sujets à aborder en personne faisant le lien entre le profil des client·e·s, la personne rencontrée et le secteur d'activité visé (p. ex. expériences pertinentes, objectifs et parcours de carrière, principaux défis).

D4. Expliquer comment créer des liens, par exemple :

- Se joindre à un groupe de réseautage.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Adhérer à une association professionnelle.
- Rencontrer des recruteurs.
- Participer à des conférences, des événements du secteur et des salons professionnels.
- Rencontrer des employeurs potentiels pour découvrir différents parcours de carrière.

D5. Expliquer l'importance de rester en contact (p. ex. souligner les réalisations de l'autre, prendre un café, échanger des informations).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Pratiques exemplaires en matière de réseautage
C2. Médias sociaux (p. ex. Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter)
C3. Outils sur les plateformes de médias sociaux (p. ex. génération de pistes, analyses, édition de contenu, filtrage des nouvelles)
C4. Sites Web fournissant des informations sur l'emploi (p. ex. employeurs potentiels, regroupements d'industries, recruteurs et agences de recrutement, sites d'emplois)

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

- Il est essentiel de communiquer de façon professionnelle en ligne afin de prévenir tout risque d'atteinte à la réputation (p. ex. compétences rédactionnelles limitées, publication de contenu inapproprié).
- Les PDC doivent par ailleurs suivre l'évolution du réseautage social en ligne et des sites connexes afin d'offrir un soutien à leur clientèle en matière de recherche d'emploi et de développement de carrière.
- Les client·e·s pourraient avoir besoin d'aide ou de ressources supplémentaires (p. ex. pour avoir accès à un ordinateur, tirer parti de la technologie, utiliser de l'équipement adapté)..

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— **Médias sociaux :** des outils et ressources en ligne ainsi que des sites Web que les client·e·s peuvent utiliser pour renforcer leur présence en ligne.

— **Réseautage social :** processus de recherche et de création de liens avec d'autres personnes sur Internet

Sources d'information et ressources

— Graham, Sharon. *The Canadian Interview Strategist 2020 Edition: Certified Interview Strategist Study Guide. 5th edition*. Career Professionals of Canada, Milton, Ontario, 2020.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client·e·s distincts représentant un large éventail d'individus.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Dossier des client·e·s (p. ex. résultats aux évaluations, plan d'action)

— Associations professionnelles et employeurs de choix dans le secteur

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RÉFÉRENCES VERS DES SERVICES PROFESSIONNELS

16.1 - Maintenir un réseau de personnes-ressources

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) créent et maintiennent un réseau d'organismes et de prestataires de services pouvant répondre aux besoins de leur clientèle qui se situent en dehors de leur champ de pratique.

Les PDC doivent respecter l'intégrité de leurs client·e·s et favoriser leur bien-être. Même si les besoins de ces derniers font partie du champ de pratique du développement de carrière, il peut arriver que les PDC doivent les rediriger vers d'autres types de services dont l'approche serait plus bénéfique pour eux.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Créer un répertoire de partenaires à des fins de référence, par exemple :

- Prestataires de services, par exemple :
  - Ergothérapeutes
  - Physiothérapeutes
  - Psychologues
  - Psychiatres
  - Infirmier·ère·s communautaires
  - Travailleur·se·s sociaux
  - Médecins
  - Agent·e·s de libération conditionnelle

D2. Organismes, par exemple :

- Centres de réadaptation

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Centres de formation
- Centres de santé mentale

D3. Obtenir des renseignements sur les services fournis :

- Nom de l'organisme ou du prestataire de services
- Coordonnées (p. ex. site Web, numéro de téléphone)
- Horaire (p. ex. heures d'ouverture, jours de service)
- Types de services offerts
- Région(s) desservie(s)
- Clientèle
- Langues
- Coût des services
- Liste d'attente
- Processus de référence vers d'autres ressources (p. ex. nature, utilisation et sécurité des données personnelles, confidentialité)

D4. Vérifier si les partenaires répondent aux exigences requises, par exemple :

- Protection de la confidentialité
- Sécurité des données
- Qualifications
- Fréquence des rapports, s'il y a lieu

D5. Conclure une entente avec les prestataires de services, au besoin.

D6. Contrôler la qualité des services fournis en vue de références

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Services de soutien offerts à la clientèle par d'autres organismes ou partenaires communautaires
C2. Systèmes de référence (p. ex. liste de ressources, processus de référence, évaluation et suivi)
C3. Méthodes d'évaluation (p. ex. indicateurs permettant d'évaluer le rendement du système de référence)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— L'éventail de services offerts à la clientèle varie en fonction des besoins et de l'emplacement de la ou du PDC.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— À l'occasion (p. ex. quelques fois par mois)

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent avoir au moins un an d'expérience dans le processus de référence avec un minimum de 20 client·e·s différents représentant un large éventail de besoins.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **plutôt probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Liste de ressources à des fins de référence

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AUX PDC

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RÉFÉRENCES VERS DES SERVICES PROFESSIONNELS

16.2 - Diriger les clientes et clients vers d'autres ressources professionnelles

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) dirigent les client·e·s vers d'autres ressources professionnelles lorsque leurs besoins ne correspondent pas à leur champ d'expertise. Pour s'assurer que ces besoins soient satisfaits, les PDC collaborent avec eux pour prendre des décisions et faciliter le processus de référence.

Les organismes et ressources externes offrent un large éventail de services de soutien qui peuvent inclure des refuges, des groupes de jeunes, des groupes de soutien, des programmes d'éducation spécialisée, des programmes de traitement de la toxicomanie et des services en santé mentale.

Démonstration de la compétence

Les PDC doivent être en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

D1. Évaluer si les besoins des client·e·s correspondent à leurs capacités, leur champ d'expertise et leurs compétences.

D2. Identifier des ressources externes, à des fins de référence.

D3. Évaluer l'admissibilité des client·e·s à certains services.

D4. Faire participer les client·e·s au processus de référence vers d'autres ressources :

- Discuter avec eux des services recommandés.
- Obtenir leur accord sur le choix du ou des prestataires de services.
- Expliquer le processus de référence vers d'autres ressources et son incidence sur eux.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

- Obtenir leur consentement écrit pour faire une référence vers une autre ressource et transférer des renseignements confidentiels.

D5. Remplir les documents (p. ex. formulaires du processus de référence vers des ressources externes et de consentement des client·e·s).

D6. Communiquer avec des prestataires de services :

- Rédiger une synthèse (c.-à-d. instructions, résumé du cas).
- Réviser les services à fournir.
- Examiner les services qui seront offerts.
- Transférer les dossiers des client·e·s, conformément à la réglementation en matière de confidentialité et de protection des données.
- S'entendre sur un protocole de communication.

D7. Préparer les client·e·s à la transition des services :

- Expliquer ses rôles et responsabilités à la suite d'une référence vers une autre ressource.
- Répondre à leurs questions.

D8. Assurer un suivi auprès des client·e·s confiés à d'autres ressources professionnelles, au besoin, par exemple :

- Poser des questions sur les progrès accomplis.
- Assurer un suivi des résultats obtenus.
- Recueillir des commentaires auprès des prestataires de services.
- Diriger la personne cliente vers d'autres ressources, au besoin.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Ressources et autres services de soutien offerts à la clientèle par d'autres organismes ou partenaires communautaires, par exemple :
- Critères d'admissibilité à ces services
- Qualité de ces services
- Processus de référence de ces services

C2. Façons de rester en contact après avoir fait une référence vers une autre ressource (p. ex. communiquer par l'entremise du prestataire de services ou directement avec la [l'ex-] personne cliente)

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Variables contextuelles

Les PDC doivent être en mesure d'exercer cette compétence dans les contextes suivants :

— L'éventail de services offerts à la clientèle varie en fonction des besoins et de l'emplacement de la ou du PDC.

Glossaire et principales références

Termes

Termes du secteur employés dans la norme définie ici, s'il y a lieu

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

Q: Quelles conséquences résultent de l'incapacité d'un ou d'une PDC à exercer cette compétence conformément à la norme?

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

Q: À quelle fréquence et dans quelles conditions les PDC doivent-ils exercer cette compétence?

— À l'occasion (p. ex. quelques fois par mois)

Niveau de difficulté

Q: Comment évaluez-vous le niveau de difficulté lié à l'exercice de cette compétence dans des circonstances normales?

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

Q: Quel est le délai moyen ou le nombre minimal d'occurrences requises pour qu'une personne maîtrise la compétence conformément à la norme?

— Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent avoir au moins un an d'expérience dans le processus de référence avec un minimum de 20 client·e·s différents représentant un large éventail de besoins.

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.

Autonomie

— Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

— Il est **peu probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Liste de ressources à des fins de référence

© FCDC, 2021. Tous droits réservés.