

ANNEXE 4

LA DESCRIPTION DES QUATRE DOMAINES DE COMPÉTENCES

1. LE CHOIX PROFESSIONNEL :

Il est important d'amener le client à comprendre le rôle essentiel que tient le choix professionnel comme élément central permettant d'effectuer un retour en emploi. A-t-il un choix professionnel ou a-t-il identifié l'emploi recherché? De plus, le client doit prendre conscience des difficultés créées par l'absence d'un objectif d'emploi.

L'agent d'aide à l'emploi devrait chercher à déterminer avec la personne :

- si un choix professionnel a été identifié ou s'il est à définir. Voici des exemples d'intervention :
 - « A la lecture de votre profil d'emploi (ou de votre curriculum vitae), vous détenez des compétences en tant que préposé aux bénéficiaires; cherchez-vous un emploi dans ce domaine? »
 - « Quel genre d'emploi recherchez-vous ? »
 - « Quel est votre objectif professionnel ? »
 - « Vous dites chercher un emploi de technicien pouvez-vous en dire un peu plus ? »
 - « Il semble que vous n'avez pas encore fixé votre choix (ou que vous n'avez aucune idée du type de travail qui vous conviendrait), que pensez-vous de l'idée d'établir un choix professionnel ou d'identifier un emploi qui vous conviendrait ? »
- s'il y a adéquation du choix professionnel ou de l'objectif d'emploi en fonction du PPP (Personne, Profession et Marché du travail). Les éléments liés à ces trois éléments sont les suivants:
 - Personne : formation, qualifications, habiletés, expériences, intérêts, ressources, détermination, etc.
 - Profession: tâches, profil des travailleurs dans cette occupation, équipement à utiliser, etc.
 - Marché du travail : perspectives d'emploi, exigences et attitudes des employeurs, conditions de travail, etc.

Voici des exemples d'intervention :

- « Qu'est-ce qui vous amène à choisir cette profession ? »
- « Saviez-vous que les perspectives d'emploi dans votre domaine sont excellentes ? »

- « Quelles sont vos expériences et votre formation dans ce domaine ? »
- « Qu'est-ce qui vous fait penser que vous avez ce qu'il faut pour réussir dans cette profession ? »
- « Que disent les gens qui vous connaissent bien quand vous leur parlez de cette profession ? »
- « Pour cet emploi, vous pourriez être amené à travailler sur des quarts de travail, etc.»
- « Qu'est-ce que vous savez des débouchés ? des conditions de travail ? »
- « Comment cette occupation répond-elle à vos aspirations et à vos besoins ? »

Dans le cas où la personne n'a pas établi de choix professionnel ni identifié l'emploi recherché et qu'elle a besoin de soutien pour y parvenir, voici des exemples d'intervention :

- « Que comptez-vous faire pour déterminer un choix professionnel ? »
- « Trouveriez-vous intéressant qu'on examine vos dernières expériences de travail même si vous ne savez pas quel emploi vous pourriez occuper ? »
- « Il semble que vous ne soyez pas vraiment prêt à déterminer un choix professionnel, que vous auriez besoin au préalable de vivre quelques expériences pour vous aider à vous familiariser avec le monde du travail... Que diriez-vous de la possibilité d'explorer plus à fond votre situation et vos besoins, et de vérifier comment Emploi-Québec pourrait mieux vous aider à vous préparer pour retourner sur le marché du travail ? »

Plus précisément, les services d'IMT et de placement peuvent être utilisés afin d'obtenir de l'information sur :

- la nature du travail et les fonctions;
- les perspectives professionnelles;
- les salaires des professions parmi les plus en demande;
- les conditions de travail offertes dans un métier ou une profession;
- etc.

2. L'ACQUISITION DE COMPÉTENCES :

Ce domaine est associé de près à celui du choix professionnel, domaine au cours duquel sont abordés certains aspects liés aux qualifications, à la formation, aux acquis et aux ressources de la personne.

Ces compétences sont classifiées comme suit:

- Acquisition ou amélioration des compétences de base : connaissance :
 - fonctionnelle du français;
 - d'autres langues;
 - de base en calcul;
 - de base en bureautique.

- Acquisition ou amélioration des compétences liées aux technologies de l'information:
 - Internet;
 - Messagerie instantanée;
 - Courrier électronique;
 - Outils multimédias;
 - Autres.

- Certification et attestation des compétences acquises:
 - Diplômes obtenus;
 - Attestations de formation, de perfectionnement;
 - Attestation d'équivalence de formation générales (TENS, GED, TDG, etc.);
 - Carte professionnelle;
 - Carnet d'apprentissage (PAMT);
 - Certification de qualification professionnelle;
 - Évaluation comparative des études (MICC);
 - Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC – MELS);
 - Reconnaissance des compétences de la main d'oeuvre (RCMO – CPMT);
 - Reconnaissance d'équivalence de formation (Ordres professionnels).

- Compétences spécifiques:
 - Savoir (connaissances requises pour l'emploi visé);
 - Savoir-faire (compétences et techniques requises pour l'emploi);
 - Savoir-être (compétences génériques, attitudes et habiletés comportementales requises pour l'emploi);
 - Compétences liées à l'entrepreneuriat ou au travail autonome.

Il s'agit, en fonction du choix professionnel de la personne,

- d'examiner si elle possède les compétences requises, si elle doit en acquérir d'autres ou en améliorer certaines pour satisfaire les exigences du marché et d'intégrer celui-ci. Voici des exemples d'intervention :
 - « Considérez-vous que vous avez les connaissances, les qualifications et les compétences, pour répondre aux demandes et aux exigences des employeurs ? »
 - « À quel genre de formation pensez-vous ? » « Combien de temps seriez-vous prêt à aller en formation ? »

- d'identifier, l'écart qui la sépare de la situation d'emploi recherchée. Voici des exemples d'intervention :
 - « Que concluez-vous sur vos chances de trouver un emploi dans ce domaine avec votre bagage de formation et d'expérience ? »
 - « Qu'est-ce qu'il vous faudrait pour augmenter vos chances de vous qualifier pour ce genre d'emploi ? »
 - « Que diriez-vous d'avoir un autre rendez-vous afin de prendre le temps nécessaire pour explorer plus à fond votre situation ainsi que

les possibilités d'améliorer vos compétences dans ce domaine ? D'ici là, nous pourrions effectuer les démarches suivantes (...) »

– « Quel type d'aide attendez-vous de la part d'Emploi-Québec ? »

- de mettre à la portée de la personne toute l'information nécessaire pour éveiller ou soutenir sa réflexion sur les moyens d'accroître ou de perfectionner ses connaissances, qualifications et habiletés en vue d'intégrer le marché du travail. Voici des exemples d'interventions.

– «Connaissez-vous IMT en ligne ? (...) Il s'agit de (...)»

– « Connaissez-vous les possibilités de formation et de soutien financier qu'offre Emploi-Québec de même qu'IMT en ligne ? »

– « Avez-vous pris connaissance des outils disponibles dans la salle multiservice et savez-vous comment les utiliser? »

– «Il me semble que cette mesure d'emploi pourrait vous aider (les décrire)»

Plus précisément, les services d'IMT et de placement peuvent être utilisés afin d'obtenir de l'information sur :

- le titre et le contenu des programmes;
- les conditions d'admission;
- les résultats de l'enquête sur la situation d'emploi des personnes diplômées, les niveaux de scolarité et les diplômes demandés dans un métier ou une profession;
- etc.

3. LA RECHERCHE D'EMPLOI :

Dès que l'agent d'aide à l'emploi et la personne ont validé le choix professionnel ou l'emploi recherché, et qu'ils reconnaissent que la personne possède la formation, les qualifications et l'expérience suffisantes pour entreprendre une recherche d'emploi, l'évaluation se poursuit dans le domaine de la recherche d'emploi.

Ce domaine a trait aux compétences spécifiques nécessaires pour réaliser une recherche d'emploi efficace et autonome. Il s'agit des connaissances et du savoir-faire liés :

- À la planification et l'organisation d'une démarche de recherche d'emploi, et ce, en fonction de :
 - l'identification des emplois disponibles;
 - l'utilisation des outils de recherche d'emploi;
 - la préparation de la diffusion d'une offre de service.
- À la mobilisation de ses ressources pour la recherche d'emploi, dont :
 - l'identification et l'utilisation des ressources de son réseau relationnel;
 - l'entrevue d'embauche;
 - l'organisation de sa vie afin de chercher un emploi (service de garde, etc.)

- À la capacité de faire le suivi des différentes démarches de recherche d'emploi, notamment par :
 - le bilan réaliste de ses démarches d'emploi;
 - l'identification des solutions possibles et mise en action des réajustements nécessaires.
- À la mobilité, au service de garde et au transport.

La tâche de l'agent d'aide à l'emploi consiste à :

- vérifier avec la personne, jugée qualifiée et compétente pour exercer un emploi, si elle possède les compétences, les ressources et l'autonomie suffisantes pour planifier et réussir sa recherche d'emploi, ou si elle a besoin d'information ou d'assistance. Voici des exemples d'interventions:
 - « Dans notre région, il y a plusieurs offres d'emploi dans ce domaine. »
 - « Connaissez-vous Placement en ligne? » « Avez-vous besoin d'aide pour vous y inscrire? »
 - « Pouvez-vous donner plus de détails sur vos démarches faites jusqu'à maintenant ? »
 - « Quels ont été les résultats de vos démarches ? »
 - « Comment comptez-vous vous y prendre cette fois ? »
 - « Que savez-vous des façons de se préparer et de chercher un emploi ? »
 - « Connaissez-vous l'existence des Clubs de recherche d'emploi ? »
 - « A la lecture de votre curriculum vitae, je me rend compte que (...), vous auriez intérêt à (...) »

Plus précisément, les services d'IMT et de placement peuvent être utilisés afin:

- d'établir une liste d'entreprises pour la recherche d'emploi ou
- d'obtenir de l'information sur :
 - la nature du travail et les fonctions;
 - les salaires;
 - les professions parmi les plus en demande;
 - les projets d'investissement dans la région;
 - les emplois correspondant à son profil professionnel et à sa mobilité;
 - etc.

4. L'INSERTION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI :

Ce dernier domaine d'employabilité concerne la compétence de la personne à s'insérer au marché du travail et à s'y maintenir. Ces deux aspects sont réunis sous le même domaine de compétences parce qu'ils correspondent à une dimension commune, très importante sur le plan dynamique de la personne : le «concept de soi».

Les éléments associés à ce domaine de compétences sont les suivants:

- Les conditions favorisant l'insertion, dont:
 - la situation financière;
 - l'état de santé mentale et consommation;
 - le réseau familial et social;
 - les ressources communautaires (connaissance et utilisation);
 - les antécédents de vie – casier judiciaire;
 - l'autogestion.
- L'intégration dans le milieu de travail.
- Les relations de travail:
 - le lien à l'autorité;
 - les relations interpersonnelles.
- La conciliation travail et vie privée.
- L'efficacité, en termes :
 - de gestion de son temps;
 - d'organisation du travail.
- L'engagement et l'investissement.

Différentes caractéristiques peuvent aider à reconnaître la situation de personnes éprouvant des difficultés d'insertion ou de maintien en emploi. Les personnes peuvent :

- être sans choix professionnel ou avec un choix professionnel irréaliste, avoir un niveau très bas de scolarité, d'information, d'expérience;
- avoir un choix professionnel adéquat, la qualification professionnelle requise, les ressources et la débrouillardise pour se trouver un emploi, mais qui perdent fréquemment leur emploi principalement pour des motifs d'attitudes et de comportements inadéquats ou de conflits interpersonnels;
- ne pas avoir fait le bon choix professionnel (obstacle relevant dès lors du domaine du choix professionnel) ou avoir besoin d'améliorer leurs compétences professionnelles (obstacle relevant dès lors du domaine de l'acquisition des compétences), ce qui est parfois difficile à diagnostiquer en début d'entrevue. Le problème doit alors être abordé en fonction des domaines concernés;
- réagir mal à l'autorité;
- contrôler difficilement leur émotivité et leur agressivité;
- avoir des difficultés à travailler en équipe, à améliorer leur rendement;
- avoir des problèmes d'hygiène, de ponctualité, d'assiduité;
- vivre avec des déficiences physiques, sensorielles, intellectuelles, psychologiques;
- éprouver des problèmes personnels, familiaux, financiers importants, des problèmes de drogue ou d'alcool;
- avoir des valeurs ou des habitudes incompatibles avec le monde des études et du travail;

- avoir une faible estime d'elles-mêmes;
- être victimes de discrimination;
- être isolées socialement;
- etc.

L'évaluation des ressources et des limites d'autonomie du client sur le plan de l'insertion ou du maintien en emploi vient idéalement à la suite de l'exploration sommaire des trois autres domaines d'employabilité, en respectant bien sûr la dynamique en cours avec ce client et en suscitant les liens et les clarifications utiles aux bons moments. Comme cette évaluation touche des zones souvent plus délicates, nous ne rappellerons jamais assez l'importance d'agir graduellement, avec tact et respect, en appliquant l'ensemble des habiletés de base en relation d'aide.

Voici quelques exemples d'interventions qui facilitent l'exploration et la demande de précisions se rapportant à l'évaluation des capacités ou difficultés liées :

- à l'insertion en emploi :
 - « Malgré votre accident et le changement de profession auquel vous devez faire face, il semble que vous gardiez espoir de vous en sortir ; qu'est-ce qui vous encourage à reprendre votre situation en main ? »
 - « Que voulez-vous dire lorsque vous dites qu'il n'y a plus de place pour des gens comme vous sur le marché du travail ? »
 - « Il semble qu'il vous soit difficile de concilier vos obligations familiales et la perspective de travailler ; qu'est-ce qui pourrait vous aider à prendre une décision ? »
 - « Vous n'êtes pas certaine, financièrement, qu'il vaille la peine de retourner au travail ; que diriez-vous de fixer un prochain rendez-vous pour mieux approfondir la question et examiner toutes les possibilités ? »
 - « Qu'est-ce qui vous encouragerait à réexaminer la situation ? »
- au maintien en emploi :
 - « Comment avez-vous perdu votre emploi ? »
 - « Quelle raison vous donne-t-on lorsqu'on vous met à pied ? »
 - « Comment expliquez-vous ces changements d'emploi fréquents ? »
 - « Si vous examinez ce qui s'est passé et les conséquences pour vous, qu'est-ce que ça vous révèle ? »
 - « Qu'est-ce qui vous aiderait à y voir plus clair ? ».