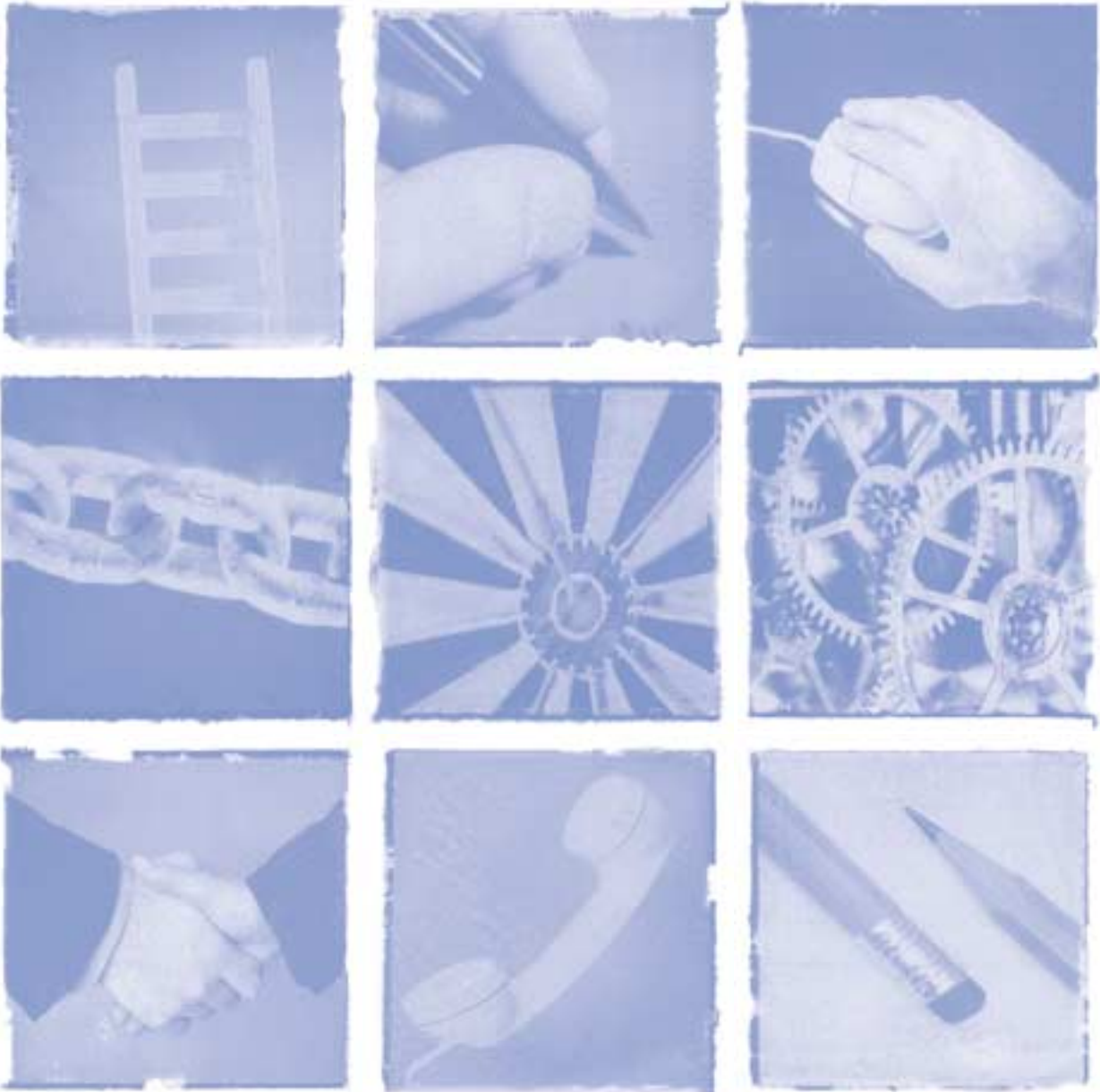


# Lignes directrices sur la prestation de services d'information

SUR LES CARRIÈRES ET LE MARCHÉ DU TRAVAIL



**Préparé par :**

Groupe de travail sur l'Information sur le marché du travail

Mars 2003

Les commentaires concernant le présent guide peuvent être adressés au :

Forum des ministres du marché du travail  
Secrétariat de l'Information sur le marché du travail  
a/s Alberta Human Resources and Employment  
10808 - 100 Avenue, 2e étage  
Edmonton (Alberta) Canada T5K 0G5  
Télécopieur : (780) 422-5070



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
Raison d'être des lignes directrices sur l'IMT	2
Le cadre des lignes directrices	3
<b>Lignes directrices sur la prestation de services d'information sur les carrières et le marché du travail</b>	<b>4</b>
1. Cadre physique de la prestation des services	4
2. Financement	5
3. Détermination des besoins de la clientèle cible	6
4. Méthodes de communication	7
5. Constitution d'effectifs	8
6. Marketing et communication	9
<b>Annexe A</b>	<b>11</b>
Liste de contrôle des lignes directrices sur la prestation de service ...	11
<b>Annexe B</b>	<b>12</b>
Termes et définitions	12
Information sur les carrières et le marché du travail	12
Catégories d'employés	12
<b>Annexe C</b>	<b>13</b>
Compétences et fonction du spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail.	13



# Lignes directrices sur la prestation de services d'information SUR LES CARRIÈRES ET LE MARCHÉ DU TRAVAIL

## INTRODUCTION

L'information sur le marché du travail (IMT) peut être définie comme étant « l'information nécessaire pour prendre une décision relative au marché du travail ». Cette notion inclut l'information sur les carrières, les professions, l'apprentissage et le marché du travail utilisée par les chercheurs d'emplois, les personnes qui ont présentement un emploi, les employeurs, les organismes ou les particuliers qui fournissent des services et la population en général. De l'IMT de qualité nous aide à prendre des décisions judicieuses concernant le marché du travail et les transitions qui ont un impact sur notre vie.

Le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) a été mis sur pied en 1983 pour promouvoir la discussion et la coopération entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en ce qui a trait aux questions relatives au marché du travail. Il a pour mission de favoriser le bon fonctionnement du marché du travail au Canada. Reconnaissant l'importance de l'IMT et souhaitant coordonner les efforts, le FMMT a accepté, en 1999, de collaborer afin d'assurer la cohérence, la pertinence, la personnalisation, l'accessibilité et la coordination de l'IMT aux niveaux local, provincial, territorial et national. Pour y arriver, le Groupe de travail sur l'Information sur le marché du travail (IMT) du FMMT a accepté d'établir trois séries de lignes directrices s'appliquant à l'information sur le marché du travail :

1. production de données d'information sur le marché du travail;
2. produits d'information sur le marché du travail;
3. prestation de services d'information sur les carrières et le marché du travail.

Le présent document présente des lignes directrices concernant le dernier point, plus particulièrement sur la prestation de services d'information sur les carrières et le marché du travail en personne, par téléphone, par courrier (normal ou électronique) ou au moyen d'Internet.

## Raison d'être des lignes directrices sur l'IMT

Les utilisateurs de l'information ont le droit de s'attendre à ce que qu'elle soit exacte et à jour, à ce qu'elle soit facilement accessible et à ce qu'elle soit communiquée de façon professionnelle en tenant compte de leur style d'apprentissage et de leurs besoins individuels. Cela suppose que des personnes ayant l'expertise et les connaissances pour les aider à comprendre et à utiliser l'information soient disponibles.

Au Canada, il existe des lignes directrices régissant l'élaboration et la vente de nombreux produits et services. Elles peuvent être facultatives ou obligatoires. Le Groupe de travail sur l'IMT croit que l'introduction et l'utilisation de lignes directrices facultatives sur la prestation des services d'information sur les carrières et le marché du travail au Canada offrent aux organismes un outil utile pour créer et évaluer des initiatives concernant la prestation des services d'information sur les carrières et le marché du travail.

Ces lignes directrices ont été établies afin d'aider les organisations du secteur public et du secteur privé qui oeuvrent dans le domaine de l'information sur les carrières et le marché du travail à améliorer la qualité de leurs services. L'observation de ces lignes directrices profitera aux clients des différentes façons suivantes :

- en améliorant la qualité des services d'information offerts;
- en rendant uniforme partout au Canada la façon de communiquer l'information;
- en permettant la mise en œuvre de services qui répondent aux besoins des clients en matière d'information;
- en augmentant la probabilité qu'ils soient informés de l'existence des services dans leur localité.



## Le cadre des lignes directrices

Le cadre de directives est constitué de lignes directrices et de suggestions de mesures pour aider les organisations à suivre les lignes directrices. Ces dernières déterminent les éléments clés qui définissent la qualité des services et des systèmes d'IMT. Cependant, une ligne directrice ne peut être efficace que si les mesures appropriées sont prises pour atteindre les résultats voulus.

Des mesures pertinentes ont été élaborées pour chacune des lignes directrices dans le but de permettre aux fournisseurs de services du domaine de l'information sur le marché du travail et les carrières de créer des services de qualité et de convaincre les utilisateurs de l'information de leur fiabilité et de leur intégrité. Les organismes de service peuvent adapter ces mesures et les inclure dans leur propre liste de contrôle de rendement servant à la gestion de leurs services.

Les lignes directrices sont divisées en six principaux sujets :

- 1) Cadre physique de la prestation des services
- 2) Financement
- 3) Détermination des besoins de la clientèle cible
- 4) Méthodes de communication
- 5) Constitution d'effectifs
- 6) Marketing et communication

Les annexes contiennent de la documentation utile à la mise en œuvre :

- Annexe A – Liste de contrôle permettant de déterminer rapidement et simplement si les produits et services correspondent à chaque directive contenue dans les Lignes directrices sur la prestation des services d'information sur les carrières et le marché du travail
- Annexe B – Termes et définitions associés à l'information sur les carrières et le marché du travail. Qu'est-ce que l'information sur le marché du travail et qui la fournit?
- Annexe C – Compétences, fonctions et responsabilités d'un spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail.

On a consulté d'autres lignes directrices et normes de qualité pour élaborer le présent document. Ainsi, les Lignes directrices sur la prestation des services d'information sur les carrières et le marché du travail vont dans le même sens que les publications suivantes :

- 1) *Critères canadiens de qualité pour le secteur public*, 1999
- 2) *Guide de l'ACDOP sur l'établissement d'un centre d'information sur les carrières (Developing a Career Information Centre)*, 1998
- 3) *Politique de DRHC sur la prestation des services*, 1999
- 4) *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière*, 2000
- 5) *Handbook of Standards for Computer-based Systems of Career Information de l'Association of Computer-based System for Career Information (ASCSI)*, 2001
- 6) *Guidelines for the Use of the Internet for the Provision of Career Information and Planning Services de la National Career Development Association (NCDA)*, 1997
- 7) *Matrix Quality Standard for Information Advice and Guidance Services, Royaume-Uni*, 2002



# LIGNES DIRECTRICES SUR LA PRESTATION DES SERVICES D'INFORMATION SUR LES CARRIÈRES ET LE MARCHÉ DU TRAVAIL

## 1. Cadre physique de la prestation des services

L'organisme fournisseur de services d'information sur les carrières et le marché du travail doit avoir, aux lieux et aux heures qui conviennent, l'espace, les équipements et les ressources documentaires nécessaires pour répondre aux besoins de toutes les clientèles cibles, y compris les personnes handicapées.

### Ligne Directrice

1.1 L'organisme offre les services à des endroits et à des heures convenables.

#### activité

- Les clients ont aisément accès aux ressources documentaires sur les carrières et le marché du travail et peuvent facilement les utiliser.

### Ligne Directrice

1.2 L'organisme crée un environnement accueillant en s'assurant que les locaux soient suffisamment spacieux pour permettre l'étalage et l'utilisation convenables des ressources, et que l'affichage soit fait avec clarté.

#### activités

- Les clients ont aisément accès aux ressources qui sont étalées.
- Les locaux sont attrayants et on y trouve de l'affichage pour orienter les clients vers les ressources dont ils ont besoin.

### Ligne Directrice

1.3 L'organisme fournit de l'équipement moderne, fiable, largement disponible, rentable et adéquat pour répondre aux besoins particuliers d'un large éventail d'utilisateurs.

#### activités

- Les clients indiquent que l'on a répondu à leurs besoins et ils se disent satisfaits de la quantité, de la qualité et de la nature des documents imprimés, audiovisuels et électroniques.
- Les ressources offertes contiennent de l'information sur les professions, les programmes d'études, le marché du travail, la façon de définir ses propres besoins, les techniques de recherche d'emploi et la planification d'une carrière.
- De l'information courante et adéquate sur les carrières et le marché du travail est offerte sous forme de documents imprimés, audiovisuels ou électroniques dans le niveau de langues qui convient au public cible.



### Ligne Directrice

1.4 L'organisme coordonne ses activités avec celles d'autres organismes de services connexes.

#### activité

- Une stratégie ou un plan est en place pour la coordination des services offerts en personne, par téléphone ou par courrier électronique avec d'autres services connexes.

## 2. Financement

L'organisme fournisseur de services d'information sur les carrières et le marché du travail fournit le financement nécessaire pour les ressources documentaires, les équipements, le personnel exerçant la fonction de communication de l'information sur les carrières et le marché du travail et, s'il y a lieu, des locaux.

### Ligne Directrice

2.1 L'organisme fournit des fonds qui sont utilisés exclusivement pour l'établissement et le maintien de services de communication d'information sur les carrières et le marché du travail.

#### activité

- L'organisme dispose, pour répondre aux besoins des clients, de ressources, de matériel et d'équipements adéquats, suffisants et à la page pour la communication d'information sur les carrières et le marché du travail.

### Ligne Directrice

2.2 Les bailleurs de fonds reçoivent la rétroaction nécessaire pour répondre à leurs besoins sur le plan de la responsabilisation.

#### activité

- L'organisme de prestation de services est en mesure de communiquer de l'information précise sur les dépenses et d'autres indicateurs de rendement (p. ex., le nombre de clients servis).

### Ligne Directrice

2.3 L'organisme établit des partenariats ou conclut des arrangements à des fins de collaboration en vue d'augmenter les ressources.

#### activité

- On établit et maintient des partenariats et des rapports de collaboration entre les centres de ressources locaux et les services par téléphone et par courrier électronique.



### 3. Détermination des besoins de la clientèle cible

L'organisme de prestation de services d'information sur les carrières et le marché du travail détermine régulièrement à quels genres de clients ses services s'adressent, le genre d'information dont ils ont besoin et les méthodes de communication de l'information sur les carrières et le marché du travail.

#### Ligne Directrice

- 3.1 L'organisme évalue régulièrement les besoins de ses clients et les compare aux services/produits offerts, ce qui inclut le rendement du personnel, pour s'assurer de satisfaire adéquatement aux besoins des clients ayant divers besoins et aptitudes.

#### activités

- L'organisme réexamine régulièrement ses services en fonction des besoins des clients et y apporte des améliorations en vue d'offrir des ressources et des services adéquats.
- Par l'intermédiaire des mécanismes de rétroaction et d'évaluation les clients indiquent leur haut taux satisfaction face aux services, à la quantité et à la qualité des ressources.
- Les niveaux de participation et de satisfaction des groupes cibles sont élevés.





## 4. Méthodes de communication

L'organisme fournisseur de services d'information sur les carrières et le marché du travail détermine et définit les stratégies de communication d'information sur les carrières et le marché du travail qui sont simples d'application et qui répondent efficacement aux besoins de tous les clients.

### Ligne Directrice

- 4.1 Le mandat de l'organisme est clair et des objectifs et des politiques ont été établis en ce qui concerne l'établissement et la bonne marche des services de communication d'information sur les carrières et le marché du travail.

### activités

- Les méthodes permettant d'accéder à l'information sur les carrières et le marché du travail peuvent facilement être comprises par les clients et appliquées par le personnel.
- Le mandat, les objectifs et les politiques sont communiqués au(x) bailleur(s) de fonds et au personnel par divers moyens comme des contrats, des manuels administratifs et des plans de marketing.
- Le mandat, les objectifs et les politiques sont communiqués aux clients par l'entremise de moyens comme des affiches, des dépliants ou de l'information affichée sur le site Web.

### Ligne Directrice

- 4.2 L'organisme a établi des lignes directrices fonctionnelles assurant a) l'accessibilité pour les personnes handicapées, b) la confidentialité des renseignements personnels et c) la probité et le professionnalisme du personnel.

### activités

- Des lignes directrices opérationnelles sont en place et les personnes handicapées ont accès aux services.
- Le personnel protège la confidentialité des renseignements personnels des clients.
- Les membres du personnel se conforment aux codes d'éthique qui gouvernent leur ordre professionnel. (Voir le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrières*).



### Ligne Directrice

- 4.3 L'organisme utilise des modes de communication de l'information compatibles avec les besoins en information sur les carrières et le marché du travail des groupes cibles et avec leurs capacités d'accéder à cette information.

#### activités

- L'information est communiquée par au moins deux moyens différents; cela peut se faire au moyen de séances d'information de groupes, de vive voix, par Internet, par ordinateur, au moyen de kiosques, par téléphone ou par courrier (normal ou électronique).
- Des processus d'évaluation permettent de vérifier que les clients ont accès à l'information sur les carrières et le marché du travail dont ils ont besoin.

### Ligne Directrice

- 4.4 L'organisme a un effectif suffisant pouvant assumer les fonctions de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail pour répondre aux besoins d'information de ses clients.

#### activité

- Les clients se disent satisfaits de la quantité, de la qualité et de la disponibilité en temps voulu de l'information sur les carrières et le marché du travail qui leur sont destinées.

## 5. Constitution d'effectifs

L'organisme fournisseur de services d'information sur les carrières et le marché du travail veille à se doter d'employés ayant les compétences et la formation adéquates pour exercer leurs fonctions.

### Ligne Directrice

- 5.1 Les employés qui exercent la fonction de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail ont les compétences et les habiletés nécessaires (voir l'annexe B).

#### activités

- Les membres du personnel possèdent les compétences pour exercer la fonction de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail.
- Les clients se disent très satisfaits des services fournis par les employés exerçant la fonction de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail (c.-à-d. les personnes qui communiquent ou présentent cette information et qui aident les clients à utiliser les ressources mises à leur disposition).



### Ligne Directrice

5.2 L'organisme offre à ses spécialistes en information sur les carrières des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel en se basant sur des évaluations de leurs compétences (voir la description du poste à l'annexe B).

#### activité

- Les membres du personnel exerçant la fonction de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail savent ce qui est exigé et attendu d'eux. Lorsque les employés n'ont pas les compétences requises, ils participent à des activités de perfectionnement professionnel.

### Ligne Directrice

5.3 L'organisme assure le soutien technique nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de l'équipement et des outils technologiques nécessaires pour communiquer efficacement l'information sur les carrières et le marché du travail.

#### activité

- La plupart du temps, l'équipement fonctionne bien et les travaux de réparation et d'entretien sont faits en temps.

### Ligne Directrice

5.4 Au besoin, l'organisme dispose d'un personnel de soutien compétent et adéquatement formé.

#### activité

- Les clients se disent hautement satisfaits des services fournis, même durant les périodes de grand achalandage.

## 6. Marketing et communication

L'organisme fournisseur de services d'information sur les carrières et le marché du travail établit des lignes de communication claires entre les personnes fournissant l'information sur les carrières et le marché du travail et toutes les parties intéressées, comme le personnel des services internes, l'administration, le public, les clients et d'autres organisations communautaires et gouvernementales concernées.

### Ligne Directrice

6.1 L'organisme a une stratégie de marketing et un plan pour promouvoir l'utilisation des ressources et programmes d'information sur les carrières et le marché du travail.

#### activité

- L'organisme a une stratégie de marketing et un plan qui tient compte de la valeur de l'information sur les carrières et le marché du travail, de la promotion de cette information, de l'accès des clients à cette information et de l'utilisation qu'ils en font.



### Ligne Directrice

6.2 Les clients sont informés des services offerts.

#### activité

- Par divers moyens publicitaires et promotionnels, les clients sont informés de la gamme complète des services offerts, des heures et lieux de service (dont les services offerts en ligne et par téléphone) et des meilleurs moyens d'accéder à l'information dont ils ont besoin.

### Ligne Directrice

6.3 Le mandat, les objectifs et les politiques de l'organisme sont communiqués au public.

#### Activité

- Le mandat, les objectifs et les politiques de l'organisme sont communiqués aux clients dans un format et un endroit accessibles.

### Ligne Directrice

6.4 L'organisme a une politique en matière de communication pour le partage d'information à l'interne et à l'externe.

#### activités

- Des réseaux de communication interne et externe sont établis.
- Tous les partenaires dans les activités de communication sont régulièrement informés des ressources et des services d'information sur les carrières et le marché du travail.



## ANNEXE A

### Liste de contrôle des lignes directrices sur la prestation de services

La présente liste de contrôle vise à offrir aux organismes fournisseurs de services une façon rapide et simple de déterminer si les produits et services sont conformes à chaque directive concernant la prestation de service d'information sur les carrières et le marché du travail.

#### Service \_\_\_\_\_

1. Cadre physique de la prestation des services		Oui	Non	s/a
1.1	L'organisme offre-t-il les services à des endroits et à des heures convenables?			
1.2	Y a-t-il suffisamment d'espace dans les locaux pour permettre l'étalage et l'utilisation convenables des ressources; et l'affichage est-il fait avec clarté afin de rendre l'endroit accueillant?1.2			
1.3	L'organisme fournit-il des ressources à jour; fiables, rentables et adéquates pour répondre aux besoins particuliers d'un large éventail d'utilisateurs?			
1.4	L'organisme coordonne-t-il ses activités avec celles d'autres organismes de services connexes?			
2. Financement		Oui	Non	s/a
2.1	L'organisme fournit-il des fonds qui sont utilisés exclusivement pour l'établissement et le maintien constant de services de communication d'information sur les carrières et le marché du travail?			
2.2	Les bailleurs de fonds reçoivent-ils la rétroaction nécessaire pour répondre à leurs besoins sur le plan de la responsabilisation?			
2.3	L'organisme établit-il des partenariats ou conclut-il des arrangements à des fins de collaboration en vue d'augmenter les ressources?			
3. Groupes cibles		Oui	Non	s/a
3.1	Des mécanismes sont-ils établis pour évaluer régulièrement les besoins des clients en matière de services d'information et les comparer aux services/produits offerts, incluant le rendement du personnel, afin de s'assurer de répondre aux besoins de clients ayant des capacités et des besoins différents?			
4. Méthodes de communication		Oui	Non	s/a
4.1	Le mandat de l'organisme est-il clair et est-ce que des objectifs et des politiques ont été établis en ce qui concerne l'établissement et la bonne marche des services de communication d'information sur les carrières et le marché du travail?			
4.2	L'organisme a-t-il établi des lignes directrices opérationnelles assurant :			
	a. l'accessibilité pour les personnes handicapées?			
	b. la confidentialité des renseignements personnels?			
	c. la probité et le professionnalisme du personnel?			
4.3	L'organisme utilise-t-il divers modes de communication de l'information compatibles avec les besoins en information sur les carrières et le marché du travail des groupes cibles ou avec leurs capacités d'accéder à cette information?			
4.4	L'organisme a-t-il un effectif suffisant de spécialistes en information sur les carrières et le marché du travail pour répondre aux besoins d'information de ses clients?			



5. Constitution d'effectifs		Oui	Non	s/a
5.1	Le personnel exerçant les fonctions de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail a-t-il les compétences et les aptitudes nécessaires?			
5.2	L'organisme offre-t-il à ses spécialistes en information sur les carrières et le marché du travail des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel en fonction sur des évaluations de leurs compétences?			
5.3	L'organisme assure-t-il le soutien technique visant le bon fonctionnement de l'équipement et des outils technologiques nécessaires pour communiquer efficacement l'information sur les carrières et le marché du travail?			
5.4	L'organisme dispose-t-il d'un personnel de soutien compétent et adéquatement formé?			
6. Marketing et Communication		Oui	Non	s/a
6.1	L'organisme a-t-il une stratégie de marketing et un plan pour promouvoir l'importance et l'utilisation des ressources et des programmes d'information sur les carrières et le marché du travail?			
6.2	Les clients sont-ils informés des services offerts?			
6.3	Le mandat, les objectifs et les politiques de l'organisme sont-ils communiqués au public?			
6.4	L'organisme a-t-il une politique en matière de communication pour le partage d'information à l'interne et à l'externe?			

## ANNEXE B

### Termes et définitions

#### Information sur les carrières et le marché du travail

Dans le cadre des présentes lignes directrices, l'information sur le marché du travail (IMT) et sur les carrières est « l'information nécessaire pour prendre une décision relative au marché du travail ».

Cette notion inclut l'information sur les carrières, les professions, l'apprentissage et le marché du travail utilisée par les chercheurs d'emplois, les personnes qui ont présentement un emploi, les employeurs, les organismes ou les particuliers qui fournissent des services et la population en général pour prendre des décisions judicieuses concernant le marché du travail et les transitions qui ont un impact sur leur vie. Cette notion inclut également de l'information qui n'est pas normalement associée au marché du travail, mais qui influence les décisions qui s'y rapportent. Par exemple, l'information sur le transport n'est pas associée au marché du travail habituellement, mais elle peut avoir des répercussions importantes sur la mobilité de la main-d'œuvre.

#### Catégories d'employés

Le personnel des organismes fournisseurs de services d'information sur les carrières et le marché du travail comprend :

- des spécialistes en information sur les carrières et le marché du travail;
- des conseillers d'orientation professionnelle;
- des conseillers en emploi.

Les **spécialistes en information sur les carrières et le marché du travail** des centres de documentation aident les utilisateurs d'IMT à déterminer le genre d'information dont ils ont besoin, à la trouver, à l'évaluer en fonction de leurs besoins, et ils en facilitent l'utilisation. Ils peuvent aussi aiguiller les utilisateurs vers des



conseillers d'orientation professionnelle ou des conseillers en emploi, au besoin. Les spécialistes en information sur les carrières et le marché du travail ont aussi la responsabilité d'acquérir des produits d'information et d'organiser l'information dans le centre de documentation.

Les fonctions du **spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail** diffèrent de celles du **conseiller d'orientation professionnelle** ou du **conseiller en emploi**. Ces derniers aident les gens à planifier leur stratégie de recherche d'emploi ou leur stratégie de perfectionnement professionnel, respectivement. Cependant, les conseillers d'orientation professionnelle ou les conseillers en emploi assument parfois les fonctions du spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail en plus de leurs autres fonctions.

## ANNEXE C

### Compétences et fonction du spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail

Le spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail aide les clients à satisfaire leurs besoins en matière d'information sur les carrières et le marché du travail. Il aide les clients à déterminer leurs besoins, détermine les ressources nécessaires, les trouve et, au besoin, aide les clients à utiliser cette information de façon efficace. Il doit acquérir ou acheter et cataloguer des ressources documentaires à jour, exactes et appropriées et les présenter de façon logique et facilement accessible dans l'aire d'information.

Le spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail doit aussi voir à ce que l'aire d'information et son contenu soient intégrés aux autres services offerts par le centre dans lequel il travaille. Il s'agit généralement de services administratifs, d'orientation ou d'aide à l'emploi.

Les gens qui exercent cette fonction travaillent souvent en étroite collaboration avec des conseillers en emploi et des conseillers d'orientation professionnelle. Les premiers aident les clients à s'établir une stratégie de recherche d'emploi et les seconds à s'établir un plan de carrière.

Pour pouvoir remplir efficacement les fonctions de leur poste, les spécialistes en information sur les carrières et le marché du travail doivent posséder les compétences qui suivent (aptitudes, connaissances et qualités personnelles) et être en mesure d'exercer les fonctions qui suivent <sup>1</sup>:

### Compétences

#### Aptitudes

##### 1. Bonnes aptitudes à communiquer :

- a) Communiquer des idées et de l'information, à l'oral ou à l'écrit, de façon claire et concise.
- b) Adapter son style de communication, à l'oral ou à l'écrit, de façon à répondre aux besoins du public.

##### 2. Ententes et aptitudes à la consultation :

- a) Établir des relations détendues avec les clients.
- b) Adapter la méthode afin de satisfaire les besoins personnels.
- c) Porter attention au comportement verbal et non verbal.
- d) Aider efficacement les clients à évaluer leurs besoins et leurs options, et recommander la marche à suivre.
- e) Être accessible et réceptif aux clients.
- f) Constituer et maintenir un réseau de recommandations.
- g) Interagir efficacement avec des personnes d'horizons divers.

<sup>1</sup> Source: Les compétences ont été élaborées à partir des profils des compétences préparés par DRHC et Travaux publics et services gouvernementaux



**3. Capacité de recueillir des renseignements en vue de l'établissement d'un diagnostic :**

- a) Acquiert et met en application rapidement les renseignements pertinents.
- b) Reconnaître les faits et les enjeux pertinents.
- c) Trouver les renseignements précis nécessaires afin de préciser une situation ou de prendre une décision.
- d) Recenser et acquérir des produits/services d'information répondant aux besoins des clients et de la collectivité.
- e) Déterminer les outils et les technologies les plus utiles pour satisfaire aux exigences de la tâche.

**4. Aptitudes liées à l'organisation et à la planification :**

- a) Élaborer et mettre en œuvre des plans et des projets.
- b) Organiser le travail et les ressources de façon à atteindre les buts et les objectifs.

**5. Aptitudes liées à la gestion du personnel (le cas échéant) :**

- a) Faire preuve d'équité pour la délégation des tâches.
- b) Fixer des objectifs et des échéanciers réalistes et stimulants, tout en respectant les besoins des autres en ce qui a trait à une vie professionnelle équilibrée.
- c) Communiquer ses attentes afin que le personnel puisse y donner suite et aider à établir les priorités.
- d) Multiplier les efforts pour s'assurer que les employés connaissent les objectifs de la direction et la façon dont chacun peut aider à les atteindre.
- e) Veiller à ce que les ressources appropriées soient disponibles pour réaliser les engagements du plan de travail.

**Connaissances**

1. Connaissance des processus relatifs au perfectionnement professionnel et du rôle de l'information dans ces processus.
2. Connaissance des processus de prise de décisions et du rôle de l'information dans ces processus.
3. Connaissance du matériel/de la technologie utilisés au centre de documentation (p. ex., ordinateurs, Internet)
4. Connaissance des fournisseurs de services gouvernementaux et communautaires.
5. Connaissance des lois sur la protection de la vie privée et des codes d'éthique pertinents.
6. Connaissance des procédures de commande/d'achat/de comptabilité (le cas échéant).
7. Connaissance du marché du travail et des conditions économiques locaux/régionaux.
8. Connaissance des techniques de marketing et des techniques publicitaires de l'organisation.

**Qualités personnelles**

1. S'adapter rapidement au changement.
2. Participer à des activités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel.
3. Faire preuve de créativité et d'innovation.
4. Être attentif aux besoins, aux préoccupations et aux idées des autres.
5. Respecter les différences individuelles.
6. Travailler efficacement avec d'autres.
7. Utiliser librement les technologies disponibles pour travailler et apprendre.





## **Fonctions**

Les fonctions suivantes font partie du travail d'un spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail :

1. Aider les clients à clarifier les questions auxquelles ils doivent répondre pour pouvoir prendre leurs décisions concernant leur carrière et les diriger vers l'information appropriée.
2. Évaluer les besoins des clients et déterminer le mode de communication de l'information qui convient le mieux dans leur cas particulier.
3. Après avoir fait les recherches nécessaires, recommander ou choisir le matériel de présentation qui convient et en faire l'acquisition.
4. Trouver les ressources/l'information sur les professions, le milieu de travail, les tendances de l'industrie et les programmes/services d'éducation à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale.
5. Aider les clients à utiliser efficacement l'information sur les carrières et sur le marché du travail et à l'intégrer à d'autres services sur les carrières et le marché du travail qui s'offrent à eux, de manière à favoriser l'autonomie et l'autogestion chez les clients.
6. Déterminer le genre d'information que doit offrir le centre de documentation pour répondre aux besoins des clients et de la collectivité.
7. Participer au développement d'une aire de documentation, ce qui nécessite d'exercer des fonctions liées à l'acquisition et à la gestion i) de ressources d'information sur les carrières, ii) de biens d'équipement et iii) de personnel.
8. Aiguiller les clients de façon appropriée (notamment en ce qui concerne les questions financières), tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation.
9. Connaître et respecter les normes professionnelles de confidentialité et d'éthique (y compris celles qui sont énoncées dans le Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrières) pertinentes pour le poste de spécialiste en information sur les carrières et le marché du travail).
10. Collaborer à l'élaboration du plan de marketing du centre en ce qui concerne l'aire d'information, et le mettre à exécution.
11. Fournir et cataloguer des ressources documentaires imprimées, audiovisuelles et électroniques suffisamment nombreuses, actuelles et précises pour bien répondre aux besoins des clients. Ces ressources devraient comprendre de l'information sur les professions, les possibilités d'études, le marché du travail, la façon de définir soi-même ses besoins, les techniques de recherche d'emploi et les méthodes de planification de carrière.
12. Maintenir les structures nécessaires pour assurer le suivi des ressources.
13. Faire des présentations de groupe portant sur la communication d'information sur les carrières tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation.
14. Participer à des activités comme des salons de l'emploi ou des activités communautaires d'information sur les carrières.
15. Faire partie d'associations ou d'organisations professionnelles intervenant dans la communication d'information sur les carrières, le perfectionnement professionnel et le marché du travail.



16. Collaborer à des projets spéciaux (p. ex., contenu et conception d'un site Web).
17. Établir des mécanismes d'évaluation et de rétroaction pour mesurer le degré de satisfaction des clients relativement à la communication de l'information sur les carrières.
18. Établir et maintenir des statistiques sur l'utilisation faite par les clients du service de communication d'information sur les carrières.
19. Administrer les fonds consacrés annuellement à l'acquisition et à l'entretien des ressources documentaires (imprimées, audiovisuelles et électroniques) et de biens d'équipement.
20. Assurer la facilité d'accès et d'utilisation de l'aire d'information, par exemple en installant l'affichage nécessaire, en veillant à ce qu'il y ait suffisamment d'espace et de mobilier et en présentant les ressources de façon commode et efficace.
21. Superviser les opérations quotidiennes de gestion de l'information et de l'aire d'information.
22. Fournir des manuels et établir des procédures d'opération quotidienne de l'aire d'information et du système de classification des ressources.
23. Établir des canaux de communication et de réseautage internes et externes afin d'assurer l'acquisition et la diffusion d'information.
24. Déceler les lacunes pouvant exister dans les programmes et services et établir les programmes, services et sources d'information nécessaires pour répondre aux besoins des clients.