

**SERVICES D'INFORMATION, D'ORIENTATION ET DE CONSEIL AU CANADA**

**Réponse du Canada**  
**à**  
**l'enquête comparative internationale de l'OCDE sur les**  
**services d'information, d'orientation et de conseil**

**Préparée pour le**  
**Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)**  
**et Développement des ressources humaines Canada**

*juillet 2003*



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada



Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)  
Council of Ministers of Education, Canada

## Table des matières

Remerciements .....	i
Sommaire exécutif .....	i
1. L'éducation au Canada .....	1
Enseignement primaire et secondaire .....	2
Enseignement postsecondaire.....	3
Le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada).....	4
2. Contexte de rédaction .....	5
2.1 Objectif .....	5
2.2 L'enquête de l'OCDE.....	5
Les réponses du Canada au questionnaire de l'OCDE .....	5
Portée du questionnaire .....	6
Définitions .....	6
2.3 Méthodologie.....	7
Limitations de l'étude.....	8
Tableau 2-A Méthodologie.....	9
3. Politiques et orientations stratégiques .....	11
3.1 Principaux objectifs .....	11
3.2 Moyens d'action.....	14
Tableau 3-A Lois et règlements nouveaux ou proposés .....	17
Tableau 3-C Facteurs liés à l'éducation .....	19
Tableau 3-D Facteurs liés au marché du travail .....	20
3.4 Principales problématiques et lacunes .....	21
Tableau 3-E Problématiques organisationnelles.....	22
Tableau 3-F Problématiques liées à la gestion.....	23
Tableau 3-G Problématiques liées à la prestation des services .....	24
Obstacles à la coordination des services et au réseautage entre dispensateurs de services	24
Tableau 3-H Lacunes dans la prestation des services.....	26
3.5 Intervenants et partenaires .....	28
Tableau 3-I Rapports officiels suggérant des approches ou des priorités nouvelles .....	29
Tableau 3-J Méthodes et philosophies nouvelles de prestation des services .....	30
Tableau 3-K Services nouveaux ou améliorés; réduction ou élimination de services existants .....	32
4. Prestation des services .....	33
4.1 Accessibilité et objectifs.....	33
Tableau 4-A Groupes prioritaires .....	34
Identification des objectifs et priorités .....	36

Tableau 4-B Méthodes de ciblage des groupes .....	37
4.2 Conditions de fonctionnement et dispensateurs .....	37
4.3 Rôle des intervenants et partenaires .....	42
Tableau 4-C Participation des employeurs aux SIOC .....	44
Province .....	44
Tableau 4-D Participation des syndicats aux SIOC.....	45
4.5 Méthodes de prestation des services .....	51
4.6 Financement et ressources .....	56
Financement.....	56
Ressources .....	61
5. Information sur les carrières .....	68
5.1 Publics visés par l’information sur les carrières .....	68
5.2 <i>Rôles dans la production de l’information sur les carrières</i> .....	69
Secteur public .....	69
5.3 <i>Production et diffusion de l’information sur les carrières</i> .....	72
Diffusion.....	74
5.4 <i>Qualité</i> .....	76
Normes.....	77
6. Information de base.....	79
6.2 <i>Maintien de la qualité</i> .....	80
6.3 Mesure des résultats.....	86
Terme.....	1
Définition.....	1

**Pour alléger le texte, seul le masculin est employé dans l’ensemble de ce document.**



## Remerciements

Lors de sa réunion de l'automne 2000, le Comité de l'éducation de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), ainsi que son Comité de l'emploi, du travail et des affaires sociales, ont lancé une enquête portant sur les politiques nationales en matière de services d'orientation professionnelle. Quatorze pays, dont le Canada, ont participé à cette enquête. Les autorités de ces pays ont désigné des coordonnateurs nationaux pour assurer la liaison avec le Secrétariat de l'OCDE. Nous voulons remercier M<sup>me</sup> Sarah Moreault, assistante de recherche, Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) [CMEC] et M. Christian Dea, directeur, Études socio-économiques, Développement des ressources humaines Canada (DRHC), pour leur travail de coordination.

Au Canada, M<sup>me</sup> Moreault et M. Dea ont bénéficié du support des instances représentées par les personnes ressources suivantes : M. Jim Howie, directeur, Direction de la recherche et de l'analyse, ministère de l'Enseignement supérieur, Colombie-Britannique; M<sup>me</sup> Sharon Markesteyn, conseillère principale des politiques, Groupe des relations intergouvernementales, Direction générale des politiques et de l'évaluation, ministère de l'Éducation de la Saskatchewan; M. Alain Mercier, directeur, Direction de la formation générale des adultes, ministère de l'Éducation du Québec; M. Ken Gunn, directeur principal de l'enseignement public, ministère de l'Éducation, Île-du-Prince-Édouard; et enfin les coordonnateurs pour le Canada, M<sup>me</sup> Moreault et M. Dea. Ces personnes ont accompli un travail remarquable pour assurer le succès de ce projet.

Les coordonnateurs pour le Canada et le comité étaient chargés de préparer le présent rapport, ainsi que ses diverses versions préliminaires. Nous voulons les remercier de leur contribution. Nous désirons aussi souligner le travail de la rédactrice principale, M<sup>me</sup> Jennifer Standeven, et de M<sup>me</sup> Margaux Finlayson, de *Maxima Consulting Services*.

Nous voulons également remercier tous les représentants provinciaux qui ont bien voulu répondre au questionnaire, permettant ainsi de recueillir une information fort précieuse sur leurs instances.

Nous souhaitons aussi souligner l'excellente contribution des personnes qui ont lu et commenté le manuscrit et le rapport final.

Il nous est impossible de remercier personnellement toutes les personnes qui ont joué un rôle capital dans la production de ce rapport. Nous ne voulons pas pour autant passer sous silence le travail remarquable qu'elles ont accompli.

Au cours de la production de ce rapport, en juillet 2002, une équipe de deux experts de l'OCDE a effectué une visite de huit jours au Canada. Cette équipe a rencontré des représentants provinciaux du Québec, de l'Ontario et du Manitoba, ainsi que des représentants fédéraux et des personnes œuvrant à divers titres dans le domaine de l'éducation. Nous tenons à remercier tous ces partenaires qui ont passé du temps avec l'équipe de l'OCDE afin de lui transmettre des renseignements précieux pour cette étude portant sur les politiques nationales en matière de services d'orientation professionnelle.



## Sommaire exécutif

Au Canada, les services d'information, d'orientation et de conseil (SIOC) sont considérés comme une composante plutôt discrète – mais néanmoins essentielle – de l'aide mise à la disposition des jeunes et des étudiants qui doivent choisir un cheminement de carrière ainsi que des adultes en phase de réorientation professionnelle. Précisons que l'emploi du mot « discrète » ne préjuge en rien de la valeur attribuée à ces services, mais témoigne plutôt de leur intégration à d'autres programmes d'étude. Ces services comprennent l'information sur le marché du travail (IMT), l'orientation professionnelle, l'aide à la recherche d'emploi et au placement ainsi que l'organisation personnelle et la prise de décision.

Les SIOC sont présents au sein des systèmes éducatifs provinciaux et territoriaux – notamment les écoles primaires et secondaires, les établissements postsecondaires et les centres d'éducation des adultes – et dans les programmes relatifs au marché du travail. De nombreux acteurs et intervenants sont mis à contribution dans l'élaboration des politiques, la planification des programmes, la prestation des services, l'évaluation et le financement. Les modalités de gestion et de prestation des services sont complexes et très décentralisées, même à l'intérieur des provinces et de leurs ministères. Cet état de choses est dû au partage constitutionnel et législatif des champs de compétence entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et les administrations municipales en matière d'éducation, de formation et de préparation au marché du travail. Malgré qu'il n'y ait à peu près aucune législation portant directement sur les SIOC, les objectifs des lois et des programmes et initiatives des diverses instances gouvernementales s'y rapportant ont de profonds effets sur les SIOC au Canada.

La tendance actuelle à mettre de l'avant la participation au marché du travail comme objectif, tant pour les systèmes éducatifs que pour le secteur du développement de carrière, est l'un des principaux facteurs qui influent sur les SIOC, et c'est la raison pour laquelle les deux secteurs, éducation et développement de carrière, participent à la prestation des SIOC. Tenant compte de l'évolution de plus en plus marquée vers l'autonomie et de l'influence de la réforme de l'aide sociale sur les responsables de l'élaboration des politiques, le système fédéral d'assurance-emploi (AE) et les gouvernements provinciaux et territoriaux, par leurs programmes d'aide sociale et d'aide au revenu, sont devenus des partenaires qui ont à cœur l'utilisation et l'efficacité des SIOC.

L'étendue même de l'influence des SIOC, qui couvrent l'ensemble des systèmes d'éducation, de développement de carrière et de soutien financier, constitue certes sa force – un apport de diversité à l'élaboration des produits, des approches et des outils –, mais aussi sa faiblesse – car sur le plan de l'encadrement législatif et du financement, il n'existe pas d'autorité nette et unique dans ce domaine au Canada. Il existe entre les divers systèmes d'éducation de nombreuses ressemblances dans la prestation des SIOC aux étudiants; en revanche, la prestation des SIOC aux adultes varie passablement. À ce chapitre, les répondants signalent des objectifs conflictuels, voire opposés (p. ex. : le développement de carrière par opposition aux économies à court terme dans les budgets de soutien financier), ainsi qu'un manque de coordination dans la mise en œuvre des programmes, ce qui entraîne des chevauchements et des redondances de services dans certains secteurs, et des carences ailleurs.

L'objectif principal des SIOC étant la participation au marché du travail, la plupart des ces services au Canada ciblent des groupes précis, afin d'augmenter leur capacité de s'intégrer au marché du travail, et non le grand public. C'est au Québec et en Saskatchewan que l'accès à ces services est le plus large, bien que ces provinces donnent tout de même priorité aux clients de l'assurance-emploi pour certains services. Les autres provinces ont des systèmes très ciblés, souvent avec priorité aux prestataires de l'aide au revenu provinciale. D'après les réponses au questionnaire de la plupart des instances, les citoyens ordinaires sont quelque peu laissés pour compte, n'ayant droit qu'à de l'information et à des produits en libre-service.

Le principal ministère fédéral en cause dans les SIOC, Développement des ressources humaines Canada (DRHC), n'a pas de compétence directe en éducation, si ce n'est qu'au chapitre du marché du travail. La mise en œuvre des programmes relatifs au marché du travail varie considérablement d'une région à l'autre du pays, et s'articule sur des ententes individuelles entre le Canada et les provinces et territoires. La législation qui est la plus directement pertinente aux SIOC, la *Loi sur l'assurance-emploi* fédérale, établit les « critères » du succès des services d'insertion dans le marché du travail : le nombre de clients servis, le nombre de participants qui retournent au travail et les économies réalisées au chapitre de l'assurance-emploi. Seuls deux des répondants, le Québec et la Saskatchewan, ont officiellement une approche intégrée qui situe l'éducation et le développement de carrière dans un continuum toute la vie durant. Pour le Québec cela est surtout vrai pour les personnes qui présentent des difficultés d'emploi.

Les SIOC – qui conditionnent divers choix en matière d'éducation, de carrière et de vie personnelle – se situent ainsi à la croisée de bon nombre des principaux enjeux et problématiques qui confrontent le Canada au début du XXI<sup>e</sup> siècle, notamment : le vieillissement de la génération du baby-boom; les pénuries potentielles de main-d'œuvre qualifiée dans les décennies à venir; les nouvelles exigences du marché du travail, avec le passage d'une économie de ressources naturelles et manufacturière à une économie mondiale qui exige des travailleurs des compétences et des connaissances sans cesse renouvelées pour des raisons de compétitivité; les changements technologiques, qui ouvrent d'une part des perspectives de progrès dans un pays très étendu, mais qui d'autre part constituent un défi au maintien des compétences et au partage de l'information; enfin, la transition incessante de la ruralité à la vie urbaine, avec les problèmes afférents comme la dislocation sociale, la pauvreté et l'isolement.

Reflet de la conscience sociale canadienne, la question des minorités soulève des inquiétudes : l'inclusion des Autochtones à l'échelle du Canada comme participants à part entière dans l'économie du pays; l'adaptation des nouveaux immigrants à leur patrie d'adoption et à son économie; et les services offerts aux populations minoritaires – des anglophones au Québec et des francophones dans le reste du Canada. Les dispensateurs de SIOC considèrent leurs services comme des outils importants non seulement pour stimuler la participation au marché du travail, mais aussi, dans une perspective de cohésion sociale et d'inclusion, pour favoriser l'émergence de citoyens indépendants et réfléchis, capables d'examiner toutes les options et de faire des choix judicieux. Le présent rapport identifie les enjeux de l'accès à la formation, des possibilités de perfectionnement et de la mise en œuvre cohérente de normes de pratique et



d'accréditation, tant pour les clients qui utilisent les SIOC que pour le personnel qui les dispense.

Les systèmes de collecte d'IMT au Canada sont reconnus parmi les meilleurs au monde. Ils s'appuient sur un réseau très développé d'acteurs importants comme des experts en information, des méthodologistes, des statisticiens, des économistes et des chercheurs fédéraux, provinciaux et territoriaux. Cependant, afin de soutenir des initiatives de collecte de données efficaces et rentables et de faciliter l'identification future des principales lacunes dans l'information, des investissements sont nécessaires pour coordonner l'élaboration, la collecte et l'échange de données clés dans l'ensemble des systèmes d'IMT au Canada. Des systèmes d'IMT intégrés sont nécessaires afin de répondre aux besoins des usagers, qui augmentent tant en nombre qu'en complexité, et aussi pour recueillir de l'information sur les compétences et sur des transitions de vie plus larges, autres que de l'école au travail ou du chômage à l'emploi.

Dans l'ensemble, les répondants indiquent que l'information réunie n'est pas suffisante pour évaluer l'utilisation des services et l'efficacité des interventions. Ils considèrent tous qu'il faut davantage d'information pour mieux connaître l'impact des SIOC, et aussi pour mettre au point des méthodes et des outils nouveaux.

Quant aux initiatives de maintien de la qualité, les répondants estiment que l'initiative du « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière » offre le meilleur potentiel d'amélioration de la qualité des SIOC. En outre, ils considèrent le processus de collaboration adopté par l'administration fédérale pour élaborer ce guide comme étant un modèle pour bâtir des consensus sur des normes applicables à tous les ordres de gouvernement. La participation de praticiens expérimentés et chevronnés à l'élaboration des politiques est jugée essentielle; la conférence nationale CONAT, ainsi que la série d'ateliers mettant en contact les responsables de l'élaboration des politiques et praticiens, est une initiative importante pour répondre aux préoccupations des uns et des autres.

Les divers leaders, partenaires et intervenants en matière de SIOC au Canada considèrent que ces services en sont encore à un stade embryonnaire, et constatent beaucoup d'innovation et d'expérimentation aux niveaux local, régional, provincial ou territorial et pancanadien. Les répondants conviennent que ce travail de développement manque quelque peu de rigueur, mais cette démarche elle-même est vue comme une étape positive dans l'élaboration au Canada d'une approche dynamique du développement de carrière dans une perspective d'apprentissage à vie.



## 1. L'éducation au Canada

Le Canada – vaste pays qui s'étend d'un bout à l'autre de la moitié septentrionale de l'Amérique du Nord, de l'Atlantique au Pacifique, et jusqu'à l'océan Arctique au nord – est une confédération de dix provinces et de trois territoires. Dans le cadre du système fédéral de partage des pouvoirs, la *Loi constitutionnelle* de 1867 prévoit que « la législature de chaque province a [...] compétence exclusive pour légiférer en matière d'éducation ». Bien qu'il existe de nombreuses similitudes entre les systèmes d'éducation des provinces et territoires du Canada, chaque système traduit néanmoins les particularités géographiques, historiques et culturelles de sa région.

Bien que les provinces et territoires soient responsables de l'éducation à tous les niveaux, le gouvernement du Canada joue un rôle de soutien important, fondé sur un objectif de développement des ressources humaines qu'il partage avec les provinces et territoires, ainsi que sur la mission plus générale du gouvernement fédéral d'assurer le bien-être de la fédération.

Les événements historiques et culturels qui ont conduit à la Confédération au XIX<sup>e</sup> siècle ont mené, un siècle plus tard, à l'adoption de la *Loi sur les Langues officielles* (1969, révisée en 1988). Cette loi désigne le français et l'anglais comme langues officielles du Canada et prévoit des mesures spéciales pour améliorer la vitalité et soutenir le développement des communautés minoritaires anglophones et francophones. Les ministères, sociétés d'État et organismes fédéraux reflètent le statut égal des deux langues officielles en dispensant des services bilingues.

Dans l'ensemble du pays, selon le recensement de 1996, 67 p. 100 des Canadiens parlent l'anglais seulement, 14 p. 100 le français seulement, et 17 p. 100 parlent les deux langues. L'anglais est la langue maternelle d'environ 59 p. 100 de la population et le français, de 23 p. 100. Au Québec, 38 p. 100 de la population parle les deux langues, alors que 56 p. 100 parle le français seulement. Dans d'autres provinces, la proportion des personnes bilingues est plus faible : par exemple 33 p. 100 au Nouveau-Brunswick, 12 p. 100 en Ontario et 9 p. 100 au Manitoba. L'éducation est offerte dans l'une ou l'autre des langues officielles si le nombre le justifie.

Le ministère fédéral des Affaires indiennes et du Nord est chargé de l'enseignement primaire et secondaire des enfants indiens inscrits qui vivent dans les réserves : soit dans des écoles dirigées par les Premières nations dans les réserves, soit dans des écoles provinciales hors des réserves, soit dans des écoles fédérales exploitées par le Ministère dans les réserves. Par l'entremise d'entités administratives telles que les conseils des Premières nations, le Ministère fournit également une aide financière aux Indiens inscrits qui poursuivent des études postsecondaires; il finance des programmes à l'intention des étudiants des Premières nations dans des établissements d'enseignement postsecondaires, dirigés ou non par les Premières nations. Les services d'enseignement destinés aux Indiens inscrits du Yukon ainsi qu'aux Indiens inscrits et aux Inuits des Territoires du Nord-Ouest sont dispensés par les gouvernements territoriaux concernés. Les Indiens inscrits et les Inuits du Nouveau-Québec

reçoivent des services d'enseignement de la province de Québec en vertu de la « Convention de la Baie James et du Nord québécois ».

Le gouvernement fédéral dispense aussi des services d'enseignement et de formation au personnel des forces armées et de la Garde côtière, ainsi qu'aux personnes incarcérées dans les établissements pénitentiaires ou autres institutions du Service correctionnel du Canada.

### Enseignement primaire et secondaire

Dans chaque province ou territoire, un ministère est chargé d'offrir gratuitement l'enseignement primaire et secondaire à tous les citoyens canadiens et résidents permanents jusqu'à l'âge de 18 ans. À l'échelle locale, les membres des conseils scolaires (ou districts scolaires, ou divisions scolaires, ou conseils d'éducation de district au Nouveau-Brunswick) sont élus par scrutin public. Les pouvoirs et obligations de ces « conseils », définis par la législation provinciale ou territoriale, sont relativement semblables partout au Canada. Leur autorité s'étend habituellement au fonctionnement et à l'administration (y compris financière) des écoles de leur territoire, à l'embauche du personnel, à l'inscription des élèves, à la mise en œuvre du programme d'études de la province ou du territoire et aux propositions concernant les travaux de construction ou d'autres grosses dépenses en immobilisations.

L'âge de la fréquentation scolaire varie d'une province ou territoire à l'autre, mais dans la plupart des cas l'école est obligatoire depuis l'âge de 6 ou 7 ans jusqu'à 16 ans. Toutes les provinces et territoires offrent aussi un programme de maternelle de un an pour les enfants de 5 ans, dispensé par les autorités scolaires locales. En outre, certains gouvernements offrent des services à la petite enfance, notamment des programmes préscolaires ou de prématernelle. Dans la plupart des cas, les écoles primaires dispensent les six ou huit premières années d'enseignement obligatoire, après quoi la plupart des élèves passent au niveau secondaire où on leur propose divers programmes menant à des formations en apprentissage puis au marché du travail, ou à des études plus poussées au collège ou à l'université.

Les deux premières années du secondaire sont généralement consacrées à un programme de base constitué de matières obligatoires et de quelques matières facultatives. Pendant les deux dernières années, les matières obligatoires sont moins nombreuses afin de permettre aux élèves de choisir des cours parmi les programmes spécialisés qui les prépareront soit au marché du travail, soit à l'entrée au collège, à l'université ou dans un autre établissement de leur choix. Les élèves qui réussissent le nombre requis de cours obligatoires et facultatifs reçoivent un diplôme d'études secondaires. En Ontario, par exemple, depuis septembre 1999, les élèves doivent accumuler 30 crédits pendant les quatre années d'études secondaires, soit 18 cours obligatoires et 12 cours facultatifs. Ils doivent également réussir le « Test de compétences linguistiques » des écoles secondaires de l'Ontario pour obtenir leur diplôme.

Le passage de l'école primaire à l'école secondaire ne se fait pas au même moment dans chaque province ou territoire. Les années d'études primaires et secondaires sont regroupées différemment selon les conseils scolaires : par exemple de la maternelle à la 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup> ou 8<sup>e</sup> année dans les écoles primaires, de la 6<sup>e</sup> à la 8<sup>e</sup> année dans des écoles intermédiaires, ou encore de la 7<sup>e</sup> à la 9<sup>e</sup> année dans des écoles secondaires de premier cycle, et le reste de la

scolarité dans des écoles secondaires supérieures ou des collèges. Au Québec, les élèves choisissent entre l'enseignement général et l'enseignement professionnel au secondaire (de la 7<sup>e</sup> à la 11<sup>e</sup> année) et peuvent poursuivre leurs études dans le même secteur dans un collège public (voir ci-après).

La plupart des écoles publiques aident les élèves ayant des besoins particuliers – élèves vivant avec un handicap physique ou mental ou élèves doués – par différents moyens, qu'il s'agisse de programmes et de salles de cours séparés ou encore d'une attention et d'un soutien additionnels au sein du programme régulier.

Dans chaque province ou territoire, il existe des écoles privées ou indépendantes qui constituent une solution de rechange aux écoles publiques et qui, comme celles-ci, doivent répondre aux normes générales en vigueur dans la province ou le territoire en question. Dans la plupart des cas, ces institutions adoptent le programme et appliquent les critères de diplomation du ministère ou de l'organisme régissant l'enseignement, sauf qu'elles sont indépendantes du système public et qu'elles imposent des droits de scolarité. Certaines provinces (l'Alberta, la Colombie-Britannique, le Manitoba, l'Ontario, le Québec et la Saskatchewan) accordent à ces écoles une aide financière.

#### Enseignement postsecondaire

Au cours de leur dernière année de secondaire, les élèves peuvent faire une demande d'admission à des collèges ou universités, selon la région où ils habitent et leur dossier scolaire. Au Québec, les étudiants doivent détenir un diplôme d'études collégiales pour être admis à un programme menant à un diplôme universitaire. Dans cette province, les collèges, connus sous l'appellation de « collèges d'enseignement général et professionnel » ou « cégeps », sont gratuits pour tous; ils offrent un programme d'enseignement général qui prépare à l'université et un programme d'enseignement professionnel qui mène directement au marché du travail. Partout ailleurs, les étudiants paient des droits de scolarité pour suivre des cours dans un collège.

L'enseignement postsecondaire est dispensé autant dans les établissements financés par l'État que dans les établissements privés. Les collèges (instituts techniques et professionnels, collèges communautaires, cégeps, etc.) offrent des programmes d'études d'une durée de six mois à trois ans. On y forme les étudiants et on développe leurs connaissances et leurs compétences en vue de carrières en affaires, en arts appliqués, en technologie, en service social et dans certaines sciences de la santé. Règle générale, les collèges décernent des diplômes et des certificats, mais non des grades universitaires. Certains collèges et instituts techniques, de concert avec des partenaires du monde des affaires et de l'industrie, offrent des diplômes de niveau universitaire en arts appliqués et en sciences (p. ex. : en services de perfectionnement professionnel) ou des programmes d'études spécialisées dans des domaines de haute technologie qui préparent les étudiants au marché du travail.

Dans les collèges communautaires de la Colombie-Britannique, les étudiants ont le choix entre un programme menant à un diplôme collégial ou un programme de deux ans préparant à des études universitaires de premier cycle. Les cinq collèges universitaires et les six universités de Colombie-Britannique décernent des diplômes universitaires de premier cycle. Seules les

universités peuvent décerner des diplômes universitaires supérieurs. Dans d'autres provinces, les étudiants doivent faire évaluer les cours suivis au collège pour fins d'équivalences, afin de recevoir les crédits nécessaires à leur admission à l'université.

La plupart des universités du Canada offrent des programmes de trois ou quatre ans, selon la province et le programme, menant à un baccalauréat. Dans certaines provinces, les universités accordent un baccalauréat général ès arts (B.A) ou ès sciences (B.Sc.) après trois ans d'études, mais exigent une autre année (soit un total de quatre années d'études) de cours spécialisés pour un baccalauréat avec spécialisation (H.B.A. ou H.B.Sc.). D'autres provinces exigent quatre années d'études pour un baccalauréat général comme pour un baccalauréat avec spécialisation. Les principales universités proposent un large choix de programmes; d'autres se concentrent sur des domaines d'excellence particuliers. En collaboration avec des établissements spécialisés hors campus, certaines universités offrent des cours et des programmes de formation à distance, par correspondance ou par Internet.

On peut poursuivre des études spécialisées avancées à trois niveaux (le baccalauréat, la maîtrise, puis le doctorat) dans les universités qui offrent des programmes et des diplômes d'études supérieures. Pour obtenir une maîtrise, l'étudiant doit ajouter une ou deux années à ses études de premier cycle, selon qu'il détient un baccalauréat général ou un baccalauréat avec spécialisation. Certaines institutions exigent que l'étudiant rédige un mémoire ou qu'il fasse un stage en milieu professionnel pour obtenir son diplôme. Les étudiants qui poursuivent ensuite des études de doctorat devront y consacrer de trois à cinq ans (recherches, rédaction, présentation et défense d'une thèse), en plus d'assister à des séminaires et à un nombre déterminé de cours.

### **Le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)**

En 1967, le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) [CMEC] a été créé pour donner aux ministres de l'Éducation des provinces et des territoires un lieu d'échange où ils pourraient discuter de sujets d'intérêt mutuel; entreprendre conjointement des initiatives en matière d'enseignement; et représenter les intérêts des provinces et des territoires auprès des organismes pancanadiens d'enseignement, du gouvernement fédéral, des gouvernements étrangers et des organismes internationaux. Le CMEC est le porte-parole de l'enseignement au Canada et, par son entremise, les provinces et les territoires travaillent de concert pour atteindre des objectifs communs dans de nombreux secteurs d'activité touchant l'enseignement primaire, secondaire et postsecondaire.

Pour plus de détails, consulter les sites Web suivants : <http://www.cmec.ca>,  
<http://www.educationcanada.cmec.ca> et <http://cicic.ca>

## 2. Contexte de rédaction

### 2.1 Objectif

Le présent rapport vise à donner un aperçu des services d'information, d'orientation et de conseil (SIOC) au Canada, notamment les grands objectifs, les principaux acteurs et intervenants, les ressources disponibles et l'information de base sur laquelle se fonde la pratique. Bien qu'il ne vise pas l'exhaustivité, ce rapport peut toutefois témoigner de la diversité canadienne en faisant état des ressemblances et des différences entre chacune des instances. À une plus grande échelle, cette participation à l'enquête de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) aidera à situer les initiatives propres au Canada dans un cadre généralement accepté et reconnu internationalement qui décrit la finalité, les principes, les objectifs d'apprentissage, les résultats et les résultats des programmes de développement de carrière.

### 2.2 L'enquête de l'OCDE

Le Comité de l'éducation de l'OCDE et son Comité de l'emploi, du travail et des affaires sociales ont approuvé une enquête sur les « services d'information, d'orientation et de conseil » pour faire suite à une étude thématique portant sur « la transition de la formation initiale à la vie active ». Il s'agit de comprendre « comment l'organisation, la gestion et la prestation de ces services peuvent aider à faire progresser certains objectifs essentiels des politiques publiques : par exemple, un apprentissage à vie pour tous et des politiques actives d'emploi ». Cette enquête se fonde sur l'argumentation présentée par l'OCDE dans son rapport « De la formation initiale à la vie active : Faciliter les transitions ».

« Les jeunes ont besoin d'une information de qualité facilement accessible pour pouvoir choisir en connaissance de cause leur orientation scolaire et professionnelle. Ils ont également besoin d'une orientation et de conseils personnels pour mieux définir leurs intérêts et leurs objectifs, afin de comprendre les possibilités et les risques qu'implique pour eux le marché du travail. L'information et l'orientation deviennent plus importantes. Les jeunes doivent faire des choix plus difficiles, parmi des options de plus en plus diversifiées en matière d'éducation, de formation professionnelle et d'emploi. »

Tant à l'échelle nationale qu'internationale, on prévoyait que cette étude de suivi de l'OCDE contribuerait à une analyse plus structurée et plus systématique des politiques et pratiques de développement de carrière, dans le cadre global du monde de l'éducation et du marché du travail.

### Les réponses du Canada au questionnaire de l'OCDE

Le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) [CMEC] a invité les provinces et les territoires du Canada à répondre au questionnaire de l'OCDE sur les « services d'information, d'orientation et de conseil ». Quatre provinces, l'Île-du-Prince-Édouard, le Québec, la Saskatchewan et la Colombie-Britannique, ont répondu à l'invitation, et DRHC a fait de même

au nom du gouvernement fédéral. Une fois les questionnaires retournés, une équipe de l'OCDE est venue sur place en juillet 2002.

### Portée du questionnaire

Le questionnaire concerne essentiellement les services d'information, d'orientation et de conseil axés sur la vie professionnelle. Leur domaine d'action peut souvent recouper ceux d'autres types de services, par exemple le placement, le conseil personnel, le tutorat communautaire, les conseils en aide sociale et l'aide psychologique. Ces divers types de services sont souvent assurés par les mêmes personnes qui sont chargées par ailleurs de l'information, de l'orientation et du conseil.

Dans le cas de tels recoupements, l'OCDE demandait aux répondants de faire état dans leur réponse des autres types de services. Si, par contre, ces services ne portaient *pas* sur l'information, l'orientation et le conseil en matière de choix de carrière, ils ne devaient pas être intégrés à la réponse.

### Définitions

Pour l'OCDE, le terme « services d'information, d'orientation et de conseil » désigne les services qui s'adressent aux individus de tout âge, à toutes les étapes de leur vie, pour les aider à faire leurs choix éducatifs ou professionnels et à gérer leur carrière. Cette définition englobe une grande diversité d'activités, par exemple :

- Au sein de l'école, celles qui aident les élèves à préciser leurs objectifs en matière professionnelle et à comprendre le monde du travail.
- L'aide à des personnes ou à des groupes en vue de faire des choix d'études préparatoires, de formation professionnelle, de poursuite de formation, d'un premier emploi, de changement d'emploi ou de réinsertion professionnelle.
- Les services en ligne ou par informatique visant à fournir une information sur les emplois et les carrières, ou à guider les personnes dans leurs choix professionnels.
- Les services qui produisent et diffusent l'information sur les emplois, les programmes d'études et la formation professionnelle.

Ce terme englobe les services qui s'adressent aux personnes qui ne sont pas encore sur le marché du travail, aux personnes en recherche d'emploi et aux salariés.

Dans le contexte canadien, le terme « orientation » posait problème puisque au Québec il décrit des activités confiées à des personnes ayant une formation professionnelle requérant un niveau de scolarité minimal particulier<sup>1</sup> et régie par la loi. Pour les besoins du présent rapport, l'OCDE entend le terme « orientation » dans le sens d'une définition générale des services d'information, d'orientation et de conseil – à moins qu'on ne se réfère explicitement à la profession de conseiller d'orientation.

---

<sup>1</sup> On distingue en fait deux professions : celle de conseiller d'orientation et celle de psychoéducateur. Il s'agit de professions dont les profils de formation et les champs d'exercice sont distincts (OCCOPPQ).



Dans ses réponses au questionnaire de l'OCDE, DRHC a utilisé le terme « développement de carrière » plutôt que « services d'information, d'orientation et de conseil ». Bien que l'emploi de ce terme ait permis d'élargir le concept de « services d'information, d'orientation et de conseil », il faut néanmoins noter qu'il n'existe pas de définition vraiment stable du terme « développement de carrière ».

Les quelques définitions ci-après (présentées par DRHC, d'après un glossaire publié dans les deux langues officielles afin de clarifier le sens attribué à ces termes au Canada) seront utiles au lecteur. Le glossaire qui figure à la fin du rapport présente une sélection plus large de termes relatifs au domaine. Notons que ces termes n'ont pas fait l'objet d'un examen détaillé ni été validés par toutes les instances au Canada.

- Information sur les carrières et le marché du travail – Tout ce qu'une personne souhaiterait connaître afin de planifier sa formation, de trouver un emploi et de maintenir son employabilité, qu'il s'agisse de travail rémunéré ou bénévole. L'information est la pierre d'angle de tous les autres services de développement de carrière.
- Éducation au choix de carrière – Aide les étudiants à comprendre leurs motivations, leurs valeurs et la forme que pourrait prendre leur contribution à la société. Une telle formation leur apporte une certaine connaissance du marché du travail, des compétences qui les aideront à faire des choix éclairés en matière d'études, de formation, d'orientation de vie et de travail, l'occasion de prendre contact avec le service à la collectivité et la vie au travail, ainsi que les outils pour planifier leur carrière.
- Orientation professionnelle – Aide les personnes à clarifier leurs buts et leurs aspirations, à comprendre leur propre identité, à prendre des décisions éclairées, à s'engager dans l'action et à gérer les réorientations de carrière, planifiées ou non.
- Counseling d'emploi – Aide les gens à clarifier leurs objectifs en matière d'emploi, à comprendre les débouchés d'emploi et les occasions de formation et à acquérir les compétences nécessaires pour trouver un emploi et maintenir leur employabilité (rédaction de curriculum vitae, techniques d'entrevue, etc.).
- Placement – Service consistant à aider le client à trouver du travail en le référant à des emplois vacants.

### Politique

Dans ce rapport, le terme « politique » est employé non seulement quand il s'agit d'une politique formelle – sous forme de lois, de règlements ou de documents d'orientation – mais aussi dans le cas de plans d'action qui expriment les orientations et les intentions du gouvernement.

### **2.3 Méthodologie**

La rédaction du présent rapport puise dans les réponses aux questionnaires de l'OCDE présentées par :

- la province de l'Île-du-Prince-Édouard
- la province de Québec

- la province de la Saskatchewan
- la province de la Colombie-Britannique
- le ministère fédéral du Développement des ressources humaines (DRHC)

Les réponses originales ont d'abord été résumées dans l'ordre imposé par le questionnaire. Un travail de synthèse a ensuite permis d'obtenir le présent rapport, structuré de manière à assurer un flux logique d'information et à réduire les redites.

### Limitations de l'étude

La principale limitation de cette synthèse (ainsi d'ailleurs que des réponses au questionnaire) provient du fait qu'on ne disposait d'aucune donnée pour certaines questions – ou qu'on n'aurait pu obtenir ces données qu'en investissant temps, effort et ressources bien au-delà des moyens des répondants. Plusieurs facteurs expliquent cette situation :

- La prestation des services étant décentralisée, les organismes de financement centraux ne possèdent pas les données précises nécessaires à l'enquête, et n'y ont pas accès.
- Les SIOC sont dispensés dans de nombreux secteurs isolés les uns des autres et qui ne font l'objet d'aucune coordination. Il aurait fallu établir des contacts avec plusieurs secteurs et sous-secteurs pour arriver à chiffrer globalement les coûts ou d'autres paramètres concernant tel ou tel aspect du système, ce qui était impossible.
- Souvent, les données relatives aux SIOC étaient impossibles à isoler des données non pertinentes à l'étude (p. ex. la formation). En l'absence de données formelles, les répondants ont eu tendance à fournir des estimations subjectives provenant de sources clés bien informées. Dans plusieurs cas, toutefois, il n'a même pas été possible de faire ce genre d'estimation.

Signalons aussi une limitation secondaire. À cause de contraintes de temps et d'argent, l'enquête a été menée auprès d'un nombre restreint de répondants clés. De plus, dans certains cas les données provenant d'une source contredisaient celles d'une autre source, ou encore les opinions divergeaient quant au profil d'un secteur. Puisque cette synthèse n'émane pas des instances qui ont une expérience directe de la situation et des mécanismes de prestation des services dans chaque province et au ministère fédéral, on a considéré que les provinces et DRHC étaient les ressources compétentes sur les pratiques et les enjeux dont ils sont responsables.

Bien que cette enquête tente de donner une vue d'ensemble des SIOC au Canada, la situation a considérablement évolué depuis la cueillette des données pendant la période automne-hiver de 2001-2002. En Colombie-Britannique, le gouvernement élu en mai 2001 a annoncé d'importantes compressions budgétaires et une réorganisation en profondeur des services et des programmes publics. En Saskatchewan, à la faveur d'une récente restructuration, le mandat de l'ancien ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation professionnelle a été confié à deux nouveaux ministères : celui de l'Apprentissage et celui des Services sociaux. Par conséquent, il serait plus juste de considérer la présente étude comme un « instantané » de la situation au Canada à la fin de 2001 et au début de 2002.

Finalement, un remerciement : ce rapport se fonde sur les réponses des provinces et de DRHC au questionnaire de l'OCDE, mais ne contient aucune citation textuelle puisée dans les

réponses afin de faciliter la lecture du document final. L'auteur aimerait profiter de l'occasion pour souligner le travail des divers répondants et pour les remercier de leur ouverture d'esprit quant à l'usage qui a été fait de l'information qu'ils nous ont transmise.

Méthodologie utilisée par les répondants à l'enquête

Toutes les instances interrogées ont tenté d'identifier au mieux les principaux intervenants et les informateurs clés qui, à leur tour, ont participé à l'identification de répondants potentiels. Dans la mesure du possible, en tenant compte des contraintes de temps et de ressources, on a procédé par entrevues directes ou téléphoniques. Dans certains cas, la transmission du matériel d'enquête par voie électronique et des échanges par courrier électronique ont tenu lieu d'entrevue. Lors de la préparation du document final, on a également pris soin de valider l'information, ou tout au moins de la contre-vérifier.

Si le ministère responsable n'obtenait pas la participation d'autres ministères à l'enquête, on consignait le fait – comme ce fut le cas pour la Saskatchewan où la réponse du ministère responsable porte sur l'enseignement postsecondaire, mais non sur l'enseignement primaire et secondaire.

**Tableau 2-A Méthodologie**

Méthode/Étape	Î.-P.-É.	Québec	Sask.	C.-B.	DRHC
Identifier le ministère ou l'instance responsable	✓	✓	✓	✓	✓
Examiner les documents et les sites Web	✓	✓		✓	✓
Identifier les intervenants et informateurs principaux	✓	✓		✓	✓ Groupe de référence
Consulter les intervenants et informateurs principaux	✓			✓	✓
Identifier les répondants et communiquer avec eux	✓	✓		✓	✓
Transmettre le questionnaire	✓	✓		✓	
Entrevue avec les répondants <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directe (téléphone)</li> <li>• Par courrier électronique</li> </ul>	✓	✓		✓	✓
Vérifier ou valider les réponses	✓	✓		✓	✓ Groupe de référence
Sommaire à l'intention des autorités compétentes	✓	✓		✓	✓

### Île-du-Prince-Édouard

Le ministère de l'Éducation était responsable du dossier et a affecté un fonctionnaire à la coordination des réponses provenant des autres ministères, des institutions, des organismes, des associations et des particuliers. Un second fonctionnaire a été affecté à la coordination des réponses provenant du secteur de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année.

### Québec

Le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), par l'entremise de la Direction de la formation générale des adultes, a piloté l'élaboration de la réponse du Québec de concert avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) – également responsable du marché du travail – et des représentants d'Emploi-Québec, organisme indépendant associé au ministère.

### Saskatchewan

Le ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation professionnelle de la Saskatchewan était responsable du dossier pour l'exercice 2001-2002. Sa réponse ne concerne que le ministère lui-même et ne s'étend pas au secteur de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année. Depuis, le mandat du ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation professionnelle a été confié à deux nouveaux ministères : celui de l'Apprentissage et celui des Services sociaux.

### Colombie-Britannique

Le ministère de l'Enseignement supérieur était chargé du dossier pour la Colombie-Britannique; la réponse a été élaborée et rédigée par la firme *Focus Consultants* pour le compte du ministère. La situation en Colombie-Britannique a subi des changements profonds à la fin de 2001 et au début de 2002, et c'est pourquoi le rapport doit être considéré comme un « instantané » de la situation pour l'exercice 2001-2002.

### Développement des ressources humaines Canada

Une firme conseil externe, engagée à contrat, a préparé le document de DRHC en collaboration avec le groupe de référence de DRHC. Bien que les auteurs aient déjà noté ci-dessus que la réponse de DRHC ne représente pas une position approuvée ou entérinée par DRHC ou le gouvernement du Canada, cette réponse a obtenu l'assentiment du groupe de référence de DRHC, attestant qu'elle présente une image fidèle pour l'équipe d'analyse de l'OCDE.

### 3. Politiques et orientations stratégiques

Cette section présente un résumé des principaux objectifs, influences, problématiques et initiatives en matière de services d'information, d'orientation et de conseil (SIOC) au Canada. Y sont décrits notamment les moyens d'action adoptés par les pouvoirs publics, les démarches visant la participation des intervenants et les principales initiatives mises en œuvre au cours des cinq dernières années.

Les SIOC sont offerts au sein des systèmes éducatifs provinciaux et territoriaux (notamment les écoles primaires et secondaires et les établissements postsecondaires) et des programmes relatifs au marché du travail – qui comprennent l'information sur le marché du travail (IMT), l'orientation professionnelle, l'aide à la recherche d'emploi et les services de placement.

Bien que ces services soient dispensés par deux systèmes, leurs objectifs ne sont pas incompatibles. Le système éducatif, tant au niveau secondaire que postsecondaire, intègre de plus en plus la préparation au marché du travail; les programmes relatifs au marché du travail, de leur côté, ont un volet d'éducation post secondaire et de formation.

Au Canada, les modalités touchant les SIOC sont complexes et très décentralisées, même à l'intérieur des provinces et territoires et des ministères. De nombreux acteurs et intervenants sont mis à contribution dans l'élaboration des politiques, la planification des programmes, la prestation des services, l'évaluation et le financement. Cet état de choses est dû au partage constitutionnel et législatif des champs de compétence en matière d'éducation, de formation et de préparation au marché du travail entre, et au sein, des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et des administrations municipales. Malgré qu'il n'y ait à peu près aucune législation portant directement sur les SIOC, les objectifs des lois, programmes et initiatives des diverses instances gouvernementales ont de profonds effets sur les SIOC au Canada.

#### 3.1 Principaux objectifs

DRHC indique que les Territoires du Nord-Ouest sont la seule instance au Canada à avoir adopté une approche intégrée en matière d'éducation et de préparation au marché du travail, par le biais d'une politique générale en développement de carrière qui prévoit la prestation de services tout au long de l'apprentissage et de la vie active du citoyen. En 2001, les Territoires du Nord-Ouest ont approuvé une directive en matière de développement de carrière tout au long de la vie qui instaure un cadre clair d'établissement de priorités et qui définit le rôle et les responsabilités des différents partenaires.

En matière d'éducation, le Québec opte pour une approche englobante, souscrivant à la déclaration du droit d'apprendre de l'UNESCO<sup>2</sup> qui présente l'éducation « comme un processus qui dure toute la vie, un processus qui peut forger l'identité et donner sens à la vie.<sup>3</sup> » Le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) s'est fixé les objectifs suivants :

---

<sup>2</sup> UNESCO, <http://www.unesco.org/> (décembre 2002)

<sup>3</sup> La « Déclaration de Hambourg », [http://www.differenceemploi.com/camo/form\\_02.htm](http://www.differenceemploi.com/camo/form_02.htm) (décembre 2002)

- Faire en sorte que les citoyens bénéficient des services éducatifs dont ils ont besoin pour assurer leur développement personnel et jouer un rôle actif dans la société.
- Soutenir « [les] jeunes dans leurs choix d'orientation scolaire et professionnelle [...] dans la foulée des actions entreprises pour favoriser la réussite du plus grand nombre et pour qualifier les personnes conformément à leurs aptitudes, en vue de leur intégration durable au marché du travail et de leur insertion sociale.<sup>4</sup> »

Les objectifs des services d'information, d'orientation et de conseil améliorés et adaptés aux diverses clientèles doivent être atteints par les moyens suivants :

- La « Politique québécoise à l'égard des universités »<sup>5</sup>
- La « Politique d'éducation aux adultes et de formation continue »
- La « Politique de l'adaptation scolaire »<sup>6</sup>
- Le projet de l'école orientante<sup>7</sup>

Au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), les politiques concernant les SIOC relèvent du Service public d'emploi et visent les objectifs suivants :

- Assurer un équilibre quantitatif et qualitatif entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.
- Réduire les coûts économiques associés au chômage, à l'exclusion sociale et économique et aux pertes d'emploi en améliorant la planification et les choix de carrière.

Les autres organismes qui s'occupent de SIOC au Québec sont :

- Les Carrefours Jeunesse-Emploi, qui poursuivent les mêmes buts que le MESS.
- La Société de l'assurance automobile du Québec, dont les objectifs visent la réadaptation de ses clients et leur réinsertion sur le marché du travail.
- La Commission de la Santé et de la Sécurité du Travail (CSST), dont les objectifs visent la réadaptation de ses clients et leur réinsertion sur le marché du travail.

Le ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation professionnelle de la Saskatchewan a pour objectif de « permettre à tous les citoyens de la Saskatchewan, par l'apprentissage à vie, d'acquérir les connaissances, les compétences et les capacités voulues pour bénéficier de la prospérité économique de la province et d'y contribuer ».

Les SIOC contribuent à l'atteinte de cet objectif dans le secteur de l'enseignement postsecondaire<sup>8</sup>. Les principes sur lesquels se fonde cet objectif comprennent un engagement

---

<sup>4</sup> Tiré du « Plan stratégique du ministère de l'Éducation du Québec », avril 2001, p. 15.

<sup>5</sup> Ministère de l'Éducation du Québec. « Politique québécoise à l'égard des universités », Gouvernement du Québec, 2000.

<sup>6</sup> Ministère de l'Éducation du Québec, « Politique de l'adaptation scolaire. Une école adaptée à tous ses élèves », 1999.

<sup>7</sup> Ministère de l'Éducation du Québec, « L'approche orientante pour favoriser la réussite », 2002, 54 pages.  
<http://www.meq.gouv.qc.ca/dassc/pageservices.html>, (décembre 2002)

<sup>8</sup> Le secteur de l'éducation postsecondaire, de la formation et des services d'emploi englobe notamment les étudiants, les personnes en apprentissage, les universités, le SIAST (Institut des sciences appliquées et de la technologie de la Saskatchewan), les collèges régionaux, les écoles professionnelles privées, les formateurs, l'*Apprenticeship and Trade Certification Commission* (Commission de qualification professionnelle des apprentis et des gens de métier), les organismes des Premières nations et de Métis, les organismes communautaires, les associations industrielles, professionnelles et syndicales, les employeurs et le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle.

envers la qualité, la sensibilité aux besoins, l'imputabilité, l'équité, l'accessibilité, le partenariat, la viabilité et le partage des responsabilités.

Les Centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan offrent des services axés sur l'emploi et la carrière encourageant l'autosuffisance des individus et adaptés au marché du travail.

La **Colombie-Britannique** indique que ses objectifs à l'échelle provinciale ne sont pas énoncés explicitement puisque plusieurs ministères se partagent la responsabilité de gérer et de dispenser les SIOC, notamment les ministères responsables de l'éducation, de l'enseignement postsecondaire et des questions liées au marché du travail. La transition réussie vers le marché du travail et le succès sur le marché du travail – généralement par l'obtention d'un emploi – figurent parmi les objectifs des plans de services de ces ministères. On suppose qu'il existe des liens entre les démarches entreprises par le client (explorer les choix de carrière, prendre des décisions d'orientation et entreprendre une recherche d'emploi) et l'obtention d'un emploi, mais ces liens sont difficiles à vérifier et à quantifier.

**DRHC** poursuit les objectifs suivants en matière de SIOC :

- L'information sur les carrières et le marché du travail est un bien collectif. Les services de base doivent être gratuits pour les Canadiens qui en ont besoin.
- L'information sur les carrières et le marché du travail constitue un investissement dans la personne. L'accent doit porter sur l'accompagnement des individus dans un cheminement autonome plutôt que sur la simple prestation de services considérés comme des droits.
- L'information sur les carrières et le marché du travail vise à optimiser le fonctionnement du marché du travail. Les services visent à harmoniser la demande et l'offre de main-d'œuvre.
- Le fait d'aider les citoyens à décrocher un emploi et à le conserver diminue leur dépendance envers des programmes de soutien financier, plus précisément l'assurance-emploi et l'aide sociale.
- Une meilleure intégration des services à l'échelon local – par des partenariats de collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales, les employeurs, les groupes communautaires et d'autres organismes intéressés – réduit les carences et les chevauchements.

Les politiques et les services de développement de carrière intéressent tout particulièrement deux organismes pancanadiens d'importance : le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) [CMEC] et le Forum des ministres du marché du travail (FMMT).

Au nombre des objectifs du **CMEC** figurent :

- Les services d'orientation dans les écoles
- Les services de développement de carrière dans les établissements postsecondaires
- Les services d'aide à la transition d'un ordre d'enseignement à l'autre et à la transition vers le marché du travail

Le FMMT<sup>9</sup> a été créé en 1983 à des fins d'échanges et de collaboration entre différentes instances sur les questions liées au marché du travail. Le FMMT compte actuellement deux groupes de travail en activité qui se penchent sur des aspects particuliers du marché du travail : le Groupe de travail sur l'IMT et le Groupe coordonnateur de la mobilité de la main-d'œuvre (GCMM), chargé de la mise en œuvre du chapitre sur la mobilité de la main-d'œuvre de l'« Accord sur le commerce intérieur » (ACI) entre les provinces.

Pour les trois à cinq prochaines années, le FMMT s'est fixé les objectifs suivants :

- Accélérer l'élaboration et l'intégration des systèmes d'information sur les professions, les carrières et le marché du travail (IPCMT) – mandat confié au Groupe de travail sur l'IMT.
- Élaborer conjointement des projets de recherche et d'évaluation qui appuient les priorités du FMMT et les préoccupations communes relatives au marché du travail, notamment les jeunes et la transition vers la nouvelle économie du savoir.
- Créer des maillages entre le Forum des ministres du marché du travail et d'autres structures dans l'environnement social et économique au sens large.

### 3.2 Moyens d'action

Les répondants identifient un large éventail de moyens d'action politiques en matière de SIOC, allant des mesures législatives aux directives sur le financement et aux plans stratégiques, en passant par diverses ententes formelles. Cette section présente un aperçu de ces moyens d'action.

Au Canada, les lois qui touchent directement les SIOC sont la *Loi sur l'assurance-emploi* (1996) et la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines* (1996). Parmi les mesures législatives ayant un impact moins direct mais néanmoins sensible sur les SIOC, citons les dispositions législatives relatives à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), notamment la *Loi sur l'immigration* (1985), la *Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration* (1994) et tous les règlements qui en découlent.

Le mandat du gouvernement du Canada, en ce qui a trait au marché du travail et à l'emploi, est défini dans deux documents de nature législative et réglementaire :

- La Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi (AE)* « a pour objet d'aider à maintenir un régime d'assurance-emploi durable par la mise sur pied de prestations d'emploi pour les participants et par le maintien d'un service national de placement ».
- La *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines* désigne Développement des ressources humaines Canada (DRHC) comme le ministère fédéral ayant la responsabilité première d'administrer l'assurance-emploi selon la *Loi sur l'assurance-emploi* et les règlements qui en découlent, d'administrer le programme de Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS), d'appliquer le Code canadien du travail, de coordonner le rôle des instances fédérales dans l'administration des prestations d'assistance sociale et de réaliser des recherches et des analyses sur l'information fournie aux Canadiens concernant le marché du travail.

---

<sup>9</sup> Le Forum des ministres du marché du travail est coprésidé par le gouvernement du Canada et par une province responsable; celle-ci change tous les deux ans.



Bien que l'administration fédérale joue un rôle important en ce qui a trait au marché du travail – notamment le développement de carrière pour les adultes et la formation liée au marché du travail – elle partage de plus en plus ce rôle avec les provinces et territoires par le biais d'aménagements administratifs connus sous le nom d'« Ententes sur le développement du marché du travail » (EDMT).

À ce jour, sept provinces et territoires (Nouveau-Brunswick, Québec, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut) assument la prestation des programmes et services de développement de carrière – à l'exclusion de l'IMT, qui demeure une responsabilité partagée. En outre, cinq instances, Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Colombie-Britannique et Territoire du Yukon, planifient ces programmes et services de concert avec DRHC; dans de tels cas, la mise en œuvre des programmes et services relève de DRHC. Jusqu'à maintenant, aucune entente n'a été conclue avec l'Ontario.

Bien qu'au Canada la gestion des dossiers liés au marché du travail soit décentralisée, le FMMT est responsable du travail de coordination entre les instances fédérales et les provinces et territoires.

Chaque province et territoire a adopté des lois régissant les systèmes d'éducation publics, tant pour le secteur de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année que pour celui de l'enseignement postsecondaire. Le Québec est la seule province à avoir des lois qui soutiennent une « Politique active du marché du travail » (PAMT). La Colombie-Britannique indique qu'un certain nombre de ses lois viennent appuyer la prestation de SIOC, sans toutefois encadrer directement ces services.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, le fait que les SIOC ne soient directement régis par aucune loi et que la *School Act* (Loi sur les écoles) n'exige pas que les écoles fournissent des services d'orientation professionnelle constitue un obstacle à l'amélioration de ces services.

Au **Québec**, les lois suivantes se rapportant à l'éducation appuient la prestation des SIOC :

- Dans le cas du ministère de l'Éducation du Québec (L.R.Q., c. M-15).
- Dans le cas du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* (L.R.Q., c. M-1500). Ce ministère a pour mandat de favoriser le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi et de contribuer au développement local et régional au Québec. La Commission, quant à elle, assume un rôle actif en matière de main-d'œuvre et d'emploi sur le plan provincial, régional, local et sectoriel. Elle associe les partenaires patronaux, syndicaux, communautaires et éducatifs à la définition des politiques, des orientations, des programmes et des mesures concernant la main-d'œuvre et à la gestion des services, du soutien financier et de l'assistance à l'emploi et de la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001). Cette loi régit le soutien financier, l'assistance à l'emploi et la solidarité sociale, et offre des mesures, des programmes et des services en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

En plus des lois, le Québec dispose des mécanismes suivants pour orienter les SIOC :

- L'entente Canada-Québec relative au marché du travail (1997)
- Divers règlements et pratiques

- Les règles dans les universités
- Les activités de surveillance au sein du MEQ
- Les plans d'action chapeautés par le MESS, par l'entremise d'organisations professionnelles (telles que l'« Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation » et l'« Association québécoise d'information scolaire et professionnelle ») et par le recours aux conventions collectives

Le Québec met en évidence un certain nombre de politiques qui influent sur la prestation des SIOC, notamment les nouvelles réalisations suivantes :

- L'école orientante
- La « Politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue »

La **Saskatchewan**, en plus des lois régissant l'enseignement de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année et au niveau postsecondaire, a édicté des lois concernant les ministères provinciaux qui dispensent des services d'information, d'orientation et de conseil.

En **Colombie-Britannique**, bien que la législation ne joue pas un rôle important dans l'orientation des SIOC, divers ministères manifestent un intérêt pour ces services en tant qu'outil pour atteindre leurs objectifs. Par ailleurs, des mesures législatives sont utilisées de façon générale pour contrôler la mise en œuvre des programmes et des services par le gouvernement.

Les ententes entre divers paliers de gouvernement, plus particulièrement les EDMT fédérales-provinciales, sont citées comme étant le moyen le plus important pour orienter les services. DRHC indique également que les ententes de contribution et les subventions entre les pouvoirs publics et les dispensateurs de services sont très utilisées pour guider la prestation des services.

La Colombie-Britannique cite aussi en exemple une entente tripartite entre le Canada, la Colombie-Britannique et la nation Nisga'a, enchâssée dans la loi au moyen de l'« Entente définitive des Nisga'as » (1999).

L'**Île-du-Prince-Édouard** identifie les mécanismes d'autonomie administrative dans les collèges communautaires et les universités comme méthode d'orientation des politiques. Au niveau des conseils scolaires, un financement spécifiquement lié au ratio élèves-enseignant guide la mise en œuvre des SIOC.

La **Saskatchewan** signale, comme mécanisme d'orientation des SIOC, la planification stratégique qui établit des mesures de rendement pour les collèges et pour le SIAST (Institut des sciences appliquées et de la technologie de la Saskatchewan).

La **Colombie-Britannique** indique que les ententes formelles suivantes constituent les principaux outils relatifs aux SIOC :

- Entente Canada-Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail
- Entente de coopération Canada-Colombie-Britannique en matière d'immigration

- Entente Canada-Colombie-Britannique sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées
- Douze ententes de développement des ressources humaines autochtones (EDRHA) conclues entre DRHC et divers conseils de bande ainsi que le *Métis Provincial Council* (afin de financer la prestation des SIOC par les autorités autochtones à leur population).

Aucune loi provinciale ne définit spécifiquement les responsabilités en matière de SIOC. Toutefois, la législation touchant la gestion et la prestation des SIOC en Colombie-Britannique confère les pouvoirs suivants :

- Établir et financer les écoles, les universités et les collèges
- Établir et financer les ministères
- Financer divers programmes ciblés et déterminer les critères d'admissibilité aux programmes
- Déterminer les exigences en matière de professions et de normes professionnelles pour les dispensateurs de SIOC
- Fixer les exigences d'obtention des diplômes

D'autres méthodes sont également utilisées pour orienter les SIOC :

- Définition d'objectifs de résultats
- Contrats axés sur les résultats
- Appels d'offres concurrentiels
- Réunions professionnelles
- Processus budgétaires
- Outils de contrôle particuliers (p. ex. : surveillance des stages en entreprise)
- Exigences de production de rapports par les dispensateurs de services
- Objectifs stratégiques pour des programmes particuliers (p. ex. : réduction du chômage chez les jeunes ou amélioration du taux de transition vers la formation postsecondaire)
- Directives découlant des politiques
- Enquête sur les résultats chez les étudiants
- Activités de perfectionnement pour les professionnels en développement de carrière
- Appui au projet du « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière »
- Processus d'agrément et normes de qualité de service pour les établissements postsecondaires privés, établis par la Commission de l'enseignement postsecondaire privé (PPSEC)
- Élaboration d'outils d'évaluation

**Tableau 3-A Lois et règlements nouveaux ou proposés**

<b>Loi ou règlement</b>	<b>Date</b>	<b>Instance gouvernementale</b>
Politique en matière de diversité et d'équité	2002	Île-du-Prince-Édouard
Convention collective prévoyant 250 000 \$ chaque année	2001	Île-du-Prince-Édouard

<b>Loi ou règlement</b>	<b>Date</b>	<b>Instance gouvernementale</b>
pour un fonds de développement et de perfectionnement du personnel		
<i>Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail</i>	1998	Québec
Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail	Sign. fév. 1998; entr. en vigueur janv. 1999	Saskatchewan
Entente Canada-Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail (cogestion des prestations et autres mesures)	Sign. avril 1997	Canada et Colombie-Britannique (marché du travail)
<i>BC Benefits Act</i> – Modification des critères d'admissibilité à l'aide au revenu	1996	Colombie-Britannique
<i>Loi sur l'assurance-emploi</i> – Modification des critères d'admissibilité, mise en place de grands paramètres de reddition de comptes et instauration de prestations et de mesures	1996	DRHC
Modifications du budget fédéral concomitantes au transfert du financement de la <i>Loi sur l'a.-e.</i> , jusque-là assuré par le Trésor, aux fonds de la Partie II de la <i>Loi sur l'a.-e.</i> , les sommes provenant du fonds de l'a.-e. étant conditionnelles à l'admissibilité à l'a.-e.	1990-1996	DRHC

### 3.3 Facteurs déterminants

Certains des facteurs qui, de nos jours, influent sur les politiques de SIOC sont propres à une instance gouvernementale en particulier; d'autres sont communs à tous les répondants. Les tableaux suivants présentent succinctement ces facteurs par catégories (facteurs sociaux, liés à l'éducation ou au marché du travail).

**Tableau 3-B Facteurs sociaux**

<b>Facteur</b>	<b>Î.-P.-É.</b>	<b>Québec</b>	<b>Sask.</b>	<b>C.-B.</b>	<b>DRHC</b>
Isolement des groupes minoritaires	Francophones, autochtones	Autochtones	Autochtones	Autochtones	Autochtones
Exclusion sociale	✓	✓	✓	✓	✓
Vieillesse de la population	✓	✓	✓	✓	✓
Évolution des populations rurales	✓	✓	✓	✓	✓
Enjeux concernant les jeunes	✓	✓	✓	✓	✓
Immigration		✓		✓	✓

<b>Facteur</b>	<b>Î.-P.-É.</b>	<b>Québec</b>	<b>Sask.</b>	<b>C.-B.</b>	<b>DRHC</b>
Éclatement de la famille		✓		Parents seuls	✓
Problématiques de pauvreté		Exclusion sociale		✓	✓
Mobilité accrue de la main-d'œuvre			✓		✓
Réforme de l'aide sociale : adoption de « mesures actives »				✓	✓
Hausse des coûts en matière de santé, d'aide sociale et de justice		✓			

**Tableau 3-C Facteurs liés à l'éducation**

<b>Facteur</b>	<b>Î.-P.-É.</b>	<b>Québec</b>	<b>Sask.</b>	<b>C.-B.</b>	<b>DRHC</b>
Réduction du financement de l'éducation et des SIOC	✓	✓	✓	✓	✓
Nouveaux objectifs d'employabilité en plus des objectifs éducatifs; évolution du rôle de l'enseignement postsecondaire	✓	✓	✓	✓	✓
Besoin de soutien pendant les transitions	✓	✓	✓	✓	✓
Faibles niveaux d'alphabétisation et de scolarité	✓	✓			✓
Amélioration des compétences : accessibilité tout au long de la vie	✓	✓	Accroissement de la demande		✓
Apprentissage à vie : besoins et accès	✓	✓			✓
Taux élevé d'abandon scolaire chez les garçons		✓			✓
Technologie dans le milieu de travail et dans les établissements scolaires					✓

**Tableau 3-D Facteurs liés au marché du travail**

Facteur	Î.-P.-É.	Québec	Sask.	C.-B.	DRHC
Mise en œuvre de la technologie	✓	✓	✓	✓	✓
Augmentation des compétences nécessaires	✓	✓	✓	✓	Polarisation
Pénurie de main-d'œuvre qualifiée : inclusion des minorités pour répondre à la demande	✓	✓	✓	✓	✓
Chômage et saisonnalité de l'emploi	✓	✓	✓	✓	✓
Évolution vers une économie du savoir	✓	✓		✓	Polarisation
Mondialisation des marchés et capacité concurrentielle		✓	Diversification en agriculture		✓
Immigration et mobilité, y compris les phénomènes d'exode			✓	✓	✓
Maintien de la productivité		✓			Acquisition de compétences et apprentissage en milieu de travail
Mutations dans le marché du travail				✓	✓

En plus des facteurs sociaux, liés à l'éducation ou au marché du travail, certains thèmes relatifs à la gestion ressortent également :

- Privatisation des services publics
- Décentralisation des services du fédéral vers les provinces et territoires, et des provinces et territoires vers l'échelon municipal et communautaire
- Polarisation du marché du travail par la technologie : les travailleurs les plus compétents obtiennent des emplois réguliers à temps plein dans les secteurs professionnels, tandis que les travailleurs moins qualifiés ou scolarisés ont moins de débouchés ou sont cantonnés dans des emplois saisonniers ou à temps partiel

L'Île-du-Prince-Édouard fait état de l'absence de lien entre l'information sur les carrières et l'élaboration et la prestation des SIOC. L'information sous forme imprimée et sur le Web est abondante, mais les clients disposent de peu de moyens pour accéder à cette information ou pour l'intégrer à leur planification de carrière. À mesure que le public prend conscience de la

quantité d'information à sa disposition, le gouvernement reconnaît le besoin de dynamiser l'usage de cette information, avec les conséquences que cela peut avoir sur l'élaboration des politiques à venir dans les domaines des services sociaux, de l'éducation et du marché du travail.

La **Saskatchewan** indique que la diversification dans le secteur de l'agriculture, l'ALÉNA et d'autres accords commerciaux ont des effets sur le développement de carrière et les SIOC.

### ***3.4 Principales problématiques et lacunes***

Tout en constatant une progression vers une approche plus globale et cohérente, **DRHC** laisse entendre que l'idée selon laquelle les SIOC ne servent qu'à fournir de l'information tend à masquer une conception plus englobante : celle d'une gamme de programmes et de services, faisant appel à un éventail de ressources plus ou moins intensives, conçus pour répondre aux besoins de clients à différentes étapes de leur vie. Cette fragmentation est accentuée par l'absence d'une compréhension commune de ce qu'est le développement de carrière.

Le **Québec** indique que le manque de coordination entre les intervenants de différents niveaux constitue un obstacle important à l'action concertée. Pour résoudre ce problème, la « Politique d'éducation des adultes et de formation permanente » de la province propose le renforcement d'une approche partenariale et des mesures de concertation sur divers objets dont les SIOC.

En **Colombie-Britannique**, les objectifs divergents des différents ministères et paliers de gouvernement entraînent des discontinuités dans les services aux clients et aux étudiants, ou ont pour effet de priver de nombreux citoyens de l'accès à ces services. Un tel manque d'accès survient quand des personnes qui n'ont pas droit à une aide financière fédérale ou provinciale deviennent de ce fait inadmissibles aux programmes, services et formation à long terme dont elles auraient besoin avant de faire un choix de carrière, d'entreprendre une recherche d'emploi et de s'intégrer pour de bon à la population active.

La Colombie-Britannique signale aussi que le principal paramètre de mesure des résultats utilisé par DRHC est le nombre de retours au travail et les sommes ainsi économisées par l'assurance-emploi, tandis que de son côté le ministère des Ressources humaines de la province cherche à réduire le nombre des prestataires de soutien du revenu. Ainsi, ce qu'une administration considère comme un succès – par exemple un client qui passe de l'aide financière provinciale à l'assurance-emploi fédérale – peut très bien être vu comme contre-productif par l'autre. Un des ministères de la province a pour mission d'intégrer rapidement les nouveaux arrivants dans la collectivité et la population active, alors que l'administration fédérale vise l'intégration complète des immigrants sur une période de trois ans ou plus à partir de leur arrivée au Canada.

Dans sa réponse, la Colombie-Britannique souligne que les objectifs des deux paliers de gouvernement précités diffèrent sans doute de ceux des administrations municipales et des organismes communautaires, dont l'approche plus holistique s'intéresse aux besoins sociaux et éducatifs des individus aussi bien qu'à leurs besoins en développement de carrière. De telles questions, vitales pour les individus et leur succès à long terme, s'inscrivent à contre-courant

des objectifs gouvernementaux d'économie à court terme par la réduction de la dépendance envers le soutien de l'État.

Les adultes qui passent d'un établissement d'enseignement au marché du travail disposent de peu de services pour leur venir en aide et les services offerts par les établissements postsecondaires et les centres de formation ne préparent pas très bien les étudiants à cette transition.

Les tableaux ci-dessous présentent une synthèse des réponses portant sur une grande variété de problématiques dont doivent tenir compte les responsables de l'élaboration des politiques. On retrouve des thèmes communs à l'ensemble du pays, assortis de variantes régionales. Certains répondants, par exemple, parlent d'« offrir les services dans les deux langues officielles »; au Québec, il est question d'« offrir les services en anglais »; dans les autres provinces, d'« offrir les services en français ».

**Tableau 3-E Problématiques organisationnelles**

<b>Problématique</b>	<b>Î.-P.-É.</b>	<b>Québec</b>	<b>Sask.</b>	<b>C.-B.</b>	<b>DRHC</b>
Évolution du profil démographique de la population active	✓	✓	✓	✓	✓
Pénurie de main-d'œuvre qualifiée : besoin de coordination avec les entreprises	✓	✓	✓	✓	✓
Financement des services	✓	✓	✓	✓	✓
Chevauchement des mandats des partenaires; besoin de coordination	✓	✓		✓	✓
Absence d'objectifs clairs pour les SIOC; manque de leadership de la part des responsables de l'élaboration des politiques	✓	✓		✓	Manque de cohérence
Niveau élevé de chômage et de travail saisonnier	✓		✓	✓	
Besoin d'imputabilité et difficulté de mesurer le succès des SIOC; difficulté de calculer les coûts des SIOC et de « pister » les clients	✓		✓	✓	✓
Incapacité de voir le développement de carrière comme faisant partie d'une démarche et non comme une fin en soi	✓	✓		✓	✓
Hausse du nombre de diplômés des écoles publiques sans autonomie fonctionnelle ni expérience de travail	✓			✓	✓
Faibles taux de diplomation au postsecondaire	✓			✓	✓
Responsabilités à l'égard des SIOC non clairement établies	✓			✓	✓
Besoin d'apporter une réponse aux problèmes sociaux		✓		✓	✓



Dissonance entre l'éducation et la préparation à l'emploi				✓	
Besoin de recherche-développement					✓
Besoin d'encourager l'innovation				✓	✓

**Tableau 3-F Problématiques liées à la gestion**

<b>Problématique</b>	<b>Î.-P.-É.</b>	<b>Québec</b>	<b>Sask.</b>	<b>C.-B.</b>	<b>DRHC</b>
Lacunes quant à l'accès aux services dans les deux langues officielles	En français	En anglais	En français	En français	Français et anglais
Disparité entre les perspectives en milieu rural et en milieu urbain	✓	✓		✓	✓
Accès aux services en milieu rural	✓	Autochtones		Transport	✓
Manque de ressources ou budgets réduits	✓	✓		✓	✓
Besoin permanent de partenariats		✓		✓	✓
Directives et normes pour le personnel : compétences, expérience et évaluation des diplômés	✓			✓	✓
Accessibilité pour les clients dont les besoins sont les plus grands (notamment l'adaptation de la documentation et des mécanismes de prestation des services)		✓		Besoins des immigrants	✓
Besoin d'un cheminement de carrière dans les SIOC				✓	Surtout pour les groupes visés par l'équité
Salaires et contrats à court terme dans les SIOC	✓			✓	
Besoin de traduction des documents				✓	✓
Nécessité de reconnaissance des qualifications et d'évaluation des acquis pour les immigrants				✓	✓
Nécessité de gérer le changement			✓		✓

**Tableau 3-G Problématiques liées à la prestation des services**

Problématique	Î.-P.-É.	Québec	Sask.	C.-B.	DRHC
Participation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi à la conception et à la prestation des SIOC	✓	✓	✓	✓	✓
Motivation des clients	✓	✓		✓	✓
Manque d'efficacité dû aux contraintes de financement et aux besoins des clients		✓		✓	✓
Besoins de continuité des services et de l'aide aux transitions (vers le postsecondaire et vers le marché du travail)		✓		✓	✓
Recours aux technologies de l'information et au multimédia pour la prestation de services; accès insuffisant à ces technologies			✓	✓	✓
Besoin de normes en matière de prestation de services			✓		✓
Utilisation cohérente des programmes d'études		✓		✓	
Documentation conçue en majeure partie en fonction du milieu urbain				✓	
Tenue à jour de la documentation				✓	

Obstacles à la coordination des services et au réseautage entre dispensateurs de services

L'Île-du-Prince-Édouard indique que le soutien financier de DRHC n'est pas cohérent, ce qui fait obstacle à la coordination des services et au réseautage entre dispensateurs de services. DRHC détermine quels sont les groupes cibles à financer, mais sans consulter la province. Les services aux jeunes et les services aux adultes sont perçus comme deux univers parallèles et non coordonnés : les jeunes sembleraient relever du gouvernement provincial et les adultes, du fédéral.

Le manque de communication entre les intervenants est également cité parmi les obstacles à la coordination.

Au Québec, il y a confusion quant aux chevauchements entre les mandats des divers organismes et ministères. La complexité des différentes structures est aussi considérée comme problématique. En outre, les missions et priorités de chaque organisme ne sont pas toujours

connues ou reconnues ni, par conséquent, respectées par les autres organismes. La liberté d'interprétation des diverses consignes à l'échelon local et l'autonomie laissée aux Centres locaux d'emploi (CLE) et aux établissements d'enseignement entraînent des divergences d'un endroit à l'autre, semant le doute sur la légitimité des décisions concernant les individus. L'impératif de respecter la liberté d'action des professionnels qui œuvrent dans les établissements peut à l'occasion engendrer un manque d'uniformité et de cohérence dans les pratiques quotidiennes.

Au Québec, les services du MESS sont dispensés dans les régions administratives<sup>10</sup> afin d'assurer la proximité des services; chaque région administrative compte un nombre variable de CLE. Les conseils scolaires, cégeps et universités ne sont pas répartis par régions, ce qui peut parfois créer des problèmes. Par exemple, la relation entre la taille d'un conseil scolaire et le nombre de CLE avec lesquels celui-ci doit traiter n'est pas toujours adéquate. Dans les régions, le nombre d'élèves est moindre que dans les grands centres urbains. Par conséquent, le personnel qui dispense les services d'orientation et d'information scolaire et professionnelle dans les régions doit couvrir de plus grands territoires et travailler avec un plus grand nombre de CLE. Ce phénomène peut nuire à l'accessibilité, à la cohérence et à la qualité des services offerts.

La création et la mise en place d'Emploi Québec en 1998 n'a pas encore donné lieu au réseautage des producteurs et des diffuseurs de services d'information sur le marché du travail. La réorganisation des services publics d'emploi a d'abord signifié l'établissement du nouveau réseau, qui compte maintenant plus de 150 CLE. À ce chapitre, Emploi-Québec n'a pas encore réussi à assurer une meilleure coordination<sup>11</sup> des différents partenaires du marché du travail. L'entente « Pour une concertation en matière d'emploi » est un exemple des efforts mis en œuvre afin d'encourager la coordination; citons aussi une proposition pour la création d'un mécanisme commun devant amener le personnel à travailler en collaboration.

Parmi les obstacles à la coordination notés par la **Saskatchewan**, signalons l'incapacité de trouver le financement nécessaire à une meilleure coordination et l'ignorance des activités des autres entités, ainsi que le manque de communication à ce sujet. Il peut aussi exister des problématiques opérationnelles liées à la densité de la population ou à l'emplacement, surtout dans les régions rurales et du nord.

En **Colombie-Britannique**, on identifie les obstacles suivants à la coordination des services entre dispensateurs :

- L'adoption d'un processus décisionnel descendant, plutôt que la recherche de consensus et de coordination entre les systèmes.
- La concurrence entre les dispensateurs de services pour l'obtention de financement.
- La courte durée des contrats, peu favorable à des relations à long terme.
- L'emplacement géographique et le temps disponible (avec plus de temps, les intervenants pourraient consentir un effort de coordination plus constant).

---

<sup>10</sup> Pour le découpage des régions administratives, voir [http://www.meq.gouv.qc.ca/ADMINIST/OrgScol/Reg\\_Adm-gif.html](http://www.meq.gouv.qc.ca/ADMINIST/OrgScol/Reg_Adm-gif.html) (décembre 2002).

<sup>11</sup> Rappelons que la réorganisation des services publics d'emploi au Québec devait, entre autres, assurer une meilleure coordination de l'intervention en matière d'emploi et de main-d'œuvre.

- La quantité d'information dont chacun doit prendre connaissance, plus particulièrement celle qui ne provient pas du niveau local.
- Les mandats disparates des différents groupes œuvrant dans le domaine des SIOC; la coordination pourrait mener à une vision et à des objectifs communs.
- Le manque d'« appropriation » des SIOC.
- La coordination et le réseautage ne sont pas valorisés; il faudrait établir des indicateurs de succès à cet égard afin que ces activités le deviennent.
- Le manque de coordination, qui entraîne souvent un dédoublement des services, d'où une prestation inefficace.
- La variabilité des processus d'aiguillage des clients.
- Les réorganisations au sein des ministères, qui réduisent le nombre d'employés, lesquels disposent alors de moins de temps pour coordonner les services.
- Les procédures de production de rapports, coûteuses en temps.
- La dispersion géographique dans les collectivités isolées de la Colombie-Britannique.

**DRHC** signale les obstacles suivants à la coordination des services et au réseautage :

- Le manque de transparence et de cohésion
- L'absence d'une participation pleine et entière des principaux intervenants
- L'absence de normes de prestation de service généralement acceptées

Bien que des ressources restreintes constituent un frein à la capacité de servir la population, des clientèles variées ont accès aux services. Toutefois, cet accès est limité aux personnes bien alphabétisées, surtout à celles qui savent se servir d'un ordinateur et qui ont accès à Internet faisant en sorte qu'une partie de la population – celle qui est moins alphabétisée et qui ne possède pas ces compétences préalables – est privée de services.

Le tableau ci-dessous montre que l'absence de méthodes, d'outils, de soutien et de suivi appropriés, ainsi que de normes de services généralement acceptées, nuit à l'uniformité des services.

**Tableau 3-H Lacunes dans la prestation des services**

Lacunes	Î.-P.-É.	Québec	C.-B.	DRHC
Accès aux services pour les étudiants qui passent de l'école au marché du travail	✓			
Accès aux services pour les personnes qui changent d'emploi ou de carrière, les travailleurs sous-employés et les travailleurs à faible revenu	✓			✓
Accès aux services pour les francophones en milieu francophone	✓			
Accès aux services pour les anglophones en milieu francophone	✓	✓		
Accès aux documents dans la langue maternelle du client			✓	
Accès pour les jeunes et les adultes ayant un handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage	✓		✓	

**Politique en matière de services d'information, d'orientation et de conseil au Canada**  
Réponse au questionnaire de l'OCDE

<b>Lacunes</b>	<b>Î.-P.-É.</b>	<b>Québec</b>	<b>C.-B.</b>	<b>DRHC</b>
Services aux clients sous-alphabétisés ou faiblement instruits				✓
Accès aux services restreint par manque de ressources	✓			
Accès à un ordinateur et à Internet pour clients à faible revenu			✓	
Accès pour les clients non prestataires de l'assurance-emploi ou non bénéficiaires d'une aide au revenu			✓	
Accès aux services pour les personnes qui en ont le plus besoin, et non seulement pour les plus aptes au travail			✓	
Accès pour les personnes sans formation postsecondaire			✓	
Accès aux services pour les Autochtones handicapés			✓	
Accès à l'information sur les débouchés dans les collectivités autochtones			✓	
Accès et soutien pour les étudiants handicapés			✓	
Accès aux services pour les étudiants des universités et les personnes récemment diplômées	✓		✓	
Accès aux services post-programme et à la formation en maintien de l'emploi			✓	
Accès à la formation préalable à l'emploi, à la formation à l'autonomie fonctionnelle ou au bénévolat organisé			✓	
Accès à l'information sur les débouchés au sein des collectivités autochtones			✓	
Accès pour les personnes des collectivités rurales et éloignées				✓
Accès pour les travailleurs autonomes				✓
Accès pour les travailleurs touchés par des compressions d'effectifs et à qui l'employeur n'offre pas de services de réemploi				✓
Accès pour les jeunes et les étudiants qui ne s'auto-identifient pas	✓			
Soutien et services pour les jeunes que leurs parents ne peuvent pas aider dans leur choix de carrière	✓			
Soutien et services pour les jeunes et les jeunes adultes qui n'ont pas de modèle solide de choix de carrière	✓			
Nécessité d'élargir la diffusion de l'IMT		✓		
Nécessité de mettre l'accent sur l'évaluation initiale, et non seulement sur l'entrevue de suivi		✓		
Nécessité d'affecter des fonds à l'évaluation et à la planification de carrière				✓
Nécessité d'intervenir immédiatement lors de l'accueil		✓		
Nécessité de mettre l'accent sur l'insertion ou la réinsertion professionnelle		✓		
Manque de temps pour faire le suivi auprès des clients		✓		

---

Lacunes	Î.-P.-É.	Québec	C.-B.	DRHC
Besoin de reconnaître que le succès peut être plus long à venir pour les personnes qui ont le plus besoin d'aide				✓
Nécessité d'une évaluation très complète pour les immigrants				✓

D'autres lacunes de nature plus générale sont également signalées. La **Colombie-Britannique** indique la nécessité d'adopter des méthodes plus proactives et plus créatives pour l'évaluation du succès. Comme le succès d'un programme donné influe sur l'élaboration des politiques, l'évaluation du succès d'un programme est perçue comme une façon de faire évoluer les politiques fondées sur une approche globalisante en matière de services. On constate aussi des « angles morts » pour certaines catégories de personnes. Ainsi, il peut arriver que les travailleurs des industries qui s'appuient traditionnellement le travail manuel, telles que l'industrie forestière, de la pêche et du secteur manufacturier, doivent suivre un recyclage professionnel important afin de réussir dans l'économie du savoir.

Le **Québec** indique qu'il ne semble pas encore exister une véritable culture de la formation dans toutes les couches sociales. Les SIOC valorisent beaucoup la formation utilitaire rattachée au marché du travail. Les pratiques actuelles ne présentent pas la formation et l'éducation générale comme des objectifs importants en eux-mêmes et directement liés à la qualité de vie.

### 3.5 *Intervenants et partenaires*

Les principaux intervenants et partenaires non gouvernementaux englobent les associations patronales, les syndicats et les associations de parents et d'anciens. Dans la plupart des provinces, ces personnes et organismes ne participent pas directement à l'encadrement ni au financement des SIOC. Cependant, ils contribuent à de nombreux efforts coopératifs, notamment :

- en participant ou en contribuant à des comités consultatifs sur le travail et la main-d'œuvre, à des comités de mise en valeur de la main-d'œuvre, à des comités de partenaires du marché du travail, à des comités de santé et de sécurité au travail, à des instituts de recherche, à des partenariats de planification régionale et à des commissions de formation en apprentissage;
- en collaborant à la définition de programmes de formation professionnelle et en siégeant à des comités consultatifs sur les programmes d'étude des collèves;
- en participant à des salons de l'emploi et à des journées carrières.

Par ces diverses collaborations, ces organismes et ces personnes exercent une influence sur le développement des politiques.

### 3.6 *Principales initiatives*

Les répondants font état d'une grande variété de nouvelles initiatives : rapports, nouvelles orientations et approches originales portant sur des questions sociales comme la réforme de l'aide sociale. Les tableaux suivants font la synthèse des rapports, des méthodes et des services indiqués par les répondants.

**Tableau 3-I Rapports officiels suggérant des approches ou des priorités nouvelles**

<b>Titre du rapport</b>	<b>Date</b>	<b>Instance ou auteur</b>
« Viser plus haut: Compétences et esprit d'entreprise dans l'économie du savoir »	2000	DRHC
« Atteindre l'excellence : investir dans les gens, le savoir et les possibilités »	2002	DRHC
« Le savoir, clé de notre avenir : le perfectionnement des compétences au Canada »	2002	DRHC
<i>Opportunities for Promoting Apprenticeship: Labour Market Analysis</i> (Promotion de la formation en apprentissage : analyse du marché du travail)	2002	Île-du-Prince-Édouard
<i>Health Human Resources: Supply and Demand Analysis</i> (Ressources humaines en santé : analyse de l'offre et de la demande)	2001	Île-du-Prince-Édouard
Rapport de la <i>Construction Association</i> (Association des constructeurs)		Île-du-Prince-Édouard
Rapport sur les transitions à l'école secondaire	1999	Île-du-Prince-Édouard
<i>Charting the Course for a Learning Society: Towards an Education and Training Strategy for Prince Edward Island</i> (La voie à suivre vers la société de l'apprentissage : stratégie en éducation et en formation professionnelle pour l'Î.-P.-É)	2001	Île-du-Prince-Édouard
Projet de politique d'éducation des adultes dans une perspective de formation continue, plan provisoire et plan d'action.		Québec
Plans d'action découlant du Sommet du Québec et de la jeunesse		Québec
<i>Saskatchewan Training Strategy</i> (Stratégie de la Saskatchewan en matière de formation)		Saskatchewan
« Donner un sens à notre citoyenneté canadienne : la volonté d'intégrer les personnes handicapées »	1998	DRHC
<i>Moving On: Regarding transitions from schools to postsecondary</i> (Transitions du secondaire au postsecondaire)	1997	Colombie-Britannique
<i>Charting a New Course: Strategic plans for college, institutes, and agencies</i> (La voie à suivre : plans stratégiques pour les collèges, instituts et organismes)		Colombie-Britannique
« Services d'orientation professionnelle de qualité – Guide de travail »	1994-1995	Valerie Ward et Dr. Dorothy Riddle
« Échelle d'employabilité »	1999	Valerie Ward et Dr. Dorothy Riddle
<i>Needs-Based Assessment</i> (Évaluation en fonction des besoins)	1999 - 2001	Colombie-Britannique

Titre du rapport	Date	Instance ou auteur
Divers rapports et études sur des méthodes efficaces de counseling d'emploi		Dr. Borgen et Dr. Amundsen
« Guide des partenariats en développement communautaire »	1997	DRHC

**Tableau 3-J Méthodes et philosophies nouvelles de prestation des services**

Nouvelle méthode ou philosophie	Date	Instance gouvernementale
Programme « Prêt à apprendre » : partenariat avec DRHC visant à aider les adultes à terminer l'école secondaire et à suivre un cours de niveau postsecondaire	1994-1998	Île-du-Prince-Édouard
Centres de services d'évaluation pour adultes parrainés par le PEI <i>Institute of Adult and Community Education</i> (Institut d'éducation aux adultes et communautaire de l'Î.-P.-É.) du collège Holland	1997	Île-du-Prince-Édouard
<i>Workplace Education PEI</i> : méthodes d'apprentissage non traditionnelles, y compris des programmes d'alphabétisation et de recyclage professionnel pour les employés	1997	Île-du-Prince-Édouard
Groupe de travail en amélioration des perspectives de carrière, au service de l'ensemble de la population de l'Î.-P.-É.	2001	Île-du-Prince-Édouard
Salons de l'emploi et journées carrières pour les jeunes et les adultes	En cours	Île-du-Prince-Édouard
École orientante : nouveau programme d'études qui fait découvrir aux jeunes des professions qu'ils pourront choisir un jour et qui leur apprend à mettre au point un plan de carrière		Québec
Utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications		Québec
Semaine québécoise des adultes en formation, visant à stimuler l'intérêt pour l'apprentissage continu (prévu pour l'automne 2002)	2002	Québec
Nouvelle approche en counseling, intégrant un ensemble structuré d'entrevues ou d'interventions d'évaluation et d'aide à l'emploi, d'accompagnement et de suivi personnalisé.		Québec
L'IMT offert comme service de base universel		Québec
Formation du personnel à une démarche orientée client, notamment auprès de publics comme les immigrants, les personnes handicapées, les femmes et d'autres groupes ciblés	1998-2000	Québec



<b>Nouvelle méthode ou philosophie</b>	<b>Date</b>	<b>Instance gouvernementale</b>
Initiatives stratégiques Canada-Saskatchewan sur les services de développement de carrière et l'IMT		Saskatchewan
Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière	1996, en cours	Saskatchewan Colombie-Britannique
Cadre de financement et de prestation de services pour les organismes communautaires		Saskatchewan
Partenariats de planification régionale et partenariats sectoriels		Saskatchewan
Évaluation et reconnaissance des acquis, éducation au choix de carrière et éducation en milieu de travail		Saskatchewan
Initiatives des ministères du Travail, de l'Éducation et des Services sociaux		Saskatchewan
Programme <i>Skills Now</i> , visant à aider les bénéficiaires d'une aide au revenu à faire des études postsecondaires	1994-1996	Colombie-Britannique
Initiatives stratégiques Canada-C.-B. en matière d'IMT, d'évaluation, de counseling et d'aiguillage	1994-1999	Colombie-Britannique
Processus de présélection des demandeurs d'aide au revenu	2000	Colombie-Britannique
Programmes de formation en planification de carrière et en planification personnelle : cours obligatoire pour les étudiants du secondaire	1995	Colombie-Britannique
Initiative IMT, appuyant la création et la diffusion d'information sur les carrières, l'apprentissage et les compétences afin de faciliter la planification de carrière	1999, en cours	DRHC et Conseil du Trésor fédéral
Programme des écoles et du développement économique régional (PEDER), visant à informer les jeunes sur les perspectives d'emploi dans les collectivités		Terre-Neuve-et-Labrador
Applications du travail et de l'apprentissage (ATA) : activités de perfectionnement professionnel pour aider les enseignants à souligner le lien entre les études et le marché du travail		Colombie-Britannique
Journée « Invitons nos jeunes au travail »	En cours	DRHC
Enseignement coopératif pour les étudiants de niveau postsecondaire	En cours	DRHC
« Compagnon de circuit » : programme d'autoformation visant à donner aux intervenants de première ligne des connaissances de base en développement de carrière	En cours	DRHC
Initiatives sectorielles : création et exécution de programmes du marché du travail par des partenariats avec 29 organismes sectoriels	En cours	DRHC

<b>Nouvelle méthode ou philosophie</b>	<b>Date</b>	<b>Instance gouvernementale</b>
Symposium international sur les services d'orientation et les politiques publiques, forum de dialogue entre les professionnels en développement de carrière et les décideurs politiques	1999 et 2001	Dirigé par DRHC; symposium international

**Tableau 3-K Services nouveaux ou améliorés; réduction ou élimination de services existants**

<b>Changement apporté</b>	<b>Date</b>	<b>Instance gouvernementale</b>
Partenariat entre DRHC et le ministère de l'Éducation : intervenants en extension des services de main-d'œuvre dans 12 écoles secondaires	1998-2001	Île-du-Prince-Édouard
Société éducative de l'Île-du-Prince-Édouard, offrant des cours de niveau postsecondaire en français à la communauté francophone de l'Île-du-Prince-Édouard par vidéoconférence.	2002	Île-du-Prince-Édouard
Création des Carrefours jeunesse-emploi afin de favoriser l'intégration sociale et économique des jeunes adultes au niveau communautaire	1995	Québec
Instauration d'une formule de « guichet unique » au sein d'une unité autonome de service chargée de mettre en œuvre les mesures et les programmes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale		Québec
Création du Service public d'emploi, avec 150 Centres locaux d'emploi offrant des services de soutien financier et d'assistance à l'emploi		Québec
Modèle de libre-service assisté pour les clients des services axés sur l'emploi et la carrière		Saskatchewan
Recours accru à la technologie et au multimédia (p. ex. : le site Web <i>SaskNetWork</i> )		Saskatchewan
Programme <i>Jobs Partnerships</i> (partenariats pour l'emploi); approche axée sur l'emploi	2000	Colombie-Britannique
Réexamen des services de base, visant à identifier et à confirmer le rôle et les responsabilités du gouvernement  Réforme des services sociaux axée sur les mesures actives plutôt que sur le soutien financier passif	2001, en cours	Colombie-Britannique  Tous les répondants
« Gouvernement en direct » : initiative visant à donner aux Canadiens un accès électronique aux services de l'administration fédérale d'ici 2004	En cours	DRHC et autres ministères fédéraux

## 4. Prestation des services

Il existe deux principaux dispensateurs de services d'information, d'orientation et de conseil (SIOC) au Canada : le système d'éducation public (niveau de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année et niveau postsecondaire) et le système d'aide à l'employabilité et au développement de carrière, lequel englobe le secteur public, le secteur privé et les organismes sans but lucratif.

Malgré d'appréciables ressemblances entre les systèmes éducatifs des diverses régions du Canada, il n'existe pas de modèle organisationnel homogène dans le secteur de l'aide à l'employabilité et au développement de carrière pour la prestation des SIOC aux adultes. La section 4.1 du présent chapitre, qui combine les réponses aux parties du questionnaire de l'OCDE touchant la prestation des services –notamment le fonctionnement et les méthodes– met l'accent sur le public adulte, y compris les étudiants de niveau postsecondaire, et fournit les précisions suivantes :

- caractère ciblé ou globalisant de la prestation des services
- publics cibles des SIOC et ordre de priorité
- dispensateurs de SIOC (et rôle des intervenants)
- types de services offerts
- éventail des modes de prestation
- financement et ressources (p. ex. : le personnel affecté à la prestation des SIOC)
- coordination des SIOC

### 4.1 Accessibilité et objectifs

Comme les SIOC ont pour objectif essentiel la participation au marché du travail, la plupart des services offerts au Canada visent des populations cibles, afin d'augmenter leur employabilité, et non l'ensemble de la population.

Le **Québec** et la **Saskatchewan**, les répondants qui adoptent une approche intégrée en matière de développement du marché du travail, offrent la plus grande accessibilité aux services, bien que ces provinces donnent quand même priorité aux clients de l'assurance-emploi pour certains services. Les autres provinces ont des systèmes très ciblés, dont le public prioritaire est souvent celui des bénéficiaires d'une aide provinciale au revenu.

On observe un noyau cohérent de priorités pour l'accès aux SIOC dans l'ensemble du Canada, avec des variantes provinciales. Les étudiants et les clients de l'assurance-emploi sont les groupes prioritaires les plus communément cités; les jeunes viennent ensuite. Il existe certaines différences dans les critères d'âge qui définissent la catégorie « jeunes ». Citons aussi d'autres critères d'admissibilité : étudiants, clients de l'assurance-emploi, Autochtones, immigrants et personnes handicapées.

Les services d'information sur le marché du travail et les services de placement de **Développement des ressources humaines Canada** (DRHC) sont accessibles dans tout le Canada et ils sont offerts en libre-service sur le Web ou à des kiosques d'information aménagés

dans de nombreux endroits. Les services de développement de carrière pour adultes ciblent les individus qui en ont particulièrement besoin, selon l'évaluation des Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) locaux ou de leurs partenaires provinciaux, territoriaux ou communautaires à l'échelon local. La plupart des services locaux ont une étape de « détermination des besoins » ou de « présélection » visant à aiguiller les clients vers les services disponibles.

Le tableau 4-A présente la synthèse des groupes cibles identifiés par les répondants. Ces groupes ne sont pas exempts de recouvrements : ainsi, on peut supposer que la catégorie des sans-abri comprend certains travailleurs à faible revenu, et que les « sans-chèque » sont vraisemblablement un sous-groupe de la catégorie « tous les individus, selon leur priorité d'intégration au marché du travail ». Bien que cette dernière catégorie englobe tous les membres des groupes prioritaires, son intérêt semble être de permettre aux clients d'accéder aux services lorsqu'ils en ont besoin et qu'ils sont en mesure de les utiliser, plutôt que d'attendre qu'ils se retrouvent dans la catégorie des sans-abri ou celle des personnes admissibles à l'aide au revenu.

**Tableau 4-A Groupes prioritaires**

Groupe cible	Î.-P.-É.	Québec	Sask.	C.-B.	DRHC
Étudiants : De la maternelle à la 12 <sup>e</sup> année Études postsecondaires Programmes professionnels	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	Tous les étudiants Aussi : étudiants handicapés ou autochtones, anciens et récents diplômés	✓
Prestataires d'assurance-emploi	✓	✓	✓	✓	✓
Jeunes	✓ De 15 à 30 ans	✓ De 16 à 24 ans		De 15 à 34 ans ou de 15 à 29 ans Aussi : jeunes à risque, à leur compte ou en chômage	✓
Autochtones	✓		✓	✓	✓
Personnes handicapées	✓		Aussi : au cours d' études postsecondaires	✓	✓
Immigrants		✓	✓	✓	✓
Tous les individus, selon leur priorité d'intégration au marché du travail		✓	Les « sous-représentés »		Libre-service seulement

<b>Groupe cible</b>	<b>Î.-P.-É.</b>	<b>Québec</b>	<b>Sask.</b>	<b>C.-B.</b>	<b>DRHC</b>
Bénéficiaires d'une aide au revenu			✓	✓	✓
Minorités visibles	✓				✓
Femmes	Leadership et gestion				✓
Personnes peu scolarisées, peu alphabétisées ou analphabètes		✓	✓		
Chefs de famille monoparentale					✓
Personnes « sans chèque » <sup>12</sup>		✓			
Travailleurs à faible revenu				✓	
Clients confrontés à de multiples obstacles				✓	
Femmes et hommes dans des emplois non traditionnels	✓				
Personnes sans abri					✓

Les influences qui s'exercent sur les SIOC sont assez nombreuses, comme en témoigne le chapitre 3; l'influence dominante sur la prestation des services réside dans les priorités établies par la *Loi sur l'assurance-emploi*, principal mécanisme de financement des SIOC dans l'ensemble du Canada. Cette loi stipule que :

« La Commission maintient un service national de placement fournissant de l'information sur les possibilités d'emploi au Canada en vue d'aider les travailleurs à trouver un emploi convenable et les employeurs à trouver des travailleurs répondant à leurs besoins. »

Cette stipulation est interprétée comme instituant un accès universel, habituellement en libre-service, à des services d'information sur le marché du travail (IMT) et à des services de placement. Par ailleurs, toute aide à plus long terme ou plus approfondie dépend du statut de l'individu selon la *Loi sur l'assurance-emploi* : la personne doit être admissible à des prestations d'assurance-emploi ou y avoir été admissible à un certain moment au cours des trois à cinq années précédant la date à laquelle elle commence à demander de l'aide (il s'agit des « anciens prestataires réadmissibles »). Dans le contexte des SIOC, les prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) sont définies comme suit :

- une aide à court terme comprenant le counseling d'emploi, l'aide à la recherche d'emploi et des subventions salariales ciblées;

<sup>12</sup> Personnes qui ne bénéficient d'aucun soutien financier public.

- une aide à long terme comprenant des activités de formation, la création d'emplois et des projets de développement communautaire.

#### Identification des objectifs et priorités

Chaque instance gouvernementale établit des mécanismes d'identification des priorités en matière de services, allant de la consultation officielle à des prises de décision à l'interne. Cependant, la plupart des répondants indiquent que ces mécanismes prévoient un certain degré de consultation à l'échelon local.

L'**Île-du-Prince-Édouard** indique que les institutions jouissent d'une autonomie appréciable pour établir leurs priorités d'après les données et l'information recueillies à l'échelon local par chaque école ou organisme.

Au **Québec**, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) consulte les intervenants et les usagers du Service public d'emploi afin de déterminer les outils et les produits les plus nécessaires. Au chapitre des services d'orientation et de consultation, Emploi-Québec procède à l'analyse des problématiques du marché du travail régional et local et des caractéristiques des différentes clientèles afin d'identifier les besoins et d'établir les priorités compte tenu des ressources disponibles.

La **Saskatchewan** met l'accent sur les services aux prestataires d'assurance-emploi dans le cadre de son Entente sur le développement du marché du travail (EDMT). Le processus provincial d'évaluation des besoins régionaux cible les groupes ayant des besoins spéciaux, notamment les bénéficiaires d'aide sociale. En outre, des dispensateurs de services communautaires se voient confier des mandats auprès de groupes particuliers comme les personnes handicapées, les autochtones et les personnes confrontées à des obstacles à l'emploi.

En **Colombie-Britannique**, les besoins prioritaires sont établis d'après les objectifs du ministère subventionnaire, conformément à la loi, puis d'après les objectifs du ministère provincial – réduire le nombre de prestataires d'aide au revenu. Cependant, il existe une certaine souplesse pour l'établissement d'objectifs locaux dans le cadre des processus de cogestion régionaux de l'EDMT. À l'occasion, des priorités peuvent être établies pour des industries ou des secteurs d'activité (p. ex. : les pêcheries), ou pour des problématiques sociales particulières (p. ex. : la pauvreté ou le phénomène des sans-abri).

**DRHC** indique que les CRHC ont un processus de planification opérationnelle qui s'appuie sur une information sur le marché du travail recueillie aux échelons local, régional et pancanadien. Ce processus de planification est mis en œuvre à l'échelon local, et répond en principe aux conditions du marché du travail et aux besoins des diverses clientèles locales. La législation, les politiques, les lignes directrices, le financement et le leadership à l'échelle pancanadienne restent d'importantes influences.

Le tableau 4-B présente la synthèse de diverses méthodes servant à établir les priorités et objectifs des systèmes d'éducation et de développement de carrière.

**Tableau 4-B Méthodes de ciblage des groupes**

Méthode de ciblage	Î.-P.-É.	Québec	Sask.	C.-B.	DRHC
Ententes (p. ex. : les EDMT)	✓	✓	✓	✓	✓
Contrats avec des dispensateurs	✓	✓	✓	✓	✓
Mandats	✓	✓	✓	✓	✓
Politiques	✓	✓		✓	✓
Financement et budgets	✓			✓	
Plans d'action ou de mise en œuvre		✓		✓	
Modalités des programmes				✓	✓
Plans de service locaux				✓	
Priorités du milieu scolaire	✓				
Réglementation		✓		✓ Jusqu'à la 12 <sup>e</sup>	

#### ***4.2 Conditions de fonctionnement et dispensateurs***

Les écoles primaires et secondaires et les établissements postsecondaires sont les principaux dispensateurs des services destinés aux jeunes et aux élèves au sein du système scolaire; ils demeurent des acteurs importants même lorsque d'autres dispensateurs ou intervenants participent à la prestation des SIOC. Ces établissements se concertent avec les organismes sans but lucratif, les entreprises, les associations syndicales, DRHC et d'autres intervenants afin d'offrir des activités particulières et des produits ou services ciblés. Cette sous-section décrit les principaux dispensateurs de SIOC dans les contextes suivants : l'enseignement primaire et secondaire, l'enseignement postsecondaire et le secteur de l'aide à l'employabilité et au développement de carrière.

##### Les SIOC dans les écoles primaires et secondaires

Au **Québec**, les SIOC offerts par le MEQ sont regroupés dans des ensembles comme les services aux étudiants et les services d'accueil et de référence. Ils sont disponibles sur demande. Dans les écoles primaires et secondaires, les SIOC sont offerts à tous les élèves, sans aucune distinction.

Au **Québec**, les SIOC offerts par le MEQ font partie des services complémentaires des écoles secondaires et figurent à ce titre dans le régime pédagogique de la formation générale des jeunes. Les SIOC destinés à la clientèle adulte en formation dans les centres se retrouvent dans les services d'accueil et de référence inscrits dans la Loi sur l'instruction publique.

Pour les enfants et les jeunes de **Colombie-Britannique**, les SIOC sont dispensés par le système scolaire public; des cours en planification personnelle et de carrière sont au

programme entre la 8<sup>e</sup> et la 12<sup>e</sup> année. Les jeunes et les adultes ont aussi accès aux SIOC par le système postsecondaire public, et aussi par des services Web accessibles aux jeunes – bien que non nécessairement ciblés sur eux.

**DRHC** indique que le gouvernement du Canada participe, sans en être le maître d'œuvre, à la prestation des services de transition de l'école au marché du travail. Les jeunes qui ne sont pas d'âge à quitter l'école sont considérés comme des clients du système provincial ou territorial d'éducation ou de services sociaux. Ils sont exclus des programmes et services offerts aux adultes par DRHC, sauf pour l'accès en libre-service aux services de placement et d'IMT.

#### Les SIOC au niveau postsecondaire

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, le système postsecondaire est un important dispensateur de SIOC dans les collèges et à l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard; les étudiants qui quittent le système ou qui obtiennent leur diplôme sont considérés comme prioritaires.

Les SIOC sont dispensés au **Québec** par de nombreux mécanismes du MEQ et du système éducatif; le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) fournit des services d'IMT à l'ensemble de la population.

En **Saskatchewan**, le secteur de l'enseignement postsecondaire, de la formation et des services d'emploi offre des services aux personnes en formation dans des contextes divers : universités, établissements d'enseignement technique et professionnel, collèges régionaux, écoles professionnelles privées, programmes d'apprentissage de métiers, programmes d'organismes des Premières nations et des Métis, organismes communautaires, industrie, associations professionnelles et syndicales et employeurs. La clientèle de ces services est majoritairement adulte, mais peut comprendre des jeunes.

En **Colombie-Britannique**, les étudiants des établissements postsecondaires ou les anciens, sans égard à leur âge, peuvent avoir accès à des services d'emploi ou de carrière offerts sur le campus ou par les associations d'anciens de leur université, collège ou institut.

#### Les SIOC dans les programmes relatifs au marché du travail

La prestation des services dans les programmes d'aide à l'employabilité et de développement de carrière est assurée par le système éducatif public – y compris au niveau postsecondaire –) le secteur communautaire, les organismes sans but lucratif et le secteur privé. Dans toutes les provinces qui ont répondu au questionnaire, DRHC continue de jouer un rôle dans la prestation des SIOC, que ce soit à un degré moindre comme au Québec, ou à un degré important comme à l'Île-du-Prince-Édouard.

Dans un bon nombre des provinces ou territoires qui assument la maîtrise d'œuvre des activités relatives au marché du travail en vertu d'une Entente sur le développement du marché du travail (EDMT), les adultes accèdent aux services (counseling d'emploi ou présélection en vue de programmes d'amélioration des compétences ou de formation) par un centre de carrières exploité par la province ou par un sous-traitant. Dans les provinces qui partagent avec DRHC



la gestion de leurs programmes relatifs au marché du travail, la tendance est de réunir sous un même toit les services provinciaux et les points de service de DRHC.

#### Dispensateurs du secteur public

Le secteur public demeure un dispensateur non négligeable de SIOC au Canada, bien que les organismes à but non lucratif constituent probablement le secteur prédominant à ce chapitre. Le plus souvent, le rôle du secteur public consiste à gérer des contrats de services exécutés par des organismes sans but lucratif ou des entreprises privées, à établir les priorités et à évaluer les résultats.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, la Commission de la fonction publique dissémine l'information par différents moyens : affichages d'emplois, salons de l'emploi, revues professionnelles et site Web du gouvernement. Le gestionnaire des ressources humaines coordonne les SIOC offerts au personnel à l'interne.

Au **Québec**, les SIOC destinés aux adultes sont offerts à l'interne ou à l'externe du Service public d'emploi. Dans le cas de services à l'interne, la clientèle rencontre sur place un conseiller d'orientation ou un agent d'aide à l'emploi. Dans le cas des services dispensés à l'externe, les Centres locaux d'emploi (CLE) peuvent conclure des contrats de services avec des ressources externes (établissements scolaires publics ou ressources issues des secteurs privé, public ou communautaire). Emploi-Québec offre des services d'orientation et de conseil pour les adultes. Ces services sont dispensés en collaboration avec d'importants partenaires du marché du travail comme la Commission des partenaires du marché du travail, les conseils régionaux, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités de reclassement et les centres locaux de développement.

En **Saskatchewan**, le ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation professionnelle est chargé de dispenser tous les services d'aide à l'emploi et de développement de carrière destinés aux adultes selon une formule intégrée de services de formation et d'emploi. Ce mandat englobe les services destinés aux clients de l'assurance-emploi et aux bénéficiaires d'aide sociale, ainsi qu'à l'ensemble des citoyens de la Saskatchewan, y compris les jeunes. La réglementation, le financement et la prestation des services sont tous encadrés par le ministère. Les services sont offerts dans 20 centres de services d'emploi et d'orientation professionnelle Canada-Saskatchewan (locaux et régionaux) ainsi que par des contrats de services conclus avec des organismes communautaires. Les services provinciaux sont hébergés dans les mêmes locaux que ceux d'autres dispensateurs afin de favoriser les partenariats.

La responsabilité en matière de SIOC, en **Colombie-Britannique**, est répartie entre plusieurs ministères et instances gouvernementales. Aucun ministère n'a d'autorité exclusive sur la prestation des services à tel ou tel groupe cible. Les trois aspects suivants caractérisent le rôle des services publics d'emploi dans la prestation des SIOC dans la province :

- La plupart des services directs aux clients sont confiés en sous-traitance à des organismes sans but lucratif et à des dispensateurs privés.
- Les services publics d'emploi visent essentiellement l'information sur les carrières, la présélection des clients et l'aiguillage vers les dispensateurs de services.

- La prestation des SIOC tend à être segmentée; divers ministères et organismes s'occupent chacun de différents groupes cibles.

Les conseillers en services de formation et de réhabilitation professionnelle au ministère des Ressources humaines jouent un rôle de premier plan auprès des clients à l'interne. Dans les systèmes de prestation fédéral et provincial, les services destinés à des adultes ciblés sont gérés par les bureaux du gouvernement à l'échelon local. Ces services sont principalement confiés en sous-traitance à des dispensateurs communautaires (dispensateurs privés et organismes sans but lucratif). En plus de la prestation directe des services, le secteur public joue aussi un rôle de premier plan dans la production de l'information sur les carrières et sa diffusion dans les écoles, les établissements postsecondaires et les bureaux du gouvernement.

Les Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) fournissent de l'information sur le marché du travail, des services de placement et de l'aide à la recherche d'emploi à toutes les clientèles. Ils confient aussi en sous-traitance la prestation de ces services à des organismes sans but lucratif ou à but lucratif de la collectivité. Citons aussi d'autres services comme le counseling d'emploi auprès des chômeurs de toutes les clientèles et les services de développement de carrière axés sur des clientèles précises (immigrants, personnes handicapées ou Autochtones).

#### Dispensateurs privés (à but lucratif)

Il existe quelques initiatives gouvernementales qui encouragent des entités privées à fournir des services d'orientation et de consultation ou à encadrer de tels services.

L'**Île-du-Prince-Édouard** et la **Saskatchewan** indiquent que des services d'orientation et de conseil sont dispensés par le secteur privé (à but lucratif) à une échelle modeste sur leur territoire. La **Saskatchewan** signale une expansion apparente des services privés de recherche d'emploi et de placement.

Le **Québec** indique que 27,4 p. 100 des membres en règle de l'Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation exercent en pratique privée, à temps plein ou à temps partiel; aucune information précise sur leurs activités n'est disponible. Certains de ces conseillers interviennent directement auprès d'élèves et sont payés par les parents de ceux-ci, tandis que d'autres interviennent indirectement comme consultants pour le compte de l'administration provinciale ou de dispensateurs de services. Tout adulte qui souhaite bénéficier de ces services a aussi recours aux conseillers privés et en assume les coûts. Les lois et règlements qui encadrent ces pratiques définissent les normes professionnelles, et le caractère d'autoréglementation de la profession aide à assurer le respect de ces normes.

La **Colombie-Britannique** signale la croissance de services privés d'orientation professionnelle et de conseil dans la province. Certains mécanismes institués par le gouvernement visent spécifiquement à stimuler la prestation de services d'orientation professionnelle et de conseil par le secteur privé (à but lucratif). Il s'agit principalement de partenariats axés sur le milieu de travail, comme *Job Wave BC*, *Business Works*, *Jobs Partnership Program* (programme de partenariat pour l'emploi), et *Workplace-Based Training Program* (programme de formation en milieu de travail). D'autres services privés existent aussi : partenariats public-privé de

formation en milieu de travail ou de jumelage d'emplois, services d'orientation professionnelle pour les employés d'entreprises et collègues d'enseignement professionnel privés. Le secteur privé peut aussi participer à la création de divers produits comme des documents d'IMT ou de recherche d'emploi.

Selon **DRHC**, les pouvoirs publics explorent des moyens d'encourager et de faciliter la participation de l'entreprise privée à la création de produits d'information sur les carrières. Par exemple, le Bureau des technologies d'apprentissage de DRHC offre aux entreprises privées trois sources de financement pour le développement ou l'utilisation de technologies dans le domaine de l'apprentissage (et celui du développement de carrière). En ce qui a trait au développement de carrière, DRHC établit quatre catégories de participation du secteur privé :

- Les entreprises qui élaborent et livrent des produits d'information sur les carrières (documents imprimés ou ressources Web).
- Les entreprises qui dispensent des services au nom du gouvernement fédéral, provincial ou territorial en vertu d'ententes d'impartition ou de contrats à forfait.
- Les entreprises qui offrent des services de remplacement aux entreprises et à l'industrie, principalement en contexte de compression d'effectifs.
- Les professionnels en pratique privée qui offrent des services de réhabilitation, de réemploi, de planification de carrière, d'évaluation professionnelle et de diagnostic à des clients individuels.

DRHC signale une croissance rapide du recours aux services privés de développement de carrière. Les clients sont de plus en plus obligés de financer eux-mêmes les services de préparation à l'emploi ou de réorientation professionnelle; certaines personnes se demandent d'ailleurs si cette tendance n'est pas élitiste dans ce sens qu'elle favorise les personnes qui ont les moyens de se payer de tels services.

#### Dispensateurs communautaires (sans but lucratif)

Tous les répondants considèrent que les organismes communautaires jouent un rôle important dans la prestation des SIOC. Selon **DRHC**, plus de 10 000 organismes sans but lucratif au Canada offrent des services de développement de carrière, ce qui représente une grande proportion de ces services au Canada. Ces organismes sont financés par divers paliers de gouvernement, et peuvent en fait recevoir des fonds de plusieurs sources. La plupart des dispensateurs de service de développement de carrière sans but lucratif œuvrent auprès d'une ou de deux clientèles. En 1996, le gouvernement fédéral a commencé à confier en sous-traitance l'Aide financière négociée (AFN), précurseur des Prêts et subventions de perfectionnement pour les individus, ainsi que la coordination de la distribution des fonds aux clients pour des cours de formation.

L'**Île-du-Prince-Édouard** présente des exemples de divers organismes communautaires qui offrent des services sur son territoire, y compris le cas particulier d'un conseiller communautaire en ressources humaines œuvrant auprès des francophones en chômage. Des organismes comme l'Association canadienne pour la santé mentale, le Conseil des autochtones de l'Île-du-Prince-Édouard et le Conseil des personnes handicapées offrent des services à leurs clientèles respectives.

La **Saskatchewan** et la **Colombie-Britannique** indiquent que le secteur communautaire sans but lucratif joue un rôle de premier plan dans la prestation des services dans leur province respective. Dans les deux cas, la plupart de ces services sont destinés à des personnes confrontées à des obstacles à l'emploi importants ou multiples, par exemple des Autochtones, des bénéficiaires d'aide sociale, des immigrants ou des personnes handicapées.

Les organismes communautaires de la **Saskatchewan** sont considérés comme des partenaires clés dans l'évolution du système de prestation régional du ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle, en raison des services axés sur l'emploi et la carrière qu'ils dispensent. Les organismes communautaires assument en sous-traitance la prestation de SIOC, et sont considérés comme un complément aux bureaux des Services d'emploi et d'orientation professionnelle Canada-Saskatchewan.

En **Colombie-Britannique**, DRHC et plusieurs ministères provinciaux financent des organismes communautaires, des établissements d'enseignement et des organismes connexes pour la prestation d'une variété de services en matière d'emploi. Bien que certains de ces services concernent principalement les SIOC, d'autres incorporent les SIOC à l'apprentissage professionnel, à la formation préalable à l'emploi ou à des cours ou projets de recyclage scolaire.

Les organismes sans but lucratif constituent un des plus importants secteurs de prestation de services dans cette province, en particulier pour les services d'orientation et de consultation. Une enquête informelle indique qu'environ 120 groupes sans but lucratif ont dispensé des SIOC en Colombie-Britannique en 2001-2002. Ces organismes sont habituellement de taille modeste (en moyenne de cinq à sept équivalents temps plein), mais peuvent compter entre 100 et 200 employés dans certains cas. De nombreuses collectivités ont des centres de services communautaires bien établis qui offrent des services variés à la clientèle de la région ou d'un groupe culturel ou ethnique spécifique. La Colombie-Britannique observe, dans les activités des organismes sans but lucratif, de plus en plus de mécanismes d'imputabilité financière et de contrats axés sur le rendement.

Environ 90 p. 100 des Services d'aide à l'emploi de **DRHC** sont dispensés en vertu de contrats accordés à des organismes de formation communautaires sans but lucratif.

#### ***4.3 Rôle des intervenants et partenaires***

L'enquête de l'OCDE explore les rôles des intervenants et partenaires dans le financement, la gestion et la prestation des SIOC; la présente sous-section résume les réponses reçues. Le mot « intervenants » englobe ici les employeurs, les syndicats et les associations professionnelles; le mot « partenaires » représente les anciens élèves, les associations étudiantes et les parents. La plupart des répondants considèrent le rôle de ces acteurs comme important bien qu'informel, à l'exception du Québec, où les intervenants et partenaires ont un mandat officiel dans la planification et l'établissement des priorités. Tous les autres répondants indiquent que, bien que les intervenants et partenaires soient associés au processus de consultation et participent souvent à des activités ou projets particuliers, ils n'ont qu'un rôle minimal dans la gestion des SIOC.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, divers groupes bénévoles – anciens élèves, parents et employeurs – contribuent aux SIOC, principalement à titre de fournisseurs d'information plutôt que de dispensateurs de services.

Au **Québec**, la *Loi sur l'instruction publique* prescrit la formation de conseils d'établissement comprenant des représentants de groupes socio-économiques et communautaires, des entreprises de la région, de la population étudiante et, dans les cas des centres de formation professionnelle, de parents d'élèves, afin d'augmenter leur connaissance et leur intérêt pour des carrières techniques. Les conseils d'établissement se prononcent sur les orientations à adopter dans la mise en œuvre des SIOC.

La *Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel* stipule que ces collèges peuvent être administrés soit par un conseil d'administration, soit par un conseil d'établissement. Ces conseils comprennent des personnes issues de divers groupes socio-économiques, des entreprises, de la population étudiante du collège et des parents. Le conseil d'administration approuve les programmes d'études et leurs modalités d'application.

**DRHC** cite le projet de magazine *Contact-Avenir* comme exemple de la manière dont les parents, les enseignants, les milieux des affaires, les jeunes et les travailleurs auprès des jeunes peuvent être amenés à participer plus activement aux efforts de développement de carrière, y compris à l'enrichissement du site Web du projet.

#### Participation des employeurs

DRHC définit trois manières par lesquelles les associations patronales participent, financièrement ou autrement, aux SIOC :

- En favorisant l'enseignement coopératif et les programmes de stages pour les étudiants.
- En œuvrant au sein d'organismes consultatifs et en participant à des activités de recherche (par exemple, le « Profil des compétences améliorant l'employabilité » du *Conference Board* du Canada).
- En siégeant à des conseils sectoriels et en élaborant des ressources d'information et des normes professionnelles.

Comme le montre le tableau 4-C, la plupart des provinces indiquent que les associations patronales ne participent pas directement à l'encadrement ni au financement des SIOC.

Cependant, ces associations contribuent à de nombreux efforts coopératifs, notamment :

- En participant ou en contribuant à des comités consultatifs, à des commissions de mise en valeur de la main-d'œuvre, à des commissions de santé et sécurité au travail, à des instituts de recherche, à des partenariats de planification régionale et à des commissions de formation en apprentissage.
- En aidant à définir les programmes de formation professionnelle des collèges.
- En participant à des salons de l'emploi et à des journées carrières.

**Tableau 4-C Participation des employeurs aux SIOC**

Province	Fréquence	Niveau de la participation
Île-du-Prince-Édouard	Rarement	À l'échelle locale
Québec	À l'occasion	Surtout à l'échelle de la province; parfois à l'échelle locale
Saskatchewan	À l'occasion	Surtout à l'échelle locale, mais un peu à l'échelle pancanadienne (manque d'information valable)
Colombie-Britannique	À l'occasion	À l'échelle locale (principalement en information plutôt qu'en orientation et en conseil)

Les employeurs et les associations patronales peuvent aussi participer aux SIOC par divers moyens :

- En produisant des documents d'information et de promotion.
- En participant à des partenariats d'information, comme le site Web de l' *Agricultural Workforce Policy Board* (Conseil d'élaboration des politiques de main-d'œuvre agricole), le dossier de presse *WoodLINKS* et les activités en milieu scolaire du *Hospitality Industry Education Advisory Committee* (Comité consultatif en éducation du secteur hôtelier de Colombie-Britannique).
- En fournissant des services d'information indépendants sur les carrières (site Web de recherche d'emploi pour les membres de l'association).
- En offrant des stratégies de recrutement en milieu scolaire.
- En organisant des activités comme des journées portes ouvertes dans les usines ainsi que des journées de formation pour souligner l'importance des efforts des entreprises dans la formation de leurs employés.
- En participant à des salons de l'emploi et à des présentations dans les écoles.
- En offrant des périodes de travail en entreprise à des apprentis, à stagiaires et à des diplômés.
- En s'engageant dans des partenariats public-privé de formation en milieu de travail ou de jumelage d'emplois, par exemple *JobWave BC*, *Jobs Partnership Program* (programme de partenariat d'emploi en Colombie-Britannique) et le service provincial de jumelage d'emplois de la Saskatchewan.
- En offrant à l'interne des SIOC à leurs employés.
- En rédigeant des énoncés de politique.

DRHC cite l'exemple de *General Motors*, qui offre des séminaires d'information sur les carrières aux élèves du secondaire, à leurs parents et aux conseillers d'orientation professionnelle. Certaines séances ont lieu en soirée dans des établissements concessionnaires GM, et d'autres par le truchement du réseau d'apprentissage en ligne de *General Motors*.

#### Participation des syndicats

D'après les répondants provinciaux, les syndicats et les associations professionnelles ne jouent pas un rôle important dans la prestation des SIOC; de son côté, DRHC leur reconnaît un rôle important. Le tableau 4-D résume la participation des syndicats aux SIOC.

**Tableau 4-D Participation des syndicats aux SIOC**

Province	Fréquence	Niveau de la participation
Île-du-Prince-Édouard	Rarement	À l'échelle locale
Québec	À l'occasion	À l'échelle de la province; parfois à l'échelle locale
Saskatchewan	À l'occasion	Surtout à l'échelle locale, mais parfois à l'échelle pancanadienne
Colombie-Britannique	Rarement ou à l'occasion	À l'échelle locale

En élargissant la définition du mot « syndicat » pour englober les associations professionnelles, l'**Île-du-Prince-Édouard** indique que l'association des conseillers d'orientation et la *Federation of Teachers* (la fédération des enseignantes et des enseignants) de la province participent aux SIOC.

Au **Québec**, des représentants du secteur de la main-d'œuvre sont membres de la Commission des partenaires du marché du travail. Des membres des associations de travailleurs et des fédérations syndicales siègent à divers comités consultatifs locaux, régionaux et provinciaux.

En **Saskatchewan**, les syndicats peuvent négocier, dans le cadre des conventions collectives, la prestation de services de consultation par les employeurs, ou encore offrir certains services à leurs membres en utilisant leurs propres ressources. Les syndicats participent à la Commission de mise en valeur de la main-d'œuvre de la Saskatchewan et à ses projets.

En **Colombie-Britannique**, les syndicats sont presque absents du financement et de l'encadrement des SIOC dans la province et toute participation de leur part se limite à l'échelon local.

**DRHC** indique que les syndicats au Canada jouent un rôle actif dans certains services de développement de carrière. Par exemple, les centres d'aide locaux du syndicat des Travailleurs canadiens de l'automobile à Windsor, en Ontario, ont été initialement financés par DRHC par le biais du Service d'aide à l'adaptation de l'industrie. Les syndicats siègent aussi à des conseils sectoriels et à des comités consultatifs des métiers à l'échelle locale, provinciale ou territoriale. Certains syndicats, par l'entremise de conseils sectoriels ou de leurs propres centres d'aide, assument une part appréciable des coûts des services de développement de carrière et de réemploi. Les autres rôles identifiés pour les étudiants, les anciens élèves et les partenaires communautaires comprennent:

- Anciens élèves animant des discussions avec les étudiants sur les choix de carrière.
- Anciens élèves participant à des salons de l'emploi, à des journées portes ouvertes et à des visites d'école.
- Employés autochtones aînés présentés comme modèles à suivre.
- Participation aux comités consultatifs communautaires sur les programmes d'apprentissage de carrière en milieu scolaire.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, le Secrétariat national à l'alphabétisation de DRHC finance un partenariat avec l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et le ministère de l'Éducation de l'Île-du-Prince-Édouard.

Au **Québec**, les jeunes sont invités à participer au processus de prise de décision par des moyens comme la « Politique québécoise de la jeunesse », le Comité ministériel à la jeunesse, la clause d'impact jeunesse et un comité de vingt jeunes qui conseille le ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport.

La **Saskatchewan** indique que les intervenants sont représentés par des organismes dispensateurs de services qui parlent en leur nom en faisant connaître les besoins des groupes prioritaires. On a aussi recours à des groupes de discussion et à des enquêtes pour recueillir des renseignements et des avis auprès des intervenants.

**DRHC** décrit l'évaluation et la reconnaissance des acquis (ÉRA) comme une politique qui invite d'autres intervenants à contribuer aux SIOC, car elle implique un effort coopératif de la part des enseignants, des agents de formation de divers secteurs, des entreprises, des syndicats, des groupes communautaires d'intérêt et de défense des droits et des professionnels en développement de carrière.

Les associations dont la vocation touche le développement de carrière organisent des conférences, des ateliers et des services de placement; elles informent le grand public sur leurs services et offrent aussi une protection contre les fautes professionnelles et, pour certains groupes, des services de défense des droits. Quelques-uns de ces organismes participent à l'initiative du Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière.

#### **4.4 Nature des SIOC**

Il existe d'importantes ressemblances entre les services offerts dans les différentes régions du Canada. Ces ressemblances peuvent être le fruit de la coordination entre les différentes instances ou des efforts que font les dispensateurs de services pour disséminer et partager les pratiques exemplaires et les nouveaux modèles de service. Cette sous-section présente un inventaire des SIOC offerts au Canada; celui-ci n'est toutefois pas exhaustif et ne rend pas justice à toutes les innovations au pays.

##### Services offerts entre la maternelle et la 12<sup>e</sup> année

Au Canada, les écoles primaires et secondaires disposent d'une autonomie considérable en matière de services de développement de carrière. Dans certaines provinces, un conseil scolaire ou un directeur d'école peut décider d'appliquer ou non les lignes directrices provinciales ou territoriales sur les services d'orientation et de développement de carrière. Certaines provinces ou territoires ont instauré des cours de développement de carrière crédités, conçus pour une année particulière ou étalés sur l'ensemble des années du primaire et du secondaire. Dans quelques provinces, les cours de développement de carrière sont obligatoires pour l'obtention du diplôme. Cependant, le nombre d'heures par an et les années de cours visées par cet enseignement varient d'une province ou territoire à l'autre.



À l'**Île-du-Prince-Édouard**, des formules d'alternance travail-études et certains cours facultatifs sont créditaibles au niveau secondaire.

Dans les écoles primaires et secondaires du **Québec**, les services d'information, d'orientation et de conseil sont offerts à tous les élèves sans distinction. Le programme d'études en développement de carrière est en cours de révision, processus qui devrait s'étendre sur plusieurs années à venir. Les anciens programmes seront remplacés par un modèle plus global. Les connaissances relatives à l'emploi seront intégrées dans une démarche pédagogique visant à développer des compétences en « orientation et entrepreneuriat ».

DRHC indique que le programme d'études en orientation professionnelle de la **Saskatchewan** comprend 30 heures de cours par année entre la 6<sup>e</sup> et la 9<sup>e</sup> année, soit un total de 120 heures sur une période de quatre ans.

La **Colombie-Britannique** met de plus en plus l'accent sur la planification de carrière entre la 8<sup>e</sup> et la 12<sup>e</sup> année; pendant ces années du secondaire, il est obligatoire de consacrer 60 heures de cours à la planification de carrière et à la planification personnelle. La *School Act* (Loi sur les écoles) stipule aussi que, pour obtenir son diplôme, l'élève doit avoir travaillé 30 heures en entreprise. Ces heures peuvent faire l'objet d'une activité séparée, ou encore être intégrées aux autres aspects du programme d'études. En 11<sup>e</sup> et en 12<sup>e</sup> année, la planification de carrière et la planification personnelle constituent une matière à part.

L'**Île-du-Prince-Édouard**, le **Québec** et la **Colombie-Britannique** indiquent que les services d'information, d'orientation et de conseil suivants sont généralement offerts aux élèves :

- salons de l'emploi
- accès à des bibliothèques sur les carrières
- programmes de mentorat
- programmes de carrières
- évaluation des compétences et des réalisations
- programmes de préemploi pour les élèves ayant des besoins particuliers
- installations externes comme des kiosques d'information et des points de service électroniques
- documents imprimés sur la formation et les carrières, par exemple « Choisir et Carrières »
- orientation professionnelle individuelle
- sites Internet
- programmes de stages
- ateliers destinés aux parents
- services d'accueil et d'aiguillage
- forums sur les carrières, journées carrières et olympiades de la formation professionnelle
- outils logiciels comme Repères et *Choices*
- témoignages recueillis et entrevues réalisées auprès des nouveaux arrivants sur le marché du travail

Les initiatives fédérales qui contribuent à l'information sur les carrières et à l'orientation pour les élèves sont notamment les suivantes :

- Plan directeur pour le design en développement de vie-carrière
- « Perspectives canadiennes »
- Journée « Invitons nos jeunes au travail »
- « Jouer... pour de vrai »
- Semaine canadienne de l'orientation
- Rescol

#### Services offerts au niveau postsecondaire

L'Île-du-Prince-Édouard, le Québec et la Colombie-Britannique indiquent que les SIOC suivants peuvent être offerts dans les établissements postsecondaires (universités, collèges et instituts) aux étudiants, aux récents diplômés et aux anciens :

- activités de recrutement
- services d'entreprenariat
- ateliers, conférences et clubs de recherche d'emploi
- accès à un réseau d'employeurs
- salons de l'emploi et journées carrières
- exploration de carrière individuelle et counseling en recherche d'emploi
- ressources en ligne (affichage et recherche de postes à pourvoir, mentors et publications)
- information scolaire
- tests psychométriques
- counseling psychologique
- programmes d'alternance travail-études
- ateliers de recherche d'emploi
- services d'accueil, de référence et d'évaluation des besoins
- conseillers spéciaux en carrières (autochtones et personnes handicapées)

**DRHC** indique que les établissements postsecondaires eux-mêmes ont toute la latitude voulue en matière de prestation des SIOC, en l'absence de lignes directrices provinciales ou territoriales en développement de carrière. Presque tous les établissements postsecondaires offrent des services de développement de carrière, y compris des services de placement étudiant (emplois bénévoles, emplois d'été, stages, emplois à temps partiel ou à temps plein). Certains ont des cours de planification de carrière obligatoires mais non crédités, et de nombreuses institutions offrent des cours crédités en développement de carrière. En raison de ressources limitées, il se peut qu'une partie seulement des étudiants de niveau postsecondaire aient accès à de l'aide en développement de carrière.

#### Services offerts par des programmes de mise en valeur des ressources humaines et de développement de carrière

Au cours des dernières années, les politiques publiques provinciales territoriales et pancanadiennes ont mis l'accent sur la responsabilisation de l'individu et sur le libre-service. Les personnes sont invitées à utiliser les ressources disponibles dans les centres de carrière ou de ressources fédéraux, provinciaux, territoriaux ou communautaires. Cette approche « libre-service » est motivée par le désir des gouvernements d'élargir l'accès aux ressources tout en réduisant les coûts, et s'appuie notamment sur les technologies Internet.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, la Commission de la fonction publique offre l'information par l'affichage des offres d'emploi, les salons de l'emploi, les revues professionnelles et le site Web du gouvernement. La plupart des services plus « légers » sont offerts selon un modèle dit « de porte ouverte » : l'accès implique que le client s'identifie lui-même comme candidat au service en question. La publicité sur l'accès aux services est limitée, et souvent les personnes qui se prévalent des services en ont été informées par le « bouche à oreille ».

Au **Québec**, à l'extérieur du système éducatif, il faut être âgé de 16 ans et plus et avoir cessé de fréquenter l'école régulière, comme le stipulent les articles 2 et 14 de la *Loi sur l'instruction publique*<sup>13</sup>, pour avoir accès aux services d'accueil et de référence. Comme les services sont adaptés aux priorités et besoins régionaux, leur prestation peut varier d'une région à l'autre ou d'un Centre local d'emploi à l'autre. Généralement, Emploi-Québec offre les services suivants :

- Information sur les perspectives et tendances du marché du travail.
- Services d'orientation visant à aider des clientèles ciblées ou d'autres personnes ayant besoin de services d'aide à l'emploi à spécifier leurs besoins en matière d'emploi ou de formation.
- Services de consultation visant à évaluer l'employabilité des clients, y compris les participants de l'assurance-emploi, les prestataires de l'assistance-emploi et les personnes sans soutien public du revenu.

La **Saskatchewan** offre divers SIOC :

- IMT, planification de carrière et information en matière d'études et de formation.
- Orientation professionnelle, formation à la recherche d'emploi et préparation du curriculum vitae.
- Accès par ordinateur et outils multimédias en matière de planification de carrière et de recherche d'emploi.
- Aiguillage vers des programmes de formation et des débouchés d'emploi.
- Services visant à aider les employeurs à créer des débouchés d'emploi et à développer les compétences requises.
- Programme de libre-service assisté de la Saskatchewan, qui offre une aide supplémentaire aux clients.
- Site Web en appui à tous les services.
- Service d'assistance téléphonique (ligne sans frais).

La **Saskatchewan** et la **Colombie-Britannique** indiquent que la plupart de leurs SIOC sont destinés aux citoyens confrontés à des obstacles à l'emploi importants ou multiples, par exemple des Autochtones, des bénéficiaires d'aide sociale, des immigrants ou des personnes handicapées. Parmi les services offerts l'on retrouve :

- gestion des cas
- orientation professionnelle et counseling
- séances d'information sur les carrières
- centres de ressources sans rendez-vous

---

<sup>13</sup> Voir la *Loi sur l'instruction publique*.

- services de placement
- autonomie fonctionnelle et compétences améliorant l'employabilité
- aiguillage vers des services en matière de besoins fondamentaux, comme le logement et le transport
- counseling d'emploi individuel
- formation à la recherche d'emploi
- clubs de recherche d'emploi
- services d'évaluation spécialisés

Les services assistés, comme par exemple le counseling, continuent d'être offerts aux points de service de DRHC, par des accords de partenariat avec les provinces ou territoires ou avec des tiers, ou encore par des organismes sans but lucratif et des organisations à but lucratif œuvrant en sous-traitance. La plupart de ces services sont généralement destinés aux prestataires d'assurance-emploi ou à d'anciens prestataires réadmissibles. Les services utilisés en mode autonome, comme le Guichet-emplois de DRHC, les outils d'auto-évaluation et l'information en matière de formation, sur les carrières et sur le marché du travail, sont offerts à l'ensemble des usagers.

Aux 150 Centres locaux d'emploi (CLE) exploités par Emploi-Québec, les clients ont accès à des salles multiservices comprenant notamment un centre de documentation, des guichets emplois et des produits d'information sur le marché du travail (IMT). De façon générale, tous les CLE offrent un service d'accueil et de référence sans rendez-vous.

#### Marketing des services

Au **Québec**, les établissements d'enseignement ont recours à divers moyens publicitaires ou promotionnels pour sensibiliser la population aux services offerts et favoriser leur utilisation – par exemple les forums, les salons tenus dans des endroits commerciaux, les affiches, les trousseaux d'information comme celles des Forces armées canadiennes et d'autres types de documents imprimés. À l'occasion, on adopte une mesure plus centralisée, par exemple un plan de communication en matière d'alphabétisation.

En **Saskatchewan**, les services sont regroupés sous un même toit avec ceux d'autres dispensateurs, ce qui favorise les partenariats et augmente aussi la visibilité des services. Un site Web et un service d'assistance téléphonique sans frais d'interurbain sont aussi en place.

En **Colombie-Britannique**, diverses méthodes sont utilisées pour augmenter l'accessibilité des services. D'abord, les méthodes passives comme le répertoire de sites Web par les moteurs de recherche et les renvois à partir de sites d'associations de diplômés ou de jeunes (p. ex. : exemple [Youth Gateway](#) et [BC Win](#)). On signale aussi d'autres méthodes de marketing comme la publicité ciblée et la publication multilingue. À l'autre extrême figurent les mesures proactives, notamment l'aiguillage direct des clients et la mobilisation de sources d'aiguillage, les formules de guichet unique, les unités de travail spécialisées, les ateliers ciblés et le recours au mentorat. Une autre approche consiste à utiliser des organisations ou des réseaux professionnels, par exemple le *Youth Advisory Network* (Réseau de communication-jeunesse), à des fins d'information.

DRHC signale des initiatives particulières visant à faire connaître les services et à en assurer l'accessibilité aux clientèles cibles. Par exemple :

- La « Stratégie emploi jeunesse » (YES) pour les jeunes.
- La stratégie de développement des ressources humaines autochtones, ainsi que les ententes régionales bilatérales conclues dans le cadre de cette stratégie afin de donner aux Autochtones le contrôle de leurs activités de perfectionnement de la main-d'œuvre.
- L'initiative destinée aux Autochtones en milieu urbain, qui aident à financer la création d'emplois à l'intention d'adultes autochtones dans les villes.
- Les ententes fédérales-provinciales d'aide à l'employabilité des personnes handicapées et la mise sur pied d'un Fonds d'intégration.
- L'« Initiative nationale pour les sans-abri » (INSA), dotée d'un budget de 753 millions de dollars sur trois ans, visant à offrir aux collectivités des programmes, des services et des mesures de soutien.
- L'aide à l'intégration des immigrants à la société canadienne.

#### 4.5 Méthodes de prestation des services

Comme il a été indiqué à la section précédente, les nouveaux moyens technologiques ainsi que la politique de responsabilisation de l'individu donnent lieu à une évolution vers le libre-service. En outre, le gouvernement fédéral offre un soutien aux organisations qui œuvrent à la création et à l'application de nouvelles technologies d'apprentissage, d'où une nouvelle éclosion d'outils Internet d'orientation de carrière, de formation, d'information sur le marché du travail et d'auto-évaluation.

Différentes approches sont adoptées à l'Île-du-Prince-Édouard, selon l'âge des élèves, étudiants ou clients et leurs besoins ou demandes en services d'information, d'orientation et de conseil. Toutes les méthodes de prestation des SIOC présentées par l'OCDE, énumérées ci-dessous, sont utilisées à l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard, sauf qu'au lieu de batteries de tests, on administre des tests spécifiques. Le collège Holland utilise toutes ces méthodes, *sauf* le recours à des personnalités locales. Il utilise notamment l'auto-exploration et la recherche d'emploi sur Internet, les formules éducatives spéciales (comme une année de transition) et les stages en entreprise.

- Batterie de tests psychologiques
- Entretiens individuels
- Services d'information, d'orientation et de conseil par téléphone
- Formules éducatives spéciales, par exemple une année de transition
- Séances d'orientation et de conseil en groupe
- Bibliothèques d'information professionnelle
- Outils Internet permettant d'effectuer un bilan personnel et de rechercher soi-même un emploi
- Stages organisés en entreprise ou dans la collectivité locale

- Recours systématique à des personnalités locales (employeurs, parents ou anciens élèves) comme source d'information professionnelle ou comme tuteurs et modèles
- Forums des métiers et salons de l'emploi
- Techniques d'auto-évaluation par écrit : par exemple la recherche autodirigée Holland
- Documents sur cédérom permettant d'effectuer un bilan personnel et de rechercher soi-même un emploi

La **Colombie-Britannique** présente les trois généralisations suivantes pour faire état des méthodes variées de prestation des SIOC :

- Les salons de l'emploi, certaines formes de stage en entreprise et, à un degré moindre, le recours à des membres bénévoles de la collectivité demeurent des ressources utilisées régulièrement dans le contexte des SIOC.
- Les tests psychologiques, les services par téléphone et les années de transition ne sont pas des méthodes de prestation importantes dans la province.
- Les séances d'orientation et de conseil en groupe et les entretiens individuels sont encore d'usage courant, mais ces méthodes sont soumises à des pressions en faveur du placement immédiat des clients et d'approches autodirigées. Ainsi, on observe une utilisation accrue de cédéroms et de techniques d'exploration individuelle et d'auto-évaluation par Internet, ainsi que le développement de bibliothèques d'information sur les carrières.

Afin de sélectionner les personnes susceptibles de bénéficier le plus des services, on utilise un processus de détermination des besoins et on évalue les priorités du client et du programme.

Au **Québec**, l'« école orientante » intègre le développement de carrière aux autres matières, afin d'amener les élèves à comprendre l'utilité de leurs études en cours. Dans les réseaux des établissements d'enseignement, les entretiens individuels, les séances d'information en petits ou grands groupes, les communications médiatisées, les sites Web et les associations ou regroupements existants (clubs de recherche d'emploi, « cafés boulots ») sont très utilisés. Les méthodes sont sélectionnées et adaptées selon les besoins et particularités des groupes concernés ou des adultes, comme c'est le cas à l'intérieur des services d'accueil et de référence.

Emploi-Québec utilise à la fois les sessions de groupe et les interventions individualisées. Certains documents sont produits pour des clientèles ciblées; par exemple, des documents encouragent les jeunes filles et les femmes à envisager dans des professions non traditionnelles et font la promotion de l'entrepreneuriat.

En **Saskatchewan**, on utilise différentes méthodes pour des groupes particuliers, notamment le libre accès à des services de base, le libre-service assisté, les centres avec accès spécial pour les personnes handicapées, les services en ligne et l'accès à des centres disséminés dans toute la province. Les ressources mises en œuvre comprennent un système de collecte de données et de consultation appelé *One Client Service Model* (modèle intégré de service à la clientèle), le site Web *SaskNetWork*, un numéro de téléphone sans frais, le programme *SaskJobs* et les Services d'emploi et d'orientation professionnelle Canada-Saskatchewan.

La **Colombie-Britannique** indique que, bien que les méthodes de prestation peuvent être semblables (des activités de groupe peuvent être appropriées tant pour les Autochtones que pour les nouveaux immigrants), les modalités de la prestation peuvent varier notablement. L'information sur les emplois, le marché du travail et la planification de carrière peut être semblable, mais le produit et le support de diffusion pourront varier selon qu'on a affaire à une personne instruite handicapée visuellement ou à des jeunes peu alphabétisés. Dans l'enseignement primaire et secondaire en Colombie-Britannique, le développement de carrière est un thème universel incorporé à tous les ensembles de ressources intégrées pour différentes matières et niveaux; ces ensembles énoncent les exigences provinciales visant le programme d'enseignement (résultats d'apprentissage) et présentent des suggestions de méthodes d'enseignement, des listes de ressources d'apprentissage recommandées et des méthodes suggérées pour l'évaluation des progrès des élèves.

Les services sont adaptés à différentes clientèles en Colombie-Britannique par un certain nombre de moyens :

- Membres de la famille
- Groupes de soutien locaux pour la clientèle visée par les services
- Activités communautaires intégrées au programme ou aux services
- Présence de membres de la clientèle visée au conseil ou au sein de groupes consultatifs
- Documentations et traductions appropriées
- Participation de membres de la clientèle visée à l'élaboration des produits et services
- Équipement adapté
- Soutien individuel pour certaines personnes (p. ex. : individus avec des troubles d'apprentissage).

**DRHC** indique que certains méthodes et outils sont partagés par les organismes œuvrant dans le domaine du développement de carrière, y compris une formule commune d'organisation des clubs de recherche d'emploi et l'utilisation d'un même modèle d'évaluation en counseling d'emploi.

La plupart des services de développement de carrière offerts aux Autochtones, vivant tant dans les réserves que hors réserve dans les centres urbains, sont assurés par des organismes autochtones. Ceux-ci adoptent des programmes et des modèles de service spécialement adaptés à la culture, au contexte et aux besoins des Autochtones.

### Utilisation d'Internet

L'utilisation d'Internet est souvent mentionnée par les répondants, et mérite sa propre sous-section parmi les méthodes de prestation des services.

Le **Québec** mentionne les initiatives Internet suivantes :

- Création et mise en service du Système d'information sur le marché du travail d'Emploi-Québec.
- Promotion et utilisation par le personnel des Centres locaux d'emploi d'un site Web pour offrir un service de consultation virtuel d'information scolaire et professionnelle.

- Le site Web d'Emploi-Québec, qui permet aux usagers d'auto-évaluer leur préparation à s'intégrer au marché du travail, à surmonter les obstacles, à acquérir de nouvelles compétences ainsi qu'à chercher, à obtenir et à conserver un emploi.

La **Saskatchewan** présente le site Web *SaskNetWork* (<http://www.sasknetwork.gov.sk.ca/>) comme élément important du modèle de prestation de services de la province.

La **Colombie-Britannique** présente les sites Web suivants d'information sur les carrières :

- <http://www.workinfonet.bc.com/>
- <http://www.bcopportunities.com/>
- <http://www.openingdoorsbc.com/>
- <http://www.smallbusiness.bc.ca/>

La Colombie-Britannique participe aussi à des initiatives de télé-enseignement par Internet, comme « Circuit Carrière ».

**DRHC** signale les initiatives Internet suivantes :

- Rescol (<http://www.schoolnet.ca/>)
- Circuit Carrière (<http://www.thecircuit.org/>)
- *Contact Point* (<http://www.contactpoint.ca/>)
- Emplois, travailleurs, formation et carrières (<http://www.jobsetc.ca/>)
- « ProjetEmploi » (<http://www.ProjetEmploi.gc.ca/>)
- Compétence.ca (<http://www.skillnet.ca/>)
- Ciblétudes interactif (<http://www.canlearn.ca/>)
- Centre de ressources pour les conseillers (<http://www.creccanada.org/>)
- *info-Emploi Canada* (<http://www.workinfonet.ca/>)

### Outils de présélection

À Emploi-Québec, l'accueil, la référence et les séances d'information de groupe sont des services universels offerts en mode assisté. Un système de repérage vise à identifier de façon précoce les personnes qui, en l'absence d'aide, courent le risque de voir leur période de prestations d'assurance-emploi se prolonger. Les critères de repérage sont établis par les Centres locaux d'emploi.

La **Colombie-Britannique** décrit trois outils de présélection permettant d'orienter l'utilisateur vers le type de service qui correspond à ses besoins, en plus de rencontres d'évaluation des besoins individuelles ou de groupe :

- Le formulaire de présélection des services utilisé par le ministère des Ressources humaines pour l'aiguillage initial des clients.
- Un questionnaire téléphonique d'évaluation des besoins, à l'essai dans plusieurs villes de la Colombie-Britannique en 1999 et 2000 (n'est plus utilisé).
- L'« Échelle d'employabilité »<sup>MC</sup> mise à l'essai sur le terrain auprès de plus de 750 clients dans la province.



DRHC signale deux outils de présélection largement utilisés au Canada, le premier en libre-service, et l'autre assisté :

- L'outil « ProjetEmploi » (produit Web de DRHC) guide les Canadiens dans une démarche de recherche d'emploi. Il comprend des questionnaires d'auto-évaluation et suggère le genre de service auquel le client pourrait avoir recours pour mieux préparer son intégration au marché du travail.
- L'outil « Détermination des besoins de services », processus d'évaluation créé par DRHC, aide les clients à identifier les services dont ils ont besoin afin de se préparer à une recherche d'emploi et de l'entreprendre. Un membre du personnel organise soit une brève rencontre individuelle avec le client, soit une séance de groupe, donne de l'information sur les services disponibles et planifie des interventions d'aide subséquentes, le cas échéant.

### Participation obligatoire à des SIOC

Des quatre répondants provinciaux, seule la **Colombie-Britannique** exige un stage en milieu de travail dans le cadre de son programme d'enseignement secondaire. Une directive ministérielle édictée en vertu de la *School Act* (Loi sur les écoles) prescrit que, pour obtenir son diplôme de 12<sup>e</sup> année, l'élève doit avoir travaillé 30 heures en entreprise entre sa 10<sup>e</sup> et sa 12<sup>e</sup> année. Avant la 10<sup>e</sup> année, aucune exigence de travail en entreprise ne s'applique, bien que des activités d'observation au poste de travail et d'entrevue d'embauche aient lieu. En plus de l'exigence de stage, environ le tiers des étudiants suivent un « programme carrière », une option qui comprend au moins une centaine d'heures de stage en entreprise.

À partir de la 10<sup>e</sup> année, les élèves de l'**Île-du-Prince-Édouard** peuvent choisir de participer à un programme d'alternance travail-études. Dans certains cas, les élèves doivent participer à des activités d'orientation et de consultation. Les conseillers peuvent suggérer fortement ou recommander un service à un client, mais généralement sans l'imposer. À l'occasion, des séances peuvent être offertes à des groupes ciblés dans le cadre d'un programme qui exige la participation des clients (prestataires d'aide sociale et clients de l'assurance-emploi).

Au **Québec**, les jeunes soumis à la fréquentation scolaire obligatoire peuvent être contraints de participer à certaines activités d'orientation ou de conseil. Toutefois, il est difficile de recourir à l'exclusion de l'école en cas de non-respect de cette exigence, car la législation protège le droit des jeunes à être scolarisés. Dans la pratique, les écoles cherchent à trouver des terrains d'entente avec les élèves et leurs parents; ces ententes portent sur des mesures volontaires qui peuvent être appliquées à des problèmes particuliers.<sup>14</sup>

La *Charte des droits et libertés du Québec*<sup>15</sup> stipule que tout adulte a la possibilité de faire des choix, sauf s'il est incarcéré, placé sous tutelle ou soumis à des soins médicaux invalidants. Cependant, dans le cadre de programmes sociaux, les fonctionnaires peuvent assujettir certaines personnes adultes à des activités d'orientation ou de conseil comme condition essentielle de leur participation à certains programmes. Ainsi, dans le programme « Destination Emploi », les clientèles de moins de 55 ans sans contrainte sévère à l'emploi ont l'obligation de

---

<sup>14</sup> Lois et règlements du Québec, édition 2001, *Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q., c. p-34.1 p. 23.

<sup>15</sup> « Charte des droits et liberté de la personne », [http://www.cdpedj.qc.ca/html/fr/htm/4\\_4.htm](http://www.cdpedj.qc.ca/html/fr/htm/4_4.htm)

se présenter à une séance d'information de groupe ou à une entrevue individuelle, selon le choix du Centre local d'emploi, sous peine, dans certains cas, d'une réduction des prestations d'assistance-emploi.

En **Saskatchewan**, les clients des programmes provinciaux peuvent être obligés de mener à terme un plan d'action de carrière approuvé pour avoir droit à une aide financière; des services d'orientation et de conseil peuvent faire partie de ce plan d'action.

Un des collègues de **Colombie-Britannique** oblige les étudiants en régime probatoire à participer à des activités de conseil, y compris d'orientation professionnelle. La *BC Benefits Act* (loi provinciale sur les prestations) oblige les clients – jeunes et adultes – à s'inscrire à un programme autorisé (qui peut comprendre des SIOC), à faire du rattrapage scolaire ou à rechercher activement un emploi, sauf exemption spéciale. Cependant, les plans d'action des clients ne comprennent pas nécessairement des SIOC; l'approche actuelle axée sur l'emploi privilégie l'intégration rapide au marché du travail plutôt que le développement de carrière. Les assureurs privés peuvent exiger des services d'orientation et de conseil dans le cadre d'un plan d'action de retour au travail.

Les services de développement de carrière de **DRHC** sont obligatoires pour certaines personnes; certaines provinces obligent les bénéficiaires d'aide sociale (à l'exception des chefs de famille monoparentale ou des personnes handicapées) à entreprendre des activités de counseling d'emploi pour maintenir leur admissibilité au soutien financier. Les demandeurs d'assurance-emploi sont incités à participer à des séances d'information de groupe qui présentent les services d'aide à l'emploi offerts. Les prestataires d'assurance-emploi doivent être en recherche active d'emploi, mais l'orientation et le conseil ne sont pas obligatoires. Les professionnels en développement de carrière ne préconisent pas tous la participation obligatoire du client, car ils misent sur une relation de confiance avec celui-ci pour l'amener à prendre en mains ses problèmes et à créer un plan d'action efficace. Toutefois, certains professionnels indiquent que les clients peuvent tirer profit d'activités de groupe bien planifiées, même si leur présence y est obligatoire.

#### **4.6 Financement et ressources**

Cette section passe en revue les arrangements financiers connexes aux SIOC et les ressources en personnel affectées à la prestation des SIOC. Elle regroupe diverses parties du questionnaire de l'OCDE pour lesquelles les répondants n'ont pu fournir que peu d'information en raison de l'éparpillement des SIOC entre divers systèmes et, par ailleurs, de leur intégration à d'autres activités et services.

##### Financement

Cette sous-section porte sur l'ensemble des coûts des SIOC, les mécanismes de financement des SIOC aux échelons fédéral et provincial, les cas où les clients doivent assumer une partie des coûts et, enfin, les coûts relatifs des différents types de services. Les SIOC et les services de développement de carrière ne sont pas classés dans une catégorie séparée par aucun des trois paliers de gouvernement au Canada. Les données de coûts et de dépenses relatives à ces services, dont la définition varie d'un ordre de gouvernement à l'autre, sont noyées dans des catégories de programmes et de services plus larges.

L'Île-du-Prince-Édouard estime à 2 millions de dollars annuellement les coûts assumés par la province, et à 2,5 millions de dollars ceux du gouvernement fédéral. Sont exclus de ces chiffres les coûts associés à la production de l'information, aux dépenses en immobilisations et en équipement, aux honoraires d'experts-conseils et aux autres coûts d'administration des programmes.

Le Québec signale l'absence de chiffres relatifs aux coûts au niveau de l'enseignement postsecondaire ou à Emploi-Québec. D'après les rapports financiers des conseils scolaires, 47,5 millions de dollars ont été dépensés pour des services d'orientation et d'information scolaire et professionnelle en 2000-2001; ce chiffre n'englobe pas les cours d'éducation au choix de carrière.

La Colombie-Britannique indique que les SIOC ne sont pas séparés des autres services de formation, de conseil, d'orientation ou d'information au chapitre des dépenses. Il n'existe pas de données de synthèse; de telles données nécessiteraient une enquête auprès de nombreux secteurs et paliers de gouvernement. Les seuls chiffres disponibles concernent les Services d'aide à l'emploi (SAE) de DRHC.

DRHC indique que pour l'année financière 2001-2002, les transferts de fonds au titre des programmes et services du marché du travail vers les sept provinces et territoires en cause se chiffrent à 893 millions de dollars. Les dépenses pour l'année financière 2001-2002 en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* (PEMS) sont estimées à 2151,8 millions de dollars, y compris les transferts de 893 millions de dollars précités. DRHC prévoit dépenser quelque 800 millions de dollars pour le programme de développement des compétences lié aux PEMS en 2001-2002. Le Ministère a aussi dépensé plus de 120 millions de dollars provenant des recettes publiques générales chaque année pour des initiatives visant l'intégration des Autochtones au marché du travail. Les dépenses du gouvernement du Canada pour la « Stratégie emploi jeunesse » sont estimées à 270 millions de dollars pour l'année financière 2001-2002. Ceci exclut les sommes versées au chapitre du Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux (TCSPS), lequel contribue aux SIOC par le biais des systèmes éducatifs provinciaux et territoriaux.

Les mécanismes de financement des SIOC varient d'une région à l'autre du pays. Dans les provinces qui, en vertu d'EDMT, assument la prestation des services de développement de carrière, le financement est accordé programme par programme. Par exemple, la province peut établir un niveau de financement particulier pour des programmes d'amélioration des compétences (formation et recyclage professionnels), et aussi établir les ressources (en argent et en personnel) affectées à la mise en œuvre des programmes.

À l'Île-du-Prince-Édouard, les SIOC offerts au sein du système éducatif public sont financés par le ministère de l'Éducation, qui alloue des budgets aux conseils et districts scolaires. Certains postes de conseiller d'orientation sont financés directement par le ministère de l'Éducation, en marge du ratio élèves-enseignant; toutefois, ce service ne représente qu'un faible pourcentage du financement total de l'État. Les services aux étudiants dans les établissements postsecondaires et les centres de formation sont financés à même le budget de fonctionnement général de la province.

Les SIOC dispensés aux adultes à l'Île-du-Prince-Édouard sont financés par DRHC; ce ministère fédéral détermine les priorités des dispensateurs de services en offrant des services à leurs clients, qu'il s'agisse de nouveaux résidents de la province, de groupes autochtones ou de bénéficiaires d'aide sociale. Les services fédéraux sont financés à même les budgets fédéraux d'assurance-emploi affectés aux programmes d'emploi; les fonds consacrés aux jeunes et les salaires du personnel proviennent des recettes internes générales.

Au **Québec**, les conseils scolaires qui offrent des SIOC aux élèves du primaire et du secondaire, tant jeunes qu'adultes, sont financés par des subventions aux ressources en éducation et des subventions pour des activités éducatives autres que l'enseignement. Certaines ressources professionnelles sont également financées par les subventions de péréquation du ministère de l'Éducation et par les revenus de la taxe scolaire. Comme les ressources financières de chaque commission scolaire sont transférables entre ses diverses activités, il n'est pas possible d'identifier la part de financement imputable à chacune des sources mentionnées. Par ailleurs, il arrive que la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et Emploi-Québec participent au financement des coûts imputables aux tests d'aptitude dispensés dans les conseils scolaires pour les personnes désignées par ces organismes.

Au niveau postsecondaire, le financement provient d'une part de l'enveloppe globale du ministère de l'Éducation et d'autre part des droits de scolarité, de dons privés et d'autres sources. Il n'existe pas de données à ce sujet. En fait, chaque institution exerce beaucoup d'autonomie en ce qui concerne l'attribution de sommes additionnelles pour dispenser les SIOC.

Les SIOC offerts par Emploi-Québec sont financés par le Fonds de développement du marché du travail (FDMT), lequel est tributaire de deux sources : les Fonds du Québec et le Compte d'assurance-emploi, assujetti aux dispositions de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Les crédits provenant du Compte d'assurance-emploi financent les trois quarts du FDMT et doivent être utilisés pour l'aide aux participants de l'assurance-emploi, hormis les crédits alloués aux services universels d'information sur le marché du travail, aux services de placement et aux mesures de soutien au Service national de placement.

La **Saskatchewan** indique que le gouvernement fédéral finance les services de la province dans le cadre de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail. Le système Canada-Saskatchewan de services axés sur l'emploi et la carrière est financé par la province et par le gouvernement fédéral en vertu de l'EDMT en vigueur. Le ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation professionnelle finance les établissements postsecondaires et les organismes de formation qui offrent leurs propres services de consultation.

La **Colombie-Britannique** fait état des cinq principaux mécanismes suivants pour le financement des SIOC :

- Subventions globales (aux universités, aux collèges et aux districts scolaires).
- Prestation directe des services, par exemple par le personnel du ministère des Ressources humaines (MRH) affecté au contact avec la clientèle.

- Services en sous-traitance (le MRH pour les services communautaires et DRHC pour les services d'aide à l'emploi).
- Partenariats (entre le MRH et DRHC pour les anciens prestataires réadmissibles; entre DRHC et les collectivités pour des initiatives de planification et de consultation).
- Financement par enveloppe (pour des bénéficiaires comme les clients autochtones, à des fins préétablies).

Le gouvernement actuel évolue rapidement vers un financement axé sur des critères de rendement, qui fait appel habituellement à des subventions globales.

Dans le cadre des EDMT, l'administration fédérale délègue la prestation des programmes et services du marché du travail – y compris les SIOC – à la province ou au territoire visé par l'entente. Les fonds affectés à ces activités sont transférés chaque année aux instances appropriées. **DRHC** cogère l'exécution des programmes et services du marché du travail avec cinq gouvernements (Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Colombie-Britannique et Yukon) et participe à la prestation directe de ces services en Ontario. Dans les cinq provinces (Nouveau-Brunswick, Québec, Manitoba, Saskatchewan et Alberta) et deux territoires (Territoires du Nord-Ouest et Nunavut) qui reçoivent des paiements de transfert en vertu d'une EDMT, DRHC dispense encore des services d'information sur le marché du travail à partir de fonds supplémentaires.

DRHC verse aussi des prestations d'emploi et des mesures de soutien (PEMS) en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Le personnel chargé des programmes et services dans ce contexte est constitué en majeure partie d'agents de programme qui planifient, mettent en œuvre ou gèrent les activités liées aux PEMS par le biais d'ententes de contribution avec un grand nombre d'organismes communautaires sans but lucratif et un nombre plus restreint d'organisations à but lucratif.

En plus des dépenses liées à la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, DRHC subventionne aussi des initiatives d'intégration au marché du travail visant les communautés autochtones, lesquelles gèrent la plus grande partie de ces budgets en vertu d'ententes bilatérales avec DRHC dans le cadre de la « Stratégie de développement des ressources humaines autochtones ».

#### Financement des SIOC par les clients

Le questionnaire de l'OCDE demande si les clients sont appelés à contribuer au financement des services. Tous les répondants indiquent que pour les services financés par les deniers publics, il n'y a pas de frais d'utilisation. Cela est vrai pour les services fournis par le système d'éducation publique, les établissements postsecondaires, les centres de formation, les Centres de ressources humaines Canada de DRHC, les ministères provinciaux (dans le cas des prestataires d'aide au revenu) et les organismes communautaires.

Signalons certaines exceptions. Au **Québec**, les élèves étrangers et les élèves fréquentant les écoles privées contribuent indirectement, par leurs droits de scolarité, au financement de ces services. Au niveau postsecondaire, certains budgets proviennent en partie des droits de

scolarité, mais des frais sont exigés pour des services professionnels, par exemple en psychologie. En **Colombie-Britannique**, les SIOC sont compris dans les droits de scolarité des universités et des collèges, bien que certains ateliers entraînent des coûts qui excèdent ce financement. Les clients qui ne répondent pas aux critères d'assurance-emploi ou d'aide au revenu doivent payer eux-mêmes les services reçus de dispensateurs privés.

**DRHC**, comme les autres répondants, indique que les services sont offerts gratuitement. Une exception : le programme d'amélioration des compétences lié aux PEMS, dans lequel les clients entreprennent une formation appuyée financièrement par DRHC (remboursement de droits de scolarité, indemnités d'achat de livres, de services de garderie ou de transport et, dans certains cas, versement d'une allocation de subsistance) si le client ne touche pas de prestations d'assurance-emploi. Les clients doivent assumer une partie des coûts de formation – jusqu'à concurrence de 50 p. 100 des droits de scolarité – en fonction de leur situation financière. Ces clients ont aussi accès à d'autres sources de financement, sous la forme de subventions fédérales ou provinciales ou de prêts étudiants, pour couvrir la part qu'il leur revient de payer.

#### Coûts relatifs des SIOC

La plupart des répondants indiquent ne pas avoir de données sur les coûts et les dépenses au chapitre des SIOC (susceptibles de permettre une estimation globale des dépenses gouvernementales), et ne pas pouvoir décrire le coût de l'atteinte de résultats particuliers, car ces services sont habituellement intégrés à d'autres fonctions.

La **Saskatchewan** indique que les systèmes gouvernementaux internes, comme le *One Client Service Model* (modèle intégré de service à la clientèle), produiraient peut-être des données pour analyse interne, et que des établissements d'enseignement et autres types d'établissement pourraient avoir leurs propres systèmes internes d'analyse.

**DRHC** indique qu'il existe peu d'information de recherche sur les coûts et avantages des différents services de développement de carrière pour l'élaboration des politiques publiques. Les clubs de recherche d'emploi font partie des quelques services dont les coûts et avantages ont été étudiés; on mentionne aussi une série d'« expériences sociales » sur les avantages des mesures actives d'aide à l'emploi, comme le complément salarial dans le contexte de l'aide sociale dans les provinces de l'Atlantique, en vigueur depuis le début des années 1990. Ces études montrent que les mesures de complément salarial ont aidé les travailleurs à faible revenu à rester indépendants des mesures de soutien financier et à s'intégrer de manière durable au marché du travail. DRHC a aussi mesuré la valeur monétaire des « prestations non versées » résultant d'un retour plus rapide au travail avec l'aide des PEMS qu'en l'absence d'une telle aide.

Au début des années 1990, DRHC a publié un recueil de conclusions résumant les résultats de plusieurs études sur des programmes d'utilisation à des fins productives des fonds de ce qu'on appelait alors l'« assurance-chômage ». En plus des données sur le succès des clubs de recherche d'emploi, le rendement du capital investi dans les PEMS (économies du Compte d'assurance-emploi) peut servir à justifier l'affectation de fonds en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

## Ressources

Les catégories de personnel suivantes dispensent les SIOC :

- agents d'information sur les carrières
- animateurs de cours d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle
- conseillers en développement de carrière, en emploi et en orientation professionnelle
- directeurs régionaux des services axés sur l'emploi et la carrière
- enseignants et instructeurs
- conseillers d'orientation
- bibliothécaires et bibliotechniciens
- agents de recherche en information sur les carrières
- gestionnaires de carrière et d'emploi
- personnel des services centraux des ministères chargé des services d'emploi et de carrière
- personnel chargé des services aux étudiants dans les établissements postsecondaires
- coordonnateurs des stages
- agents ou gestionnaires en ressources humaines
- personnel de soutien

Les types et catégories de personnel varient selon les gouvernements. Dans la plupart des provinces, l'orientation et le développement de carrière dans le système éducatif, de la maternelle à la douzième année, sont assumés principalement par les conseillers d'orientation et, dans une moindre mesure, par les enseignants des programmes d'alternance travail-études. Des services d'orientation sont dispensés individuellement ou par petits groupes; certains contenus d'information scolaire et de carrière sont abordés en salle de classe. De plus en plus, des contenus substantiels en développement de carrière sont dispensés en salle de classe dans le cadre du programme d'étude régulier.

Aux niveaux collégial et universitaire, les conseillers dispensent des services de développement de carrière. Dans certains contextes, ils sont aussi chargés du counseling d'emploi et de l'information sur les carrières. Ailleurs, chaque rôle est confié à une catégorie différente de personnel.

Dans le passé, **DRHC** identifiait ses employés comme conseillers en emploi et d'agents d'emploi. Avec l'évolution vers les services d'auto-assistance et les services avec assistance minimale, DRHC a abandonné le terme « conseiller ». DRHC dispose d'un réseau d'analystes locaux de l'information sur le marché du travail et, dans quelques régions, procède à des essais pilotes de services d'information dispensés par des agents d'information.

Dans le secteur communautaire, le personnel travaille à un large éventail de services relatifs à l'employabilité et à l'acquisition de compétences auprès d'une clientèle composée de jeunes et d'adultes. Parmi les désignations d'emploi, l'on retrouve travailleur auprès des jeunes, intervenant, conseiller et spécialiste en évaluation et reconnaissance des acquis.

Dans le secteur privé, le personnel qui dispense les SIOC comprend des spécialistes en remplacement externe, des professionnels privés (conseillers en planification de carrière, psychologues, orienteurs et travailleurs sociaux), des conseillers en réhabilitation et des

travailleurs sociaux. Dans le secteur des affaires, l'industrie et les gouvernements, des professionnels en ressources humaines aident les employés en matière de planification et de développement de carrière.

Malgré l'absence de chiffres exhaustifs et exacts par type ou par catégorie d'employé, les répondants ont tenté de présenter des estimations. Les employés qui œuvrent dans les SIOC, au sein de la fonction publique ou d'organismes financés directement par le gouvernement, sont environ 128 à l'Île-du-Prince-Édouard, environ 2200 au Québec, et environ 1200 en Colombie-Britannique dans le secteur public, à l'exclusion des employés affectés exclusivement au soutien financier.

La Saskatchewan indique qu'environ seulement 180 employés sont affectés à des tâches liées aux SIOC au sein du ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle. La Colombie-Britannique décrit 34 catégories d'employés et avance des chiffres pour les bibliothécaires, les orienteurs et les coordonnateurs des services aux Autochtones et des programmes travail-études dans les systèmes d'éducation; au sein du gouvernement provincial, on cite aussi les agents de présentation de programmes, les conseillers en formation, les conseillers en rééducation professionnelle et les préposés à l'aide financière.

En 1994, **DRHC** a publié la seule étude exhaustive sur l'orientation professionnelle et le counseling d'emploi au Canada, recensant plus de 100 000 dispensateurs de services axés sur l'emploi et la carrière au Canada, répartis dans les catégories suivantes :

- 11 000 conseillers d'orientation professionnelle, dont 57 p. 100 entre 40 et 54 ans.
- 18 000 conseillers en emploi (y compris d'autres désignations professionnelles connexes), dont 34 p. 100 entre 40 et 54 ans.
- Le nombre des conseillers communautaires est estimé à 72 000 (un chiffre que DRHC estime excessif puisqu'il englobe d'autres titres professionnels; le nombre réel serait peut-être inférieur de moitié).
- Dans cette catégorie, 33 p. 100 du personnel en place est âgé de 15 à 29 ans.

DRHC dénombre environ 150 employés dans les Centres de ressources humaines du Canada, et 38 employés dans les bureaux régionaux de DRHC.<sup>16</sup>

### Qualifications du personnel

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, les conseillers doivent détenir un diplôme de premier cycle en enseignement et une maîtrise en counseling. Au niveau postsecondaire, ils doivent avoir une maîtrise en counseling ou en service social. Certains collèges communautaires, centres de formation et organismes communautaires peuvent n'exiger qu'un diplôme de premier cycle dans une discipline connexe en combinaison avec une expérience pertinente. Les gestionnaires des ressources humaines au sein du gouvernement doivent avoir un baccalauréat pertinent et de l'expérience de travail.

---

<sup>16</sup> Bien que des chiffres aient été présentés pour plusieurs catégories d'emploi, on n'a pas pu établir clairement lesquels étaient tirés de l'étude de 1994 et lesquels de l'étude « Emploi-Avenir 2000 », fondée sur des données de 1998.



Au **Québec**, les conseillers d'orientation doivent être titulaires d'une maîtrise pour pouvoir porter ce titre, et doivent adhérer à l'association qui régit cette profession. Les intervenants en information scolaire et professionnelle et les autres conseillers doivent avoir un diplôme universitaire dans une discipline appropriée. La plupart d'entre eux sont membres de l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle (AQISEP).

La plupart des établissements exigent que les psychologues à leur emploi détiennent une maîtrise et soient membres de l'Ordre des psychologues du Québec. En ce qui concerne les intervenants des groupes populaires et des Carrefours jeunesse-emploi, les exigences de recrutement peuvent être moins rigoureuses, mais un baccalauréat dans une discipline pertinente est requis. Pour les agents de recherche et de planification socio-économique, la formation demandée est généralement un baccalauréat dans une discipline pertinente.

La **Colombie-Britannique** identifie trois grands profils de compétences requises dans six contextes de travail : les écoles, les collèges, les universités, le secteur public, le secteur des organismes sans but lucratif et le secteur privé.

- La plupart des employés ont un diplôme de premier cycle; les conseillers ont habituellement une maîtrise, mais pas nécessairement en orientation professionnelle; tous les professionnels en milieu scolaire doivent détenir un brevet d'enseignement.
- Les diplômes spéciaux sont plus répandus dans le secteur public, celui des organismes sans but lucratif et le secteur privé.
- Les exigences sont plus modestes pour le personnel paraprofessionnel.

**DRHC** fait état d'un manque global d'uniformité dans les compétences requises (scolarité et formation spécialisée) pour les dispensateurs de services de développement de carrière. À l'exception de l'Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et des psychoéducatrices du Québec, aucun organisme de réglementation professionnelle n'encadre le secteur du développement de carrière. À l'échelle pancanadienne, l'Association canadienne de counseling agréé les conseillers qui détiennent une maîtrise dans divers domaines de conseil spécialisé et qui répondent à des critères supplémentaires, notamment des références de supervision et une expérience pertinente. L'agrément n'est pas spécifique à l'orientation professionnelle.

Il n'existe pas de qualifications prescrites pour les conseillers en planification de carrière, les conseillers en emploi ou les spécialistes de l'information dans les universités et les collèges. **DRHC** signale que dans la pratique, la plupart des professionnels détiennent un diplôme d'études supérieures, mais dans des disciplines variées. **DRHC**, par contraste avec les répondants provinciaux, indique que pour les conseillers en emploi, l'exigence minimale n'est qu'un diplôme d'études secondaires combiné à une expérience de travail pertinente. Cependant, dans la pratique, les conseillers en emploi ont pour la plupart un diplôme de niveau collégial ou universitaire, habituellement dans une discipline connexe en sciences sociales.

Les économistes et chercheurs locaux et régionaux de **DRHC** doivent avoir un diplôme en économie, en sociologie, en statistique ou dans un domaine connexe. Quant aux analystes de l'information sur le marché du travail, bien que cette exigence de scolarité ne s'applique pas à eux, la plupart la remplissent néanmoins.

### Compétences du personnel

Les répondants provinciaux (Île-du-Prince-Édouard, Québec et Colombie-Britannique) citent les compétences suivantes pour leur personnel en SIOC :

- certification en counseling, avec un accent particulier sur le développement de carrière
- connaissance de la théorie du développement de carrière et des pratiques en usage
- compétences en communication (orale et écrite)
- compétences en animation de groupe
- connaissance du marché du travail et de ses tendances
- compétences en informatique
- connaissance des diverses options qui s'offrent aux individus à diverses étapes de leur vie
- compétences en évaluation (individuelle et de groupe) et en mesure
- connaissance de la Classification nationale des professions (CNP)

**DRHC** met actuellement à l'essai sur le terrain le « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière » qui vise, dans les différents secteurs de pratique, à établir une certaine uniformité et à instaurer une approche axée sur les compétences. Les normes et lignes directrices couvrent les sujets suivants :

- Compétences fondamentales (compétences, connaissances et attitudes) communes à tous les professionnels en développement de carrière.
- Domaines de spécialisation requis, selon les services de développement de carrière particuliers dont les clients peuvent avoir besoin. Les six grands domaines de spécialisation sont l'évaluation, le counseling individuel et de groupe, l'orientation professionnelle, la gestion de l'information et des ressources, le développement de l'emploi et le développement communautaire.

Au Canada, la réglementation des professions relève principalement des autorités provinciales et territoriales. Par conséquent, les normes et lignes directrices fédérales sont présentées aux provinces, aux associations professionnelles et aux professionnels en développement de carrière principalement dans le but de promouvoir la cohésion, l'uniformité et le professionnalisme; elles n'ont aucun caractère contraignant.

Dans l'environnement en évolution rapide des SIOC, les professionnels doivent :

- Pouvoir accéder à l'information et avoir les compétences nécessaires pour l'exploiter.
- Être capables de se tenir à jour en ce qui a trait aux conditions et tendances du marché du travail, aux exigences de scolarité et aux besoins et attentes des employeurs.
- Pouvoir utiliser des ordinateurs et des logiciels de carrière.
- Être axés sur les compétences (compétences essentielles, compétences améliorant l'employabilité).
- Connaître les services de développement de carrière qui conviennent aux diverses étapes de la vie professionnelle des clients.

Peu d'employés qui œuvrent dans le domaine sont capables de tenir leurs connaissances à jour, car ils manquent de possibilités de formation dans leur milieu de travail.

Le **Québec** indique que des séances de formation continue sont offertes par les ministères, les associations professionnelles (séances ad hoc ou congrès annuels) et les universités. Les ressources financières consacrées à la formation permanente proviennent des syndicats, des employeurs, des employés en cause, des ministères, des ordres professionnels et des associations professionnelles.

La **Saskatchewan** forme les employés à acquérir les compétences nécessaires pour répondre aux besoins suivants :

- Le recours accru aux outils informatiques.
- Les besoins croissants des gouvernements en matière de reddition de comptes.
- Les compétences recommandées décrites dans le « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière ».

La **Colombie-Britannique** fait état des secteurs de changement suivants :

- L'initiative du « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière » aidera certainement à clarifier les choses, mais n'en est qu'à ses premiers stades de mise en œuvre.
- La technologie – Internet et autres systèmes d'information – influe considérablement sur les compétences requises pour les bibliothécaires.
- L'informatisation entraîne un recours accru aux paraprofessionnels – un phénomène vu par certains comme une « déqualification » de la profession de counseling.
- L'étendue et l'importance du mandat des professionnels en SIOC augmentent.

**DRHC** signale divers changements touchant les professions des SIOC :

- Le développement communautaire comme domaine de spécialisation.
- L'utilisation croissante d'Internet comme option de libre-service et comme moyen d'auto-apprentissage pour les clients.
- Le rôle grandissant des conseils sectoriels et une exigence accrue envers le système scolaire d'informer les étudiants sur les pénuries de main-d'œuvre spécialisée.
- Le recours de plus en plus répandu aux SIOC par les adultes en réorientation de milieu de carrière.
- L'importance croissante de l'approche entrepreneuriale envers le travail, qui implique des attitudes et des approches différentes.
- La tendance à intervenir de plus en plus dans le contexte des salles de classe.
- Le besoin croissant d'interventions à court terme efficaces au moyen de divers modes de prestation, par exemple l'aide d'un professionnel ou des ressources en libre-service.

La participation à des conférences, séminaires, ateliers ou forums ainsi que la formation en cours d'emploi sont mentionnées parmi les moyens d'aider le personnel à actualiser ses connaissances et compétences. Malheureusement, les ressources sont limitées. Les activités de perfectionnement professionnel auxquelles participent les enseignants et les conseillers ne relèvent généralement pas du domaine des SIOC.

À l'échelle pancanadienne, cinq initiatives sont conçues pour favoriser l'actualisation des connaissances et compétences :

- L'initiative « Circuit Carrière »
- Quatre modules de formation en analyse de l'IMT (faisant partie d'un programme de huit modules actuellement à l'essai par DRHC)
- La série « Jouer... pour de vrai »
- Le « Plan directeur pour le design en développement de vie-travail »
- Le Consortium canadien des carrières

La Consultation nationale touchant le développement de carrière (CONAT), le plus grand rassemblement pancanadien de professionnels en développement de carrière est tenue annuellement à Ottawa et constitue une occasion de perfectionnement professionnel. Parrainée par la *Counselling Foundation of Canada* (Fondation canadienne du counseling) et DRHC, la CONAT 2003 aura un comité directeur multisectoriel à l'échelle pancanadienne.

#### Rémunération du personnel des SIOC

L'Île-du-Prince-Édouard présente l'information suivante :

- Salaire annuel de départ pour les candidats ayant la formation minimale requise :
  - Baccalauréat en éducation : 31 763 \$
  - Maîtrise (obligatoire pour les conseillers d'orientation) : 38 480 \$
- Le salaire annuel d'un conseiller d'orientation, après 15 années d'expérience, est de 59 657 \$.
- L'intervalle de temps entre le salaire de départ et le sommet de l'échelle salariale, pour les conseillers d'orientation, est de 10 ans.

Le Québec présente des données détaillées pour les employés des systèmes d'enseignement primaire et secondaire, ajoutant qu'on peut raisonnablement supposer que les données pour les niveaux collégial et universitaire seraient comparables. En 2002, le salaire de départ était de 33 833 \$ et le salaire maximal (généralement atteint après 13,5 années d'expérience), de 64 142 \$.

La Colombie-Britannique indique que les salaires de départ pour divers postes comportant des fonctions d'orientation professionnelle sont compris entre 34 000 et 47 000 \$ par année, selon le secteur. On signale aussi qu'aucun salaire n'est fixé par voie de législation; cependant, de nombreux salaires résultent de conventions collectives elles-mêmes entérinées par des lois.

Le Conseil du Trésor du Canada établit les salaires de référence des employés de DRHC. L'échelle salariale du personnel va de 33 900 \$ pour la catégorie « gestionnaire de programme » de niveau 1 (PM-1) à 55 500 \$ pour le niveau 4 (PM-4). Les fonctionnaires fédéraux canadiens reçoivent en outre des avantages sociaux évalués à 25 p. 100 du salaire.

DRHC indique aussi que les spécialistes en développement de carrière dans les écoles sont rémunérés selon les échelles salariales des enseignants provinciaux ou territoriaux; l'échelle s'étend généralement de 35 000 à 75 000 \$ par année, selon la province ou le territoire. Les salaires des enseignants, au chapitre des hausses en fonction de l'expérience, sont décrits comme plafonnant habituellement après six ans. DRHC note que les spécialistes en développement de carrière dans les universités gagnent entre 40 000 et 80 000 \$ par année et

que leur rémunération n'est habituellement pas alignée sur une échelle salariale provinciale ou territoriale.

On ne peut faire qu'une estimation très approximative des salaires des professionnels en développement de carrière dans le secteur privé. Pour les projets financés par DRHC, les salaires étaient d'environ 10 p. 100 inférieurs à ceux des PM-1, PM-3 et PM-4, selon les exigences de la tâche. D'après les réponses, les employés du secteur privé ne reçoivent de leur employeur que les contributions exigées par la loi (p. ex. : la part de l'employeur des primes du Régime de pensions du Canada), ce qui représente 12 p. 100 du salaire.

## 5. Information sur les carrières

Ce chapitre porte sur l'information scolaire et professionnelle utilisée par les services d'information, d'orientation et de conseil (SIOC) tels que définis dans l'étude de l'OCDE. Pour DRHC, l'information sur les carrières et le marché du travail englobe « tout ce qu'une personne souhaiterait connaître afin de planifier sa formation, de trouver un emploi et de maintenir son employabilité, qu'il s'agisse de travail rémunéré ou bénévole ». On considère l'information comme la pierre d'angle de tous les autres services de développement de carrière. Au Canada, l'information sur les carrières englobe entre autres l'information sur les métiers et professions, les compétences, les cheminements de carrière, les possibilités d'apprentissage, les tendances et conditions du marché du travail, les programmes et possibilités pédagogiques, les établissements d'enseignement et de formation, les programmes et services gouvernementaux et non gouvernementaux et les débouchés d'emploi. L'information sur les carrières peut être diffusée par différents moyens :

- Logiciels d'orientation professionnelle comme *Choices 2002*, « Choix Adulte 2002 » et *Career Futures*
- Cédéroms comme *Career Gateways*, *The Money Mix* et *Exploring the World of Work*
- Programmes en ligne comme « info-Emploi », « Emploi-Avenir », « Guichet emploi » et *Schoolfinder*
- Ressources d'appoint aux programmes d'études comme « Jouer... pour de vrai », « Emballe-moi », « La Trousse de carrières en biotechnologie et Perspectives jeunesse »
- Vidéocassettes
- Publications imprimées (guides, brochures et affiches)
- Activités et événements spéciaux (salons de l'emploi, journées carrières, etc.)
- Accès sans rendez-vous à des centres de ressources de carrière offrant entre autres de l'aide personnalisée

### 5.1 Publics visés par l'information sur les carrières

L'information sur les carrières au Canada s'adresse à peu près aux mêmes publics que le reste des services. Les jeunes et les chômeurs sont les deux principales clientèles – élèves du secondaire faisant la transition vers une éducation supérieure ou vers le marché du travail, et les personnes en recherche d'emploi. Parmi les autres groupes cibles, citons les jeunes sans diplôme, le grand public, les enseignants, les employeurs, le milieu des affaires, les « sous-employés », les femmes qui retournent sur le marché du travail, les bénéficiaires d'une aide au revenu et les prestataires d'assurance-emploi.

L'étude « Vers un plan d'action fédéral-provincial-territorial sur les données », produite par le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) en octobre 2001, indique que les principaux destinataires de l'information sur les carrières sont les jeunes, les chômeurs et les dispensateurs de services. D'autres groupes dont les besoins ne sont peut-être pas adéquatement comblés par les dispensateurs de services locaux, ou qui ont besoin d'une

information spécialisée, comprennent les personnes handicapées, les Autochtones, les femmes, les immigrants, les parents, les travailleurs âgés, les jeunes qui prévoient passer directement de l'école au marché du travail, et les enfants pauvres.

## 5.2 Rôles dans la production de l'information sur les carrières

### Secteur public

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, l'information sur les carrières généralement produite par les ministères est centrée sur les stratégies de recrutement et les questions de ressources humaines; elle est habituellement spécifique à des secteurs comme les soins de santé, la technologie ou le tourisme. La seule information sur les carrières à caractère plus large produite par le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard est celle d'Emploi-Avenir.

Au **Québec**, le ministère de l'Éducation (MEQ) partage avec les établissements d'enseignement la tâche de produire l'information professionnelle. Le ministère voit à établir la codification des cours, à préciser les préalables, à diffuser cette information et à amorcer les analyses de situations de travail pour chaque programme de formation professionnelle. Des directions régionales du ministère peuvent entreprendre des initiatives comme la production de vidéos sur les professions d'avenir, sur les carrières non traditionnelles et sur l'entrepreneuriat. En outre, le MEQ aide financièrement des maisons d'édition à produire et à publier certains documents.

Emploi-Québec produit des documents d'information professionnelle diffusés dans l'ensemble de la province, à l'échelle régionale et à l'échelle locale, en particulier pour les professions en pénurie de main-d'œuvre.

En **Saskatchewan**, le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle produit de l'information pour le site *Web SaskNetWork*. Il publie aussi le guide *What to Study* (Quoi étudier), la brochure *Scholarships, Bursaries, Awards and Loans* (Bourses d'études, prix et prêts aux étudiants) ainsi qu'un manuel intitulé *Job Search Handbook* (Manuel du chercheur d'emploi).

En **Colombie-Britannique**, le secteur public contribue à la production d'information sur les carrières, que ce soit à l'interne ou par voie de partenariat ou d'entente contractuelle avec des groupes à but lucratif ou sans but lucratif du secteur privé. Les ministères les plus actifs dans la production d'information sur les carrières sont ceux de l'Éducation, de l'Enseignement postsecondaire et des Ressources humaines ainsi que *BC Stats*, l'organisme provincial de la statistique dans cette province.

**DRHC** détient un mandat pancanadien en matière d'information sur le marché du travail (IMT) et d'information sur les carrières, notamment :

- Apporter son concours à des organismes nationaux clés, notamment le Forum des ministres du marché du travail (FMMT)<sup>17</sup>, afin d'élaborer des plans stratégiques pluriannuels.

---

<sup>17</sup> Le groupe de travail IMT du FMMT a été chargé de mener à bien un plan triennal d'amélioration de la qualité et de l'exhaustivité des données et produits IMT, de mettre au point une approche plus cohérente, plus individualisée et mieux coordonnée pour la diffusion de l'IMT et d'élaborer et de mettre en œuvre des normes d'assurance-qualité et de contrôle.

- Produire des données sur le marché du travail pour les politiques stratégiques et la planification en matière de population active.
- Produire un nombre limité ressources clés d'information sur les carrières et le marché du travail à l'échelle nationale, régionale et locale : par exemple le « Système de projection des professions au Canada » (SPPC), la publication « Emploi-Avenir » et son « Guide de l'utilisateur », la « Classification nationale des professions » (CNP) et son « Guide sur les carrières », le site Web « Ciblétudes » interactif, les données IMT locales et le site Web « Information sur le marché du travail ».
- Fournir aux analystes de l'information sur le marché du travail.

Les bureaux régionaux de DRHC produisent aussi une information provinciale sur les carrières et le marché du travail, dont une certaine partie est d'application générale et peut être disséminée dans toutes les régions du pays.

### Secteurs privé et sans but lucratif

Le Canada a un assez long historique de participation des secteurs public et privé à l'information sur les carrières; dans les années 1970, il a été parmi les premiers pays dont les journaux publient des rubriques « carrières et professions ». Malgré la portée régionale de bien des journaux à l'époque, l'information a, par la suite pris de l'envergure et, encore aujourd'hui, des chroniques sur les carrières sont publiées régulièrement. Actuellement, le modèle privé-public d'organisations autonomes avec financement de base est très répandu. Ce modèle permet aussi d'espérer des recettes supplémentaires afin d'en arriver éventuellement à l'autofinancement; par exemple, *info-Emploi Canada* et le Consortium canadien des carrières.

À l'exception de l'**Île-du-Prince-Édouard**, on constate une nette tendance à augmenter le rôle du secteur privé. L'information disponible dans le secteur privé tend à être orientée vers certains groupes cibles et n'est pas conçue pour le large éventail du grand public; la plupart des ressources sont destinées aux enfants d'âge scolaire. DRHC est la principale source de financement des projets du secteur privé.

Le **Québec** indique l'existence de collaborations public-privé, avec des sous-contrats accordés à des maisons d'édition pour la production de guides. Par exemple :

- Information et publications sur les compétences requises pour favoriser la mobilité au sein du personnel d'entreprises données.
- Recherche sur la définition des besoins de formation en entreprise, en fonction des compétences attendues et des critères de productivité.
- Participation à des journées carrières et à des journées portes ouvertes pour faire connaître les conditions de travail et les besoins en main-d'œuvre des entreprises.

En plus de partenariats formels, les établissements d'enseignement sollicitent souvent la collaboration de chefs d'entreprise pour participer à des ateliers-conférences, à des comités école-entreprise et à l'organisation de stages d'exploration du monde du travail.

La **Colombie-Britannique** explique qu'une conjoncture fiscale de plus en plus serrée dans la province stimule les efforts de partenariat entre les secteurs public et privé.



Actuellement, le secteur privé crée des banques d'emplois électroniques et produit plusieurs importantes ressources d'information en orientation professionnelle; celles-ci sont souvent diffusées hors de la province. Les produits Internet créés par le secteur privé comprennent :

- *Bridges for Choices* (<http://careerware.com/>)
- *Jobboom* (<http://www.jobboom.com/editions/nouveautes/nouveautes.html>)
- « Repères » (répertoire informatisé de données en information scolaire et professionnelle), <http://www.grics.qc.ca/fr/prodserv/Produits/reperes.stm>)
- « Société GRICS » (<http://www.grics.qc.ca/>)
- « Éditions Septembre » (<http://www.septembre.com/>).

Le secteur privé et le gouvernement fédéral financent conjointement les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques. Le Réseau de la main-d'œuvre de cet organisme effectue des recherches appliquées sur le développement de carrière et le perfectionnement de la main-d'œuvre. Le *Life-Role Development Group Limited*, situé en Alberta et principalement provincial, participe à divers projets stratégiques pancanadiens, comme la rédaction du « Plan directeur pour le design en développement de vie-carrière » et de « Compagnon de circuit », composante de formation de « Circuit Carrière ». Des conseils sectoriels fournissent l'information spécifique à différents secteurs aux établissements d'enseignement de niveau secondaire et postsecondaire, à titre d'effort direct visant à accroître le rôle des milieux d'affaires et de l'industrie dans la diffusion de l'information sur les carrières.

Tandis que le secteur privé joue un rôle croissant dans l'information sur les carrières, le secteur des organismes sans but lucratif conserve un rôle appréciable dans le cadre d'ententes de partenariat ou de contribution avec DRHC, en particulier la collaboration à divers projets. On peut citer comme exemple la Fondation canadienne pour l'avancement de la carrière, qui exploite un Centre de ressources-carrières qui publie de l'information pour les professionnels en développement de carrière et offre des conseils et un soutien professionnels, y compris des conseils sur la sélection et l'adaptation de ressources pour des besoins particuliers. Le Centre national en vie-carrière exploite un entrepôt et un centre de distribution pour le Centre de ressources-carrières et d'autres ressources. DRHC finance directement divers organismes sans but lucratif afin de contribuer à la qualité et à l'accessibilité de l'information :

- Partenariat en Info-Carières Canada (PICC)
- Consortium canadien des carrières (CCC)
- L'Alliance des conseils sectoriels (TASC)
- *info-Emploi Canada*
- Contrats avec des entités œuvrant dans le domaine du développement de carrière (avec ou sans but lucratif), portant sur des recherches ou des projets particuliers ou sur la création de produits ou de documents, comme la Fondation canadienne pour l'avancement de la carrière (FCAC), la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE), la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs (FCJE), la Fondation canadienne de la jeunesse (FCJ), le Centre national en vie-carrière (CNVC) et *YES Canada-BC*.

*The Counselling Foundation of Canada* (CFC), fondation dotée qui finance des recherches et des programmes innovateurs, collabore avec DRHC au financement et à l'organisation du colloque annuel CONAT et au financement de programmes et d'initiatives comme le site Web

de perfectionnement professionnel *Contact Point* destiné aux professionnels en développement de carrière, et la publication *A Coming of Age: Counselling Canadians for Work in the Twentieth Century* (Une ère nouvelle : le counseling d'emploi auprès des Canadiens au vingtième siècle).

Compétences Canada est un organisme pancanadien sans but lucratif qui travaille avec les employeurs, les éducateurs, les groupes syndicaux et les pouvoirs publics pour faire la promotion des carrières dans le secteur des métiers et de la technologie auprès des jeunes Canadiens.

### ***5.3 Production et diffusion de l'information sur les carrières***

Les systèmes de collecte d'information sur le marché du travail au Canada sont considérés parmi les meilleurs au monde. Ils regroupent un réseau très complet d'experts en information, de méthodologistes, de statisticiens, d'économistes et de chercheurs fédéraux, provinciaux et territoriaux, entre autres acteurs importants. Cependant, des investissements sont nécessaires pour coordonner la production, la collecte et l'échange de données clés parmi les intervenants du système d'information sur le marché du travail du Canada, afin d'appuyer des initiatives efficaces et rentables de collecte de données et pour faciliter l'identification d'éventuelles déficiences dans l'information. Les systèmes d'information sur le marché du travail doivent répondre aux besoins – de plus en plus nombreux et complexes – des usagers, à la demande d'information en matière de compétences professionnelles et au besoin de desservir des transitions autres que celles de l'école au marché du travail ou du chômage à l'emploi.

L'information sur les besoins des usagers et l'évaluation par ceux-ci des produits d'apprentissage et d'information sur les carrières est recueillie grâce à des instruments de recherche traditionnels comme des groupes de discussion, des enquêtes de suivi et, de plus en plus, des études d'évaluation des impacts. On laisse entendre qu'une recherche appliquée plus ciblée pourrait aider à comprendre comment les gens utilisent l'information et apprennent à partir de celle-ci, ce qui permettrait de mieux guider la création future de ressources d'information. Les études portant sur l'utilisateur final sont plutôt rares au Canada, mais on s'y intéresse de plus en plus.

Les données sur le marché du travail sont généralement comprises dans divers aspects de l'information sur les carrières :

- données sur les taux de chômage et les salaires
- données sur les variations régionales de l'emploi et du chômage pour des emplois et des secteurs professionnels particuliers
- résultats des enquêtes sur l'embauche des diplômés et sur la satisfaction envers la formation reçue
- tendances identifiées pour divers emplois et secteurs
- besoins et demandes identifiés dans différents secteurs
- enquêtes d'évaluation et de satisfaction en matière de formation et de certification
- données obtenues auprès de sortants
- données sur les conditions de travail
- enquêtes d'insertion professionnelle

- données sur les caractéristiques des clients
- information sur les projets d'investissement
- annonces de mises à pied

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, le ministère de l'Éducation a établi des lignes directrices et des protocoles pour l'examen, la création et la mise en œuvre de ressources sur les carrières à l'intention du système scolaire public. Les méthodes par lesquelles les usagers s'informent sur les carrières comprennent le contact de service individuel, les centres d'emploi, les sites Web, les activités et événements spéciaux annoncés et les tableaux d'affichage dans les écoles publiques, les établissements postsecondaires et les centres de formation.

Au **Québec**, le MEQ recueille l'information dans diverses sources, notamment les publications, les banques de données, les rapports généraux et ad hoc, les études et les analyses du marché de l'emploi, les services de recherches, les consultations auprès des employeurs et les données de suivi des diplômés. Les statistiques sur l'éducation et les indicateurs concernant le Québec sont à la disposition du grand public sur le Web.

Emploi-Québec est à la fois producteur, diffuseur et utilisateur du service d'information sur le marché du travail, appelé « Service public d'emploi ». La mise en place du « Système d'information sur le marché du travail d'Emploi-Québec » (SIMTEQ) devrait permettre d'organiser l'ensemble des données disponibles afin de les rendre plus accessibles.

La **Saskatchewan** énumère les sources suivantes d'information sur les carrières : collecte de renseignements auprès des professionnels, collecte et analyse de données locales et provinciales sur le marché du travail et collecte de données en ligne. Les données provinciales sur le marché du travail et celles de Statistique Canada sont incorporées aux produits, individuellement ou sous forme de dossiers d'information sur les carrières. Des analystes locaux et provinciaux du marché de l'emploi veillent à ce que les résultats de leur travail soient communiqués aux usagers ainsi qu'aux diffuseurs de l'information sur les carrières à l'échelle de la province. Les conseillers en planification de carrière et d'autres intervenants pourraient interpréter plus finement l'information sur le marché du travail dans le cadre de leur exploration de l'information sur les carrières.

En **Colombie-Britannique**, la création, par les administrations publiques, de ressources d'information en orientation professionnelle comprend l'utilisation d'analyses des besoins des usagers – incluant une évaluation de ressources existantes et de nouvelles ressources requises pour répondre aux besoins identifiés – des groupes de discussion, des rapports d'achalandage de sites Web et d'autres méthodes. L'information est puisée à diverses sources comme les données prévisionnelles sur les professions du système de projection des professions au Canada utilisé par DRHC, les renseignements sur la réussite des diplômés de niveau postsecondaire sur le marché de l'emploi et les données de tendances du marché du travail fournies par les organismes statistiques fédéraux et provinciaux.

Plusieurs formats de données d'enquête et de modélisation sont conçus spécialement pour l'élaboration et la diffusion de renseignements en orientation professionnelle, et sont utilisés à ces fins. Des quantités substantielles d'autres données socioéconomiques et sur le marché du travail ont été reconverties en information sur les carrières. Des efforts appréciables sont aussi

investis à créer et à utiliser davantage d'information régionale, à l'échelle des collectivités, puisque les gens cherchent souvent d'abord près de chez eux pour trouver de l'information sur l'emploi, la formation et des possibilités connexes. En général, il est exigé de confirmer les besoins en information du public visé avant de créer un produit ou un service.

À l'échelle pancanadienne, Statistique Canada recueille la plupart des données utilisées au Canada au moyen du Recensement, de l'« Enquête mensuelle sur la population active » et d'autres enquêtes spéciales comme l'« Enquête nationale auprès des diplômés », l'« Enquête sur la dynamique du travail et du revenu », l'« Enquête sur le lieu de travail et les employés », l'« Enquête auprès des jeunes en transition », l'« Enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures », l'« Enquête sur l'éducation et sur la formation des adultes » et l'« Enquête sur l'alphabétisation et les compétences des adultes ». Des données administratives de DRHC sur les prestataires d'assurance-emploi et sur les postes à pourvoir, ainsi que des renseignements qualitatifs sont aussi utilisés dans l'élaboration de l'IMT locale.

### Diffusion

Les professionnels des écoles, des établissements postsecondaires et des points de service gouvernementaux et non gouvernementaux fournissent de l'information sur les carrières à leurs clients, le libre-service étant le mécanisme le plus répandu.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, les ressources conçues pour les élèves du système d'éducation publique, généralement au niveau secondaire, sont dirigées de façon ciblée par le personnel du ministère de l'Éducation vers les conseillers d'orientation, les administrateurs et les enseignants. La documentation distribuée à la clientèle par les organismes communautaires, les établissements postsecondaires et les centres de formation s'inspire souvent de l'information créée par DRHC et d'autres ressources. Les centres de ressources humaines dans toute la province utilisent la plupart de leurs propres publications pour leur clientèle et mettent ces ressources à la disposition des organismes extérieurs qui en font la demande.

Au **Québec**, l'information est diffusée dans l'ensemble du réseau de l'éducation. Certains établissements d'enseignement se chargent de l'impression et de la diffusion des documents et de la tenue à jour régulière de leur site Web. Ces outils d'information sont utilisés selon les événements et les besoins :

- distribution de dépliants au cours de salons, de forums ou de journées carrières
- documents de soutien à l'occasion de rencontres individuelles ou de groupes
- consultations personnelles
- guides et supports aux établissements d'enseignement, aux services, aux entreprises et aux employeurs
- diffusion dans le grand public par voie de communiqué, par des campagnes publicitaires ciblées ou par d'autres moyens

Au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, toutes les tribunes possibles sont utilisées pour diffuser l'information professionnelle, notamment les salles multiservices, les séances de groupe destinées aux usagers du Service public d'emploi (SPE), le Web et les différents salons de l'emploi.

La **Saskatchewan** distribue de l'information sur les carrières par la poste aux centres de services, aux écoles, aux institutions, aux organismes communautaires et aux écoles professionnelles privées. L'information est également fournie sur demande.

En **Colombie-Britannique**, les documents papier ou les cédéroms sont presque toujours distribués gratuitement dans les établissements d'enseignement secondaire et postsecondaire, les bureaux du gouvernement, les bibliothèques publiques et les services d'emploi sans but lucratif. Ils sont aussi vendus à d'autres organismes et au grand public par le diffuseur gouvernemental officiel, [Open Learning Agency](#). Presque toutes les ressources disponibles sur papier sont aussi publiées sur le Web sous forme de documents HTML ou PDF.

**DRHC** présente trois contextes de diffusion, avec des exemples pour chacun.

*Diffusion d'information pour appuyer la prestation des services*

- Partenariat entre l'Ontario et DRHC : analystes de l'information sur le marché du travail; site Web régional; publications imprimées; présentations externes; création de produits communs à l'échelle pancanadienne (p.ex. : études du marché du travail, profils professionnels, listes d'employeurs); centres de ressources d'emploi offrant un large éventail de documents d'information et de services; et diffusion locale d'IMT par des initiatives comme le site Web torontois *Possibilities Project*.
- « Circuit Carrière », initiative nationale visant à renforcer les services auprès des jeunes et à améliorer les bases d'information sur les carrières mis à la disposition d'organismes communautaires sans but lucratif. Le Centre de ressources virtuel de « Circuit Carrière » est une base de données qui regroupe des centaines de ressources, consultable gratuitement sur cédérom et en ligne par les membres du réseau « Circuit Carrière ».

*Diffusion de l'information aux diverses instances*

- Étude menée en 2001 par le Consortium canadien des carrières (CCC) sur les méthodes privilégiées par les différentes instances pour recevoir l'information, comportant la suggestion de remplacer le terme « diffusion » par le terme « prestation ».
- Élaboration, par Partenaires en info-carrière (PICC), d'une grille permettant d'établir comment travailler avec les ministères de l'Éducation pour intégrer les produits aux programmes d'études.
- Projets « Circuit Carrière » et « Contact Avenir » et diverses stratégies en ressources humaines comportant des ententes contractuelles avec des agents de liaison dans chaque province et territoire. Ces personnes assurent le suivi de nouvelles initiatives lancées dans les écoles et les organismes communautaires, assurent des fonctions de liaison et de mobilisation, offrent un soutien technique et professionnel, et mettent sur pied et entretiennent des réseaux de services.

*Approche stratégique pluriannuelle pour certains produits pancanadiens*

- L'approche du Centre national en vie-carrière, avec la série « Jouer... pour de vrai » et le « Plan directeur pour le design en développement de vie-carrière », mobilise des membres de Partenaires en info-carrière (PICC) et d'autres intervenants clés, à partir du stade conceptuel jusqu'à l'évaluation des impacts.

#### 5.4 Qualité

En 1997, le groupe Politique stratégique de DRHC a procédé à l'examen de certains produits d'information sur le marché de l'emploi et sur les carrières. Voici quelques-unes de ses conclusions :

- L'automatisation de l'information sur le marché du travail local améliore la qualité des données et l'efficacité des services d'information.
- Les produits d'information doivent répondre aux besoins des usagers en étant soigneusement adaptés aux intérêts et aux capacités des groupes cibles.
- L'information doit demeurer extrêmement conviviale et accessible.

#### Exactitude et actualité de l'information

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, l'information est si abondante et le marché du travail évolue si rapidement que les professionnels ont parfois du mal à consulter une information exacte et à jour. Ils comptent sur les données de recensement et d'enquête de Statistique Canada, principalement par l'entremise de DRHC, pour assurer l'actualité et la pertinence de l'information.

Au **Québec**, le ministère de l'Éducation assure la fiabilité des données par une révision annuelle des méthodes utilisées et par des suivis de validation auprès des établissements d'enseignement. Des processus permanents de collecte et de mise à jour de l'information, comme le suivi des diplômés, ont une portée à plus long terme sur l'exactitude générale. L'information pertinente est mise à jour, publiée et diffusée à temps pour les grandes périodes d'inscription dans les établissements. Des améliorations méthodologiques (une validation rigoureuse des données et un contrôle des nouvelles données) permettent à Emploi-Québec de faire en sorte que les données diffusées soient le plus exactes possibles.

En **Saskatchewan**, les publications et l'information en ligne sont mises à jour et renouvelées de façon régulière à partir de données émanant de sources reconnues.

En **Colombie-Britannique**, les résultats de modélisation et d'enquête et autres données connexes qui alimentent un large éventail de produits et services d'information sur les carrières sont tous tenus à jour de façon régulière par les ministères. Les deux paliers de gouvernement financent la création de nombreuses ressources, ce qui donne lieu à des contrôles de qualité substantiels. Les ressources sont révisées assez fréquemment, et les mises à jour sont planifiées en conséquence.

En 1999, le FMMT s'est engagé à produire trois groupes de normes régissant l'information sur le marché du travail, portant sur les thèmes suivants : la production des données IMT, les produits d'information sur le marché du travail et sur les carrières, et la prestation des services relatifs au marché du travail et au développement de carrière. Un « cadre normatif » visant la production, la diffusion et l'utilisation d'information de qualité sur le marché du travail a été mis en place. Il comporte un ensemble projeté de normes facultatives ainsi que des lignes directrices suggérées pour la mise en œuvre. Ce cadre normatif recommande trois grands axes d'intervention :

- Normes et mesures de conformité générales, applicables à tous les produits et services IMT, quel que soit leur format
- Normes sur les produits, dans le contexte particulier de la diffusion par Internet
- Normes et mesures de conformité supplémentaires visant des produits et services d'information particuliers

#### Convivialité et adéquation aux besoins des usagers

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, la tâche de veiller à ce que l'information soit conviviale et qu'elle réponde bien aux besoins est laissée à la discrétion du professionnel. Dans le cas de documents produits dans la province, on s'efforce de les rendre faciles à utiliser et conformes aux besoins de la clientèle visée.

Au **Québec**, l'information qui émane du ministère de l'Éducation est diffusée dans une langue simple, avec une large panoplie de supports imprimés et électroniques. Des spécialistes compétents sont à la disposition des clients, à tous les niveaux du système éducatif, pour les aider à naviguer dans l'information disponible. Emploi-Québec fait équipe avec des maisons d'édition et des médias écrits et électroniques afin de remanier les études pour les rendre plus attrayantes aux yeux des diverses clientèles.

En **Saskatchewan**, l'information est examinée en fonction d'une approche orientée client; des groupes témoins sont consultés, des normes d'information sont appliquées et l'on procède à des sondages en ligne sur la satisfaction des clients.

**DRHC** utilise des méthodes traditionnelles de recherche appliquée, par exemple des enquêtes et des groupes de discussion, pour évaluer la convivialité et le degré d'adéquation des produits aux besoins de l'utilisateur. Le Consortium canadien des carrières a associé un comité directeur ou groupe de référence à chacun des produits qu'il finance, et assure une communication régulière entre le créateur du produit et le groupe de référence tout au long du processus d'élaboration du produit. Cependant, on constate l'insuffisance des recherches sur les besoins réels des usagers et sur leur capacité de se servir efficacement de l'information disponible, surtout dans le cas des ressources sur le Web.

#### Normes

Le **Québec** signale l'absence de normes de qualité pour la production et la publication des outils d'information. En fait, l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle (AQISEP) dénonce le fait qu'une bonne partie de l'information se retrouve sur Internet sans l'assurance d'une mise à jour régulière ni la garantie de fiabilité. Toutefois, des diffuseurs crédibles et fiables commencent à s'imposer sur ce marché; par exemple, les logiciels Repères et *Choices*, qui sont très utilisés.

Le Conseil du Trésor fédéral a publié des lignes directrices visant la production de documents Web et l'information sur le marché du travail. En matière de produits et de partenariats, **DRHC** adopte les critères de la Direction générale des partenariats en ressources humaines. En matière d'information, le plan triennal actuel du FMMT a pour objectif central de soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de normes et lignes directrices qui contribueront à la qualité des données et

de l'information, à leur diffusion et à leur utilisation. Il existe aussi des lignes directrices particulières en matière de diffusion, qui visent les aspects suivants :

- l'environnement de prestation des services
- le financement
- les méthodes de diffusion de l'information sur les carrières et le marché du travail
- le personnel
- le marketing et les communications

Ces lignes directrices donnent des indications précises quant à la conformité, à la mesure du succès et aux critères d'évaluation. Bien que ces lignes directrices soient entièrement facultatives, des dates ont été fixées pour leur mise en œuvre dans le cadre du partenariat avec *info-Emploi*.



## 6. Information de base

Ce chapitre regroupe les réponses au questionnaire de l'OCDE concernant l'utilisation des services d'information, d'orientation et de conseil (SIOC), leur suivi, la mesure de leur impact et les méthodes de maintien de la qualité.

Dans l'ensemble, les répondants signalent que l'information recueillie est insuffisante pour faire le suivi de l'efficacité des interventions. Bien qu'ils jugent que le processus d'identification des besoins (voir le Chapitre 4, « Prestation des services ») est adéquat, tous les répondants considèrent qu'il faudrait davantage d'information pour identifier et suivre l'impact des services. Les répondants reconnaissent que l'initiative du Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière est très prometteuse pour permettre d'établir des objectifs de qualité pour les SIOC. La coordination entre les divers paliers de gouvernement, décrite au Chapitre 3 (« Politiques et orientations stratégiques ») comme problématique, est considérée comme un enjeu important pour la qualité et l'efficacité des SIOC au Canada.

### 6.1 Mesures de suivi

Selon les répondants, il existe très peu d'information de synthèse, à l'échelon provincial ou pancanadien, sur les clientèles des SIOC et sur l'importance de l'usage de ces services dans les différents secteurs d'activité. La difficulté de mesurer et de suivre l'utilisation – en particulier les utilisations multiples – des SIOC rend impossible toute estimation de la portée des services. Bien que certains dispensateurs de services dans le domaine général du développement de carrière rendent leur information disponible, celle-ci est loin d'être exhaustive et complète. L'information de base étant soit absente, soit incomplète, il n'est pas non plus possible de déterminer si l'accès aux services et leur usage évoluent avec le temps.

À l'Île-du-Prince-Édouard, on a recours à des enquêtes pour suivre les diplômés des niveaux secondaire et postsecondaire dans la province, notamment :

- *Encouraging Island Grads to Return/Remain Home* (Incitation des diplômés de la province à demeurer ou à retourner dans leur région), ministère de l'Éducation, 1998
- *Expectations and Outcomes : A Follow-up to the April 1998 Survey of PEI Grade 12 Students* (Attentes et résultats : suivi de l'enquête d'avril 1998 auprès des élèves de douzième année de l'Î.-P.-É.)
- Les intervenants en extension des services de main-d'oeuvre ont mené une enquête informelle afin de savoir qui a recours à leurs services, pour quelles raisons, et quel genre d'information et de services les élèves en fin de secondaire considèrent utile.

Certains organismes communautaires, ainsi que des services et programmes du gouvernement, peuvent disposer d'information sur l'impact des SIOC, et une certaine information peut être synthétisée à partir des registres d'inscription ou de prestation de services. Cependant, cette information n'est pas compilée de manière systématique. Il n'existe pas de système pour suivre l'évolution du degré d'accessibilité et d'utilisation parmi les groupes cibles.

Le **Québec** signale que dans les divers réseaux du ministère de l'Éducation, le recours aux SIOC augmente d'année en année. Bien qu'aucune étude particulière n'ait été menée sur les caractéristiques des usagers, certaines observations laissent penser que les populations peu scolarisées ont moins recours aux SIOC.

Outre l'utilisation des rapports pancanadiens et de l'information émanant de DRHC, le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle de la **Saskatchewan** commande, entreprend des recherches dans des secteurs de besoins particuliers ou y participe, et procède à l'évaluation de programmes, de stratégies et de services provinciaux.

En **Colombie-Britannique**, l'information limitée disponible est attribuable au caractère intégré des services et à la difficulté qui en découle de suivre des aspects détaillés comme les centres de ressources, ainsi qu'à la difficulté de faire le lien entre les services directs à la clientèle et le résultat final – le retour au travail – sur lequel est centrée la collecte de données. Des études qualitatives montrent que les clients et les dispensateurs de services reconnaissent sans équivoque l'utilité des SIOC. Les évaluations de programmes ne prennent habituellement pas en compte le statut socioéconomique, le milieu familial, le lieu géographique, le sexe ou l'âge des clients ou des étudiants.

**DRHC** signale quelques études susceptibles d'être une source indirecte d'information :

- « L'Étude nationale des ressources humaines sur le secteur de la formation en milieu communautaire » (1997) indique que les formateurs communautaires desservent un public très diversifié (âge, sexe, soutien financier et groupe cible).
- « Counseling de carrière et d'emploi au Canada » (étude nationale de 1994) signale l'utilisation suivante des services selon diverses clientèles :
  - Pour les conseillers d'orientation professionnelle en milieu scolaire (50 p. 100), leur clientèle principale est celles des élèves à risque.
  - Les conseillers du niveau collégial indiquent desservir des groupes variés : femmes, familles et adultes sans emploi.
  - Les organismes communautaires desservent les bénéficiaires d'aide sociale, les adultes et jeunes sans emploi, les minorités visibles, les étudiants de niveau postsecondaire, les immigrants, les personnes handicapées et les femmes.
- L'enquête « Circuit Carrière » (1999) indique que, parmi les organismes sondés, 49 p. 100 desservent surtout les jeunes en milieu urbain, 19 p. 100 principalement les jeunes en milieu rural et 31 p. 100 une combinaison des deux. Les professionnels indiquent que 50 p. 100 des jeunes qu'ils servent sont de milieu socioéconomique défavorisé, 9 p. 100 de la classe moyenne à aisée et 39 p. 100 une combinaison des deux.

## **6.2 Maintien de la qualité**

Les répondants identifient divers moyens que les pouvoirs publics prennent pour maintenir et augmenter la qualité des SIOC, notamment :

- Adopter une législation et une réglementation concernant l'éducation et le perfectionnement professionnel dans le contexte des SIOC.
- Aider à mettre sur pied et épauler les associations professionnelles.

- Participer à l'initiative du « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière ».
- Élaborer des programmes d'études à l'intention des professionnels des SIOC, ou en appuyer l'élaboration.
- Procéder à des évaluations et à des consultations relativement aux SIOC.

#### Rôle des associations professionnelles

Dans tout le Canada, les gouvernements provinciaux et territoriaux adoptent des lois pour constituer des associations professionnelles appelées à jouer un rôle important dans le maintien de la compétence de leurs membres qui œuvrent dans le domaine des SIOC. Chaque province compte une association de conseillers d'orientation professionnelle; cependant, il n'existe pas d'association pancanadienne; bien que certains professionnels soient membres de l'Association canadienne de counseling, ils ne sont pas majoritaires.

La *Federation of Teachers* (fédération des enseignantes et enseignants) de l'**Île-du-Prince-Édouard** établit des consignes d'éthique professionnelle à l'intention des enseignants. Cette province est aussi en train de mettre sur pied une association des professionnels en développement de carrière. Une fois créée, cette association jouera un rôle d'autoréglementation auprès de ses membres.

Au **Québec**, plusieurs professions participent aux SIOC et sont régies par des ordres professionnels en vertu de la législation québécoise. Les professionnels qui œuvrent dans ces services doivent tous avoir une formation universitaire de premier ou de deuxième cycle. Le ministère de l'Éducation établit des exigences formelles pour l'embauche du personnel concerné; dans certains réseaux, ces exigences sont intégrées aux conventions collectives ou aux plans de classification. L'existence de codes de déontologie invite, le cas échéant, les professionnels à l'autoévaluation de leurs pratiques et à l'amélioration de leur qualité.

En **Saskatchewan**, les titres professionnels d'enseignant et de psychologue sont assujettis à des exigences de scolarité; cependant, aucune de ces professions ne spécifie les compétences supplémentaires requises pour les activités d'information, d'orientation et de conseil, ni les autres connaissances requises en matière d'information sur le marché du travail. Il est question de créer un Collège des conseillers par voie de législation; celui-ci pourra alors édicter des exigences de scolarité, mais celles-ci pourraient ne pas être spécifiques aux SIOC.

En **Colombie-Britannique**, les associations professionnelles des enseignants et des travailleurs sociaux sont régies par la loi. Les associations provinciales de dispensateurs de services contribuent aussi à maintenir et à améliorer la qualité des SIOC.

En plus des associations professionnelles d'enseignants et de conseillers, on assiste depuis une décennie à un foisonnement de nouvelles associations professionnelles provinciales dans le domaine du développement de carrière – la première étant l'*Alberta Career Development Action Group* (Groupe d'action en développement de carrière de l'Alberta). Les associations professionnelles provinciales, régionales et pancanadiennes offrent à leurs membres l'occasion de se rencontrer, d'échanger des pratiques exemplaires, d'élaborer des normes de pratique professionnelle, de mettre sur pied des activités de perfectionnement professionnel (reconnues

au titre de la formation permanente) et de faire des représentations auprès des gouvernements. Voici quelques-unes de ces organisations professionnelles au Canada :

- [ASPECT](#), une association de dispensateurs de services de Colombie-Britannique qui organise des conférences et des ateliers de perfectionnement professionnel
- Association québécoise d'information scolaire et professionnelle (AQISEP)
- Association des services aux étudiants des collèges et universités de l'Atlantique
- Association des services aux étudiants des universités et collèges du Canada
- Association canadienne des spécialistes en emploi et des employeurs (ACSEE), offrant des activités de perfectionnement professionnel au personnel des collèges et des universités en orientation professionnelle et en services d'emploi
- Association canadienne des professionnels en réadaptation, offrant des services de perfectionnement du personnel
- Association canadienne de documentation professionnelle (ACADOP), dont les membres ont des intérêts dans l'élaboration, la diffusion et l'utilisation de ressources sur les carrières, et qui fait la promotion de l'excellence en matière d'information sur les carrières
- Coalition canadienne des organismes communautaires de développement de l'employabilité, regroupement national de dispensateurs de services, qui a effectué une étude en ressources humaines de son secteur afin d'identifier les compétences requises et les besoins en formation pour son personnel
- Association canadienne de counseling (ACC), seule association pancanadienne bilingue en counseling professionnel au Canada. Ses membres œuvrent notamment dans les secteurs de l'éducation, du travail social, des services publics et de l'administration gouvernementale. Elle compte près de 2000 membres à l'échelle nationale, et comprend un chapitre du Perfectionnement de carrière encore peu développé (151 membres), mais en croissance.
- Société canadienne d'orientation et de consultation, qui compte plusieurs chapitres à l'échelle du Canada
- *College and Institute Counsellors Association (CICA)* (Association des conseillers des collèges et instituts), qui assure le perfectionnement et la coordination entre les établissements collégiaux de Colombie-Britannique
- *Community Social Service Employers' Association* (Association patronale des organismes de services sociaux), centrée sur la gestion des ressources humaines
- *Networking, Education, and Training for Workers in Employment, Rehabilitation, and Career Counselling (NETWERCC)* (Réseautage, éducation et formation des employés des secteurs de la main-d'œuvre, de la réinsertion et de l'orientation professionnelle), association éducative sans but lucratif de Colombie-Britannique qui offre des activités de perfectionnement professionnel et diverses occasions de réseautage
- Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et des psychoéducatrices du Québec
- *Prince Edward Island Association of Career Practitioners* (Association de professionnels en développement de carrière de l'Île-du-Prince-Édouard)
- *Regina Vocational Counsellors Network* (Réseau des conseillers d'orientation de Regina)

- *Saskatchewan Orientation and Counselling Association* (Association d'orientation et de conseil de Saskatchewan)
- *Saskatchewan Career/Work Education Association* (Association de l'enseignement coopératif de Saskatchewan)

Soulignons que beaucoup de professionnels en développement de carrière peuvent ne pas être membres de ces associations professionnelles; leur pratique professionnelle n'est ni réglementée ni encadrée. Le seul gouvernement à réglementer les conseillers en planification de carrière est la province de l'Alberta, dont les efforts visant à obliger ces professionnels à détenir une licence à l'échelon provincial avancent bien. L'Association canadienne de counseling (ACC) a récemment mis sur pied un examen pour une nouvelle catégorie de membre : celle de spécialiste en développement de carrière. Cela pourrait accentuer le mouvement de certification au sein de l'ACC, au-delà de la restriction actuelle aux candidats titulaires d'une maîtrise.

Toutes les associations susmentionnées appuient le perfectionnement professionnel de leurs membres, principalement par des conférences annuelles et par l'attribution de crédits internes pour les activités de perfectionnement professionnel.

#### Le rôle des normes

Le « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière »<sup>18</sup> est une initiative pancanadienne visant à élaborer des normes et des lignes directrices dans l'ensemble du Canada. Outre cette initiative, certains des répondants ont identifié d'autres activités en matière de normes de qualité.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, les normes en matière d'éducation sont établies par le ministère de l'Éducation.

Au **Québec**, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale élabore des normes régissant les services d'information sur le marché du travail à Emploi-Québec. L'information doit être à jour, fiable, utile et complète. Des normes visent également les services de conseil : la formation est axée sur le développement des compétences pour intervenir auprès des clientèles et pour mener les entrevues. Il s'agit notamment de la manière d'effectuer une évaluation d'employabilité, d'élaborer un plan d'intervention, d'accompagner le client et d'exercer un suivi tout au long de l'intervention.

En **Saskatchewan**, le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle, conjointement avec la Commission de la fonction publique de la Saskatchewan, a défini des compétences fondamentales pour le personnel des services provinciaux en matière de carrière et d'emploi, en s'appuyant sur le « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière ». Les normes de fonctionnement, par exemple le temps consacré à chaque intervention, le type d'intervention (groupe ou individu) et les conditions de travail, sont établies par les employeurs. Selon les employeurs et les réseaux dont ils font partie, les normes varient compte tenu des clientèles et

---

<sup>18</sup> « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière », <http://www.career-dev-guidelines.org/>

des objectifs de l'organisation en cause. La Saskatchewan utilise des groupes de référence<sup>19</sup> pour définir et contrôler tous les aspects de la prestation des services.

La **Colombie-Britannique** signale que les normes des compétences requises par le personnel des SIOC sont établies par l'employeur et qu'elles peuvent varier considérablement selon les secteurs et les dispensateurs de services. Parmi les autres initiatives indiquées par la Colombie-Britannique, citons : des travaux sur les normes en matière d'information sur le marché du travail; la création d'un modèle de planification d'action qui chemine à travers des processus sociaux, d'éducation et de formation dans une démarche vers l'emploi; et des projets de normalisation dans des programmes particuliers. Le projet du « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière » est l'initiative la plus large de normalisation des SIOC. Les normes sont considérées comme l'expression des valeurs de l'organisation et mettent un accent particulier sur le respect et l'écoute active du client. Même lorsque les plans de cheminement professionnel ne peuvent pas être entièrement réalisés en raison de limitations budgétaires ou des critères de programme, le respect témoigné envers le client et sa détermination peuvent stimuler le désir du client de poursuivre son cheminement.

**DRHC** utilise les normes en matière de partenariats et de produits adoptées par la Direction générale des partenariats en ressources humaines. DRHC signale aussi les initiatives suivantes en matière de normalisation :

- Le plan triennal actuel du FMMT a pour objectif central de soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de normes et lignes directrices qui contribueront à la qualité des données et de l'information, à leur diffusion et à leur utilisation. Ces lignes directrices donnent des indications précises quant à la conformité, à la mesure du succès et aux critères d'évaluation. Bien que ces lignes directrices soient entièrement facultatives, des dates ont été fixées pour leur mise en œuvre dans le cadre du partenariat avec info-Emploi.
- L'Association canadienne des commissions/conseils scolaires, voix pancanadienne de neuf associations provinciales représentant plus de 400 commissions ou conseils scolaires, élabore actuellement un document de travail sur l'imputabilité des conseils scolaires qui établit des objectifs généraux en matière d'enseignement primaire et secondaire au Canada; trois grands objectifs identifiés sont le développement intellectuel, l'épanouissement personnel et social et le développement de carrière.

Les Services d'aide à l'emploi (SAE) de DRHC, offerts par les Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) de DRHC – ou par des tiers dans les provinces non couvertes par une EDMT –, doivent respecter certaines normes de rendement, dont le respect est évalué. Ces normes portent notamment sur les points suivants :

- Qualification générale des dispensateurs (feuille de route et compétences)
- Accessibilité (heures, accès physique et convivialité de l'information)
- Délais (périodes d'attente)

---

<sup>19</sup> Groupe de référence du système d'information sur l'emploi et les carrières, groupe de référence des agents d'information sur les services de développement de carrière, groupe de référence de *SaskNetWork*, groupe de référence de *SaskJobs*, groupe de référence des organismes communautaires, groupe de référence des gestionnaires de carrière et d'emploi, groupe de référence du programme de prestations de formation professionnelle et groupe de référence des normes de service.

- Fiabilité du service (uniformité du contenu, exactitude et confidentialité des dossiers)
- Serviabilité (courtoisie du personnel, clarté de la communication et réponse aux attentes des clients)

Une autre initiative prometteuse en cours est l'utilisation des normes et des lignes directrices comme base de référence pour identifier des normes de prestation de service auprès des jeunes qui permettront de démontrer l'acquisition des ensembles de compétences. L'importance de cette initiative est qu'elle marque le début d'une démarche visant à comprendre comment faire le pont entre divers cadres d'assurance-qualité afin d'établir des normes de prestation des services applicables à des contextes différents.

« Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière »

Cette initiative est la plus influente et la plus étendue visant à établir des normes pour les SIOC dans l'ensemble du Canada. Sa mission est la suivante :

« Élaborer un cadre structurel pour la création de lignes directrices et de normes nationales en développement de carrière, basé sur la consultation et le consensus et reconnaissant l'excellence des pratiques ainsi que les diverses fonctions et compétences des praticiens dans le domaine. »<sup>20</sup>

La section de ce guide qui porte sur la spécialisation en orientation professionnelle décrit en détail les compétences requises, y compris une spécialisation en counseling individuel et de groupe. Les compétences en communication sont primordiales, tout comme la connaissance du marché du travail, les compétences en animation de groupe et en évaluation des individus et des groupes et la connaissance des principes théoriques du développement de carrière. Actuellement cependant, les normes nationales sont facultatives pour les organisations et les dispensateurs de services.

Programmes de formation

Le **Québec** indique que pour assurer la mise à jour des compétences professionnelles, des activités de formation continue sont proposées aux membres des associations professionnelles; Emploi-Québec a implanté une fonction d'encadrement pour soutenir les intervenants œuvrant dans les services de consultation.

La **Colombie-Britannique** indique que des programmes de formation ont été créés pour appuyer la compétence des professionnels.

**DRHC** signale diverses initiatives provinciales en matière de programmes de formation en orientation.

- Le ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick offre un cadre de programme d'orientation complet de la 9<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année
- L'école orientante dans la province de Québec

---

<sup>20</sup> « Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière », <http://www.career-dev-guidelines.org/>

En outre, le « Plan directeur pour le design en développement de vie-travail » (<http://www.blueprint4life.ca>) élaboré par DRHC articule les compétences vie-travail sur l'ensemble de la vie du travailleur, et offre un langage commun pour décrire les résultats des initiatives de développement de carrière.

### 6.3 Mesure des résultats

Comme il a été indiqué au Chapitre 3 « Politiques et orientations stratégiques », aucun résultat souhaité des services de développement de carrière n'a été articulé par les principaux acteurs et intervenants.

L'unique source d'orientation uniforme pour les SIOC au Canada est la *Loi sur l'assurance-emploi* fédérale, qui établit le financement des services fournis et énonce pour ceux-ci des critères de résultats. Les Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS), financées par DRHC, sont encadrées par trois principaux « indicateurs de succès » qui en expriment l'efficacité à court terme :

- Nombre de clients ayant trouvé un emploi (ou devenus travailleurs autonomes)
- Économies de prestations d'assurance-emploi (différence entre les prestations de revenu maximales possibles et celles effectivement versées)
- Nombre de prestataires d'assurance-emploi servis

Les systèmes d'information et les techniques de collecte, y compris les initiatives touchant les systèmes, sont centrés sur la collecte de cette information afin de mesurer les résultats pour les programmes et les services financés en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Tous les facteurs ci-dessus contribuent à la tension entre le besoin de résultats quantitatifs en termes économiques ou de scolarisation – taux d'emploi, réduction du taux d'abandon scolaire dans les écoles – et celui de résultats qualitatifs – clients satisfaits de leur choix de carrière, sélection de l'intervention suivante. Les écoles sont intéressées à voir les programmes de développement de carrière contribuer à l'amélioration des résultats scolaires, à la hausse des inscriptions aux programmes postsecondaires (y compris la formation professionnelle et technique) et à la baisse du taux d'abandon scolaire. Les établissements postsecondaires cherchent à concilier les exigences proprement scolaires avec la demande croissante de réussite des diplômés sur le marché du travail. Les programmes relatifs au marché du travail ont toujours été orientés vers le placement de clients déjà employables; cependant, avec le mouvement vers l'autonomie personnelle et l'indépendance vis-à-vis de l'aide de l'État, plusieurs provinces ont réformé leur système d'aide sociale en instaurant des mesures actives de retour sur le marché du travail, y compris des interventions en développement de carrière.

Ces programmes visent les résultats suivants :

- Réduction des dépenses d'aide sociale
- Abrègement de la période de dépendance envers l'aide sociale
- Placement des bénéficiaires



### Collecte de l'information

Les conseils scolaires de l' **Île-du-Prince-Édouard** organisent des forums publics tous les quatre ans afin de faire le point sur la qualité des SIOC. Au niveau des écoles, les observations descriptives sont le moyen de juger des retombées des services. L' information sur la satisfaction de la clientèle – par exemple si le client revient pour en savoir plus ou s'il est satisfait de l'information ou des services reçus – est réunie à partir des conversations des professionnels avec les clients.

Au **Québec**, une première évaluation formative des mesures actives a été menée en 1999. Dans le plan d'action 2000-2001 d'Emploi-Québec, la fonction « contrôle et conformité » a été désignée comme prioritaire. Cette fonction a pour objectif ultime l'équité et la qualité dans les interventions à Emploi-Québec. Il s'agit de s'assurer qu'on applique « la bonne mesure, au bon client, au bon moment et au bon montant ». Une approche de vérification opérationnelle a également été adoptée; celle-ci consiste à évaluer la conformité globale – opérationnelle et financière – de chaque mesure et service d'emploi, au moyen de grilles et d'outils spécifiques à chacun.

Des enquêtes sont menées par le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de déterminer le degré de satisfaction et d'utilisation. Ces enquêtes montrent que les usagers de ces services les jugent nécessaires et pertinents, ce qui explique les résultats obtenus quant à la satisfaction des clients, à la popularité de certains services et aux taux de fréquentation.

Les consultations populaires, le Sommet du Québec et de la jeunesse et les avis du Conseil supérieur de l'éducation fournissent toutefois au gouvernement un éclairage général, et dégagent les tendances en ce qui a trait aux attentes des usagers de ce type de services.

Des cadres d'évaluation sont en place dans le contexte de l'EDMT Canada-**Saskatchewan** et pour le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle de la Saskatchewan, qui consulte et utilise divers rapports et sources d'information pancanadiens fournis par DRHC. Ce ministère commande, entreprend ou participe par ailleurs à des études dans des secteurs de besoins particuliers, et entreprend des évaluations de programmes, de stratégies et de services provinciaux. Les récents travaux en matière de prestation des services de développement de carrière ou d'aide à l'emploi comprennent des études ou des évaluations sur les sujets suivants :

- Services axés sur l'emploi et la carrière
- Formation multimédia
- Contributions des organismes communautaires
- Aperçu de l'économie et du marché du travail de la Saskatchewan
- Étude d'évaluation du marché du travail de la ville de Saskatoon
- Rapports divers de la Commission de mise en valeur de la main-d'œuvre de la Saskatchewan
- Évaluation des besoins en formation de la Saskatchewan en milieu urbain
- Études sectorielles

- Rapport statistique sur l'emploi des diplômés
- Rapports formatifs et sommatifs concernant des initiatives stratégiques

En **Colombie-Britannique**, des objectifs sont fixés chaque année pour les services gérés conjointement en vertu de l'EDMT Canada-Colombie-Britannique; cependant, ces objectifs ne précisent pas les services jusqu'au niveau des SIOC. Les évaluations pertinentes aux SIOC comprennent l'essai *TriWin* auprès de groupes cibles et l'évaluation de l'initiative stratégique Canada-Colombie-Britannique visant l'amélioration de l'information sur le marché du travail. Le ministère des Ressources humaines de Colombie-Britannique évalue les programmes au moyen des critères suivants : nombre de clients servis, nombre de clients ayant trouvé un emploi et nombre de prestataires qui cessent de recevoir une aide au revenu. Le ministère de l'Enseignement supérieur utilise des indicateurs de rendement clés établis par lui, tandis que les collèges ont recours à des enquêtes pour évaluer la satisfaction des étudiants et du corps enseignant. Le ministère des Services aux collectivités, aux Autochtones et aux femmes utilise les mesures comme l'accès pour les immigrants et la connaissance des services offerts (disponibilité et finalité) pour évaluer les programmes.

**DRHC** indique que dans l'ensemble, les organismes dispensateurs de services montrent des résultats positifs vis-à-vis des principaux critères énoncés dans la *Loi sur l'assurance-emploi*. Cependant, de nombreux dispensateurs de services recommandent d'évaluer les résultats relatifs aux clients d'après des résultats intermédiaires, ou d'apprentissage, plutôt que selon le nombre de clients servis ou le pourcentage d'entre eux ayant trouvé un emploi à la suite d'une intervention. DRHC a identifié des projets de recherche visant une meilleure compréhension de « demande et utilisation » de services de développement de carrière, notamment :

- Une recherche sur les besoins en IMT locale des organismes de développement communautaire (DRHC, 2002) a étudié 652 de ces organismes. Parmi ceux-ci, 56 p. 100 ont répondu que leurs besoins locaux en IMT étaient comblés. Dans le secteur des organismes à but non lucratif, seulement 50 p. 100 des répondants jugeaient que leurs besoins étaient satisfaits. Une évaluation des besoins en IMT (DRHC, 2001) a porté sur 95 chercheurs d'emploi, couvrant une grande diversité de clientèles.
- L'étude « Satisfaire les besoins d'information sur les carrières des Canadiens » (CCC, 1998) portait sur 280 usagers, qui se sont identifiés comme des élèves du secondaire (89) et des chômeurs (77).

### La recherche

Dans toutes les régions du Canada, il existe çà et là des projets de recherche appliquée en activité. Cependant, il n'existe aucun inventaire de cette information permettant d'en généraliser l'accès et aucun centre pancanadien de recherche ne se spécialise dans les services d'information sur les carrières, d'orientation et de consultation. Des tentatives ont quand même été faites d'augmenter l'information disponible sur l'efficacité des activités de développement de carrière, y compris les SIOC.

Entre 1990 et 1993, DRHC a financé une initiative nationale de recherche-développement appelée « Conception et mobilisation de ressources en counseling pour les jeunes » (CMRCJ). Au cours des deuxième et troisième années de ce programme, quatre centres d'excellence ont été inaugurés à l'échelle du Canada, chacun spécialisé dans différents aspects du

développement de carrière. Certaines activités de recherche très prometteuses ont été entreprises, ce qui a eu pour effet d'attirer davantage d'étudiants de deuxième ou troisième cycle dans le secteur de la recherche sur le développement de carrière. Lorsque le financement de DRHC a cessé en 1993, il n'a pas été possible pour les universités de maintenir ces centres en activité par leurs propres moyens. Par ailleurs, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, un centre national de recherches sur le monde du travail, est identifié comme une ressource utile dans le domaine du développement de carrière.

Les chercheurs au Canada ont identifié un certain nombre de résultats de formation jugés les plus souhaitables du point de vue du développement de carrière. Ces résultats sont considérés comme les précurseurs des résultats économiques recherchés par les responsables de l'élaboration des politiques. En voici des exemples :

- Capacités d'autogestion et d'adaptation au changement
- Motivation
- Conscience de soi améliorée
- Sentiment de mieux-être

L'étude de 1994 sur le développement de carrière et le counseling d'emploi indique que peu de dispensateurs de services utilisaient une méthode systématique pour évaluer les résultats du counseling, et qu'il ne se dégagait guère de compréhension commune de ce que pouvaient et devraient être ces résultats. L'analyse coûts-avantages des interventions n'a pas encore été entreprise, et les modèles susceptibles d'être utilisés par les organismes dispensateurs de services – dont un bon nombre sont petits et disposent de ressources humaines limitées – sont encore à créer.

Signalons une étude de faible envergure, mais potentiellement intéressante, menée au Nouveau-Brunswick auprès de bénéficiaires d'aide sociale qui sont des parents d'adolescents. Ces parents participent bénévolement à une série d'ateliers intitulés *Becoming a Career Ally with Your Teen* (Comment aider son adolescent à réussir professionnellement). Les chercheurs font des entrevues avec les parents sur l'impact des ateliers sur leurs aspirations de carrière et celles de leurs enfants adolescents.

Au **Québec**, il existe un programme de recherche conjoint entre le ministère de l'Éducation et le Fonds Québécois de la recherche sur la société et la culture. Ce programme vise à lancer, à mener à bien et à publier des recherches pertinentes sur la persévérance et la réussite de l'élève<sup>21</sup> à tous les niveaux d'enseignement ainsi que sur les facteurs individuels, sociaux, culturels, organisationnels et systémiques qui influencent les élèves.

Signalons les projets de recherche suivants :

- Gestion et formation du personnel scolaire, stratégies pédagogiques, évaluation des apprentissages et évaluation institutionnelle.
- Différences entre garçons et filles et entre hommes et femmes relativement au cheminement scolaire, à l'abandon des études, au retour aux études, aux choix

---

<sup>21</sup> Ici, le mot *élève* recoupe l'ensemble des niveaux du système d'éducation, de la maternelle à l'université.

professionnels, aux conséquences de l'abandon scolaire et aux stratégies de prévention de l'abandon.

- Arrimages entre les programmes d'étude et le marché du travail.
- Facteurs favorisant la réussite des élèves handicapés ou en difficulté d'apprentissage et des élèves à risque.

Au **Québec** également, quatre universités ont créé le Centre de recherche interuniversitaire sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT)<sup>22</sup>. Le domaine de recherche du CRIEVAT est large et englobe les sujets suivants :

- Préparation à la vie professionnelle
- Transitions
- Intégration et ajustement au monde du travail contemporain
- Relations de travail

Les chercheurs du CRIEVAT<sup>23</sup> forment une équipe multidisciplinaire qui comprend des chercheurs rattachés à l'Université de Sherbrooke et à l'Université Laval. Cette équipe étudie le développement de carrière. Des recherches sont actuellement en cours dans le cadre du programme Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA), avec la collaboration de l'Université du Québec à Montréal et de l'Université du Québec à Rimouski, afin d'explorer des moyens d'encourager les clientèles peu scolarisées à s'informer sur les services de formation et à s'en prévaloir. Les résultats de cette recherche ne sont pas encore disponibles.

En **Colombie-Britannique**, les chercheurs universitaires travaillent à des projets continus dans le domaine de l'orientation professionnelle. On indique que l'achèvement de l'évaluation de l'EDMT Canada-Colombie-Britannique demandera un travail de suivi et de mesure des impacts des SIOC. L'évaluation de la portée et de l'efficacité des moyens technologiques est un des aspects prioritaires.

Une expérimentation financée par **DRHC** sur l'apprentissage des adultes produira prochainement des données utiles. Parmi les objectifs de recherche, on souhaite déterminer comment différentes mesures d'incitation à l'épargne pourraient être combinées pour améliorer la participation des adultes à des activités de formation structurée et non structurée, et aussi identifier les obstacles qui freinent la participation des adultes aux activités d'apprentissage.

### Initiatives

Le questionnaire de l'OCDE demande des précisions sur de récentes initiatives concernant l'impact des SIOC, la capacité des clients d'utiliser ces services, l'impact sur les employeurs et l'influence de ces services sur le développement d'une société du savoir. Les enquêtes et rapports cités sont décrits ci-dessous.

---

<sup>22</sup> <http://www.fse.ulaval.ca/crievat/> (décembre 2002)

<sup>23</sup> <http://www.fse.ulaval.ca/crievat/html/etu.html> (décembre 2002)

L'Île-du-Prince-Édouard signale les initiatives ou projets pilotes suivants :

- Intervenants en extension des services de main-d'œuvre dans les écoles secondaires de deuxième cycle (1998-2001)
- *Encouraging Island Grads to Return/Remain Home* (Incitation des diplômés de la province à demeurer ou à retourner dans leur région), éditions 1998, 1999 et 2000; enquête du ministère de l'Éducation
- *Expectations and Outcomes: A Follow-up to the April 1998 Survey of PEI Grade 12 Students* (Attentes et résultats : suivi de l'enquête d'avril 1998 auprès des élèves de douzième année de l'Î.-P.-É.), mars 2000; enquête du ministère de l'Éducation
- *Charting the Course for a Learning Society: Towards an Education and Training Strategy for Prince Edward Island* (La voie à suivre vers la société de l'apprentissage : stratégie en éducation et en formation professionnelle pour l'Î.-P.-É.), avril 2001

La Colombie-Britannique signale une initiative de « pratique exemplaire » aux bureaux de Burnaby-Vancouver de DRHC et du ministère provincial des Ressources humaines, où un modèle d'évaluation coordonné rassemble les membres du personnel et les dispensateurs de services. L'objectif de cette initiative est d'élaborer une méthode d'évaluation uniforme pour tous les dispensateurs et les organismes de financement, et d'aider à mieux comprendre les impacts des services. Dans le cadre de l'EDMT Canada-Colombie-Britannique, les deux paliers de gouvernement travaillent à déterminer les méthodes les plus appropriées pour estimer l'impact des services, y compris les SIOC.

DRHC indique aussi que le Symposium international sur les services d'orientation et les politiques publiques vise à amener les professionnels en développement de carrière et les responsables de l'élaboration des politiques à s'entendre sur un ensemble un commun de résultats.

#### Coordination de la prestation des services

À la section « Principales problématiques et lacunes » du Chapitre 3, les répondants ont souligné des insuffisances en matière de coordination, de normalisation et d'approches globales, ainsi que des priorités divergentes, voire conflictuelles. Cela n'a rien de surprenant, car les deux paliers de gouvernement jouent chacun leur rôle dans l'orientation des services; en outre, il n'existe pas d'organisme public unifié chargé de régir, de financer et de dispenser les services. Même si une province ou un territoire édicte un programme d'étude obligatoire en matière de développement de carrière dans les écoles, il n'existe pas de lien direct avec les mécanismes de financement scolaire. Au niveau postsecondaire, il n'existe aucun lien entre les politiques, le financement et la prestation de services de développement de carrière des instances fédérales, et provinciales et territoriales.

Considérant la grande variété de dispensateurs de services qui s'adressent actuellement aux adultes, la coordination des priorités et des services apparaît cruciale pour éliminer les discontinuités et améliorer l'efficacité de la prestation des services; à cet égard, il est souhaitable que les diverses EDMT conclues entre le Canada et les provinces ou territoires contribuent à la coordination des services destinés aux adultes. Cependant, le lien entre les politiques et la réglementation d'une part, et le financement et la prestation des services de développement de carrière d'autre part, reste perçu comme indirect.

Dans l'intérêt d'une meilleure coordination, les provinces ont identifié un certain nombre d'approches. En vertu d'ententes de transfert et de cogestion, on note une tendance vers le regroupement de services fédéraux et provinciaux sous un même toit et vers un accès « transparent » pour la clientèle : qu'il s'agisse des clients de l'assurance-emploi (financement fédéral) ou de la clientèle non admissible à l'assurance-emploi (programmes à financement provincial). Pour les provinces engagées dans des activités de cogestion du marché du travail avec DRHC, des comités consultatifs conjoints établissent généralement le cadre stratégique, y compris les priorités envers la clientèle, bien qu'ils soient amenés ainsi à s'écarter des politiques ou exigences pancanadiennes (celles de l'assurance-emploi). Cette dissonance peut créer des difficultés à l'échelon local. La coopération intergouvernementale est encadrée surtout par des EDTM fédérales -provinciales, et par le FMMT avec le CMEC.

À l'Île-du-Prince-Édouard, on a recours à diverses méthodes pour coordonner les services :

- La création d'un poste de gestionnaire de ressources humaines au sein de chaque ministère provincial, afin de coordonner les SIOC destinés aux fonctionnaires.
- L'établissement d'un fonds de formation et de perfectionnement pour les fonctionnaires provinciaux.
- La politique provinciale en matière de diversité et d'équité, qui fait le lien entre la réglementation et la prestation des SIOC.
- Le Comité de gestion de l'EDMT identifie les points prioritaires pour les pouvoirs publics et le secteur privé.
- La coordination du collège Holland avec les employeurs.
- La Commission des ressources humaines en agriculture et l'Association de l'industrie touristique de l'Île-du-Prince-Édouard, qui coordonnent l'information de manière à stimuler les carrières dans leurs secteurs respectifs.

Au Québec, un comité regroupe des représentants du ministère de l'Éducation et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de coordonner leurs activités. Toutefois, chaque ministère dispose de toute l'autonomie relative à son fonctionnement et toute coordination est tributaire de la convergence de leurs objectifs et des initiatives locales ou régionales. Il n'existe pas de structures de coordination entre les organismes administratifs et les structures de prestation de services œuvrant sur un même territoire. Certains événements suscitent des occasions de concertation et de coordination temporaire; le leadership est alors assumé par l'une ou l'autre des organismes concernés.

Il n'existe pas pour le moment à Emploi-Québec de mécanismes de coordination des services d'IMT entre les ministères et les organismes publics. La Commission des partenaires du marché du travail et les Conseils régionaux des partenaires du marché du travail<sup>24</sup> aident toutefois à coordonner les SIOC au Québec. Leurs membres proviennent de différents milieux (enseignement, main-d'œuvre et entreprises) et coordonnent les services offerts à la population par différentes méthodes – tables de concertation, comités de surveillance, forums et rencontres. Enfin, différentes associations de travailleurs et les syndicats des professionnels

---

<sup>24</sup> Au Québec, il existe dix-sept conseils régionaux pour l'ensemble des régions. Ceux-ci définissent la problématique du marché du travail et élaborent les plans d'action régionaux en tenant compte des orientations nationales et du cadre d'intervention d'Emploi-Québec.

peuvent aussi partager des outils, des normes de fonctionnement et des philosophies d'intervention.

En **Saskatchewan**, le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle coordonne les SIOC au moyen des outils suivants :

- Les partenariats de planification régionale au sein des régions de la province
- Le réseau des organismes communautaires
- L'Entente fédérale-provinciale sur le développement du marché du travail
- La Commission de mise en valeur de la main-d'œuvre de la Saskatchewan
- Divers comités et projets pancanadiens et provinciaux ou territoriaux (« Partenaires en info-carrière », le « Consortium canadien des carrières », « Circuit Carrière » et « info-Emploi »)

En **Colombie-Britannique**, un système informel de réseaux s'est développé entre l'État et divers intervenants et contribue à la recherche ainsi qu'à l'élaboration, à la coordination, à la gestion et à la prestation de services. Bien que ces réseaux soient le fruit de relations de travail entre des individus clés, ils ont aussi été appuyés – et dans une certaine mesure créés – par les deux principales initiatives conjointes entre les autorités fédérales et provinciales : les initiatives stratégiques et les activités pilotes chapeautées par l'EDMT Canada-Colombie-Britannique.

**DRHC** indique que, malgré l'absence de mécanisme gouvernemental particulier pour coordonner les politiques, programmes, services ou initiatives à l'échelle pancanadienne, de tels mécanismes existent pour certains sous-groupes, par exemple la population étudiante. En outre, divers mécanismes intergouvernementaux coordonnent les services de développement de carrière, y compris les SIOC, dans l'ensemble du Canada. Ces mécanismes ont principalement un caractère informatif :

- Le groupe de partenariat d'*IMPAC* (Partenaires en info-carrière, *PICC*) – partenariat pancanadien regroupant provinces, territoires et DRHC – existe depuis 25 ans
- « *info-Emploi Canada* » (*CANWIN*), avec son site Web et son bureau national, est un réseau de partenaires de toutes les provinces et territoires qui collaborent à développer un réseau permettant à tous les Canadiens de s'informer sur les possibilités d'emploi et de formation
- La coordination des initiatives en information sur les carrières et sur le marché du travail est assurée par le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada (*CMEC*) et le Forum des ministres du marché du travail (*FMMT*).

Signalons aussi d'autres mécanismes de coordination :

- Conseils sectoriels – Partenariats couvrant l'ensemble d'un secteur d'activité économique et réunissant employeurs, syndicats, travailleurs et enseignants afin d'évaluer les tendances de la situation de l'emploi, les exigences professionnelles et les pratiques de formation dans différents secteurs de l'économie
- Ententes bilatérales fédérales -provinciales/territoriales sur des programmes d'emploi visant les jeunes. Depuis 1998, cinq de ces protocoles bilatéraux ont été signés avec les provinces du Manitoba, de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard

### Liaison avec l'élaboration des politiques

Nonobstant le manque de liens directs entre la recherche et l'élaboration des politiques, les répondants signalent que les professionnels en développement de carrière ont une certaine influence sur l'élaboration des politiques. L'initiative du Symposium international sur les services d'orientation et les politiques publiques<sup>25</sup> est perçue comme une démarche importante qui contribue à faire le pont entre l'élaboration des politiques, et la recherche et la pratique en développement de carrière. Deux symposiums internationaux ont été organisés, le deuxième débouchant sur une série de projets concrets faisant appel à une collaboration internationale. Cette initiative est appuyée par DRHC et gérée par la Fondation canadienne pour l'avancement de la carrière (FCAC). DRHC a aussi approuvé récemment le financement d'un symposium pancanadien prévu pour 2003. Des efforts sont en cours pour organiser un comité directeur national réunissant des représentants du groupe de travail IMT du FMMT, du CMEC, des conseils sectoriels, de DRHC et de la FCAC.

À l'**Île-du-Prince-Édouard**, les conseillers dialoguent avec le ministère de l'Éducation par l'entremise de leur association professionnelle, de la *Federation of Teachers* (la Fédération des enseignantes et enseignants) ou de l'Association des conseillers de l'Île-du-Prince-Édouard.

Au **Québec**, les représentants des membres des groupes professionnels font du lobbying auprès des pouvoirs publics sur des sujets d'intérêt professionnel, par exemple la qualité et la quantité des services à rendre selon les besoins de la clientèle. Ils participent aussi aux consultations populaires et peuvent déposer des mémoires et des recommandations sur les enjeux importants relatifs aux services professionnels qui les concernent.

En **Saskatchewan**, les conseillers professionnels sont consultés, le cas échéant, afin d'aider à l'élaboration des politiques.

En **Colombie-Britannique**, les réseaux constitués de représentants de l'administration provinciale et d'autres intervenants ont évolué vers un dialogue actif en matière d'élaboration des politiques, afin de refléter la pratique – plutôt que la politique – de l'inclusion. Ces maillages complexes entre les différents intervenants se font dans le cadre de groupes de travail et d'organismes consultatifs et sont le résultat de relations de travail très étroites entre les principaux acteurs.

Selon **DRHC**, le débat se poursuit au sein de la communauté du développement de carrière quant au besoin d'un organisme pancanadien pour guider ou orienter les services de développement de carrière, d'information, d'orientation et de conseil. Actuellement, la CONAT est la plus importante conférence nationale sur le développement de carrière au Canada. Tenue annuellement, elle attire plus de 1400 participants. Bien que ceux-ci représentent l'éventail complet des professionnels en développement de carrière, il s'agit bien d'une conférence et non d'une association professionnelle.

---

<sup>25</sup> <http://www.crccanada.org/symposium> (décembre 2002)



## GLOSSAIRE

### **Terme**

**Aide à la recherche d'emploi**, p. i

**Aide financière négociée**, p. 42

**Aide sociale**, p. 13

**Amélioration des compétences**, p. 20

**Apprenti**, p. 45

**Apprentissage à vie**, p. 20

**Approche axée sur l'emploi**, p. 33

**Assurance-emploi (a.-e.)**, p. i

**Auto-identification**, p. 28

**Autonomie fonctionnelle**, p. 23

**Autoréglementation**, pp. 41 et 83

### **Définition**

Aide apportée à des clients qui cherchent du travail, pouvant englober l'aide à la préparation du curriculum vitæ et l'accès à des ordinateurs, à des téléphones et à des télécopieurs.

L'aide financière négociée (AFN) est un processus qui consiste à déterminer la capacité du client de contribuer à son plan d'action de retour au travail (PARAT), et son niveau de contribution à ce plan. Ancien terme désignant les mesures d'aide aux citoyens démunis. L'usage

récent privilégie plutôt le terme « aide au revenu ».

Formation ou éducation qui vise à inculquer ou à améliorer des compétences particulières.

Personne qui apprend un métier par une combinaison de formation technique et d'une quantité importante de travail pratique avec des gens de métier expérimentés pendant une période convenue, afin d'acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires pour exercer convenablement le métier en question.

Acquisition de connaissances et de compétences par des études, de l'éducation informelle, de la formation et de l'expérience de vie; processus étalé sur toute la vie de la personne plutôt que se terminant à la fin d'un programme d'études.

Notion originaire des États-Unis décrivant une réorientation de l'assistance sociale privilégiant le travail comme objectif immédiat et essentiel, avec des efforts de placement dès la première intervention.

Système d'assurance régi par la *Loi sur l'assurance-emploi* fédérale actuelle (1996)

Faire connaître ses capacités (ou ses lacunes) et ses besoins afin d'obtenir de l'aide.

Capacités requises pour réussir au XXI<sup>e</sup> siècle : aptitude à communiquer, capacité de défendre ses intérêts et de prendre des décisions, conscience de soi et capacité de résoudre des problèmes.

Action d'un organisme ayant les pouvoirs nécessaires de diriger ses propres affaires, par exemple une profession qui définit les critères de scolarité et de formation requis pour la pratique de la profession en question, et qui contrôle l'accès à la profession par des examens et la délivrance de permis d'exercice.

<b>Autorités autochtones</b> , p. 17	Personnes qui détiennent le pouvoir administratif dans un groupe autochtone (indien, métis ou inuit), habituellement en vertu de la <i>Loi sur les Indiens</i> ou de traités.
<b>Autosuffisance</b> , p. 13	Capacité d'une personne de répondre elle-même à ses besoins.
<b>Bourse d'études</b> , p. 71	Somme d'argent accordée à un étudiant méritant pour l'aider à subvenir à ses besoins financiers.
<b>Centre d'emploi</b> , p. 13	Bureau où les citoyens peuvent obtenir de l'aide à des fins de développement de carrière ou de recherche d'emploi.
<b>Centre de ressources sans rendez-vous</b> , p. 51	Bureau où les clients peuvent se rendre sans avoir pris rendez-vous afin d'obtenir de l'information et d'avoir accès à d'autres ressources et services.
<b>Club de recherche d'emploi</b> , p. 49	Programme axé sur la recherche d'emploi, créé par DRHC. Il s'agit aussi d'un terme générique désignant d'autres programmes du genre.
<b>Compétences améliorant l'employabilité</b> , p. 44	Connaissances, capacités et comportements fondamentaux requis dans la plupart des situations d'emploi. <i>Voir</i> la liste établie par le <i>Conference Board</i> du Canada.
<b>Compression d'effectifs</b> , p. 27	Réduction du personnel chez un employeur, dans un établissement ou dans l'ensemble d'un secteur d'activité.
<b>Conseil sectoriel</b> , p. 44	Organisme permanent qui réunit des représentants des employeurs, des travailleurs, du secteur de l'enseignement et d'autres groupes professionnels pour étudier les défis en matière de ressources humaines, identifier des solutions et gérer la mise en œuvre des recommandations des études portant sur le secteur d'activité en question.
<b>Conseiller</b> , p. 16	Professionnel qui conseille et guide ses clients sur le plan personnel ou en matière de développement de carrière, ou les deux.
<b>Convention collective</b> , p. 18	Document qui établit les conditions d'emploi, ratifié par le syndicat qui représente les employés et par l'employeur ou un groupe d'employeurs.
<b>Counseling d'emploi</b> , p. 7	Activité consistant à aider des individus ou des groupes à clarifier leurs objectifs en termes d'emploi, afin de les amener à se tourner vers des études ou des parcours de formation appropriés ou à trouver un emploi.
<b>Culture authentique de la formation</b> , p. 29	Milieu qui favorise l'amélioration des compétences de façon efficace et pertinente..
<b>Décentralisation</b> , p. 21	Transfert de certains pouvoirs d'une autorité centrale à une autorité locale.
<b>Démarche orientée client</b> , p. 30	Comportement du conseiller qui accorde la priorité absolue aux intérêts de chacun de ses clients.

<b>Développement de carrière</b> , pp. i et 11	Amélioration de la carrière d'une personne par l'éducation, la formation et l'évolution positive des emplois qu'elle occupe.
<b>École orientante</b> , p. 12	Initiative du système scolaire du Québec qui place la connaissance du monde du travail par les élèves et l'orientation professionnelle au centre des préoccupations de tous les membres du personnel scolaire tout au long des études.
<b>Économie du savoir</b> , p. 29	Système économique et industriel axé sur la production et l'exploitation de l'information, et qui demande un degré d'alphabétisme élevé et une grande familiarité avec les technologies de l'information et de la communication.
<b>Éducation au choix de carrière</b> , p. 7	Service consistant à informer le client sur le marché du travail, à lui donner des compétences utiles pour choisir les études et la formation qui lui permettront d'exercer la profession souhaitée et à lui indiquer des occasions d'acquérir de l'expérience de travail.
<b>Éducation aux adultes</b> , p. 12	Programmes de formation conçus pour les adultes désireux de terminer leurs études secondaires, ou d'acquérir des compétences de base et d'obtenir de la formation professionnelle.
<b>Élève ayant des besoins particuliers</b> , p. 3	Élève qui a besoin d'une aide physique, ou encore d'un enseignement supplémentaire ou d'un soutien spécial à l'apprentissage pour développer son plein potentiel.
<b>Enseignement coopératif</b> , p. 32	Programmes de formation comprenant des stages structurés en complément aux activités d'enseignement.
<b>Équité en matière d'emploi</b> , p. 25	La <i>Loi sur l'équité en matière d'emploi</i> fédérale (1995) a pour objectif « de réaliser l'égalité en milieu de travail de façon que nul ne se voie refuser d'avantages ou de chances d'emploi pour des motifs étrangers à sa compétence... » [et, à cette fin, de corriger les désavantages subis, dans le domaine de l'emploi, par les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les personnes qui font partie de minorités visibles, conformément aux principes selon lequel l'équité d'emploi requiert, outre un traitement identique des personnes, des mesures spéciales et des aménagements adaptés aux différences.]
<b>Évaluation et reconnaissance des acquis (ÉRA)</b> , p. 32	Évaluation de la formation et des compétences préalablement acquises par une personne, dans un contexte institutionnel ou informel, dans le cadre de son apprentissage à vie. Cette évaluation reconnaît à la personne des compétences préalables à des études, à des programmes de formation ou à un emploi.
<b>Évaluation initiale</b> , p. 28	Première évaluation, par un professionnel en développement de carrière, des compétences et autres caractéristiques d'un client, ainsi que de ses besoins.

<b>Formation en apprentissage</b> , p. 2	Systeme d'apprentissage dans l'industrie, où des jeunes se voient offrir une expérience en milieu de travail et une formation technique menant, sur une période de deux à cinq ans, à une certification dans le métier choisi.
<b>Formation permanente</b> , p. 22	Formule d'études destinée aux étudiants adultes à temps partiel.
<b>Formation préalable à l'emploi</b> , p. 43	Développement des compétences requises avant que les clients soient jugés aptes à occuper un emploi. (Voir « compétences améliorant l'employabilité ».)
<b>Gestion des cas</b> , p. 51	Ensemble des activités de développement et de suivi d'un professionnel en développement de carrière pour chacun de ses clients, y compris la tenue de son dossier.
<b>Grands paramètres de reddition de comptes</b> , p. 18	Les trois grands résultats définis dans une entente fédérale-provinciale sur le développement du marché du travail : nombre de clients servis, nombre de clients qui retournent au travail et économies pour le Compte d'assurance-emploi.
<b>Groupe cible</b> , p. 25	Ensemble de personnes ayant des caractéristiques ou besoins semblables, en fonction desquels les services sont définis et mis en œuvre.
<b>Groupe de discussion</b> , p. 47	Rencontre de personnes ayant des caractéristiques semblables, d'une durée assez courte, pour discuter d'un sujet précis, déterminé par une organisation qui recherche des opinions externes sur le sujet en question.
<b>Guichet unique</b> , p. 33	Se dit d'une méthode selon laquelle tous les services gouvernementaux offerts par divers ministères sont dispensés par un même fonctionnaire.
<b>Information sur le marché du travail</b> , p. i	Information portant sur les conditions du marché du travail et ses règles de fonctionnement, par exemple les données sur l'emploi, les salaires, les normes et les qualifications, les possibilités d'emploi et les conditions de travail.
<b>Insertion professionnelle</b> , p. 27	Démarche qui consiste à décrocher un premier emploi, habituellement au bas de l'échelle professionnelle.
<b>Intervenant</b> , pp. i, iii et 5	Individu ou groupe participant, intéressé ou préoccupé par une question; par exemple, les parents sont des intervenants dans l'éducation de leurs enfants.
<b>Intervention</b> , p. iii	Programme ou service (p. ex. : club de recherche d'emploi) conçu pour aider le client dans sa recherche d'emploi, et qui influe sur son plan d'action.
<b>Jeunes</b> , p. i	La fourchette d'âge à laquelle réfère ce terme est différente dans les diverses instances; elle se situe souvent entre 15 et 30 ans.
<b>Loi sur les langues officielles</b> , p. 1	(1969, révisée en 1988) Loi fédérale qui établit le français et l'anglais comme les deux langues officielles du Canada, et qui définit des mesures de soutien aux communautés de ces deux langues en situation minoritaire.

<b>Marché du travail</b> , p. ii	Lieu économique où se rencontrent l'offre et la demande de main-d'œuvre.
<b>Mesures actives</b> , p. 19	Interventions, financées en vertu de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> , qui se traduisent par la prestation directe de services aux clients.
<b>Normes professionnelles</b> , p. 41	Base de comparaison permettant d'évaluer les emplois ou les personnes qui les exercent.
<b>Organismes communautaires</b> , p. 39	Associations ou groupes locaux sans but lucratif constitués dans le but d'atteindre et de promouvoir ou d'appuyer des objectifs communs.
<b>Organisme dispensateur de services</b> , p. 47	Groupe dûment constitué qui apporte l'aide directement aux clients, par opposition aux activités de gestion générale des services.
<b>Orientation professionnelle</b> , pp. i et 7	Service consistant à aider des personnes à clarifier leurs buts et aspirations et à prendre des décisions éclairées sur leur carrière.
<b>Orientation</b> , p. i	Aide ou conseil visant à établir un plan d'action ou à résoudre un problème.
<b>Outil de contrôle</b> , p. 17	Méthodes servant à mesurer les progrès vers l'atteinte d'objectifs.
<b>Partenariat de collaboration</b> , p. 13	Action par laquelle au moins deux groupes intéressés travaillent en synergie vers des objectifs communs ou partagés.
<b>Participation au marché du travail</b> , p. i	Le fait de détenir un emploi régulièrement sur une période étendue, habituellement (mais pas toujours) à longueur d'année ou de façon saisonnière, d'une manière jugée continue à long terme.
<b>Pénurie de main-d'œuvre qualifiée</b> , pp. ii et 21	Situation caractérisée par un nombre insuffisant de travailleurs qualifiés compte tenu de la demande du marché du travail; il s'agit habituellement d'un phénomène systémique.
<b>Placement</b> , p. 6	Démarche qui consiste à aider les clients à trouver du travail et à les diriger vers des emplois déclarés vacants.
<b>Planification personnelle</b> , p. i	Planification par l'individu de ses choix de vie; par exemple, le programme <i>Career and Personal Planning</i> (planification de carrière et personnelle) dans les écoles secondaires de Colombie-Britannique.
<b>Planification stratégique</b> , p. 16	Planification à long terme visant des buts, objectifs et résultats clairement identifiés.
<b>Politique active du marché du travail</b> , p. 15	Interventions sur le marché du travail, notamment en éducation et en acquisition des compétences, obéissant à une approche intégrée visant à mieux faire correspondre l'offre et la demande de main-d'œuvre dans une province ou un territoire donné.

<b>Polyvalence</b>	Le fait d'avoir ou d'exercer une large gamme de compétences afin de pouvoir exécuter des tâches plus variées que celles qui figurent habituellement dans la description d'un poste donné.
<b>Population cible</b> , p. 34	Ensemble des groupes à l'intention desquels les services sont conçus.
<b>Prestations d'emploi</b> , p. 14	Prestations versées en vertu de l'article 59 de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> afin d'aider les participants à trouver un emploi.
<b>Processus de collaboration</b> , p. iii	Ensemble des procédures et actions qui sous-tendent des efforts de collaboration.
<b>Professionnel en développement de carrière</b> , p. 66	Spécialiste dont la tâche consiste à donner à des individus ou à des groupes de l'information sur les carrières ainsi que des services d'orientation.
<b>Programmes relatifs au marché du travail</b> , pp. i et 11	Programmes et services ayant pour but de favoriser l'emploi.
<b>Réforme de l'aide sociale</b> , pp. i et 19	Initiative consistant à remettre en question et à repenser les hypothèses et les approches, les programmes sociaux, en particulier les programmes de soutien financier.
<b>Réinsertion professionnelle</b> , p. 27	Retour sur le marché du travail après une période de non-travail.
<b>Saisonnalité de l'emploi</b> , p. 21	Fluctuation régulière de la demande dans certaines catégories d'emplois.
<b>Secteur d'activité</b> , p. 37	Terme pouvant décrire un groupe d'industries ou d'emplois, par exemple le secteur agricole.
<b>Service national de placement</b> , p. 14	En vertu de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> , un service national de placement offre de l'information sur les perspectives d'emploi dans l'ensemble du Canada afin d'aider les travailleurs à trouver un emploi convenable et d'aider les employeurs à trouver une main-d'œuvre compétente.
<b>Services d'information, d'orientation et de conseil (SIOC)</b> , p. i	Services offerts aux personnes de tout âge, à différentes étapes de leur vie, pour les guider dans leurs choix en matière d'études, de formation et d'orientation professionnelle, et les aider à gérer leur carrière.
<b>Services de placement</b> , p. 49	Services consistant à aiguiller les clients vers des emplois vacants. (Voir aussi « placement ».)
<b>Services post-programme</b> , p. 28	Soutien offert aux clients après la fin d'un cours ou d'un programme, par exemple pour la recherche d'emploi ou le maintien de l'emploi.
<b>Sous-alphabétisé</b> , p. 28	Se dit d'une personne dont les compétences en lecture et en écriture sont inférieures à celles d'un élève moyen de quatrième année.

<b>Soutien financier</b> , p. i	Revenu de base (par exemple l'aide sociale ou l'aide au revenu) versé à un individu dans le cadre d'un programme fédéral, provincial ou territorial.
<b>Stage</b> , p. 17	Période consacrée à occuper un emploi (parfois sans rémunération), dans le but de maîtriser les tâches qu'il comporte et d'acquérir une expérience permettant d'enrichir son curriculum vitae.
<b>Stagiaire</b> , p. 45	Personne récemment diplômée qui travaille sans rémunération ou contre une rémunération minimale afin d'acquérir de l'expérience dans son domaine de formation.
<b>Transparence</b> , p. 27	Divulgence claire et ouverte des hypothèses de travail, des objectifs poursuivis et des méthodes employées.