

1.1 - Offrir des services relevant du champ de pratique

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) fournissent des services qui relèvent de leur champ de pratique, conformément à leurs obligations juridiques et professionnelles. Lorsqu'une personne cliente présente des déficiences physiques, mentales ou cognitives complexes, les PDC les dirigent vers les professionnelles et professionnels qualifiés aux fins de soins et de traitements.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Obtenir un consentement éclairé signé pour tous les services fournis.
- D2. Rendre des services en fonction de ses compétences et qualifications professionnelles.
- D3. Offrir des services de planification de carrière adaptés aux besoins des client-e-s (p. ex. identification des objectifs de carrière, aide à l'exploration des carrières et à la recherche d'emploi, etc.).
- D4. Tenir à jour les dossiers et la documentation.
- D5. Protéger la confidentialité de la clientèle.
- D6. Solliciter l'avis d'autres professionnels en ce qui a trait aux enjeux liés aux obligations éthiques ou à la pratique professionnelle.
- D7. Prendre les dispositions nécessaires pour assurer le maintien des services lorsque requis (p. ex. en cas de vacances ou de congé de maladie).
- D8. Diriger les client-e-s qui présentent des déficiences physiques, mentales ou cognitives complexes vers les professionnels qualifiés aux fins de soins et de traitements.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Code de déontologie
- C2. Normes de pratique professionnelle s'appliquant au champ d'activité des PDC
- C3. Étendue des besoins de la clientèle qui s'applique au champ de pratique des PDC :
 - Défis préalables à l'emploi (p. ex. logement, toxicomanie)
 - Attitudes et attributs (p. ex. agentivité, ouverture au changement, motivation)
 - Exploration des carrières et prise de décision (p. ex. évaluation, établissement d'objectifs)
 - Développement des compétences (p. ex. formation, activités bénévoles)
 - Recherche d'emploi (p. ex. rédaction du CV, entrevues d'embauche)
 - Maintien en emploi (p. ex. travail d'équipe, prise en compte de la rétroaction)
- C4. Champ de pratique des professionnels qualifiés œuvrant dans des domaines connexes
- C5. Éventail des ressources communautaires et des fournisseurs de services qualifiés, incluant la marche à suivre pour y avoir recours

Variables contextuelles

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

- Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Champ de pratique** : connaissances, compétences et habiletés nécessaires pour offrir des interventions de qualité en développement de carrière. Ces compétences sont définies dans le Cadre des compétences des professionnelles et professionnels du développement de carrière.

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Afin d'assurer le bien-être des client-e-s, les PDC doivent maîtriser cette compétence dès leur entrée en fonction.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

1.2 - Maintenir des limites professionnelles

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) établissent et maintiennent des limites dans leurs rapports avec les client-e-s afin de les protéger de préjudices potentiels. Dans le cadre de leur pratique, les PDC instaurent une relation de confiance avec les client-e-s. Ces derniers peuvent se montrer vulnérables en certaines circonstances, notamment au moment de révéler leurs antécédents et leurs besoins personnels. Cette relation peut entraîner un déséquilibre des pouvoirs ou donner l'impression que les PDC ont un droit de regard sur le niveau de service ou de soutien offert aux client-e-s.

Les PDC exercent leur jugement professionnel afin d'assurer le respect des limites régissant leurs rapports avec les client-e-s, notamment pour prévenir et gérer de possibles conflits d'intérêts. Le maintien de telles limites vise à préserver la dignité personnelle, la confidentialité et l'agentivité de la personne cliente.

Les limites professionnelles vont au-delà de la relation entre les personnes clientes et professionnelles et s'appliquent également aux collègues de travail dans le cadre de tâches de supervision impliquant un rapport d'influence.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Se conformer au code de déontologie.
- D2. Maintenir des limites dans leurs relations avec les client-e-s :
 - Cerner les conflits d'intérêts potentiels.
 - Communiquer sans porter de jugement.
 - Se présenter en déclinant son nom et son titre.
 - S'adresser aux client-e-s en utilisant leurs nom et titre privilégiés.
 - Respecter le caractère unique et les origines diverses de chaque personne cliente, c.-à-d. en portant attention aux commentaires, attitudes et

comportements qui pourraient causer un malaise ou remettre en cause leurs croyances, leurs valeurs, leur mode de vie ou leur culture.

D3. Prévenir la transgression des limites :

- S'abstenir de s'engager dans des relations personnelles, sexuelles ou sentimentales avec les client-e-s.
- S'abstenir de donner ou de recevoir des cadeaux considérables.
- Éviter les relations doubles (p. ex. affiliations professionnelles).
- Fixer les rendez-vous durant les heures normales de travail et les tenir dans un contexte professionnel (p. ex. dans un bureau désigné).

D4. Repérer les situations à risque, notamment :

- Attirance sexuelle
- Gestes pouvant être mal interprétés (p. ex. toucher)
- Aide financière (payer le loyer, offrir le dîner)

D5. Solliciter l'avis des associations professionnelles, au besoin (p. ex. association nationale ou provinciale).

D6. Transférer les client-e-s à un professionnel qualifié, au besoin.

D7. Documenter les mesures prises.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Types de transgression des limites, par exemple :

- Relations sexuelles
- Accepter des invitations à des activités sociales
- Accepter ou échanger des cadeaux
- Transactions financières
- Conflits d'intérêts
- Bris de confiance
- Solliciter l'avis des client-e-s en ce qui a trait à leur champ d'expertise (p. ex. investissements financiers)

- Contacter les proches pour obtenir des renseignements que les client·e·s refusent de divulguer

C2. Code de déontologie

C3. Lignes directrices de la pratique professionnelle

Variables contextuelles

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

- Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Agentivité** : capacité propre à chaque individu d'agir et d'influencer le cours de sa vie. L'agentivité implique que l'individu est à même d'exercer un contrôle sur ses propres actes et sur les événements qui ont des répercussions sur son existence.

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk élevé: TRÈS GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Afin d'assurer le bien-être des client·e·s, les PDC doivent maîtriser cette compétence dès leur entrée en fonction.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

1.3 - Obtenir un consentement éclairé

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) fournissent à leurs client-e-s (ou à leur représentant-e légal autorisé) des renseignements complets qui leur permettront de prendre des décisions éclairées sur les services qui leur seront offerts. Avant de s'engager dans la prestation de services, les PDC doivent leur présenter un formulaire de consentement écrit et répondre à toutes leurs questions à cet égard. S'il y a lieu, les PDC peuvent avoir recours au service d'une ou un interprète ou faire traduire les documents afin que leur clientèle soit en mesure d'en comprendre le contenu. À la fin de ce processus, les client-e-s doivent signer l'entente.

Démonstration de la compétence

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

D1. Préparer le formulaire de consentement :

- Décrire la nature de tous les services.
- Détailler ses titres de compétences et son expérience professionnelle.
- Préciser les modalités de facturation, le cas échéant.
- Définir les droits à la confidentialité.
- Décrire les limites de la confidentialité.
- Expliquer le droit de refus à tous services.

D2. Retenir les services d'une ou un interprète ou faire traduire les documents, au besoin.

D3. Fournir une copie du formulaire de consentement aux client-e-s :

- Lire chaque énoncé.
- Expliquer les risques, avantages et autres informations essentielles.
- Expliquer les droits et responsabilités (p. ex. la confidentialité et ses limites).
- Confirmer la compréhension des informations.

— Répondre à toutes les questions.

D4. Obtenir une copie signée du formulaire de consentement.

D5. Offrir une copie signée du formulaire aux client-e-s (ou aux personnes les représentant).

D6. Fournir des options et des références aux client-e-s (p. ex. s'ils refusent de signer le formulaire).

D7. Mettre à jour le formulaire de consentement, au besoin.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Code de déontologie

C2. Politiques et procédures liées à l'obtention d'un consentement éclairé

C3. Exigences juridiques liées à l'utilisation des renseignements personnels (p. ex. la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* [LPRPDE])

C4. Limites de la confidentialité

Variables contextuelles

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

— Les PDC doivent aider les client-e-s éprouvant des difficultés à comprendre l'information présentée (soit en raison des termes utilisés ou d'une déficience développementale). Pour ce faire, il est possible que les services d'un ou une interprète qualifié ou d'un travail de traduction des documents dans la langue de choix des client-e-s soient nécessaires.

Glossaire et principales références

Termes

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

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

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk élevé: TRÈS GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

1.4 - Protéger les renseignements et dossiers

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) obtiennent le consentement de leurs client·e·s afin de recueillir, conserver et partager des renseignements personnels. Les PDC gèrent et protègent la confidentialité des renseignements recueillis et se conforment aux lois s'appliquant au stockage de renseignements personnels.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Expliquer la raison d'être des dossiers de renseignements personnels.
- D2. Expliquer comment les dossiers sont stockés, protégés et gérés, par exemple :
 - Mesures de sécurité (p. ex. cryptage, accès limité)
 - Durée du stockage
- D3. Expliquer le droit à la confidentialité.
- D4. Expliquer les circonstances justifiant une violation de l'entente de confidentialité, par exemple :
 - Motifs raisonnables de croire que la personne cliente représente un danger pour sa propre personne ou pour autrui
 - Motifs raisonnables de croire que la personne cliente âgée de moins de 17 ans risque d'être victime de violence ou de négligence
 - Divulcation de sévices sexuels, tel que requis par les professionnels de la santé réglementés
 - Dossiers faisant l'objet d'une assignation par le tribunal
- D5. Obtenir le consentement éclairé des client·e·s aux fins suivantes :
 - Collecte et stockage de données

- Divulcation de dossiers
- Transfert de dossiers

D6. Assurer un transfert sécurisé des dossiers (p. ex. messagerie sécurisée, transmission en ligne cryptée, sac à cadenas ou boîte étiquetée « Confidentiel » avec une mention « Renvoyez au destinataire »).

D7. Utiliser les renseignements recueillis uniquement aux fins prévues.

D8. Protéger les dossiers et la documentation, par exemple :

- Ne pas laisser des documents privés sans surveillance.
- Étiqueter les documents confidentiels, s'il y a lieu.
- Restreindre l'accès aux personnes autorisées seulement.
- Garder les écrans d'ordinateur à l'abri de la vue d'autrui.

D9. Appliquer des ententes de non-divulcation lors de partage d'informations avec les personnes autorisées (p. ex. autres professionnels).

D10. Faire preuve de discrétion lors de discussions portant sur des renseignements confidentiels :

- S'assurer que la personne détienne un accès autorisé à l'information (p. ex. entente de non-divulcation signée).
- Discuter d'informations sensibles en privé uniquement.
- Ne divulguer que les renseignements requis.

D11. Tenir les dossiers à jour :

- Vérifier l'exactitude des renseignements.
- Mettre à jour l'information lorsque nécessaire.
- Détruire les dossiers conformément aux exigences juridiques.

D12. Assurer le stockage des dossiers :

- Restreindre l'accès aux personnes autorisées seulement.
- Faire des copies de sauvegarde des fichiers électroniques sur une base régulière.
- Vérifier le bon fonctionnement et la mise à jour régulière des logiciels antivirus et anti-programmes malveillants.

- Vérifier le système sur une base régulière afin de détecter les virus possibles.

D13. Signaler les violations de confidentialité.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Code de déontologie
- C2. Lois et procédures liées à la confidentialité et à la vie privée (p. ex. la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* [LPRPDE])
- C3. Politiques et procédures organisationnelles concernant la confidentialité
- C4. Technologie de stockage de données sécurisée (p. ex. base de données numériques)

Variables contextuelles

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

- La législation provinciale peut disposer de lignes directrices ou de restrictions supplémentaires sur l'enregistrement, le stockage et le traitement des données confidentielles des client·e·s.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk élevé: TRÈS GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

1.5 - Présenter adéquatement ses qualifications en développement de carrière

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) présentent leurs qualifications (formation professionnelle et titres de compétence) et affiliations professionnelles avec exactitude afin de protéger l'intégrité de leur pratique.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Se conformer aux directives d'utilisation des titres et marques de certification (p. ex. professionnel-le du développement de carrière certifié-e [PDCC]) :
 - Les marques de certification doivent être affichées et reproduites conformément aux lignes directrices établies par l'organisme responsable.
- D2. Signaler l'utilisation non autorisée des titres et marques de certification.
- D3. Lorsque les client·e·s ont une compréhension erronée du champ de pratique :
 - Fournir une explication claire de ses qualifications.
 - Expliquer les limites de ses qualifications.
 - Rectifier les malentendus ayant trait aux qualifications.
- D4. Dans le contexte d'une déclaration publique :
 - Préciser clairement si l'on parle en son propre nom ou au nom de sa profession.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Directives d'utilisation des titres et marques de certification

Variables contextuelles

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

— Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

— **Marque de certification** : illustrations ou logos qui ne peuvent être utilisés que par les personnes détenant une certification spécifique.

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

— Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

— Aucune difficulté ou complexité

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Afin d'assurer le bien-être des client·e·s, les PDC doivent maîtriser cette compétence dès leur entrée en fonction.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

2.1 - Se conformer aux lois et règlements

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) se conforment aux lois et règlements pertinents afin de prévenir les litiges et les atteintes à leur réputation, ainsi que pour protéger leur clientèle de préjudices potentiels.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Rester au fait des modifications apportées aux lois et règlements qui ont une incidence sur leur pratique professionnelle.
- D2. Se conformer aux lois et règlements qui s'appliquent à leur pratique.
- D3. Vérifier la conformité des politiques et procédures organisationnelles aux lois et règlements :
 - Passer en revue les politiques et procédures organisationnelles.
 - Cerner les éléments non conformes.
 - Recommander les ajustements nécessaires.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Lois et règlements s'appliquant à l'emploi (p. ex. droits de la personne, Code canadien du travail, Loi sur la protection des renseignements personnels, Loi sur les accidents de travail, normes d'emploi et de santé et sécurité au travail)
- C2. Politiques et procédures organisationnelles

Variables contextuelles

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

- Les PDC doivent connaître et respecter les lois fédérales et les règlements spécifiques à leur province ou territoire de pratique. De plus, des clientèles spécifiques (p. ex. jeunes) pourraient disposer de protections juridiques supplémentaires auxquelles les PDC doivent se conformer.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet.

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk élevé: TRÈS GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Afin d'assurer le bien-être des client.e-s, les PDC doivent maîtriser cette compétence dès leur entrée en fonction.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

2.2 - Avoir recours à un processus décisionnel éthique

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) adhèrent à un code de déontologie professionnelle. Ils ont ainsi recours à un processus décisionnel éthique pour résoudre les enjeux ou dilemmes professionnels auxquels ils sont confrontés.

Le code de déontologie établit des exigences s'appliquant aux principaux aspects de la pratique, dont le consentement éclairé, le respect du droit des client·e·s à la vie privée, ainsi que les relations avec la clientèle, les organisations et d'autres professionnels.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Reconnaître les situations qui présentent des enjeux ou des dilemmes éthiques (p. ex. violation possible du code de déontologie, des normes professionnelles ou des politiques organisationnelles).
- D2. Prendre connaissance de l'information pertinente (p. ex. politiques et procédures organisationnelles, code de déontologie, normes de pratique, documentation spécialisée).
- D3. Établir les comportements éthiques à adopter (p. ex. limites professionnelles avec la clientèle, confidentialité des données de la clientèle, champ de pratique).
- D4. Évaluer l'information :
 - Identifier différents scénarios.
 - Déterminer l'impact (p. ex. court, moyen ou long terme).
 - Anticiper les conséquences probables.
- D5. Solliciter l'avis d'autres personnes-ressources (p. ex. intervenant·e·s d'expérience, superviseur·e, association professionnelle nationale, représentant légal).
- D6. Déterminer les mesures à prendre.

D7. Communiquer sa décision aux personnes concernées.

D8. Évaluer les résultats.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Code de déontologie

C2. Exemples de fautes déontologiques, comme :

- Mentir ou induire volontairement en erreur.
- Enfreindre les lois ou les règles.
- Omettre d'assurer la confidentialité de l'information.
- Agir sans l'expertise ou les qualifications requises.
- Se retrouver en situation de conflit d'intérêts.

Variables contextuelles

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

- Les besoins et les préférences des parties prenantes varient et les enjeux éthiques impliquent souvent un large éventail d'acteurs, dont la communauté ou l'environnement, et des facteurs supplémentaires, comme la dignité, les droits et l'équité. De plus, une seule et unique situation peut générer de multiples enjeux éthiques divergents, ce qui ajoute à la complexité de la tâche.

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Mesures de protection** : mesures ou actions prises afin de prévenir la récurrence d'un problème ou d'une situation indésirable, ou de protéger une personne ou une autre entité.

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

— Risk élevé: TRÈS GRAVE

Fréquence

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

— De manière inattendue (p. ex. en cas d'urgence)

Niveau de difficulté

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

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

— Afin d'assurer le bien-être des client-e-s, les PDC doivent maîtriser cette compétence dès leur entrée en fonction.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

3.1 - Établir et maintenir une alliance de travail

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) établissent et maintiennent une alliance de travail avec les client-e-s afin que la définition, le suivi et l'atteinte de leurs objectifs demeurent au centre de toutes les interventions. Les PDC adoptent une attitude appropriée et exercent leurs compétences en communication pour bâtir une relation fondée sur le respect et la confiance. Ils travaillent de concert avec leur clientèle afin de s'assurer que leurs comportements et actions visent à répondre aux besoins uniques de chaque personne.

Démonstration de la compétence

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

D1. Interagir avec respect :

- Faire preuve de ponctualité (p. ex. commencer les rendez-vous à l'heure).
- Faire preuve d'honnêteté.
- Respecter l'unicité de chaque personne cliente (p. ex. valeurs, préférences, autonomie, croyances ethnoculturelles, besoins exprimés).
- Faire preuve d'ouverture d'esprit (p. ex. éviter les préjugés et les stéréotypes, gérer les perceptions de rôle, accueillir de nouvelles idées).

D2. Mettre en place un environnement accueillant, par exemple :

- Ranger l'espace de rencontre (p. ex. désencombrer le bureau, ranger le matériel, nettoyer les surfaces).
- Prévoir un fauteuil ou une chaise confortable.
- Réduire le bruit et éliminer les distractions (p. ex. éteindre la radio, ranger le téléphone cellulaire, transférer les appels vers la boîte vocale, fermer la porte du bureau).

- Accueillir chaque personne par son nom.
- Se présenter en disant son nom.

D3. Repérer les obstacles à la création d'une relation ou d'une alliance de travail (p. ex. langue, facteurs culturels, capacité d'accès aux services, problèmes de santé mentale).

- Travailler avec les client·e·s pour cerner les obstacles et mettre en œuvre des stratégies pour les surmonter.

D4. Discuter des rôles et responsabilités de chacune des parties.

D5. Confirmer la volonté d'aller de l'avant.

D6. Répondre de manière sensible aux besoins des client·e·s :

- Accorder sa pleine attention.
- Solliciter leur avis et leurs commentaires afin de comprendre clairement leurs besoins :
 - Pratiquer l'écoute active (p. ex. laisser de la place pour le silence, demander des clarifications au besoin).
 - Leur permettre de diriger la conversation (p. ex. en évitant de dominer la discussion et d'interrompre la personne).
 - Leur allouer le temps nécessaire pour s'exprimer (p. ex. ne pas précipiter la conversation).
- Adapter l'approche aux besoins des client·e·s en tenant compte de facteurs culturels et religieux, de l'état cognitif, du niveau de littératie et d'autres exigences :
 - Ajuster le mode de communication (p. ex. en utilisant un registre adapté à la clientèle).
 - Répondre aux demandes, au besoin.

D7. Encourager la confiance en soi, l'autonomie et l'autodétermination :

- Décrire les droits et responsabilités de la personne cliente (p. ex. droits de la personne, droits en matière de service).
- Établir une compréhension commune des rôles respectifs dans la prise de décision et la réalisation des tâches.
- Aider les client·e·s à jouer un rôle actif dans l'atteinte de leurs objectifs :

- Fournir l'information, les outils et les ressources nécessaires pour qu'ils prennent des décisions éclairées.
- Convenir des prochaines mesures à prendre pour atteindre les objectifs.
- Reconnaître les efforts (p. ex. souligner le progrès réalisé).
- Assurer le suivi du progrès entre les rendez-vous à l'horaire.

D8. Veiller à ce que les prochaines étapes et les mesures de suivi soient clairement établies avant la fin du rendez-vous.

- Encourager les client-e-s à faire part de leurs questions, préoccupations ou besoins de soutien entre les rendez-vous, par exemple par téléphone ou courriel.

D9. Assurer le suivi du progrès entre les rendez-vous à l'horaire.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Stratégies de communication

C2. Compétences interpersonnelles

C3. Attitudes qui soutiennent l'alliance de travail :

- Empathie (c.-à-d. la capacité de comprendre et de partager les émotions d'autrui)
- Authenticité (c.-à-d. s'exprimer avec franchise et transparence)
- Respect (c.-à-d. accepter sans juger les sentiments, droits ou coutumes d'autrui)

C4. Droit de la clientèle à recevoir des services

Variables contextuelles

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

- Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— *The Working Alliance – Training Workbook*. Ottawa : VOCO Training Centre, 2019.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

— Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

— Afin d'être efficaces dans la formation d'une alliance de travail, les PDC doivent avoir une expérience de travail avec au moins 20 client·e·s

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

CATÉGORIE DE COMPÉTENCE: PRATIQUE PROFESSIONNELLE

DOMAINE DE COMPÉTENCE: RELATION ENTRE PERSONNES CLIENTES ET
PROFESSIONNELLES

3.2 - Renforcer l'agentivité de la clientèle

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) renforcent l'agentivité (c.-à-d. l'impression d'avoir du contrôle sur sa propre vie) de leur clientèle afin de favoriser l'autonomie et la résilience, accroître la motivation et réduire l'anxiété. Cette démarche favorise également le sentiment de contrôle, l'espoir et la confiance des client·e·s en leur capacité à atteindre leurs objectifs de carrière.

Démonstration de la compétence

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

D1. Repérer les signes d'une faible agentivité, par exemple :

- Impression d'incompétence (p. ex. : « Je serais incapable de faire ça. »)
- Faibles attentes (p. ex. : « Je pourrais le faire, mais ça ne fonctionnerait pas. »)

D2. Préparer ses interventions dans le but de renforcer l'agentivité, par exemple :

- Fixer des objectifs atteignables à court terme.
- Choisir des activités à faible risque (p. ex. dresser la liste des expériences à inclure dans le CV).
- Explorer les intérêts exprimés (p. ex. tirer profit de la motivation intrinsèque).
- Choisir des activités visant à renforcer l'autonomie (p. ex. demander aux client·e·s de réaliser leur autoévaluation à la maison).

D3. Évaluer l'impact d'une faible agentivité au-delà du développement de carrière (p. ex. santé mentale).

D4. Diriger les client·e·s vers d'autres ressources professionnelles, au besoin.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Causes d'une faible agentivité (p. ex. traumatismes, chômage prolongé)
- C2. Indicateurs d'une faible agentivité (p. ex. expression d'une impression d'incompétence)
- C3. Effets d'une faible agentivité (pessimisme, réticence à se fixer des objectifs)

Variables contextuelles

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

- Une faible agentivité (c.-à-d. l'impression d'avoir un manque de contrôle sur sa propre vie) peut représenter un obstacle important au développement de carrière. Dans cette situation, le renforcement de l'agentivité doit constituer l'objectif principal des PDC.

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Agentivité** : capacité propre à chaque individu d'agir et d'influencer le cours de sa vie. L'agentivité implique que l'individu est à même d'exercer un contrôle sur ses propres actes et sur les événements qui ont des répercussions sur son existence.

Sources d'information et ressources

- Betz, N. E., G. Hackett. « Concept of agency in educational and career development ». *Journal of Counseling Psychology*, 34(3), 1987, pp 299–308.
<https://doi.org/10.1037/0022-0167.34.3.299>

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk minimal: RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

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

Niveau de difficulté

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

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

— Les PDC doivent acquérir au moins une année d'expérience auprès d'un minimum de 40 client-e-s distincts qui ont un faible sentiment d'agentivité.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

3.3 - Aider la clientèle à régler et prévenir les conflits

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) aident leurs client-e-s à régler les conflits qui peuvent survenir dans leur vie professionnelle et personnelle. Cette approche vise à prévenir l'aggravation des problèmes et l'apparition de futurs conflits, et permet ainsi aux client-e-s de se concentrer sur leur démarche de développement de carrière.

Démonstration de la compétence

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

D1. D1. Discuter des conflits :

- Identifier les personnes impliquées, le sujet du désaccord ainsi que les mesures prises.
- Poser des questions ouvertes pour obtenir des clarifications.
- Reformuler les propos des personnes impliquées pour s'assurer d'avoir compris.
- Déterminer si le conflit relève du mandat des PDC et référer la personne vers d'autres ressources, s'il y a lieu.

D2. Présenter des façons de gérer le conflit, par exemple :

- Gérer la situation en privé.
- Rester calme.
- Trouver un terrain d'entente.
- Porter attention aux comportements plutôt qu'aux personnalités.
- Cerner les possibilités de compromis.

D3. Expliquer les façons de créer et de cultiver des relations saines, par exemple :

CADRE DE COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELLES
ET PROFESSIONNELS DU DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

- Formuler clairement son point de vue afin d'éviter les malentendus.
- S'excuser lorsque requis.
- Chercher à comprendre le point de vue de l'autre (c.-à-d. en pratiquant l'empathie).
- Traiter les autres d'égal à égal.

D4. Établir un échéancier.

D5. Consigner les détails de la discussion.

D6. Faire un suivi.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Code de déontologie

Variables contextuelles

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

- Les PDC aident leur clientèle à résoudre des conflits de nature variée, incluant des conflits avec des partenaires, employeurs et d'autres prestataires de services.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk minimal: RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

- De manière inattendue (p. ex. en cas d'urgence)

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

- Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision** et / ou **avec supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

3.4 - Mobiliser les clientes et clients réticents ou récalcitrants

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) reconnaissent que la pleine participation des client-e-s joue un rôle déterminant dans l'obtention de résultats positifs. Ils gagnent la confiance de leurs client-e-s en prenant acte de leurs préoccupations et en abordant leurs réticences de manière constructive afin que ceux-ci puissent s'engager pleinement dans leur démarche de développement de carrière.

Démonstration de la compétence

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

D1. Reconnaître les signes de réticence ou de résistance, par exemple :

- Rendez-vous manqués
- Silences
- Bavardage excessif
- Ne pas donner suite aux activités convenues

D2. Cerner les motifs de réticence ou de résistance, par exemple :

- Peur du changement
- Blocages non résolus
- Impression d'incompatibilité avec la ou le PDC (p. ex. genre, personnalité, style d'intervention)
- Obstacles systémiques et traumatismes générationnels
- Différences culturelles (p. ex. mal à l'aise de discuter de problèmes personnels)
- Mauvaise compréhension de la nature des services

D3. Travailler avec les client-e-s afin de résoudre les causes de la réticence ou la résistance, par exemple :

- Leur permettre d'exprimer leurs craintes.
- Reconnaître les réactions normales face aux obstacles systémiques.
- Les aider à visualiser des résultats positifs.
- Identifier des ressources pouvant aider à résoudre certains obstacles (p. ex. transport, garde d'enfants).

D4. Solliciter l'avis des client-e-s sur sa relation avec la personne professionnelle (c.-à-d. encourager activement les questions et commentaires).

D5. Ajuster l'intervention, au besoin, pour répondre aux besoins des client-e-s, par exemple :

- Proposer des heures de rendez-vous qui conviennent à leur horaire.
- Prolonger la durée des rendez-vous pour atténuer le sentiment d'urgence.
- Renforcer la confidentialité de la relation de travail.
- Les diriger vers d'autres PDC, au besoin.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Signes de réticence ou de résistance
- C2. Motifs de réticence ou de résistance
- C3. Différences culturelles
- C4. Stratégies pour surmonter la réticence ou la résistance

Variables contextuelles

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

- La résistance peut résulter d'un éventail d'expériences passées dont les PDC doivent tenir compte dans leurs interventions.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

- De manière inattendue (p. ex. en cas d'urgence)

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

3.5 - Gérer les comportements abusifs des clientes et clients

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) gèrent, s'il y a lieu, les comportements abusifs des client·e·s afin de maintenir des limites, prévenir l'aggravation de la situation et s'assurer que d'autres personnes ne sont pas affectées par ces comportements.

Démonstration de la compétence

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

D1. Repérer les manifestations de comportements menaçants et abusifs, dirigés vers soi-même ou les autres, par exemple :

- Violence physique
- Violence psychologique
- Violence verbale
- Harcèlement sexuel
- Intimidation, dont la cyberintimidation
- Harcèlement

D2. Garder son sang-froid dans des situations de comportements abusifs :

- Demeurer calme.
- Parler clairement et fermement à la personne cliente.
- Éviter de se sentir visé par les mots ou l'attitude de la personne cliente.

D3. Assurer sa propre sécurité, ainsi que celles des client·e·s et des autres personnes présentes :

- Isoler la personne cliente ayant un comportement abusif des autres, si nécessaire.

- Demander l'aide de collègues en fonction de leur proximité physique, de leurs compétences et de leur relation avec les client·e·s impliqués, si nécessaire.

D4. Aviser la personne que les comportements abusifs ne sont pas tolérés et qu'ils doivent immédiatement cesser :

- Discuter des conséquences possibles si ces comportements persistent (p. ex. fin de la relation d'aide).
- Demander à la personne de quitter les lieux si elle continue d'être abusive.

D5. Discuter des comportements problématiques avec la personne cliente :

- Reconnaître sa détresse.
- Suggérer des solutions.

D6. Évaluer s'il est possible de poursuivre la relation d'aide :

- Si oui, gérer les préoccupations ou les plaintes de la personne.
- Si non, demander de l'aide (p. ex. superviseur·se, agent·e de sécurité, police).

D7. Consigner les détails de l'incident conformément aux politiques organisationnelles.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Types de comportements abusifs
- C2. Techniques de résolution des conflits
- C3. Ressources de soutien
- C4. Politiques organisationnelles pertinentes

Variables contextuelles

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

- Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

— Risk élevé: TRÈS GRAVE

Fréquence

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

— De manière inattendue (p. ex. en cas d'urgence)

Niveau de difficulté

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

— Difficulté ou complexité élevée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

— Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent avoir géré au moins cinq situations de comportements abusifs.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

3.6 - Aider les clientes et clients à s'occuper de leur santé mentale

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) collaborent avec les client·e·s afin de comprendre l'état actuel de leur santé mentale et mettent en œuvre des stratégies d'amélioration ou de maintien de celle-ci. Les PDC aident les client·e·s à accepter le fait que la santé mentale fluctue dans le temps.

La santé mentale est distincte et différenciée de la maladie mentale. Les PDC savent que les symptômes de maladie mentale, de même que la stigmatisation qui y est associée, doivent être pris en compte dans le processus de développement de carrière. Bien que l'évaluation et le traitement des maladies mentales ne fassent pas partie de leur champ de pratique, ils peuvent travailler avec les client·e·s sur des enjeux de développement de carrière, avec la collaboration d'autres professionnels fournissant des services de traitement et de soutien en santé mentale.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Maintenir une relation fondée sur la confiance, le respect et l'ouverture (c.-à-d. une alliance de travail).
- D2. Évaluer l'état actuel de la santé mentale en examinant avec la personne cliente divers facteurs clés (p. ex. sentiment de contribuer à la société, capacité perçue d'adaptation et de contrôle de sa vie, sentiment d'avoir une raison d'être, qualité des relations, sentiments de satisfaction et de bonheur).
 - Reconnaître les signes d'amélioration ou de détérioration de la santé mentale.
 - Reconnaître les signes courants de problèmes de santé mentale.
- D3. Normaliser les fluctuations courantes de la santé mentale, par exemple :
 - Nervosité à l'approche d'un événement

- Tristesse causée par la perte récente d'un être cher
- Frustration causée par des problèmes récents

- D4. Cerner les aspects de la vie des client-e-s pouvant contribuer à une mauvaise santé mentale (p. ex. manque de sommeil, mauvaise alimentation, stress).
- D5. Déterminer les facteurs relevant de la volonté des client-e-s pouvant contribuer à une meilleure santé mentale (p. ex. alimentation saine, routine de sommeil, méditation, tenue d'un journal quotidien, exercices de respiration, activité physique).
- D6. Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action visant à réduire les activités et situations contribuant à une mauvaise santé mentale et à augmenter celles qui la renforcent.
- D7. Réévaluer l'état de santé mentale et ajuster le plan d'action, au besoin.
- D8. Diriger les personnes dont les besoins vont au-delà du champ de pratique des PDC vers des ressources externes

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Principaux enjeux auxquels les client-e-s font face pouvant affecter leur santé mentale (p. ex. pauvreté, racisme systémique, stress post-traumatique, difficultés d'apprentissage, logement instable ou insalubre, insécurité alimentaire, problèmes de santé physique, abus d'alcool ou de drogues)
- C2. Facteurs sous-jacents à la santé mentale (p. ex. sentiment de contribuer à la société, capacité perçue d'adaptation et de contrôle de sa vie, sentiment d'avoir une raison d'être, qualité des relations, sentiments de satisfaction et de bonheur)
- C3. Distinction entre les problèmes de santé mentale et la maladie mentale
- C4. Symptômes courants de maladie mentale (p. ex. hallucinations, délire, comportements compulsifs)
- C5. Ressources communautaires et autres services de soutien accessibles aux client-e-s et offerts par des partenaires communautaires et d'autres organismes, par exemple :
- Critères d'admissibilité aux services
 - Qualité des services
 - Processus de référence

- C6. Lois et règlements liés à l'emploi (p. ex. législation sur les droits de la personne, Code canadien du travail, Loi sur la protection des renseignements personnels, Loi sur les accidents du travail, normes d'emploi en matière de santé et sécurité au travail)

Variables contextuelles

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

- Les client·e·s peuvent présenter de multiples problèmes de santé mentale qui complexifient la mise en pratique de cette compétence.

Glossaire et principales références

Termes

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

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

Sources d'information et ressources

- Redekopp, D. E., M. Huston. *Strengthening mental health through effective career development: A practitioner's guide*. Toronto, ON : CERIC, 2020
- Keyes, C.L.M. « The mental health continuum: From languishing to flourishing in life ». *Journal of Health and Social Behavior*, 43, 2002, pp. 207–222. doi: 10.2307/3090197.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

4.1 - Respecter la diversité et l'inclusion

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) reconnaissent que les valeurs et les croyances des autres peuvent correspondre ou différer des leurs. Ils doivent ainsi être conscients de leurs propres valeurs, croyances, privilèges et préjugés, à la fois conscients et inconscients, tout en essayant de comprendre ceux de leurs client·e·s. Les PDC remettent en cause leurs propres idées préconçues et évitent les stéréotypes qui pourraient nuire au bien-être de leurs client·e·s et aux retombées de leurs interventions.

Les PDC acquièrent les compétences nécessaires pour mieux comprendre les principes de diversité et d'inclusion ayant une incidence sur la clientèle qu'ils desservent. Ils mettent au point des services individualisés qui répondent aux besoins de chaque personne cliente.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Reconnaître ses propres valeurs, croyances, privilèges et préjugés.
- D2. Réfléchir à sa propre vision du monde.
- D3. Chercher à comprendre le parcours et la vision du monde des client·e·s.
- D4. Recueillir de l'information sur l'héritage culturel des client·e·s. (p. ex. histoire, valeurs, croyances).
- D5. Développer des liens de collaboration avec des partenaires et parties prenantes des communautés desservies.
- D6. Repérer les défis et obstacles potentiels pour les client·e·s (p. ex. langue, racisme, discrimination).
- D7. Déterminer les outils et ressources permettant de surmonter les obstacles auxquels font face les client·e·s.
- D8. Mettre au point des interventions adaptées aux besoins de la personne cliente.

D9. Saisir les occasions d'en apprendre plus sur la diversité, l'inclusion et les obstacles systémiques que rencontrent les client-e-s.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Principes d'une pratique anti-oppressive

C2. Lois et règlements (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Charte canadienne des droits et libertés, lois et codes des provinces, Code criminel, droits des personnes LGBTQ2 [c.-à-d. l'identité et l'expression de genre protégées de toute discrimination])

C3. Obstacles systémiques affectant des groupes spécifiques

C4. Ressources communautaires et autres services de soutien accessibles à la clientèle, par exemple :

- Critères d'admissibilité des services
- Qualité des services
- Processus de référence pour ces services

Variables contextuelles

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

- Les PDC sont amenés à desservir des client-e-s qui ont différentes visions du monde qui peuvent influencer leurs choix et décisions de carrière. Les PDC doivent prendre leurs effets en considération afin de mettre en place des interventions appropriées. De plus, ils interviennent auprès de client-e-s qui sont parfois confrontés à des défis et obstacles complexes.

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Vision du monde** : manière dont un individu perçoit et interprète le monde en fonction de sa culture, de ses valeurs individuelles et de ses croyances.

Sources d'information et ressources

- Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). *Career Development Practice in Canada*. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3
- Zunker, Vernon G. *Career Counselling: A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

4.2 - Promouvoir la diversité et l'inclusion

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) collaborent avec les employeurs afin de promouvoir des milieux de travail accessibles et inclusifs. Ils adoptent une approche basée sur des analyses de rentabilité pour mobiliser les employeurs et promouvoir la diversité et l'inclusion en milieu de travail.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Remettre en cause les idées préconçues que les employeurs peuvent entretenir sur le recrutement d'une main-d'œuvre diversifiée, par exemple :
 - Coûts
 - Rendement inférieur
 - Difficulté à aborder les enjeux de performance
 - Bassin de talents limité
- D2. Résumer les avantages d'un milieu de travail inclusif (p. ex. productivité accrue, amélioration de la satisfaction au travail, réduction du taux de roulement).
- D3. Rencontrer les employeurs :
 - Présenter les avantages d'avoir des pratiques inclusives.
 - Demander aux employeurs d'exprimer leurs préoccupations par rapport au changement.
 - Présenter des solutions à ces préoccupations.
 - Obtenir leur appui pour examiner les façons de constituer un milieu de travail inclusif.

D4. Examiner les pratiques, politiques et procédures organisationnelles existantes afin de déterminer les possibilités d'amélioration (p. ex. biais et obstacles systémiques affectant les processus de recrutement, de sélection, d'embauche, de formation et de perfectionnement, de rémunération, de développement de carrière et de promotion).

D5. Recommander des solutions, par exemple :

- Formation sur l'inclusion pour l'ensemble du personnel
- Politiques de ressources humaines (p. ex. recrutement, sélection, embauche, possibilités d'avancement, politiques de retour au travail)
- Révision des descriptions de tâches (p. ex. n'inclure que les exigences essentielles)
- Diverses adaptations du milieu de travail
- Soutien personnalisé pour le maintien en emploi (p. ex. soutien en milieu de travail, suivi et contrôle)
- Soutien novateur pour la formation en milieu de travail

D6. Offrir de l'aide pour la mise en œuvre des solutions (p. ex. révision des politiques).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Principes d'une pratique anti-oppressive

C2. Lois et règlements (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Charte canadienne des droits et libertés, lois et codes des provinces, Code criminel, droits des personnes LGBTQ2 [c.-à-d. l'identité et l'expression de genre protégées de toute discrimination])

C3. Gestion des ressources humaines (p. ex. recrutement, sélection, formation et perfectionnement, développement de carrière)

C4. Obstacles à l'emploi rencontrés par la clientèle issue de la diversité (p. ex. discrimination, racisme)

C5. Avantages d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive (p. ex. réduction du taux de roulement, diminution de l'absentéisme, amélioration de la satisfaction au travail, productivité accrue)

Variables contextuelles

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

- Le niveau de compréhension des avantages et de la valeur d'une main-d'œuvre diversifiée peut varier d'un employeur à l'autre.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). *Career Development Practice in Canada*. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3
- Zunker, Vernon G. *Career Counselling: A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk élevé: TRÈS GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent avoir un minimum d'une année d'expérience auprès de cinq employeurs différents.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

4.3 - Défendre les intérêts de la clientèle

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) défendent les intérêts de leur clientèle afin d'assurer l'accessibilité aux services et aux programmes, y compris ceux à l'extérieur du champ du développement de carrière (p. ex. services publics, services de santé, programmes sociaux, études et formation).

Démonstration de la compétence

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

- D1. Cerner les obstacles auxquels la personne cliente est confrontée (p. ex. niveau d'éducation limité, pauvreté, manque d'expérience de travail ou absence de diplôme canadien).
- D2. Aider les client·e·s à accéder aux ressources et au soutien nécessaires (p. ex. les soutenir dans leurs démarches d'auto-référencement).
- D3. Obtenir le consentement éclairé des client·e·s pour négocier des services, si approprié.
- D4. Négocier l'accès aux services.
- D5. Contribuer à la résolution des problèmes, par exemple :
 - Rencontrer l'employeur et la personne cliente pour aborder les conflits en milieu de travail ou combler des lacunes en formation.
 - Rencontrer d'autres prestataires de services pour discuter des rendez-vous manqués, des plans d'intégration au marché du travail et des mesures d'adaptation requises pour l'emploi.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Principes d'une pratique anti-oppressive
- C2. Lois et règlements (p. ex. Loi canadienne sur les droits de la personne, Charte canadienne des droits et libertés, lois et codes des provinces, Code criminel, droits des personnes LGBTQ2 [c.-à-d. l'identité et l'expression de genre protégées de toute discrimination])
- C3. Obstacles courants (p. ex. manque d'expérience de travail au Canada, pauvreté, accès aux services de garde ou aux soins pour aînés).
- C4. Ressources (p. ex. accès, mesures d'adaptation)
- C5. Lois, codes de pratique, politiques et procédures organisationnelles

Variables contextuelles

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

- Dans les situations où les barrières rencontrées sont complexes, il est plus difficile de défendre les intérêts des client-e-s.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Shepard, Blythe C., Priya A. Mani (Eds). *Career Development Practice in Canada*. Toronto : CERIC, 2014. ISBN: 978-0-9811652-3-3
- Zunker, Vernon G. *Career Counselling: A Holistic Approach* 9th edition. Boston : Loose-leaf Edition, 2016. ISBN-10: 978-1-305-40106-8

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent acquérir au moins un an d'expérience à défendre les intérêts d'un minimum de 10 client-e-s distincts représentant un large éventail de cas types.

Autonomie

- Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision** et / ou **avec supervision**, et **de façon individuelle**.

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

5.1 - Élaborer des interventions fondées sur des données probantes

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) demeurent au fait des recherches qui s'appuient sur des données empiriques présentant les interventions les plus efficaces pour aider la clientèle à trouver et à conserver un emploi de qualité. En se fondant sur ces informations, les PDC élaborent des interventions fondées sur des données probantes, de manière à améliorer les résultats qui en découlent.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Cerner les obstacles auxquels la clientèle est confrontée (p. ex. faible niveau d'éducation, pauvreté, manque d'expérience de travail au Canada).
- D2. Se doter d'indicateurs de résultat mesurables pour la clientèle, par exemple :
 - Répondre aux besoins en matière de préemployabilité ou de préparation à l'emploi.
 - Faire des choix de carrière.
 - Développer ses compétences.
 - Trouver un emploi.
 - Se maintenir en emploi.
 - Progresser dans sa carrière.
- D3. Passer en revue les recherches pertinentes afin de déterminer les interventions optimales pour la personne cliente.
- D4. Élaborer des interventions, par exemple :
 - Formuler des objectifs.

— Rédiger un plan d'action.

D5. Assurer le suivi des progrès individuels tout au long de l'intervention, par exemple :

— Discuter de la perception qu'ont les client-e-s de leur progrès.

— Passer régulièrement en revue le plan d'action.

D6. Mesurer l'efficacité de l'intervention (p. ex. atteinte des objectifs, niveau de participation sociale).

D7. Ajuster l'intervention lorsque nécessaire.

D8. Compléter les dossiers requis dans les délais prévus.

D9. Partager les résultats à d'autres intervenant-e-s afin d'en faire bénéficier le secteur (p. ex. collègues, chercheurs, décideurs).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Code de déontologie

C2. Lois (p. ex. Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques)

C3. Types d'interventions fondées sur des données probantes

Variables contextuelles

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

— Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

— Recherche fondée sur des données probantes : recherche s'appuyant sur l'analyse descriptive et qualitative ainsi que sur des principes scientifiques.

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk minimal: RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

5.2 - Effectuer un suivi du progrès réalisé par les clientes et clients

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) assurent un suivi du progrès réalisé par les client·e·s afin de mesurer leur engagement et leur participation aux activités, ainsi que pour vérifier si les mesures prises sont appropriées ou si elles devraient être modifiées pour favoriser l'atteinte des objectifs de leur plan d'action. Si les client·e·s travaillent avec d'autres prestataires de services, les PDC s'assurent de les inclure.

Les constatations faites en cours de suivi peuvent également servir à orienter certains éléments de la stratégie organisationnelle, dont la structure de prestation de services, les services offerts et les partenariats avec d'autres prestataires de services.

Démonstration de la compétence

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

D1. Baser l'intervention sur des indicateurs de résultat mesurables, par exemple :

- Résoudre les lacunes en matière de préemployabilité ou de préparation à l'emploi.
- Faire des choix de carrière.
- Développer ses compétences.
- Trouver un emploi.
- Se maintenir en emploi.
- Progresser dans sa carrière.

D2. Passer en revue l'historique des client·e·s.

D3. Rencontrer les client·e·s afin de :

- Discuter de la perception qu'ils ont de leur progrès.

- Revoir le plan d'action.
- Discuter des succès et défis qu'ils rencontrent.
- Établir les prochaines mesures à prendre et l'échéancier.
- Confirmer leur compréhension et approbation des prochaines mesures à prendre.

D4. Documenter les changements (p. ex. progrès réalisé).

D5. Effectuer le suivi conformément aux politiques organisationnelles (p. ex. après 30 jours).

D6. Passer régulièrement en revue les résultats des client·e·s :

- Ajuster l'intervention, au besoin.

D7. Recommander des améliorations à la prestation de services, le cas échéant, par exemple :

- Réduire les problèmes d'accès aux services.
- Renforcer la collaboration avec les autres prestataires de services.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Lignes directrices organisationnelles sur l'évaluation et la prestation des services, y compris les exigences en matière de production de rapports
- C2. Méthodes de collecte de données (p. ex. entrevues, sondages, appels téléphoniques)
- C3. Exigences législatives concernant l'utilisation de renseignements personnels (p. ex. Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques)

Variables contextuelles

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

- Les efforts requis pour exercer cette compétence varient en fonction de la complexité des cas.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

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

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

5.3 - Tenir à jour les dossiers de la clientèle

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) tiennent à jour tous les documents liés à la prestation de services de développement de carrière. La documentation permet de soutenir une pratique fondée sur des données probantes, dont la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services fournis.

Les PDC sont tenus de rendre compte aux client·e·s, aux employeurs et aux bailleurs de fonds à propos des services offerts. Des dossiers adéquatement documentés aident les PDC à se protéger en matière de responsabilité civile professionnelle, dans l'éventualité où ils feraient l'objet d'une action en justice ou d'un reproche relativement à l'éthique. Ils maintiennent des dossiers de services exacts, pertinents et à jour, selon les besoins et exigences requis. Ces dossiers doivent être suffisamment détaillés pour permettre un examen réglementaire et administratif des services.

Les PDC ne peuvent utiliser les renseignements des client·e·s qu'aux fins prévues. La tenue à jour des dossiers appropriés peut être requise à des fins institutionnelles, financières et juridiques.

Les PDC déploient des efforts raisonnables pour prévenir un mauvais usage des dossiers. S'ils sont employés par un organisme ou engagés à titre de fournisseurs de services, ils prennent en compte les politiques et procédures organisationnelles pertinentes.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Se conformer aux politiques, lignes directrices et lois relatives au respect de la vie privée et à la tenue de dossiers.
- D2. Tenir à jour les dossiers et renseignements de ses client·e·s, par exemple :
 - Coordonnées (nom, adresse)
 - Consentement éclairé écrit

- Autorisation de divulguer l'information
- Renseignements historiques et démographiques sur eux, leur famille et leurs proches, au besoin
- Coordonnées de la personne les ayant référés, le cas échéant
- Buts, objectifs et résultats visés
- Dates et types de services
- Résultats aux tests et aux évaluations
- Notes sur les progrès réalisés (p. ex. détails des interventions, services de formation fournis, lieu de la prestation de services, date et durée des interactions, motif des interactions, mesures prises, prochaines étapes)
- Résultats de l'intervention
- Retombées des évaluations
- Rapports d'incident (p. ex. urgence médicale)
- Références vers d'autres ressources professionnelles (p. ex. suivi et rétroaction, recommandations)
- Motif de cessation des services

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Code de déontologie

C2. Lois et procédures liées à la confidentialité et au respect de la vie privée (p. ex. Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques)

C3. Politiques et procédures organisationnelles relatives à la confidentialité et à la tenue des dossiers

Variables contextuelles

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

- La création et la tenue de dossiers peuvent s'effectuer au moyen de divers médias et outils (p. ex. papier, systèmes informatiques).

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risk modéré: GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Les PDC doivent être en mesure de maîtriser cette compétence après trois mois de pratique.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

6.1 - Développer et maintenir des relations professionnelles

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) travaillent en coopération avec des collègues, des employeurs et la communauté locale afin d'élargir leur champ de compétences, rester au fait de la recherche et partager leurs idées pour améliorer leur pratique. Le réseau des PDC peut regrouper des personnes autant à l'échelle locale et provinciale que nationale et internationale.

Démonstration de la compétence

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

D1. Développer des relations professionnelles avec les membres de la communauté et des associations, par exemple :

- Groupes autochtones, Aînés
- Organismes de services locaux
- Organismes gouvernementaux
- Entreprises et employeurs
- Politiciennes et politiciens
- Organismes à but non lucratif
- Groupes confessionnels
- Établissements d'enseignement
- Syndicats
- Associations professionnelles

D2. Établir un réseau communautaire pour :

- S'échanger des services.

- Améliorer l'offre de service aux clients.
- Bâtir des programmes axés sur les activités.
- Établir des solutions communautaires.

D3. Développer un réseau professionnel, par exemple :

- Assister aux activités portes ouvertes et aux séances d'information des organismes.
- Assister à des conférences professionnelles, des séminaires et des salons de l'emploi.
- Développer des relations avec les organismes communautaires.
- Se joindre à des plateformes de réseautage professionnel (p. ex. LinkedIn).

D4. Partager de l'information, par exemple :

- Offrir des conseils et des commentaires constructifs.
- Consulter ses collègues sur une base régulière, de manière formelle et informelle.
- Partager les ressources, idées et informations

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Besoins des principales parties prenantes

C2. Manière de bâtir et de maintenir des réseaux professionnels et communautaires

Variables contextuelles

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

- Le nombre et la proximité des relations varieront en fonction du domaine de pratique des PDC.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

— Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

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

Niveau de difficulté

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

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

— Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent acquérir au moins deux ans d'expérience et établir au minimum 10 relations représentant un large éventail de parties prenantes.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

6.2 - S'engager dans une démarche d'apprentissage continu

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) s'engagent dans une démarche d'apprentissage continu afin d'optimiser les résultats de leurs interventions. Ils élaborent un plan de formation individualisé conçu pour renforcer leurs principales forces et combler leurs lacunes.

Démonstration de la compétence

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

D1. Cerner ses propres forces et points à améliorer, par exemple :

- Solliciter les commentaires de ses collègues, gestionnaires, partenaires communautaires et de sa clientèle.
- Utiliser des outils d'évaluation pour cerner ses forces et ses faiblesses au niveau des compétences.

D2. Établir un plan de perfectionnement professionnel :

- Déterminer ses besoins de perfectionnement et les obstacles potentiels.
- Identifier des possibilités d'apprentissage.
- Formuler un plan d'action axé sur des objectifs mesurables.

D3. S'engager dans des activités d'apprentissage et des expériences de perfectionnement, par exemple :

- Participer à des conférences, séminaires et ateliers au sein de sa communauté de pratique.
- S'inscrire à un programme d'études formel.

- Participer à des activités d'apprentissage informelles (p. ex. séances de formation animées par des collègues, activités de bénévolat, communautés de pratique en ligne).
- Se joindre à des associations et organisations professionnelles afin de contribuer à l'évolution du domaine d'activité (associations provinciales de développement de carrière, Conseil canadien pour le développement de carrière).

D4. Mesurer son évolution personnelle et professionnelle :

- Mesurer ses progrès.
- Documenter ses apprentissages.
- Évaluer et réviser son plan d'apprentissage.
- Demander une aide financière pour participer à des activités de perfectionnement professionnel.

D5. Partager ses expériences, par exemple :

- Faire une présentation à ses collègues.
- Faire une présentation lors d'événements de l'industrie.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Principes et outils d'autoévaluation

C2. Possibilités d'apprentissage, y compris les ressources de perfectionnement en ligne

Variables contextuelles

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

- Les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement varieront en fonction du domaine de pratique des PDC.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

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

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent acquérir au moins un an d'expérience dans la gestion de leurs besoins d'apprentissage.

Autonomie

- Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision** et / ou **avec supervision, et de façon individuelle.**

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

6.3 - Collaborer avec ses pairs

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) collaborent avec leurs collègues afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles pour leur clientèle.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Aider les collègues qui ont besoin de soutien.
- D2. Faire part de ses meilleures pratiques à ses collègues (p. ex. faire une présentation à l'occasion d'un congrès, participer à une conférence de cas).
- D3. Demander l'avis de ses pairs sur des enjeux s'appliquant à des cas particuliers, tout en tenant compte des exigences suivantes :
 - Autorisation signée pour la divulgation de renseignements confidentiels
 - Respect de la vie privée et de la confidentialité des renseignements personnels
 - Discussion strictement limitée aux renseignements pertinents
- D4. Créer des occasions de collaboration avec ses pairs afin d'aborder des enjeux communs liés à la pratique et améliorer la prestation de services.
- D5. Résoudre les différends pouvant survenir avec ses pairs :
 - Reconnaître le désaccord.
 - Clarifier le problème à résoudre.
 - Partager les renseignements pertinents (p. ex. clarifier son opinion et le raisonnement qui la sous-tend).
 - Trouver une solution mutuellement acceptable.
 - Élaborer un plan d'action.
 - Partager les résultats.

D6. Reconnaître la contribution de ses collègues.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Approches de résolution de conflits

Variables contextuelles

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

- Les PDC doivent collaborer avec un éventail de professionnel-le-s afin de répondre aux besoins de la clientèle. Les différents points de vue pourraient affecter la manière dont cette compétence est mise en pratique.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Les PDC doivent acquérir au moins un an d'expérience pour maîtriser cette compétence et développer de solides relations de collaboration.

Autonomie

- Les PDC exercent habituellement cette compétence **sans supervision**, et **en équipe**.

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

7.1 - Gérer ses réactions émotionnelles

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) réfléchissent à leurs propres valeurs, croyances, préjugés, émotions et réactions lors de leurs interactions avec la clientèle. Cette conscience de soi leur permet de reconnaître les situations provoquant des réactions émotionnelles et d'y réagir de manière appropriée. Ils peuvent ainsi préserver leur bien-être tout en optimisant les services offerts à la clientèle.

Démonstration de la compétence

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

D1. Reconnaître l'impact de ses comportements sur les autres :

- Interpréter le langage non verbal des autres (p. ex. expressions faciales, mouvements, postures et gestes, contact visuel).

D2. Gérer ses réactions affectives, par exemple :

- Remettre ses pensées négatives en perspective.
- S'ancrer dans le présent.
- Considérer différents points de vue.
- Visualiser une issue positive.

D3. Faire preuve de professionnalisme et de sang-froid lorsque nécessaire, par exemple:

- Demeurer calme.
- Se retirer de la situation (p. ex. prendre une pause).
- Prendre de grandes respirations en fermant les yeux.
- Choisir judicieusement ses mots, utiliser le ton et le timbre de voix appropriés.
- Sympathiser avec la personne qui a provoqué la réaction émotionnelle.
- Faire un retour sur la situation avec sa ou son superviseur.

- Mettre un terme à l'interaction et fixer un nouveau rendez-vous.

D4. Réfléchir aux situations ayant provoqué une réaction émotionnelle :

- Décrire la situation (p. ex. chronologie des événements, personnes impliquées).
- Reconnaître les sentiments suscités par la situation (p. ex. colère, tristesse, désapprobation).
- Cerner les causes premières de l'émotion (p. ex. impression d'iniquité, frustrations préalables).
- Décrire les mesures prises.
- Explorer des solutions de rechange, au besoin.

D5. Réfléchir à l'impact de ses réactions sur les autres, par exemple :

- Reconnaître les micro-agressions commises involontairement.
- Reconnaître les jugements et idées préconçues.

D6. Intégrer les leçons apprises dans sa pratique.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Techniques de gestion de la colère
- C2. Techniques de résolution des conflits
- C3. Principes de la pratique réflexive

Variables contextuelles

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

- Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent réfléchir sur une base continue à leur façon de gérer leurs émotions afin de protéger leur bien-être et celui des personnes avec lesquelles ils interagissent.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

7.2 - Interagir de manière respectueuse et civilisée

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) interagissent de manière respectueuse et civilisée afin de contribuer à un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement ou de discrimination.

Démonstration de la compétence

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

D1. Traiter les autres avec respect et dignité, par exemple :

- Être authentique dans ses relations avec les autres.
- Communiquer de manière respectueuse (p. ex. employer le pronom préféré de la personne).

D2. Respecter les règles de bienséance (p. ex. faire preuve de ponctualité, respecter l'espace personnel de l'autre).

D3. Utiliser un langage non discriminatoire.

D4. Ne pas adopter de comportements harcelants ou discriminatoires (p. ex. traiter des client-e-s différemment en fonction de caractéristiques non liées au développement de carrière).

D5. Signaler les cas de harcèlement et de discrimination de nature :

- Sexuelle (p. ex. avances non sollicitées d'une personne détenant le pouvoir de récompenser ou de sanctionner la personne visée)
- Physique (p. ex. menace ou acte de violence causant ou pouvant causer un préjudice ou une blessure physique, intimidation ou comportement agressif envers une autre personne ou un groupe d'individus)

- Verbale (p. ex. commentaires désobligeants, langage discriminatoire, plaisanteries dénigrantes, blasphèmes et langage abusif)
- Visuelle (p. ex. documents écrits ou graphiques offensants ou dénigrants).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Code de déontologie
- C2. Définition et indicateurs de harcèlement
- C3. Définition et indicateurs de discrimination

Variables contextuelles

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

- Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Afin d'assurer le bien-être des client·e·s, les PDC doivent maîtriser cette compétence dès leur entrée en fonction.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

7.3 - Planifier et organiser son travail

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) planifient et organisent leurs activités de travail en impliquant leurs collègues et en considérant les ressources disponibles afin d'atteindre les objectifs de leur organisation.

Démonstration de la compétence

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

D1. Passer en revue les activités professionnelles :

- Gestion de la charge de travail (p. ex. entrevue d'accueil, détermination des besoins, mise en œuvre, évaluation, suivi des progrès)
- Documentation et production de rapports
- Renforcement des capacités (p. ex. assurer la liaison avec des partenaires et des organismes)
- Évaluation de programmes
- Ateliers de développement de carrière
- Perfectionnement professionnel
- Collaboration avec ses collègues

D2. Établir des priorités.

D3. Déterminer les tâches prioritaires.

D4. Estimer le temps et les efforts requis pour remplir chaque tâche.

D5. Déterminer les ressources requises (p. ex. équipement, personnel, ressources financières).

D6. Coordonner son travail avec d'autres professionnel-le-s, selon les besoins.

D7. Planifier ses activités (p. ex. activités quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles).

D8. Évaluer les progrès.

D9. Ajuster au besoin.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Outils et ressources de gestion des dossiers

Variables contextuelles

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

- Si la charge de travail et les échéances ne sont pas du ressort des PDC, l'établissement des priorités devient encore plus important.
- Divers outils technologiques peuvent faciliter le processus de planification, d'organisation et de suivi du travail

Glossaire et principales références

Termes

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

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

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

- Au moment opportun (p. ex. sur une base mensuelle, hebdomadaire, horaire)

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent acquérir au moins un an d'expérience en gestion de charge de travail.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

7.4 - Prendre soin de sa santé et de son bien-être

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) adoptent des comportements sains afin d'atteindre et de maintenir un bien-être physique et mental optimal.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Établir des objectifs de santé et de bien-être (p. ex. arrêter de fumer, gérer son poids, gérer son stress, adopter une saine alimentation, gérer ses douleurs, s'adonner à des activités sociales).
- D2. Reconnaître ses réactions physiques au stress (p. ex. rythme cardiaque accéléré).
- D3. Réfléchir aux causes possibles de stress (p. ex. charge de travail, relations au travail, conciliation travail-vie personnelle, abus d'alcool ou de drogues, crise familiale).
- D4. Déterminer des mesures possibles pour gérer son stress, par exemple :
 - Amorcer sa journée en établissant ses priorités et en organisant son travail.
 - Demander l'avis de ses collègues sur la meilleure façon de résoudre certains enjeux professionnels.
 - Discuter de sa charge de travail avec sa ou son superviseur (p. ex. fixer des objectifs et des échéances réalistes, limiter le nombre d'heures supplémentaires).
 - Cultiver des relations bienveillantes avec ses proches (p. ex. passer du temps avec eux après le travail).
 - Accorder la priorité à son bien-être (p. ex. participer à des activités agréables, pratiquer la méditation ou le yoga, faire une promenade, faire du bénévolat).

D5. Faire appel à des ressources pertinentes pour traiter des maladies chroniques ou faire face à des crises contextuelles, par exemple :

- Counseling (p. ex. pour des problèmes professionnels, familiaux, financiers, de dépendance)
- Groupes de soutien et d'entraide créés par des organisations de promotion et défense des intérêts, des hôpitaux ou des organismes communautaires
- Professionnels de la santé (p. ex. médecin de famille, infirmier·ère de la santé publique, psychologue)
- Programmes (p. ex. Programme d'aide aux employés [PAE], programmes de l'Association canadienne pour la santé mentale).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Impact du stress sur le bien-être

C2. Sources de soutien

Variables contextuelles

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

- En cas de périodes prolongées de stress, les stratégies d'adaptation gagnent en importance

Glossaire et principales références

Termes

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

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

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Les PDC devraient développer et maintenir des comportements sains dès leur entrée en fonction, en cherchant du soutien et des conseils lorsque nécessaire.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

8.1 - Pratiquer l'écoute active

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) permettent aux client-e-s de s'exprimer sans interruption ni crainte d'être jugés. Ils pratiquent l'écoute active afin de recueillir l'information requise pour mieux comprendre leurs besoins.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Accorder sa pleine attention à la personne cliente (p. ex. éliminer les distractions, écouter en limitant ses interventions).
- D2. Utiliser un langage verbal et non verbal pour montrer sa compréhension (p. ex. hocher la tête, sourire).
- D3. Observer le langage non verbal des client-e-s (p. ex. agitation, rougissement, expressions faciales, rongement d'ongles).
- D4. Réagir au langage non verbal (p. ex. encourager les client-e-s à parler librement, adopter une position assise détendue qu'ils pourront imiter).
- D5. Écouter sans interrompre la personne cliente (p. ex. laisser la personne terminer son idée avant de poser des questions).
- D6. Reconnaître les points de vue et croyances exprimés (p. ex. utiliser des énoncés positifs, reconnaître les émotions et les sentiments).
- D7. Demander des éclaircissements et valider la compréhension lorsque requis :
 - Poser des questions ouvertes.
 - Poser des questions d'approfondissement.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Obstacles à l'écoute efficace (p. ex. bruits de fond)
- C2. Répercussions des différences entre les personnes qui interagissent (ex. compétences linguistiques, valeurs, culture, expérience de vie)
- C3. Communication verbale, non verbale et paraverbale

Variables contextuelles

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

- La capacité d'offrir un espace exempt de distractions peut varier en fonction de l'environnement où l'échange a lieu

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Paraverbal** : messages transmis par la manière de parler (p. ex. timbre, débit et ton de la voix)

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

— Risque minimal : TRÈS GRAVE

Fréquence

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

— Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

— Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

— Les PDC pratiquent l'écoute active dans l'ensemble de leurs interactions et demandent conseils sur les façons de mieux communiquer sur une base régulière.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

— Sans objet

8.2 - Communiquer verbalement

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) s'expriment verbalement de manière efficace, en employant un langage adapté à leurs interlocuteurs. De cette manière, ils peuvent transmettre de l'information, veiller à la clarté et à la compréhension de leurs propos et favoriser un environnement de travail axé sur la coopération et la productivité.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Utiliser un langage adapté à leurs interlocuteurs (p. ex. éviter tout jargon).
- D2. Varier le ton et le volume de la voix afin de :
 - Susciter l'intérêt.
 - Faire ressortir les éléments importants.
- D3. Marquer des pauses afin de :
 - Faire une transition entre des éléments clés.
 - Conserver l'attention.
- D4. Choisir l'intonation appropriée correspondant aux objectifs (p. ex. hausser la voix à la fin d'une phrase interrogative).
- D5. Vérifier la compréhension du message, par exemple :
 - Paraphraser les propos d'autrui.
 - Résumer l'issue de la discussion.
- D6. Parler à un rythme approprié.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Obstacles à la communication efficace (p. ex. bruits de fond, langage corporel contradictoire)
- C2. Comportements culturels liés à la communication verbale
- C3. Handicaps physiques ou mentaux ayant une incidence sur le langage corporel
- C4. Communication verbale, non verbale et paraverbale
- C5. Types de questions (p. ex. questions ouvertes, fermées, d'approfondissement)

Variables contextuelles

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

- Sans objet

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Paraverbal** : messages transmis par la manière de parler (p. ex. timbre, débit et ton de la voix)

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Les PDC sollicitent régulièrement des conseils sur la façon d'améliorer leurs compétences en communication verbale.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

8.3 - Communiquer de manière non verbale

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) ont recours à la communication non verbale pour tisser et entretenir des liens, renforcer leurs propos et favoriser une meilleure compréhension.

Les PDC prennent en considération les interprétations possibles de leur langage non verbal par les autres et doivent apprendre à décoder les signes non verbaux d'autrui tout en gardant à l'esprit que ceux-ci peuvent varier en fonction de la culture d'appartenance et des aptitudes de chacun.

Démonstration de la compétence

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

D1. Reconnaître les principales formes de communication non verbale :

- Gestes
- Intonation
- Débit
- Contact visuel
- Distance physique
- Posture

D2. Maîtriser les principes de la communication non verbale afin de :

- Tisser des liens.
- Renforcer ses propos.
- Manifester de l'intérêt.
- Clarifier le sens de ses propos.

— Faire preuve d'ouverture et d'acceptation.

D3. Veiller à ce que les messages non verbaux ne dénaturent et ne contredisent pas les propos.

D4. Observer les signes de communication non verbale chez les autres et y réagir correctement.

D5. Respecter l'espace personnel d'autrui (p. ex. en gardant une distance appropriée).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Obstacles à la communication non verbale efficace (p. ex. distractions, contradictions entre les messages verbaux et non verbaux)

C2. Effets des différences entre les interlocuteurs (p. ex. attitude, compétences linguistiques, valeurs, culture)

C3. Fondements de la communication interculturelle

Variables contextuelles

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

— Selon leurs antécédents et leur vécu personnel, les client·e·s peuvent avoir une interprétation du langage non verbal qui est très éloignée de l'intention visée par la ou le PDC.

Glossaire et principales références

Termes

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

— Sans objet

Sources d'information et ressources

— Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

— Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Afin d'assurer le bien-être des client·e·s, les PDC doivent maîtriser cette compétence dès leur entrée en fonction.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

8.4 - Communiquer par écrit

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) communiquent par écrit pour transmettre de l'information et des explications, ou encore pour faire valoir leur point de vue.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Établir le contexte, l'objet et les destinataires.
- D2. Structurer la communication de manière cohérente (p. ex. introduction, sujet principal, énoncé de transition, conclusion).
- D3. Illustrer des arguments à l'aide d'exemples, au besoin.
- D4. Adapter le langage utilisé en fonction des destinataires (p. ex. ton, style, syntaxe, vocabulaire).
- D5. Suivre les règles de grammaire, de ponctuation, d'orthographe et de syntaxe.
- D6. Écrire de manière claire et concise :
 - Utiliser un langage simple.
 - Éviter tout jargon et toute rhétorique complexe.
 - Éviter d'utiliser des acronymes ou des abréviations sans les détailler.
- D7. Réviser les documents..

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Normes de grammaire, de ponctuation et d'orthographe
- C2. Utilisation d'un langage simple

Variables contextuelles

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

- Des considérations supplémentaires d'ordre stylistique ou de mise en page pourraient s'appliquer en fonction de l'objet et des destinataires d'un document.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque modéré : GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser pleinement cette compétence, les PDC doivent rédiger au moins à trois reprises les documents et rapports couramment utilisés dans l'exercice de leurs fonctions.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

8.5 - Tenir des réunions

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) tiennent des réunions pour permettre la prise de décisions éclairées et le partage d'information et d'idées. Les réunions bien planifiées et exécutées engendrent des relations et des milieux de travail agréables et productifs.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Définir l'objet de la réunion (p. ex. prendre une décision, transmettre de l'information, solliciter des commentaires).
- D2. Préparer une réunion, par exemple :
 - Sélectionner les participant·e·s.
 - Établir l'ordre du jour.
 - Déterminer l'emplacement, selon les besoins.
 - Informer les participant·e·s de l'emplacement, de l'heure et de l'objectif de la rencontre.
- D3. Amorcer la réunion :
 - Présenter l'objet de la réunion, l'ordre du jour, les résultats escomptés et le temps alloué.
 - Fixer des règles pour la réunion.
- D4. Animer la réunion, par exemple :
 - Veiller à ce que l'ordre du jour soit respecté (p. ex. sujets et temps alloué).
 - Faciliter les discussions (p. ex. donner à tous les participant·e·s l'occasion d'intervenir).

- S'en tenir aux sujets établis (p. ex. rediriger les discussions, au besoin, et utiliser un « bloc-notes » pour les questions ou commentaires hors sujet).
- Favoriser la prise de décision.
- Prendre des notes (p. ex. décisions, plan d'action, échéanciers).

D5. Conclure la réunion :

- Résumer les principaux résultats de la réunion (p. ex. information transmise, décisions prises, tâches attribuées, échéanciers convenus).
- Déterminer les prochaines étapes.

D6. Préparer un compte-rendu de la réunion :

- Transmettre et enregistrer la documentation selon les politiques organisationnelles.

D7. Faire un suivi, au besoin (p. ex. trouver les réponses aux questions soulevées durant la réunion, distribuer le compte-rendu de la réunion).

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Structure d'un ordre du jour
- C2. Conventions de l'organisation relatives aux réunions (p. ex. délai pour distribuer le compte-rendu de la réunion)

Variables contextuelles

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

- La complexité de cette compétence varie en fonction de l'objet, du type et de la fréquence de la réunion ainsi que de la taille, de la composition et du degré de motivation des participant-e-s.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

- Dans certaines circonstances (p. ex. dans le cadre d'un projet ou d'un événement particulier)

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Les PDC doivent avoir organisé au moins 30 réunions de différents types et avec des objectifs variés comprenant des groupes de diverses tailles, profils et degrés de motivation.s.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

8.6 - Faire des présentations

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) font des présentations pour informer, fournir des explications et faire valoir leur point de vue.

Démonstration de la compétence

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

- D1. Déterminer l'objet de la présentation.
- D2. Connaître l'auditoire (p. ex. niveau de connaissance du sujet, niveau d'intérêt envers l'information présentée).
- D3. Approfondir le sujet (p. ex. faire une recherche primaire et secondaire, consulter la documentation générale).
- D4. Hiérarchiser le contenu de la présentation (p. ex. déterminer les principaux éléments).
- D5. Choisir le type et le format de la présentation (p. ex. vidéo, présentation PowerPoint).
- D6. Structurer le contenu (p. ex. établir un plan, présenter l'information de manière cohérente et logique, formuler une conclusion).
- D7. Concevoir la présentation, par exemple :
 - Choisir un modèle.
 - Utiliser des photos et des graphiques.
 - Agencer les couleurs.
 - Favoriser la lisibilité lors de la mise en forme (p. ex. ajuster la taille de la police).
 - Se limiter aux éléments clés (c.-à-d. éviter d'encombrer la présentation et s'en tenir à une idée par diapositive).

- D8. Créer du matériel complémentaire (p. ex. notes de présentation).
- D9. S'exercer à faire la présentation (p. ex. respecter le temps alloué, mémoriser le contenu à présenter).
- D10. Se préparer en vue de la présentation :
- Arriver d'avance.
 - Tester les outils technologiques.
- D11. Faire la présentation :
- Varier le volume, le rythme et l'intonation de la voix.
 - Adapter la présentation en fonction de l'auditoire.
 - Interagir avec l'auditoire (p. ex. maintenir un contact visuel, prévoir une période de questions, solliciter des commentaires et surveiller la section clavardage).
- D12. Obtenir des commentaires de l'auditoire (p. ex. questionnaire structuré).
- D13. Faire un suivi selon les besoins (p. ex. obtenir des commentaires, répondre aux questions posées durant la présentation).
- D14. Réviser la présentation au besoin.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Logiciels de présentation

Variables contextuelles

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

- Les auditoires et les personnes qui assistent aux présentations varient d'une présentation à l'autre, ce qui peut avoir un effet sur le registre de la communication (p. ex. soutenu ou familier).

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- Sans objet

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

- Dans certaines circonstances (p. ex. dans le cadre d'un projet ou d'un événement particulier)

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser cette compétence, les PDC doivent avoir fait au moins 20 présentations portant sur des sujets divers, ayant des objectifs différents et s'adressant à des auditoires diversifiés.

Autonomie

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

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Divers outils de présentation standardisés, tels que prescrit.

9.1 - Utiliser les technologies numériques

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) utilisent les technologies numériques pour s'informer et transmettre de l'information, ainsi que pour élaborer et offrir des programmes et des services.

Démonstration de la compétence

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

D1. Faire des recherches en ligne :

- Choisir une plateforme.
- Déterminer les mots-clés à utiliser.
- Établir les critères de sélection des sources d'information.
- Lancer une recherche par mots-clés.
- Évaluer les sources d'information.

D2. Utiliser des applications de communication et de collaboration (p. ex. webinaires pour rejoindre un auditoire éloigné, sites de partage de documents pour collaborer à distance avec des collègues, médias sociaux pour entretenir son réseau professionnel).

D3. Utiliser des technologies d'apprentissage (p. ex. systèmes de gestion de l'apprentissage pour offrir de la formation en ligne).

D4. Veiller à l'accessibilité du matériel utilisé (p. ex. vidéos sous-titrées, images accompagnées de légendes).

D5. Appliquer les procédures relatives à la cybersécurité, par exemple :

- Avoir recours aux indicateurs de sécurité des mots de passe (p. ex. créer des mots de passe sécurisés, les modifier au moment opportun, ne pas les divulguer).
- Utiliser une connexion Internet fiable (p. ex. éviter d'utiliser des réseaux publics).
- Effectuer la mise à jour des logiciels de sécurité au moment opportun.
- Utiliser des navigateurs Web et des moteurs de recherche sécuritaires.
- Suivre le protocole d'activation ou de suppression des témoins de navigation.
- Vérifier l'authenticité des courriels et des pièces jointes.
- Signaler sans délai toute atteinte présumée à la sécurité.

D6. Résoudre les problèmes liés au matériel informatique et aux applications, par exemple :

- Vérifier le bloc d'alimentation et la connexion Internet (p. ex. protection contre les surtensions, état de la batterie).
- Chercher des solutions en ligne.
- Demander de l'aide si le problème persiste.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

- C1. Logiciels (p. ex. Skype, PowerPoint, Brightspace)
- C2. Règles d'accessibilité du contenu Web (p. ex. proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel)
- C3. Utilisation appropriée des connecteurs (p. ex. USB, HDMI)
- C4. Réseau sans fil et configuration appropriée (p. ex. Wi-Fi, Bluetooth)
- C5. Lois (p. ex. protection de la propriété intellectuelle)
- C6. Types de sources d'information
- C7. Indicateurs de mauvaise performance informatique

Variables contextuelles

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

- Les PDC pourraient devoir se familiariser avec les systèmes d'exploitation utilisés par le service informatique de leur organisation. Dans certaines organisations, les activités de navigation et de recherche peuvent faire l'objet d'une surveillance ou de restrictions et l'accès au soutien technique peut être limité. Les PDC peuvent être amenés à utiliser des applications logicielles spécialisées dans le cadre du travail (p. ex. créer une présentation, analyser des données, utiliser une base de données, effectuer des recherches).

Glossaire et principales références

Termes

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

- **Applications collaboratives** : programmes dans lesquels plusieurs personnes peuvent se partager des fichiers de gestion ou d'information.
- **Applications logicielles** : programmes informatiques.
- **Cybersécurité** : programmes et processus visant à protéger les systèmes, les réseaux et les programmes contre les cyberattaques

Sources d'information et ressources

- Web Accessibility Initiative, 2019. Accessibility Principles.
<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/>.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque minimal : RELATIVEMENT GRAVE

Fréquence

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

- Fréquemment, dans le cadre de tâches régulières

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité minimale

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Pour maîtriser cette compétence, l'expérience requise par les PDC variera en fonction de la fréquence d'utilisation des technologies numériques et de l'usage d'applications spécialisées.

Autonomie

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

Automatisation

- Il est **très probable** que cette compétence s'automatise.

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet

9.2 - Intervenir en cas d'atteinte à la cybersécurité

Objet et contexte

Les professionnelles et professionnels du développement de carrière (PDC) signalent à l'autorité désignée les activités suspectes ou inhabituelles dans le système informatique de leur organisation afin de déterminer si celles-ci pourraient être le signe d'un problème relié à la sécurité. Une violation des mesures de protection visant des renseignements personnels pourrait causer des préjudices aux personnes concernées.

Conformément aux règlements sur la sécurité des données, toute atteinte à la protection des renseignements personnels doit être signalée. Les personnes concernées doivent être informées le plus rapidement possible de la situation et des mesures doivent être prises pour réduire les risques de préjudices. Elles doivent aussi être guidées sur les actions à entreprendre pour atténuer les éventuelles conséquences préjudiciables.

Démonstration de la compétence

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

D1. Reconnaître les incidents qui pourraient porter atteinte à la sécurité, par exemple :

- Délais anormaux à l'ouverture d'une session
- Redémarrage imprévu
- Configuration modifiée sans approbation préalable
- Verrouillage imprévu du compte utilisateur
- Modification de mots de passe
- Pannes répétées du système ou d'une application
- Anomalies lors de la navigation

D2. Signaler les brèches de sécurité potentielles à l'autorité désignée, conformément aux politiques et aux procédures organisationnelles.

D3. Évaluer le risque des préjudices subis par les personnes concernées.

D4. Documenter les incidents observés :

- Date
- Circonstances
- Types de données à risque.

Connaissances et compréhension

Les PDC doivent connaître et comprendre les éléments suivants :

C1. Lois et règlements (p. ex. Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques [LPRPDE])

C2. Politiques et procédures organisationnelles en matière de sécurité

Variables contextuelles

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

- D'autres exigences provinciales ou territoriales relatives au signalement des brèches dans le système informatique pourraient s'appliquer en fonction du lieu de pratique des PDC.

Glossaire et principales références

Termes

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

- Sans objet

Sources d'information et ressources

- CCSI. How to detect data breaches before it is too late, consulté le 20 février 2020.
<https://www.ccsinet.com/blog/how-to-detect-data-breaches-before-its-too-late/>.

Échelles de notation en fonction du contexte

Niveau de risque

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

- Risque élevé : TRÈS GRAVE

Fréquence

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

- De manière inattendue (p. ex. en cas d'urgence)

Niveau de difficulté

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

- Difficulté ou complexité modérée

Temps nécessaire pour maîtriser la compétence

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

- Les PDC doivent suivre les formations requises par leur organisation dès leur intégration, de même que des formations de mise à niveau, pour comprendre en détails les politiques et les procédures en vigueur en matière de sécurité. Les PDC ne doivent ménager aucun effort pour appuyer la culture de sécurité de leur organisation.

Autonomie

- Les PDC exercent habituellement cette compétence **avec supervision**, et **en équipe**.

Automatisation

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

Ressources, outils, équipements ou matériel requis

- Sans objet