



Canadian Career Development Foundation

**Enquête pancanadienne d'établissement de
profil du secteur du développement de
carrière**

présentée au

**Groupe de travail sur les services de
développement de carrière du
Forum des ministres du marché du travail**

par

**Lynne Bezanson et Elaine O'Reilly, de la
Fondation canadienne pour le développement de la carrière
et**

**M. Kris Magnusson,
de l'Université de Lethbridge**

Mars 2009

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

CONTEXTE

ÉTAPES DU PROJET

RÉSULTATS DES ÉTAPES 1 ET 2

ÉLABORATION DES QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ET ANALYSE

Contexte

Réponses des professionnels en développement de carrière

Partie I : Profil de l'organisme de service

Partie II : Profil du professionnel en développement de carrière

Partie III : Besoins de la clientèle :

Partie IV : Tâches professionnelles et milieu de travail

Partie V : Identité et évolution professionnelles

Partie VI : Autres

Réponses des organismes anglophones

Partie I : Profil de l'organisme de service

Partie II : Perfectionnement professionnel du personnel

Partie III : Cadres de compétences

Partie IV : Réseau professionnel

Partie V : Autres

Réponses des organismes francophones

SYNTHÈSE

CONCLUSION ET SUGGESTION DE PRIORITÉS

APPENDIX A: PRELIMINARY QUESTIONNAIRE SURVEY TO INFORM FULL SURVEY DEVELOPMENT

APPENDIX B: PRACTITIONER SURVEY

APPENDIX C: MANAGER/AGENCY

APPENDIX D: PHASE I QUESTIONNAIRE COVER LETTER

APPENDIX E: SURVEY ANNOUNCEMENT

APPENDIX F: CONSENT FORM

SOMMAIRE

En 2007, le FMMT a créé le Groupe de travail sur les services de développement de carrière (GTSDC) pour mettre en commun l'information sur les domaines d'intérêt et de préoccupation communs concernant la mise sur pied et la prestation des services en matière de développement de carrière, et assurer la coordination à cet égard, et ce, à l'échelle régionale et nationale

Le GTSDC sait que l'absence d'une base de données complète sur le secteur du développement de carrière au Canada empêchait de déterminer et de promouvoir les pratiques exemplaires et de prendre les mesures nécessaires pour accroître la qualité et l'efficacité des services de développement de carrière. On ne disposait d'aucune description complète de l'ensemble du secteur, des pratiques de recrutement, des difficultés relatives aux ressources humaines, de la composition et des besoins de la clientèle ou de la mesure dans laquelle les administrations appliquent les profils de compétences comme le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière*. Le GTSDC a donc entrepris de combler cette lacune et, en mars 2008, a octroyé un contrat à la Fondation canadienne pour le développement de carrière (FCDC) pour dresser le portrait du secteur du développement de carrière au Canada.

Le projet a été mené par la FCDC, en étroite collaboration avec M. Kris Magnusson, de l'Université de Lethbridge, et avec le Southern Alberta Centre for Excellence in Career Development.

Le projet s'est déroulé en trois étapes, comme suit :

- Étape 1** : Liste des principales structures de prestation de services de développement de carrière pour chaque province et territoire.
- Étape 2** : Envoi d'un questionnaire par courriel à un petit échantillon de fournisseurs de chacune des principales structures de prestation de services relevées à l'étape 1, et ce, afin d'orienter l'enquête en recueillant de l'information sur des aspects comme les intitulés de poste utilisés pour décrire les principales fonctions, les réseaux professionnels et les descriptions de tâches actuelles.
- Étape 3** : Élaboration de deux questionnaires d'enquête, l'un destiné aux professionnels en développement de carrière (en français et en anglais), et l'autre, aux organismes et gestionnaires de services d'orientation et d'emploi (en français et en anglais). Les questionnaires d'enquête étaient accessibles en ligne du 26 janvier au 20 février 2009.

Au total, 853 professionnels ont rempli, entièrement ou partiellement, le formulaire d'enquête en ligne en anglais. En ce qui concerne le formulaire français, 50 personnes l'ont rempli, entièrement ou partiellement. Le questionnaire était divisé en six parties : profil de l'organisme de service, profil du professionnel en développement de carrière, besoins de la clientèle, tâches professionnelles/milieu de travail, identité et évolution professionnelles, et enfin,

« autre », une section dans laquelle les répondants étaient invités à formuler des remarques ou à signaler d'autres questions d'intérêt.

Au total, 252 gestionnaires et directeurs ont rempli le questionnaire d'enquête en ligne destiné aux organismes anglophones. En ce qui concerne le même questionnaire destiné aux organismes francophones, 17 gestionnaires et directeurs l'ont rempli. Le questionnaire d'enquête était divisé en cinq parties : profil de l'organisme de service, perfectionnement professionnel du personnel, cadres de compétences, réseau professionnel et « autre », une section dans laquelle les répondants étaient invités à formuler des remarques ou à signaler d'autres questions d'intérêt.

Voici les observations qui se dégagent de l'analyse des données :

- les répondants à l'enquête sont bien répartis dans le pays (à deux exceptions près), ce qui permet de brosser un portrait représentatif du secteur du développement de carrière pour l'ensemble du pays;
- le champ d'activité des professionnels en développement de carrière et des organismes où ils travaillent semble bien défini. Ils ont un mandat clair relatif à l'emploi, à l'orientation et au marché du travail;
- dans l'ensemble, les ateliers de groupe, le counseling en groupe et autres approches en groupe semblent être utilisés peu fréquemment;
- les travailleurs d'âge avancé forment une partie importante de la clientèle (53 % chez les répondants anglophones; 27 % chez les répondants francophones). Les données suggèrent que les services fournis peuvent être assez traditionnels (savoir passer une entrevue d'emploi; prise de conscience de ses intérêts en matière de travail, de ses valeurs personnelles, etc.; rédiger un curriculum vitae; apprendre à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail), au détriment des compétences générales comme savoir susciter des occasions, savoir se réinventer, savoir trouver et suivre jusqu'au bout une piste d'emploi;
- les services offerts dans certaines conditions semblent être la norme, et les services gratuits, l'exception;
- la population des professionnels en développement de carrière s'est d'une certaine façon forgée elle-même. Les professionnels viennent d'une vaste gamme d'horizons professionnels, possèdent diverses formations scolaires, et les services d'orientation et d'emploi constituent un deuxième ou un troisième volet de leur carrière. Il s'agit d'une population ayant un niveau de scolarité élevé. Les femmes prédominent dans ce secteur et le niveau de satisfaction professionnelle est très élevé. Par contre, on observe une faible spécialisation dans le développement de carrière comme tel, que ce soit dans la préparation à l'emploi ou en cours d'emploi. Selon les professionnels en développement de carrière, l'accès à une formation professionnelle est la plus grande priorité pour aider à faire progresser le secteur. Elle se classe au deuxième rang des priorités des gestionnaires;
- on observe aussi un net désir de voir la profession reconnue au moyen d'un titre professionnel autorisé ou d'un permis d'exercer;

- on n'observe peu ou pas du tout de cohérence dans les exigences applicables à l'emploi dans le secteur. Cela pose un défi majeur quant à l'identité professionnelle du secteur;
- on trouve des intitulés de poste pour la majorité des professionnels en développement de carrière, mais ces intitulés sont très peu cohérents, surtout chez les professionnels anglophones. Cela pose un autre défi en ce qui a trait à l'identité professionnelle et à la cohérence du secteur;
- les descriptions de poste semblent varier selon les intitulés de poste, ce qui laisse croire qu'on pourrait mieux définir les postes pour mieux les différencier;
- il ne semble pas y avoir une culture de formation et de perfectionnement professionnel bien établie dans le secteur;
- la moitié seulement des professionnels en développement de carrière consacrent 75 à 100 % de leur temps de travail à fournir des services directs à la clientèle;
- les professionnels en développement de carrière sont fortement d'accord au sujet des compétences requises pour bien pratiquer leur métier. On reconnaît en outre la nécessité de compétences additionnelles dans de nouveaux domaines de compétences, comme le counseling multiculturel, le recours à la technologie de pointe et la reconnaissance des acquis.

Voici les cinq domaines d'activité prioritaires suggérés :

1. *Promouvoir et améliorer la culture de formation et de perfectionnement au sein du secteur.*
2. *Favoriser une meilleure compréhension et l'usage accru des cadres de compétences comme le Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière et le Plan directeur pour le design en développement vie/travail ou leurs équivalents en tant qu'outils permettant d'accroître la cohérence du secteur.*
3. *Appuyer les initiatives provinciales et territoriales visant à mettre en place des programmes de certificat professionnel à l'intention des professionnels en développement de carrière ainsi qu'un mécanisme favorisant leur compatibilité et assurant la mobilité pancanadienne des professionnels.*
4. *Procéder à un examen des politiques des services de développement de carrière et d'emploi fondés sur des critères d'admissibilité.*
5. *Mener une enquête auprès du public pour déterminer ses besoins en matière de services de développement de carrière et d'emploi, pour connaître le degré d'accessibilité à ces services et pour mesurer le taux de satisfaction à l'égard du mode de prestation actuel.*

Prises globalement, les données semblent indiquer la présence de forces et de contradictions dans le secteur canadien du développement de carrière. De manière générale, on peut affirmer que les professionnels du secteur forment une main-d'œuvre diversifiée, dynamique, engagée et largement satisfaite. Ces données nous permettent de mieux comprendre qui sont ces professionnels,

comme ils en sont venus à être embauchés et quels services ils offrent. Toutefois, si le but recherché est de promouvoir les pratiques exemplaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services de développement de carrière au Canada, l'absence de normes cohérentes en matière d'intitulés de poste, de conditions d'accès à la profession et d'occasions de perfectionnement professionnel (soit dans la préparation à l'emploi ou en cours d'emploi) suscitent de grandes préoccupations. De plus, les données semblent indiquer l'existence de lacunes importantes dans la prestation des services ou dans l'accès aux services, ce qui, compte tenu de la conjoncture actuelle à l'échelle du Canada, suscite aussi des préoccupations.

Contexte

Le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) est composé des ministres provinciaux et territoriaux, et du ministre fédéral, responsables du marché du travail; ces ministres travaillent ensemble pour réaliser des buts communs et régler les problèmes touchant le marché du travail au Canada. En 2007, le FMMT a créé le Groupe de travail sur les services de développement de carrière (GTSDC) pour mettre en commun l'information sur les domaines d'intérêt et de préoccupation communs concernant la mise sur pied et la prestation des services en matière de développement de carrière, et assurer la coordination à cet égard, et ce, à l'échelle régionale et nationale.

Buts du GTSDC :

- déterminer et promouvoir les pratiques exemplaires;
- enrichir la base de connaissances relative aux services de développement de carrière au moyen de la recherche;
- faciliter l'accès aux services de développement de carrière;
- rehausser la qualité et l'efficacité des services de développement de carrière;
- établir des réseaux nationaux et internationaux et les renforcer.

Le GTSDC sait que l'absence d'une base de données complète sur le secteur du développement de carrière au Canada empêchait de déterminer et de promouvoir les pratiques exemplaires et de prendre les mesures nécessaires pour accroître la qualité et l'efficacité des services de développement de carrière. On ne disposait d'aucune description complète de l'ensemble du secteur, des pratiques de recrutement, des difficultés relatives aux ressources humaines, de la composition et des besoins de la clientèle ou de la mesure dans laquelle les administrations appliquent les profils de compétences comme le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière*. Le GTSDC a donc entrepris de combler cette lacune et, en mars 2008, a octroyé un contrat à la Fondation canadienne pour le développement de carrière (FCDC) pour dresser le portrait du secteur du développement de carrière au Canada.

Le projet a été mené par la FCDC, en étroite collaboration avec D^r Kris Magnusson, de l'Université de Lethbridge, du Southern Alberta Centre for Excellence in Career Development, et de trois consultantes spécialisées en développement de carrière, soit Denise Lloyd, de la Colombie-Britannique, Bernadette Beaupré, de l'Ontario, et Alene Holmes, du Nouveau-Brunswick. Tout au long du projet, la FCDC a travaillé en étroite collaboration avec un sous-comité du GTSDC sous la direction de Gail Langlais, représentante du Manitoba pour le GTSDC, et Michel Turcotte, représentant de RHDCC.

Étapes du projet

Le projet s'est déroulé en trois étapes, comme suit :

Étape 1

Liste des principales structures de prestation de services de développement de carrière pour chaque province et territoire, avec nom des personnes-ressources (exemple de « catégories » de structures de prestation de services : gouvernements provinciaux, tiers subventionnés par les services publics, organismes de service aux immigrants, établissements d'études postsecondaires). Le GTSDC a vérifié ces listes pour s'assurer qu'aucune des principales structures de prestation de services n'avait été omise. On a convenu que l'enquête porterait sur les principaux fournisseurs de chaque province et territoire, c.-à-d. les fournisseurs auxquels s'adresse le plus la population adulte pour recevoir des services d'orientation et d'emploi. On a également convenu de se concentrer sur les fournisseurs chez qui la prestation des services axés sur la carrière et l'emploi constitue le mandat principal, et non sur ceux pour qui ces services sont secondaires à leur mandat principal. Un suivi téléphonique a été fait auprès des représentants du GTSDC de chaque province et territoire pour s'assurer qu'ils avaient bien dressé la liste des principaux fournisseurs et pour leur demander conseil quant aux groupes de coordination ou personnes-ressources avec lesquels communiquer.

Étape 2

Nous avons communiqué avec un petit échantillon de fournisseurs issus de chacune des principales structures de prestation des services relevées à l'étape 1 (N=21) pour leur demander de remplir un questionnaire transmis par courrier électronique portant sur des questions fondamentales comme les intitulés de poste utilisés pour décrire les principales fonctions, les réseaux professionnels et la description actuelle des tâches (voir l'annexe A). Un des aspects les plus déroutants du secteur du développement de carrière est sa diversité et le manque d'appellations communes pour les postes. Cette étape visait à faire en sorte que les professionnels et gestionnaires qui devaient remplir les questionnaires d'enquête se reconnaissent dans la formulation des questions et le langage utilisé. Les précieux renseignements obtenus dans cette étape ont orienté la conception des questionnaires d'enquête finaux.

Étape 3

Deux questionnaires d'enquête ont été élaborés en anglais et adaptés en français, l'un destiné aux professionnels en développement de carrière et l'autre aux organismes et gestionnaires de services d'orientation et d'emploi. Les questionnaires d'enquête étaient accessibles en ligne du 26 janvier au 20 février 2009. Les personnes-ressources désignées à l'étape 2 ont invité les professionnels de l'orientation ainsi que leurs superviseurs et gestionnaires à remplir le questionnaire d'enquête. Les trois consultantes spécialisées en développement de carrière ont diffusé les questionnaires d'enquête dans tous les réseaux.

Résultats des étapes 1 et 2

Le questionnaire d'enquête a été acheminé aux fournisseurs faisant partie de l'échantillon retenu par le GTSDC pour chacune des provinces et chacun des territoires. Au total, on a reçu 21 réponses.

Voici les principaux renseignements recherchés :

- ❖ représentativité des principaux fournisseurs de services d'orientation et d'emploi destinés aux adultes dans les provinces et territoires, identification et inclusion des fournisseurs manquants;
- ❖ détermination des réseaux avec lesquels les organismes et les établissements ou les professionnels sont affiliés et qui pourraient accroître le nombre de répondants à l'enquête comme telle;
- ❖ intégralité des intitulés de poste : les principaux fournisseurs de services reconnaîtront-ils leurs organismes ou professionnels dans les intitulés de poste et le langage utilisé? Détermination et inclusion de tous les intitulés de poste manquants;
- ❖ utilisation actuelle des cadres de compétences comme le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière* ou autres pour le recrutement, la définition des besoins en formation, la conception de la formation et autres;
- ❖ mesure dans laquelle les descriptions de poste sont utilisées, et demande d'un échantillon de descriptions de poste aux fins d'examen.

Les 21 répondants ont fourni les renseignements suivants :

- ❖ la majorité des principaux fournisseurs figurent sur la liste; très peu ont dû être ajoutés;
- ❖ près de la moitié des répondants signalent être affiliés à des réseaux; les réseaux qui n'étaient pas inclus dans la base de données en cours d'élaboration y ont été ajoutés;
- ❖ parmi les répondants, 76 % mentionnent avoir des descriptions de poste pour les professionnels en développement de carrière. Plusieurs descriptions de poste ont été transmises et passées en revue. Les différences entre les tâches et l'orientation des différents emplois sont manifestes dans les descriptions de poste. Un agent de projet, par exemple, affirme que sa principale responsabilité est d'établir des partenariats avec les intervenants communautaires et de négocier des contrats avec les tiers œuvrant dans le domaine de la prestation des services; un conseiller en services d'emploi est chargé de cerner les besoins des clients et de déterminer le bien-fondé des programmes; un agent de liaison avec les employeurs est chargé de présenter les clients et services aux employeurs et d'établir des partenariats au sein des collectivités; un consultant en carrière et emploi est essentiellement responsable d'évaluer les besoins des clients, de leur faire passer des tests d'évaluation et de leur donner des conseils en gestion de carrière et en emploi. Étant donné la petite taille de l'échantillon, il ne faut pas généraliser les conclusions, mais il est évident que les intitulés

correspondent à des tâches différentes dans l'ensemble du secteur des services de développement de carrière;

- ❖ les intitulés de poste sont nombreux et variés. En plus des intitulés de poste compris dans le questionnaire, les répondants ont proposé au total 22 intitulés de poste. Le questionnaire aurait été trop complexe si nous y avions ajouté chacun de ces intitulés; nous les avons donc groupés selon les tâches qui y correspondent en tentant, dans la mesure du possible, de respecter le langage utilisé. Nous avons par exemple inclus les tâches des responsables des centres de ressources en emploi dans la catégorie « agent en information sur le marché du travail »; celles du facilitateur en emploi et du conseiller en développement de carrière dans les catégories « expert-conseil en emploi » et « agent de développement de carrière », et enfin, celles de l'agent de services d'orientation professionnelle dans la catégorie « agent de projet ». Ces catégories ne sont pas parfaites, mais nous croyons que les répondants pourront s'y reconnaître et y reconnaître leurs principales tâches;
- ❖ parmi les répondants, 52 % utilisent le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière* (24 %) ou un autre cadre de compétences. Voici des exemples de cadres de compétences mentionnés : Compétences essentielles (Essential Skills), Commission de la fonction publique, et les profils professionnels des É.-U. Quarante-trois pour cent des répondants n'utilisent aucun cadre de compétences. Aucun répondant ne nous a remis le cadre utilisé pour que nous puissions en prendre connaissance.

Cette étape du projet s'est avérée fort utile pour guider l'élaboration du questionnaire d'enquête; elle nous a permis d'y inclure tous les éléments nécessaires et de déterminer quels réseaux étaient actifs afin d'accroître le niveau de participation à l'enquête. Nous nous sommes également entendus avec la majorité des répondants pour qu'ils assurent la diffusion massive des questionnaires dans leur organisme, établissement et réseaux respectifs.

ÉLABORATION DES QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE

La FCDC a travaillé en étroite collaboration avec un sous-comité du GTSDC pour élaborer les questionnaires d'enquête. Le sous-comité, à son tour, a consulté tous les membres du GTSDC et transmis leurs remarques à la FCDC. La FCDC a collaboré avec D^r Kris Magnusson de l'Université de Lethbridge et des techniciens du Southern Alberta Centre for Excellence in Career Development pour préparer la version en ligne des questionnaires d'enquête et en garantir le bon fonctionnement.

Deux questionnaires d'enquête en ligne ont d'abord été créés en anglais, puis adaptés en français, soit un questionnaire destiné aux professionnels en développement de carrière et un autre destiné aux organismes et aux gestionnaires (voir les annexes B et C).

Les professionnels en développement de carrière sont définis comme les personnes qui passent la plus grande partie de leur temps de travail à donner des services de première ligne à la population dans les domaines suivants :

- Éducation au choix d'une carrière
- Orientation professionnelle
- Counseling d'emploi
- Perfectionnement des ressources humaines
- Coaching en gestion de carrière
- Formation en développement de l'employabilité
- Formation dans des secteurs liés au travail
- Réadaptation professionnelle

L'expression « programmes et services de développement de carrière » est le terme générique utilisé pour désigner les programmes et services susmentionnés et les domaines qui y sont étroitement apparentés (p. ex. évaluation et reconnaissance des acquis (ERA); services aux employeurs; compétences essentielles).

Le questionnaire d'enquête destiné aux professionnels en développement de carrière a été élaboré dans le but de recueillir les renseignements suivants :

- profil des types d'organismes et des services offerts, notamment la clientèle visée et les critères d'admissibilité à ces services;
- profil des professionnels en développement de carrière, notamment le nombre d'années de pratique, les intitulés de poste utilisés, le temps consacré à la prestation de services;
- formation et préparation professionnelles et évaluation des principales compétences nécessaires à la prestation des services;
- fréquence et pertinence du perfectionnement professionnel et adhésion aux associations professionnelles;
- besoins les plus courants de la clientèle;
- tâches qui demandent le plus de temps, évaluation du milieu de travail et plans pour l'avenir;
- perception des enjeux les plus importants dans le domaine du développement de carrière au Canada, notamment l'importance des titres de compétence et du permis d'exercice.

Le questionnaire d'enquête destiné aux gestionnaires et aux organismes a été élaboré dans le but de recueillir les renseignements suivants :

- profil des organismes et des établissements, notamment la principale orientation des services, les principales modalités de prestation, les critères d'admissibilité aux services, les heures d'ouverture, l'effectif et les sources de financement;
- intitulés de poste utilisés et formation, expérience et/ou niveau de scolarité requis pour accéder à certains emplois du secteur;

- perception de l'accès au perfectionnement professionnel, de l'aide financière qui y est accordée et de sa pertinence;
- perception des questions les plus importantes dans le domaine du développement de carrière au Canada, notamment l'appui à l'adhésion aux associations professionnelles.

Les questionnaires d'enquête tiennent compte aussi des questions et enjeux ci-dessous que le GTSDC juge importants :

- Quelle est la situation actuelle des services de développement de carrière au Canada du point de vue de l'organisme et du professionnel?
 - Point de vue de l'organisme :
 - portrait de la prestation des services
 - pratiques de recrutement
 - Qui est responsable de la prestation des services de développement de carrière?
 - expérience
 - officielle
 - non officielle
 - formation scolaire
- Quelles sont les compétences nécessaires à la prestation des services de développement de carrière?
 - mesure dans laquelle la compétence est utilisée;
 - importance de la compétence dans la fonction actuelle;
- Quelles pratiques de recrutement les employeurs appliquent-ils – outils et ressources (p. ex. *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière*, autres cadres de compétences)?
- Quel est le profil des fournisseurs de services, selon le type d'organisme, le milieu (région rurale ou urbaine), le type de prestation des services?
 - éducation – officielle/non officielle
 - années d'expérience
 - besoins des clients
 - tâches
 - compétences
- Y a-t-il un engagement soutenu pour la formation continue?
 - financée par l'employeur
 - autofinancée
 - Y a-t-il une différence fondée sur le type d'organisme, le milieu (région rurale ou urbaine), le type de prestation des services?
 - Y a-t-il une différence fondée sur les grappes de professions?

Les questionnaires d'enquête ont été mis à l'essai à plusieurs reprises et nous avons recueilli les commentaires. Il a fallu faire des choix pour limiter la longueur du questionnaire et, si possible, éviter une certaine lassitude à l'égard des enquêtes.

Une lettre de présentation a été acheminée à tous les participants aux étapes 1 et 2 de l'enquête pour leur demander de diffuser le questionnaire dans l'ensemble de leurs réseaux (voir l'annexe D). Les trois consultantes spécialisées en développement de carrière ont communiqué avec les membres de leurs réseaux par téléphone pour les inciter à répondre au questionnaire et à le diffuser.

Les questionnaires d'enquête comprenaient plusieurs genres de questions, notamment :

- questions fermées ou à choix forcé;
- sélection des réponses à partir d'une liste fournie; l'option « autre » était disponible au cas où la liste ne refléterait pas les services offerts;
- attribution d'un rang aux réponses afin de relever les réponses les plus importantes ou les plus fréquentes à partir de la liste fournie;
- questions à deux échelles, soit le degré d'utilisation et l'importance;
- délimitation des tâches et attribution d'une note à l'importance des tâches;
- nombre limité de questions ouvertes. On a demandé aux participants, par exemple, de donner leur opinion sur l'importance des titres de compétence et du permis d'exercice, et sur le type de perfectionnement professionnel qui leur permettrait d'améliorer de manière considérable leur capacité à aider les clients et les étudiants.

Les questionnaires d'enquête ont été affichés en ligne du lundi 26 janvier au vendredi 20 février sur les sites suivants : www.careersectorsurvey.ca et www.enquetedusecteurcarriere.ca. Ils étaient accompagnés d'une lettre de présentation de l'enquête et d'un formulaire de consentement éclairé (voir les annexes E et F). Il fallait de 25 à 40 minutes pour remplir les questionnaires d'enquête.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ET ANALYSE

Contexte

Les renseignements ci-dessous décrivent la façon dont les données des questionnaires ont été compilées et les résultats présentés :

- un grand nombre de personnes n'ont pas répondu au questionnaire destiné aux professionnels anglophones. On n'en comprend pas très bien la raison, mais on sait que nombre des professionnels approchés ont eu de la difficulté avec le formulaire de consentement éclairé et n'y ont pas entré leur nom ou n'ont pas coché la case « J'accepte ». Dans ces cas, les répondants ne pouvaient accéder qu'à la première page du questionnaire et étaient renvoyés au formulaire de consentement éclairé. Plusieurs personnes ont communiqué avec la FCDC parce qu'elles ne pouvaient aller au-delà de la première page et, dans tous les cas, c'était parce qu'elles n'avaient pas rempli le formulaire de consentement éclairé convenablement. Peut-être plusieurs se sont-ils sentis frustrés ou

découragés et ont abandonné. Il est possible également que nombre de répondants éventuels aient rempli le formulaire de consentement éclairé, jeté un coup d'œil au questionnaire d'enquête et décidé de ne pas le remplir. Des 1 168 professionnels anglophones qui ont rempli le formulaire de consentement éclairé, 853 seulement ont répondu au questionnaire. Ces 853 réponses sont considérées comme des réponses VALIDES. Dans la présentation des données, la fréquence des réponses est donnée sous forme de pourcentage des réponses VALIDES et non des réponses totales. Cela ne s'est pas produit pour les questionnaires d'enquête destinés aux professionnels francophones. Nous avons reçu au total 50 réponses valides, et ce chiffre demeure relativement stable tout au long du questionnaire. Cela ne s'est pas produit non plus avec le questionnaire destiné aux organismes et aux gestionnaires, que ce soit en anglais ou en français;

- dans plusieurs questions, on invitait les répondants à choisir autant de réponses qu'ils le jugeaient bon et/ou à choisir des réponses jusqu'à concurrence d'un certain nombre. Ces réponses sont classées selon leur fréquence, en ordre décroissant, et le nombre total de répondants est donné pour chaque réponse. Dans les cas où les répondants pouvaient choisir plusieurs éléments, seuls les chiffres bruts (et non les pourcentages) ont été signalés;
- la lassitude à l'égard des sondages semble être un facteur dans l'enquête destinée aux professionnels anglophones. Des 853 répondants qui ont entrepris de remplir le questionnaire, 750 l'ont rempli entièrement. Encore là, cela ne s'est pas produit chez les professionnels francophones;
- pour des raisons non expliquées, le taux de réponse est très faible dans une province, et très élevées dans deux provinces. Le pourcentage des répondants des autres provinces et territoires équivaut approximativement au pourcentage de la population canadienne qu'ils représentent. Cela indique que l'enquête est parvenue à donner un portrait représentatif de la situation pour l'ensemble du pays;
- au total, 17 organismes francophones seulement ont répondu. En raison de la taille réduite de l'échantillon, il arrive souvent que les réponses aux questions à choix multiples soient plus nombreuses que les répondants. Ces données doivent donc être considérées à titre indicatif seulement;
- plus d'un professionnel du même organisme peut avoir répondu au questionnaire;
- plus d'un gestionnaire et/ou superviseur du même organisme peut avoir répondu au questionnaire;
- certains professionnels ayant répondu au questionnaire peuvent travailler au même organisme que les gestionnaires et/ou les superviseurs.

Réponses des professionnels en développement de carrière

Au total, 853 professionnels ont rempli, entièrement ou partiellement, le formulaire d'enquête en ligne en anglais. En ce qui concerne le formulaire français, 50 personnes l'ont rempli, entièrement ou partiellement. Le questionnaire était divisé en six parties : profil de l'organisme de service, profil du professionnel en développement de carrière, besoins de la clientèle, tâches professionnelles/milieu de travail, identité et évolution professionnelles, et enfin, « autre », une section dans laquelle les répondants étaient invités à formuler des remarques ou à signaler d'autres questions d'intérêt.

Partie 1 : Profil de l'organisme de service

La majorité des répondants sont des professionnels qui travaillent pour un tiers subventionné par les services publics ou pour des organismes communautaires sans but lucratif. Cela n'a rien d'étonnant puisque l'enquête s'adressait avant tout aux professionnels qui offrent des services aux adultes (le secteur de la maternelle à la douzième année n'était pas inclus). Les établissements d'enseignement postsecondaire et les gouvernements n'ont pas été explicitement inclus dans la liste des choix de réponses pour la prestation de services aux adultes, ce qui explique qu'un grand nombre de répondants aient choisi la catégorie « autre ». Tant les répondants anglophones que francophones ont très souvent répondu « autre » (18 % et 35 % respectivement). Un examen plus attentif des données recueillies dans la catégorie « autre » révèle qu'environ 11 % des répondants déclarent travailler dans un milieu gouvernemental, et 13 % dans un milieu scolaire.

Tableau P1.1 : Description des agences, institutions ou organismes – praticiens anglophones

Agence, institution, organisme	n	% (réponses valides)	% (total)
Organisme signataire de l'EDRHA	12	1,5	1,0
Service d'orientation professionnelle/service des ressources humaines au sein d'une entreprise	63	7,7	5,4
Tiers fournisseur de services d'orientation/emploi, subventionné par les services publics	316	38,7	27,1
Autre organisme sans but lucratif offrant des services d'orientation/emploi dans la collectivité	136	16,7	11,6
Fournisseur privé (à but lucratif) de services d'orientation/emploi	67	8,2	5,7

Indemnisation des accidentés du travail et réadaptation professionnelle	9	1,1	0,8
Autre	214	26,2	18,3
N^{bre} total de réponses valides	817	100	69,9
Aucune réponse	351		30,1
Total	1 168		100

Description des agences, institutions ou organismes – Professionnels francophones

Agence, institution, organisme	n	% (réponses valides)
Organisme signataire de l'EDRHA	0	
Service d'orientation professionnelle/service des ressources humaines au sein d'une entreprise	4	8,2
Tiers fournisseur de services d'orientation/emploi, subventionné par les services publics	21	42,9
Autre organisme sans but lucratif offrant des services d'orientation/emploi dans la collectivité	5	10,2
Fournisseur privé (à but lucratif) de services d'orientation/emploi	2	4,1
Indemnisation des accidentés du travail et réadaptation professionnelle	0	
Autre	17	34,7
N^{bre} total de réponses valides	49	100

Répartition des réponses par province et territoire

À l'exception d'une province qui a très peu répondu et de deux autres provinces dont la réponse a été particulièrement forte et positive, les réponses sont bien réparties sur l'ensemble des provinces et territoires. En fait, dans les autres provinces et territoires, le pourcentage de répondants à l'enquête est comparable au pourcentage de la population canadienne. Cela indique que l'enquête est parvenue à donner un portrait représentatif de la situation pour l'ensemble du pays.

Tableau 1.2 : Répartition provinciale et territoriale – Professionnels anglophones

Province/Territoire	n	% (réponses valides)
---------------------	---	----------------------

Colombie-Britannique	103	12,1
Yukon	5	0,6
Alberta	85	10,0
Territoires du Nord-Ouest	11	1,3
Saskatchewan	28	3,3
Manitoba	119	14,0
Ontario	291	34,1
Québec	5	0,6
Nunavut	4	0,5
Nouveau-Brunswick	82	9,6
Nouvelle-Écosse	81	9,5
Île-du-Prince-Édouard	4	0,5
Terre-Neuve-et-Labrador	34	4,0
Services accessibles sur le Web (sans emplacement géographique)	0	0
Services téléphoniques	1	0,1
Total des réponses valides	853	100

Répartition provinciale et territoriale – Professionnels francophones

Province/Territoire	n	% (Réponses valides)
Colombie-Britannique	3	6,0
Yukon	0	
Alberta	0	
Territoires du Nord-Ouest	1	2,0
Saskatchewan	0	
Manitoba	3	6,0
Ontario	5	10,0
Québec	7	14,0
Nunavut	0	
Nouveau-Brunswick	31	62,0
Nouvelle-Écosse	0	
Île-du-Prince-Édouard	0	
Terre-Neuve-et-Labrador	0	
Services accessibles sur le Web (sans emplacement géographique)	0	
Services téléphoniques	0	
Total des réponses valides	50	100

Vocation première des services que votre bureau/établissement/organisme offre au public

Les répondants devaient choisir les cinq énoncés qui décrivent le mieux leurs services. Les réponses sont identiques chez les professionnels anglophones et francophones :

- services d'information scolaire et professionnelle et d'information sur le marché du travail
- services d'évaluation des besoins touchant l'employabilité
- counseling d'emploi – Essentiellement individuel
- orientation professionnelle – Essentiellement individuelle

Huit des dix réponses les plus fréquentes concordent chez les professionnels anglophones et francophones, bien qu'elles ne soient pas données dans le même ordre. Parmi les réponses concordantes figurent les suivantes :

- coaching de carrière
- counseling d'emploi et orientation professionnelle individuelle et de groupe
- administration et interprétation d'instruments d'évaluation de carrière
- services de placement

Cela laisse croire que l'éventail de services est assez constant dans les structures de prestation tant francophones qu'anglophones.

Soixante-deux répondants ont coché la catégorie « autre ». Un examen de ces réponses révèle ce qui suit :

1. de nombreux répondants ont donné dans cette catégorie des exemples précis des autres catégories de service figurant sur le formulaire d'enquête. Au lieu de « counseling d'emploi individuel », par exemple, les participants ont répondu « ateliers de recherche d'emploi » ou « enseignement pour améliorer l'employabilité des individus »;
2. un grand nombre des réponses « autre » semblent refléter le perfectionnement, la formation ou l'enseignement relatifs à une compétence en particulier (p. ex. aide financière ou technique et aide à la formation pour les entreprises en démarrage; présentations, ateliers et séances axés sur un programme; intervention en recherche d'emploi et maintien de l'emploi, etc.);
3. un autre groupe de répondants ont parlé de fonctions précises, distinctes, dans un cadre plus général d'assistance professionnelle (p. ex. conseils financiers, planification de la transition, prise de décision concernant les études, etc.);
4. un quatrième groupe semble concentrer son travail sur la fourniture ou la négociation de structures de soutien qui servent en dernier ressort à appuyer des processus individuels (p. ex. perfectionnement des compétences, partenariats pour la création d'emploi, subventions salariales ciblées; placement d'expérience de travail; coordination de contrats d'apprentissage, etc.);
5. certains répondants ont parlé de création de produits ou services destinés à être utilisés par d'autres (p. ex. produits d'orientation professionnelle et de recherche d'emploi; prospection des carrières, programme de préparation à l'emploi, etc.);
6. une autre catégorie de réponses concerne plutôt la « vocation » du service que le type de service. Les répondants qui ont donné ces réponses décrivent

généralement la population visée par les services (p. ex. jeunes et jeunes « à risque » sans emploi; counseling et services d'établissement pour les nouveaux venus au Canada, etc.).

Les répondants devaient décrire le public auquel s'adresse d'abord leur agence, institution ou organisme. Voici leurs réponses :

Tableau P1.3 : Public visé – Professionnels anglophones

Rang		n	%
1	Adultes d'âge moyen (entre 25 et 45 ans)	532	63,5
2	Adultes d'âge avancé (plus de 45 ans)	446	53,2
3	Jeunes adultes (moins de 25 ans) sortis du cadre scolaire	423	50,5
4	Étudiants dans des établissements postsecondaires	282	34,0
5	Autre	182	21,7
6	Étudiants dans des établissements d'enseignement primaire et secondaire (M-12)	140	16,7

L'enquête ne s'adressait pas au secteur M-12 au départ. Cette catégorie a été ajoutée à la dernière minute au questionnaire anglais parce qu'on a convenu qu'il était possible que les professionnels en développement de carrière puissent offrir des services aux étudiants qui sont toujours dans le système scolaire public et qu'il était important de cueillir ces données. Par contre, cette catégorie a malencontreusement été oubliée dans le formulaire français. En ce qui concerne les précisions données dans la catégorie « autre », les exemples suivants aident à clarifier les services qui sont fournis à cette population :

- planification de la transition pour les étudiants ayant des besoins spéciaux et qui se préparent à quitter le réseau scolaire;
- écoles alternatives;
- alternance travail-étude;
- programmes de diplôme d'études secondaires ou postsecondaires pour adultes;
- DEG, équivalent 12^e année.

Public visé : – Professionnels francophones

Rang		n	%
1	Adultes d'âge moyen (entre 25 et 45 ans)	31	35,2
2	Adultes d'âge avancé (plus de 45 ans)	24	27,3
3	Jeunes adultes (moins de 25 ans) sortis du cadre scolaire	23	26,1
4	Étudiants dans des établissements postsecondaires	21	23,9
5	Autre	9	10,2

Le but était de déterminer l'âge de la population à qui s'adressent les services. Il semble que la majorité des répondants qui ont répondu « autre » utilisent d'autres groupes d'âge que ceux proposés dans le questionnaire (p. ex. 20 ans et plus; jeunes de 15 à 30 ans, etc.), ou bien ont donné des types de population précis (p. ex. femmes seulement, de tout âge; personnes handicapées; jeunes des collectivités à risque).

En ce qui concerne les **critères d'admissibilité** à ces services, 24 % des répondants anglophones déclarent que tous les programmes et services sont accessibles sur demande et gratuitement; 18 % des répondants francophones ont donné la même réponse. Les services privés à but lucratif comptent pour moins de 5 % des réponses, dans les deux langues. Cela laisse croire que près de 70 % des services d'orientation professionnelle et d'emploi sont accessibles uniquement à la population qui répond à des critères précis (situation professionnelle, niveau d'instruction, état des prestations). C'est là un point qu'il faut souligner et examiner plus attentivement, particulièrement en ces temps de récession économique, où le taux de chômage grimpe.

Certaines des réponses données dans la catégorie « autre » pourraient être groupées parmi l'une des catégories de réponse proposées; dans ces cas, les répondants ont souvent donné des renseignements précis sur le critère. La majorité des répondants mentionnent des critères comme le lieu de résidence (p. ex. doit habiter dans une certaine région), l'obligation d'être clients ou membres d'un groupe en particulier (p. ex. étudiant ou ancien élève d'une université; client des Services correctionnels, etc.) ou de répondre à une classification quelconque (p. ex. résident permanent; membre des Premières nations; sans emploi ou sous-employé; femmes, etc.).

Partie II : Profil du professionnel en développement de carrière

Selon les données, les professionnels en développement de carrière viennent de différents horizons et possèdent une expérience professionnelle et personnelle variée. Il faut souligner le fait que 14,6 % (francophones) et 12,4 % (anglophones) seulement des professionnels de ce domaine sont âgés de 21 à 30 ans. Les professionnels âgés de 31 à 40 ans comptent pour 35,4 % (francophones) et 24,6 % (francophones) de la profession. Parmi les répondants francophones, 50 % sont âgés de plus de 41 ans, chiffre qui passe à 59 % chez les répondants anglophones. Les femmes prédominent dans ce secteur, et il est particulièrement intéressant de constater que les professionnels pratiquent leur métier depuis relativement peu de temps. Parmi les anglophones, 56 % pratiquent leur métier depuis neuf ans ou moins; chez les francophones, ce chiffre passe à 64 %. Encore une fois, cela laisse croire que les professionnels du domaine viennent d'autres secteurs, ce qui peut expliquer la diversité qu'on observe parmi eux quant au niveau de scolarité et à l'expérience de travail, diversité qui semble commune à l'ensemble du secteur. Bien qu'à première vue, les données, notamment celles qui proviennent des professionnels anglophones,

puissent laisser croire que la main-d'œuvre est vieillissante et n'est pas remplacée par des nouveaux venus, le fait que la majorité des professionnels entrent dans la profession à un certain âge indique que cela n'est pas nécessairement dû à un problème de ressources humaines ou de recrutement.

Tableau P2.1 : Âge, sexe et nombre d'années de pratique – Professionnels anglophones

Âge	n	% (réponses valides)
De 21 à 30 ans	98	12,4
De 31 à 40 ans	194	24,6
De 41 à 50 ans	232	29,4
De 51 à 60 ans	231	29,3
De 61 à 70 ans	34	4,3
Total des réponses valides	789	100

Sexe	n	% (réponses valides)
Femmes	626	80,2
Hommes	155	19,8
Total des réponses valides	781	100

N ^{bre} d'années de pratique	n	% (réponses valides)
De 0 à 4	242	30,8
De 5 à 9	198	25,2
De 10 à 14	142	18,1
De 15 à 19	86	11,0
20 et plus	117	14,9
Total des réponses valides	785	100

Âge, sexe et nombre d'années de pratique – Professionnels francophones

Âge	n	% (réponses valides)
De 21 à 30 ans	7	14,6
De 31 à 40 ans	17	35,4
De 41 à 50 ans	14	29,2

De 51 à 60 ans	10	20,8
Total des réponses valides	48	100

Sexe	n	% (réponses valides)
Femmes	36	75,0
Hommes	12	25,0
Total des réponses valides	48	100

N ^{bre} d'années de pratique	n	% (réponses valides)
De 0 à 4	12	25,0
De 5 à 9	19	39,6
De 10 à 14	8	16,7
De 15 à 19	6	12,5
20 et plus	3	6,2
Total des réponses valides	48	100

Intitulé de poste

Les répondants devaient choisir, parmi une longue liste d'intitulés de poste, celui qui décrit le mieux leur rôle et leur travail. Celui qui a été le plus souvent choisi est « conseiller en emploi » (20,5 % chez les anglophones; 41,7 % chez les francophones); le suivant est « conseiller d'orientation » (12,7 chez les anglophones; 39,6 chez les francophones).

Moins de 20 % des répondants francophones mentionnent d'autres intitulés de poste qui figurent dans la liste, tandis que 66 % des répondants anglophones le font. La majorité de ces intitulés supplémentaires sont « conseiller en évaluation », « orienteur de carrière », « expert conseil en gestion de carrière », « conseiller en information sur l'emploi » et « expert-conseil en emploi ».

Dix-sept pour cent des répondants anglophones ont coché la catégorie « autre ». Les intitulés mentionnés dans cette catégorie sont très variés, mais mentionnés par très peu de répondants (sept ou moins). En voici des exemples : conseiller/thérapeute, chargé de cas et coordonnateur de programme. Il ne semble pas y avoir d'intitulé d'emploi courant qui aurait été oublié dans la liste. Les résultats indiquent toutefois que la plainte qu'on entend souvent et selon laquelle le secteur du développement de carrière manque de terminologie constante soit née surtout du côté du Canada anglais. Par contre, de nombreux intitulés, du côté des anglophones, comprennent le terme « emploi » ou le terme

« carrière », et il y a donc un terrain commun qui pourrait servir de base pour un futur accord au sujet des intitulés de poste dans ce secteur.

Temps consacré à fournir des services de développement de carrière directs

Parmi les répondants francophones, 43,8 % déclarent passer de 75 à 100 % de leur temps de travail à fournir directement des services de développement de carrière et des services associés à des programmes d'emploi, et 35,4 % d'entre eux déclarent y consacrer de 50 à 74 % de leur temps de travail. Chez les anglophones, 47,9 % des répondants déclarent consacrer de 75 à 100 % de leur temps de travail à fournir directement des services de développement de carrière et des services associés à des programmes d'emploi, et 30,5 % d'entre eux déclarent y consacrer de 50 à 74 %.

Il serait utile d'examiner de plus près ces pourcentages si on les compare aux réponses à la question 4.1, qui demandait aux répondants de donner la liste des tâches qui occupent le plus de leur temps. La gestion de cas et le support administratif y figurent en bonne place, ce qui laisse croire que les répondants interprètent de manière assez large la fourniture directe de services de développement de carrière et de services associés à des programmes d'emploi.

Mode d'acquisition des connaissances et compétences

L'enquête demandait aux répondants de quelle façon ils avaient acquis leurs connaissances et compétences. Les répondants pouvaient choisir tous les modes qu'ils avaient utilisés. La majorité d'entre eux (74 % chez les anglophones; 69 % chez les francophones) ont mentionné le système d'éducation officiel comme principale forme de préparation. Cinquante-six pour cent des professionnels anglophones et 25 % seulement des professionnels francophones ont mentionné la formation officielle en cours d'emploi. Quarante pour cent des répondants francophones et 63 % des répondants anglophones ont mentionné la formation informelle en cours d'emploi. Quarante-huit pour cent des répondants francophones et 52 % des répondants anglophones ont mentionné le perfectionnement professionnel en dehors de l'emploi payé par l'employeur. Il est intéressant de souligner que 39 % des répondants anglophones et 17 % des répondants francophones ont mentionné le perfectionnement professionnel en dehors de l'emploi non payé par l'employeur. Il faut se rappeler que l'échantillon de professionnels francophones est très mince (N=50) et que, par conséquent, toute tendance qui se dégage des résultats doit être interprétée avec beaucoup de prudence.

Par ailleurs, les données semblent indiquer qu'il pourrait être utile d'examiner de façon plus approfondie encore la question de l'acquisition des connaissances et compétences. Le pourcentage de répondants ayant mentionné le développement professionnel non payé par l'employeur est relativement faible par rapport au pourcentage de répondants ayant mentionné le développement professionnel en dehors de l'emploi payé par l'employeur. Cela est peut-être attribuable au salaire

relativement peu élevé des professionnels en développement de carrière observé dans la plupart des milieux et au fait que l'on s'attende à ce que le perfectionnement professionnel soit payé par l'employeur ou qu'il est nécessaire qu'il en soit ainsi. Avec le recul, il aurait été très profitable d'inclure une question sur les échelles salariales.

La catégorie « autre » a donné des résultats intéressants, puisque plusieurs répondants mentionnent l'autoformation, y compris le fait d'appartenir à une association professionnelle et d'assister à des conférences spécialisées et d'y présenter des communications. Les répondants ont aussi mentionné l'expérience de travail et le fait d'apprendre des clients. Les réponses pourraient être divisées dans les catégories suivantes :

- autoformation (p. ex. lecture, étude autodirigée, recherche sur Internet, etc.);
- expérience pratique de travail (p. ex. le simple fait de devoir le faire, apprentissage « sur le tas », création de mon propre outil d'autoévaluation fondé sur mon expérience personnelle);
- compétences transférables acquises dans des emplois précédents ou de l'expérience (p. ex. expérience de vie, expérience de vie dans les toxicomanies, dynamique de la vie, dépression et anxiété, années d'expérience sur le marché du travail, etc.);
- aptitudes acquises au cours de son propre travail dans le domaine de l'emploi (p. ex. connaissances acquises en préparant des dossiers d'emploi, aptitudes acquises pendant une période de transition après avoir passé 30 ans au service du même employeur, etc.);
- perfectionnement professionnel (conférences; formation interne; etc.).

Types d'éducation officielle, utilité de la formation et formation expressément axée sur le développement de carrière

Les types d'éducation officielle mentionnés vont du baccalauréat au diplôme de deuxième cycle, en passant par les certificats. Il faut souligner le fait que les répondants ont parfois plusieurs titres de compétence (p. ex. un baccalauréat et un certificat). La majorité d'entre eux ont obtenu un diplôme de premier cycle (58 % chez les anglophones, et 65 % chez les francophones). Chez les francophones, 48 % des répondants déclarent posséder un diplôme de deuxième cycle; ce chiffre passe à 21 % chez les anglophones. En revanche, 48 % des répondants anglophones déclarent posséder un certificat, comparativement à 12 % des répondants francophones.

La majorité des répondants déclarent que leur formation professionnelle les a très bien préparés pour leur travail; ils sont moins nombreux à déclarer qu'elle les a plus ou moins bien préparés, et presque aucun n'a déclaré qu'elle les avait mal préparés. La formation expressément axée sur le développement de carrière varie grandement, près de 50 % des répondants, tant anglophones que francophones, déclarant avoir suivi de 0 à 1 ou 2 cours expressément axés sur le développement de carrière, et près de 50 % déclarant en avoir suivi de 3 à 5 ou

6 et plus. En ce qui concerne les cours expressément axés sur le développement de carrière suivis dans le cadre d'une formation en cours d'emploi, la tendance est similaire : 55 % des répondants anglophones et 60 % des répondants francophones déclarent avoir suivi de 0 à 2 cours; 45 % et 40 % respectivement déclarent en avoir suivi de 3 à 6, et 6 ou plus).

Tableau P2.2 : Bagage des professionnels, formation et formation en cours d'emploi – Professionnels anglophones

Rang	Mode d'acquisition des connaissances et compétences	n	%
1	Système d'éducation officiel	576	74,1
2	Formation non officielle en cours d'emploi	519	66,8
3	Formation officielle en cours d'emploi	442	56,9
4	Perfectionnement professionnel en dehors de l'emploi (subventionnée par mon employeur)	406	52,3
5	Perfectionnement professionnel en dehors de l'emploi (à mes frais)	307	39,5
6	Bénévolat	178	22,9
7	Autre	41	0,5

Utilité de la formation	n	% (réponses valides)
Très utile	522	67,2
Plus ou moins utile	245	31,5
Non utile	10	1,3
Total des réponses valides	777	

Rang	Formation pratique, scolarité, titres et diplômes	n	%
1	Baccalauréat	454	58,4
2	Certificat	375	48,3
3	Formation en cours d'emploi	256	32,9
4	Autre	167	21,5
5	Maîtrise ou doctorat	160	20,6
6	Certificat de premier cycle universitaire	135	17,4
7	Certificat de deuxième cycle	167	21,5

REMARQUE : Les répondants peuvent posséder plusieurs titres de compétence.

Cours préparatoires expressément axés sur le développement de carrière

Nombre de cours préparatoires axés sur le développement de carrière	n	% (réponses valides)
Aucun	173	22,1
De 1 à 2	234	29,8
De 3 à 5	151	19,2
6 et plus	224	28,6
Total des réponses valides	782	

Nombre de cours axés sur le développement de carrière suivis dans le cadre d'une formation en cours d'emploi	n	% (réponses valides)
Aucun	181	23,8
De 1 à 2	238	31,2
De 3 à 5	176	23,1
6 et plus	167	21,9
Total des réponses valides	762	

Bagage des professionnels, formation et formation en cours d'emploi – Professionnels francophones

Rang	Mode d'acquisition des connaissances et compétences	n	%
1	Système d'éducation officiel	33	68,8
2	Perfectionnement professionnel en dehors de l'emploi (subventionné par mon employeur)	22	45,8
3	Formation non officielle en cours d'emploi	19	39,6
4	Formation officielle en cours d'emploi	12	25,0
5	Perfectionnement professionnel en dehors de l'emploi (à mes frais)	8	16,7
6	Bénévolat	4	8,3
7	Autre	2	4,2

Utilité de la formation	n	% (réponses valides)
Très utile	40	83,3
Plus ou moins utile	8	16,7
Non utile	0	0
Total des réponses valides	48	100

Rang	Formation pratique, scolarité, titres et diplômes	n	%
1	Baccalauréat	31	64,6
2	Maîtrise ou doctorat	23	47,9
3	Formation en cours d'emploi	9	18,8
4	Certificat	6	12,5
5	Autre	5	10,6
6	Certificat de premier cycle universitaire	2	4,2
7	Certificat de deuxième cycle	0	0

REMARQUE : Les répondants peuvent posséder plusieurs titres de compétence.

Nombre de cours préparatoires axés sur le développement de carrière	n	% (réponses valides)
Aucun	18	37,5
De 1 à 2	6	12,5
De 3 à 5	6	12,5
6 et plus	18	37,5
Total des réponses valides	48	100

Nombre de cours axés sur le développement de carrière suivis dans le cadre d'une formation en cours d'emploi	n	% (réponses valides)
Aucun	12	26,7
De 1 à 2	15	33,3
De 3 à 5	7	15,6
6 et plus	11	24,4
Total des réponses valides	45	100

En ce qui concerne la scolarité, le portrait global reflète un secteur dont les professionnels possèdent un bon niveau de scolarité et une expérience de travail variée, acquise dans différents milieux, mais dont la moitié possèdent une formation peu spécialisée dans le développement de carrière comme tel. Il est difficile de comprendre les bonnes notes accordées à l'utilité de la formation (83,3 % des répondants francophones; 67,2 % des répondants anglophones), étant donné la faiblesse relative de la formation officielle en développement de carrière. On peut formuler l'hypothèse que les acteurs du secteur perçoivent leur expérience de travail diversifiée comme constituant de très bons laboratoires de préparation non officielle pour la pratique du développement de carrière. Le fait que la formation en cours d'emploi soit relativement peu déclarée constitue un sujet de préoccupation.

Utilisation et importance des compétences

Le questionnaire de sondage donnait une liste de 25 compétences tirées du *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière*. Les répondants devaient répondre à deux questions au sujet de chacune de ces compétences, à savoir la fréquence à laquelle ils l'utilisent dans leur travail courant, et son importance pour être en mesure d'offrir un service de qualité. Les deux premières catégories sont « constamment » et « très souvent », en ce qui concerne l'utilisation, et « essentielle » et « importante », en ce qui concerne l'importance. On observe une parité presque complète entre les répondants francophones et anglophones dans leur choix de compétences dans ces catégories. Les compétences suivantes ont été sélectionnées par au moins 90 % des répondants :

- respecter un code de déontologie;
- toujours chercher à se perfectionner dans sa profession;
- exercer des compétences analytiques (recueillir, analyser et utiliser l'information);
- reconnaître et respecter la diversité;
- communiquer efficacement (communication orale et écrite, savoir écouter);
- nourrir chez ses clients la confiance en soi et la prise en main de sa propre vie;

- avoir une bonne connaissance du domaine du développement de carrière (principales théories du domaine, méthodes de planification de la carrière, information sur le marché du travail);
- aiguiller à bon escient la clientèle;
- tenir à jour les renseignements et ressources à fournir à la clientèle;
- aider la clientèle à avoir accès à l'information et à la comprendre.

Il faudra tenir compte de ces compétences pour créer des formations professionnelles et des programmes de perfectionnement et pour harmoniser les programmes actuels avec un solide cadre de compétences qui représente bien le travail de première ligne, tel que le voient les professionnels du secteur.

Les répondants ont accordé une importance moindre aux compétences suivantes, par rapport aux compétences ci-dessus. Ce qui est intéressant, c'est de voir la différence nette entre la note donnée à l'utilisation (faible) et celle donnée à l'importance (beaucoup plus élevée), pour chacune de ces compétences :

- avoir une bonne connaissance des principes de gestion des ressources humaines, notamment recrutement, sélection, formation, perfectionnement et évaluation du rendement;
- administrer et interpréter les instruments d'évaluation standardisés;
- diriger les processus d'évaluation servant à l'ERA;
- animer des groupes (ateliers, séances de counseling d'emploi, club de recherche d'emploi);
- être sensibilisé à la pauvreté et aux autres problèmes socioéconomiques, et à leurs effets;
- se servir d'instruments et méthodes de mesure afin d'examiner et d'évaluer les résultats obtenus auprès de la clientèle;
- trouver des occasions d'emploi pour la clientèle;
- promouvoir dans la collectivité des partenariats avec les employeurs et autres organismes pertinents.

Il faudra tenir compte de ces compétences dans l'orientation qu'on voudra donner au secteur et dans la création ou la mise à jour des programmes de formation actuels, de manière à répondre aux nouveaux besoins en matière de programmes et de services. Il faut aussi noter que si certaines compétences peuvent ne pas être utilisées fréquemment, elles n'en demeurent pas moins perçues comme importantes par les fournisseurs de services. Il serait intéressant d'examiner le lien entre l'application des compétences et leur incidence ultime sur les clients afin de mieux comprendre la nature de ce lien et ainsi de mieux orienter la formation.

Les répondants étaient invités à suggérer des compétences qu'ils jugent importantes, mais qui ne figuraient pas dans notre liste. Les compétences suivantes n'ont été mentionnées qu'une seule fois, mais peuvent indiquer la direction dans laquelle les services évoluent dans ce secteur. Elles peuvent

aussi traduire l'émergence de nouvelles compétences et, dans ce cas, il faudra en tenir compte dans la mise à jour du *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière* :

- aider les clients à évaluer la scolarité qu'ils ont acquise à l'étranger (non une ERA, mais une évaluation des titres de compétence) et à comprendre la réglementation professionnelle entourant leur profession;
- connaître et comprendre la nouvelle technologie et son incidence sur la prestation de services, la communication et les possibilités d'emploi;
- se faire porte-parole du client et de la collectivité auprès des différents ordres de gouvernement;
- communiquer et collaborer avec les partenaires de la collectivité pour aider à mettre sur pied des programmes favorisant l'acquisition de compétences, selon les demandes du marché du travail et le profil des clients;
- comprendre et appliquer une politique publique de déontologie telle qu'elle s'applique aux personnes touchées par les réductions de personnel;
- entretenir des réseaux avec d'autres fournisseurs de service dans des domaines connexes;
- aplanir les difficultés de nature culturelle, y compris la barrière des langues et la barrière économique – un aspect constant du travail.

Partie III : Besoins de la clientèle

Les répondants devaient choisir parmi une liste de 29 éléments les besoins les plus courants de leur clientèle en matière de développement de carrière et d'emploi. Six des dix besoins le plus souvent sélectionnés sont les mêmes chez les francophones et les anglophones :

- prise de conscience de ses intérêts en matière de travail, et des attitudes, des valeurs personnelles et des compétences nécessaires à l'emploi (au premier rang chez les francophones et chez les anglophones);
- rédiger un curriculum vitæ et une lettre d'accompagnement;
- savoir passer une entrevue d'emploi;
- apprendre à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail;
- accroître son efficacité personnelle;
- flexibilité permettant d'élargir la gamme des choix à considérer.

On observe la même similitude parmi huit des 10 besoins le moins souvent sélectionnés :

- habitudes de travail générales;
- orientation en matière de crise et de résolution de problèmes;
- counseling personnel;
- être capable de négocier un contrat d'emploi;
- savoir étudier;
- acquérir des renseignements sur ses droits au travail;

- évaluation psychologique;
- counseling relatif aux problèmes de toxicomanie.

Tableau P3.1 : Besoins les plus courants de la clientèle en matière de développement de carrière et d'emploi – Professionnels anglophones

Rang	Besoins	n
1	Prise de conscience de ses intérêts en matière de travail, et des attitudes, des valeurs personnelles et des compétences nécessaires à l'emploi	679
2	Rédiger un curriculum vitæ et une lettre d'accompagnement	637
3	Savoir passer une entrevue d'emploi	627
4	Apprendre à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	612
5	Sensibilisation aux possibilités d'emploi non conventionnelles	584
6	Apprendre à trouver et à utiliser les ressources de la collectivité	577
7	Compétences essentielles	575
8	Accroître son efficacité personnelle	570
9	Flexibilité permettant d'élargir la gamme des choix à considérer	563
10	Comment trouver et suivre jusqu'au bout une piste d'emploi	541
11	Établir et suivre un plan personnel de développement de carrière	527
12	Formation relative à une compétence professionnelle particulière	524
13	Programmes scolaires	497
14	Gérer les changements	473
15	Savoir susciter des occasions	469
16	Apprendre à tenir davantage compte de ses propres besoins dans sa gestion des occasions d'emploi	454
17	Faire face à une perte d'emploi	447
18	Compétences pour faire face aux exigences de la vie	436
19	Habitudes de travail générales	402
20	Aiguillage vers un spécialiste	378
21	Compétences en résolution de conflits	351
22	Orientation en matière de crise et de résolution de problèmes	289
23	Counseling personnel	234
24	Être capable de négocier un contrat d'emploi	190
25	Savoir étudier	186
26	Acquérir des renseignements sur ses droits au	151

	travail	
27	Évaluation psychologique	128
28	Counseling relatif aux problèmes de toxicomanie	121
29	Autre	43

Besoins les plus courants de la clientèle en matière de développement de carrière et d'emploi – Professionnels francophones

Rang	Besoins	n
1	Prise de conscience de ses intérêts en matière de travail, et des attitudes, des valeurs personnelles et des compétences nécessaires à l'emploi	39
2	Accroître son efficacité personnelle	35
3	Programmes scolaires	34
4	Apprendre à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	32
5	Flexibilité permettant d'élargir la gamme des choix à considérer	30
6	Compétences essentielles	30
7	Compétences pour faire face aux exigences de la vie	30
8	Rédiger un curriculum vitae et une lettre d'accompagnement	29
9	Gérer les changements	28
10	Savoir passer une entrevue d'emploi	26
11	Établir et suivre un plan personnel de développement de carrière	26
12	Compétences essentielles	23
13	Apprendre à trouver et à utiliser les ressources de la collectivité	22
14	Faire face à une perte d'emploi	21
15	Aiguillage vers un spécialiste	20
16	Comment trouver et suivre jusqu'au bout une piste d'emploi	19
17	Habitudes de travail générales	19
18	Sensibilisation aux possibilités d'emploi non conventionnelles	18
19	Counseling personnel	17
20	Orientation en matière de crise et de résolution de problèmes	17
21	Savoir susciter des occasions	16
22	Savoir étudier	16
23	Apprendre à tenir davantage compte de ses propres besoins dans sa gestion des occasions d'emploi	11
24	Habitudes de travail générales	9
25	Acquérir des renseignements sur ses droits au travail	8

26	Évaluation psychologique	8
27	Autre	7
28	Être capable de négocier un contrat d'emploi	5
29	Counseling relatif aux problèmes de toxicomanie	4

Il est intéressant de constater que les 10 besoins le plus souvent sélectionnés concernent surtout la prise de conscience et la préparation pour ce qui semble une recherche d'emploi plutôt traditionnelle. La nécessité d'apprendre à agir de manière proactive et entrepreneuriale dans la recherche d'emploi est moins évidente dans les besoins souvent sélectionnés :

- établir et suivre un plan personnel de développement de carrière;
- comment trouver et suivre jusqu'au bout une piste d'emploi;
- apprendre à tenir davantage compte de ses propres besoins dans sa gestion des occasions d'emploi;
- savoir susciter des occasions.

Partie IV : Tâches professionnelles et milieu de travail

Les répondants devaient indiquer les tâches qu'ils accomplissent dans le cours normal de leurs activités et, parmi ces tâches, celles qui leur demandent le plus de temps au cours d'une semaine normale de travail.

Huit des dix tâches le plus souvent sélectionnées sont les mêmes chez les francophones et les anglophones :

- aider à prendre des décisions touchant la carrière;
- aider à trouver et à utiliser de l'information sur le marché du travail;
- aider à la recherche d'emploi;
- aider à prendre confiance en soi et à se motiver en vue d'une recherche d'emploi;
- élaborer des plans individuels de cheminement de carrière;
- faire de la gestion de cas;
- aider à choisir un programme d'études.

Les 10 tâches qui demandent le plus de temps sont les mêmes chez les anglophones et chez les francophones :

- faire de la gestion de cas (1^{re} position chez les anglophones; 2^e position chez les francophones);
- accomplir des tâches d'administration (2^e position chez les anglophones; 8^e position chez les francophones);
- élaborer des plans individuels de cheminement de carrière;
- aider à prendre des décisions touchant la carrière;
- aider à la recherche d'emploi;
- faire de la préparation (planifier des stratégies et approches, examiner de nouvelles ressources, préparer des ateliers, etc.);
- aider à prendre confiance en soi et à se motiver en vue d'une recherche d'emploi;

- aider à trouver et à utiliser de l'information sur le marché du travail;
- aider à la prise de conscience de soi face à sa carrière;
- aider à choisir un programme d'études.

On a obtenu un nombre considérable de réponses « autre », qu'on pourrait classer ainsi :

- descriptions plus précises de catégories figurant dans la liste. Plutôt que de sélectionner « administration », par exemple, certains répondants ont déclaré des activités comme « demandes de financement », « réunions organisationnelles, comités, participation sans lien à la prestation de services directs en développement de carrière », « supervision du personnel », ou encore, « préparation de documents ». Dans la même veine, au lieu de sélectionner « aider à la recherche d'emploi », certains participants ont déclaré « rédaction des c.v. et lettres d'accompagnement »;
- activités de suivi entreprises pour soutenir les clients (p. ex. activités de liaison ou de représentation au nom des clients, aider les clients en faisant le suivi à propos des programmes ECE);
- perfectionnement professionnel;
- préparation et documents (p. ex. adaptation des présentations à la clientèle visée, propositions et présentations pour les conférences, documents de promotion pour les ateliers, services spéciaux, etc.)

Comment [C1]: Early Child Education? Je ne sais pas

Dans l'enquête, on ne demandait pas aux répondants de faire une estimation du pourcentage de temps de travail consacré à chacune des tâches qui demandent le plus de temps. Cela aurait toutefois été utile pour interpréter les données et déterminer si le temps alloué aux tâches est raisonnable, compte tenu des demandes et exigences de l'emploi.

Un certain nombre de questions concernaient la qualité du milieu de travail. Les données obtenues sont très positives.

À la question à savoir dans quelle mesure le milieu de travail permet de concilier adéquatement travail et vie personnelle, 88,4 % des répondants anglophones ont répondu « bien » ou « tout à fait »; 97,9 % des répondants francophones ont donné ces mêmes réponses.

À propos du niveau de satisfaction au travail, 92,2 % des répondants anglophones ont répondu « satisfaisait » ou « très satisfaisait »; 84,0 % des répondants francophones ont donné ces mêmes réponses.

À la question à savoir dans quelle mesure le développement de leur propre carrière est reconnu et appuyé, 78 % des répondants anglophones ont répondu beaucoup ou pleinement, et 80 % des répondants francophones ont donné ces mêmes réponses.

À la question à savoir dans quelle mesure ils sont maîtres du développement de leur carrière, 87 % des répondants anglophones ont répondu beaucoup ou pleinement, et 87,0 % des répondants francophones ont donné ces mêmes réponses.

Au sujet de leur avenir professionnel 54,7 % des répondants anglophones affirment avoir l'intention de demeurer au sein de leur organisme actuel, tout comme 50 % des répondants francophones. Certains répondants n'ont pas de désir précis quant à leur avenir professionnel.

Tableau P4.1 : Avenir professionnel souhaité – Professionnels anglophones

	n	%
Demeurer indéfiniment dans votre poste actuel	164	22,0
Demeurer indéfiniment dans votre bureau/établissement/organisme actuel	244	32,7
Faire un travail similaire dans un autre bureau/établissement/organisme	115	15,4
Changer de domaine de travail	58	7,8
Rien de précis	102	13,7
Autre	64	8,6
Total	747	100

Avenir professionnel souhaité – Professionnels francophones

	n	%
Demeurer indéfiniment dans votre poste actuel	9	19,6
Demeurer indéfiniment dans votre bureau/établissement/organisme actuel	14	30,4
Faire un travail similaire dans un autre bureau/établissement/organisme	8	17,4
Changer de domaine de travail	3	6,5
Rien de précis	8	17,4
Autre	4	8,7
Total	46	100

De manière très révélatrice, 100 % des répondants francophones et 94,8 % des répondants anglophones recommanderaient probablement ou sans restriction le domaine du développement de carrière à d'autres.

Les données laissent croire fortement que dans le secteur du développement de carrière, la main-d'œuvre est très dévouée et que son niveau de satisfaction au travail est très élevé. Il semble que les professionnels en développement de carrière appliquent à leur propre situation les principes inhérents à leur secteur en faisant en sorte que leur travail soit intéressant et épanouissant sur le plan

personnel. Les données disponibles présentent un portrait très positif de la situation de la main-d'œuvre.

Les réponses données dans la catégorie « autre » doivent être analysées de manière beaucoup plus approfondie. Nous avons reçu de nombreuses pages de réponses « autre », réponses qu'on peut classer comme suit :

- retraite;
- travail autonome (je suis un travailleur contractuel à temps partiel et travailleur autonome et ça me convient PARFAITEMENT; j'ai ma propre entreprise; période de transition vers le travail autonome, etc.);
- passage ou retour vers d'autres emplois qui comportent un élément de counseling (p. ex. retour à l'enseignement sur une base régulière, tout en conservant des tâches de consultation);
- demeurer en poste, sous réserve du renouvellement du contrat (p. ex. j'aimerais demeurer au service de _____, mais comme je suis le seul employé et que j'ai l'entière responsabilité du projet, je ne peux pas exploiter mon plein potentiel, je n'ai pas de marge de manœuvre. Je me suis consacré corps et âme à mes clients et à ce projet, mais comme il ne reste plus que sept jours à mon contrat et que je n'ai pas entendu parler de renouvellement, je ne sais pas si je pourrai continuer à aider. Nous avons besoin plus que jamais de nos centres d'emploi; etc.);
- passer à un poste avec plus de responsabilités (p. ex. gestion d'un centre de carrière).

Partie V : Identité et évolution professionnelles

De l'ensemble des répondants, 82,5 % ont déclaré qu'ils ont une description de poste; 79 % des professionnels anglophones et 74 % des professionnels francophones ont déclaré que cela était important pour eux, professionnellement parlant.

Le taux d'adhésion aux associations professionnelles est faible. On trouve des associations professionnelles ou des groupes de travail dans le domaine du développement de carrière dans la majorité des provinces et territoires, mais seulement 33,7 % des répondants anglophones en sont membres et seulement 32,6 % des répondants francophones. Pourtant, 76,3 % (répondants anglophones) et 63,6 % (répondants francophones) déclarent qu'il est important ou très important d'être membre d'une association professionnelle. L'enquête ne demandait pas aux répondants pourquoi ils ne sont pas membres des associations professionnelles, mais il aurait été utile de le savoir. Les frais d'adhésion aux associations provinciales et territoriales sont en général très abordables, alors on peut difficilement attribuer ce faible taux d'adhésion aux coûts que cela entraîne. Si on se tourne vers une question précédente au sujet de la façon dont les professionnels acquièrent leurs connaissances et leurs aptitudes, seulement 17 % des répondants francophones ont répondu le perfectionnement professionnel en dehors de l'emploi (à leurs frais), tandis que

39 % des répondants anglophones ont donné la même réponse. Il est possible que les professionnels soient d'avis que l'adhésion aux associations professionnelles et la formation incombent à l'employeur, bien que cette question n'ait pas été posée de manière explicite.

Parmi les répondants anglophones, 37 % déclarent détenir un certificat professionnel ou un permis d'exercice; ce chiffre passe à 32,6 % chez les répondants francophones. L'enquête demandait aux répondants s'ils jugeaient important de posséder un certificat professionnel ou un permis d'exercice, maintenant ou plus tard. Les réponses obtenues indiquent un appui significatif pour une telle exigence (70,4 % chez les répondants anglophones; 82,2 % chez les répondants francophones). Plusieurs provinces offrent déjà une certification volontaire ou ont entrepris de définir une procédure pour instaurer une telle pratique. Les données du sondage laissent croire que cela répond à un besoin connu dans le domaine du développement de carrière et qu'on cherche à combler.

Tableau P5.1 :
Professionnels anglophones : Importance de posséder un certificat professionnel ou un permis d'exercice

Note	n	%
Pas du tout important (1)	41	5,6
Quelque peu important (2)	177	24,0
Important (3)	258	35,0
Très important (4)	261	35,4
Total	737	100
Note moyenne	3,0	

Professionnels francophones : Importance de posséder un certificat professionnel ou un permis d'exercice

Note	n	%
Pas du tout important (1)	5	11,1
Quelque peu important (2)	3	6,7
Important (3)	18	40,0
Très important (4)	19	42,2
Total	45	100
Note moyenne	3,13	

Les répondants devaient dire pourquoi le fait de détenir un certificat professionnel ou un permis d'exercice est important ou non pour eux. Les réponses pourraient à elles seules donner lieu à une grande étude, puisqu'on en a obtenu plus de 500, qui constituent un terrain de recherche extraordinairement riche. Ce point mérite qu'on lui consacre une analyse approfondie.

On peut grouper les réponses positives (en faveur du certificat professionnel) dans les catégories suivantes :

- garantit que le métier est exercé de manière professionnelle (avec compétence et dans le respect d'un code de déontologie) (p. ex. il est important que les professionnels en développement de carrière soient qualifiés et compétents et qu'ils respectent un code de déontologie; moyen de protéger le public et d'assurer le contrôle de la qualité);
- fixe des normes nationales pour assurer la qualité du service, quel que soit l'endroit où il est fourni (p. ex. définit une norme d'exercice professionnel);
- crédibilité de la profession.

Voici des exemples de réponses négatives (contre le certificat professionnel) :

- on trouve de nombreux professionnels compétents qui n'ont pas de formation officielle (p. ex. on trouve beaucoup de personnes dans notre domaine qui sont très qualifiées, mais ne possèdent pas de formation particulière – pourquoi se passer d'eux en créant un processus de certification?);
- difficultés d'ordre logistique (p. ex. je crois que ce serait important, mais difficile à mettre en place);
- la scolarité ne garantit pas l'attention; l'attention et l'empathie sont plus importantes que les titres de compétence.

Les répondants devaient dire dans quelle mesure les activités de perfectionnement professionnel suivies ont répondu à leurs besoins. Les réponses permettent de croire qu'il s'agit là d'un sujet auquel on accorde de plus en plus d'attention. Moins de 50 % de tous les répondants déclarent que leurs besoins de perfectionnement professionnel ont été comblés. Malgré ce faible taux, la satisfaction au travail et le dévouement des professionnels pour leur domaine d'activité sont grands. On peut présumer qu'un meilleur accès au perfectionnement professionnel viendra encore améliorer une situation déjà positive.

Tableau P5.2 : Mesure dans laquelle les activités de perfectionnement professionnel suivies ont répondu aux besoins – Professionnels anglophones

	n	%
N'ont pas du tout répondu	39	5,3
Ont répondu partiellement	381	52,3
Ont pleinement répondu	309	42,4
Total	729	100

Mesure dans laquelle les activités de perfectionnement professionnel suivies ont répondu aux besoins – Professionnels francophones

	n	%
N'ont pas du tout répondu	0	0
Ont répondu partiellement	25	54,3
Ont pleinement répondu	21	45,7
Total	46	100

Les répondants devaient donner une estimation de la fréquence à laquelle ils participent à des activités de perfectionnement professionnel, officielles ou non.

Près de 30 % des répondants anglophones déclarent qu'ils participent fréquemment ou parfois à des activités de perfectionnement non officielles sur les lieux de travail (coaching, observation au travail; mentorat). Moins de 30 % déclarent participer fréquemment à des activités de perfectionnement officielles (ateliers, congrès, cours reconnus, etc.). Un peu plus de 60 % déclarent participer parfois à des ateliers, et environ 40 % déclarent participer parfois à des cours. Les activités les plus courantes sont de loin les ateliers et les conférences. Quelque 57 % des répondants déclarent participer rarement ou jamais à la supervision, et près de 50 % déclarent participer rarement ou jamais à des cours reconnus.

Du côté des répondants francophones, le portrait est sensiblement le même en ce qui a trait aux activités de perfectionnement non officielles sur les lieux de travail (moins de 25 % déclarent y participer) et il est assez ressemblant en ce qui concerne la participation aux activités officielles. La grande différence concerne la participation aux cours reconnus sur les lieux de travail, puisque 71 % des répondants francophones déclarent y participer, comparativement à 50 % des anglophones. Il faut souligner encore une fois le fait que les répondants francophones proviennent surtout du Nouveau-Brunswick, qui a mis sur pied au cours des deux dernières années un programme provincial de counseling d'emploi, ce qui explique probablement le taux très élevé de participation chez les francophones.

Les activités non officielles de perfectionnement professionnel et de supervision directe semblent être des sources grandement sous-utilisées de perfectionnement professionnel. Il serait utile d'avoir plus de renseignements au sujet des ateliers (type, durée, compétence visée), puisque les ateliers constituent la principale forme de perfectionnement professionnel. Des données sur les retombées de la stratégie mise en œuvre au Nouveau-Brunswick pour favoriser l'identité et le perfectionnement professionnel seraient aussi utiles.

Tableau P5.3 : Fréquence de la participation à des activités de perfectionnement professionnel – Professionnels anglophones

Activité de perfectionnement professionnel	Fréq. n %	Parfois n %	Rarement n %	Jamais n %	Total
Non officielle					
Coaching	200 (29,5)	198 (29,2)	107 (15,8)	173 (25,5)	678
Observation au travail	42 (6,7)	148 (23,6)	169 (27,0)	267 (42,7)	626
Mentorat	193 (28,6)	206 (30,5)	93 (13,8)	183 (27,1)	675
Autre	41	19	4	53	117
Officielle					
Ateliers	195 (26,7)	449 (61,6)	59 (8,1)	26 (3,6)	729
Congrès	53 (7,4)	511(71,6)	102 (14,3)	48 (6,7)	714
Cours reconnus, en dehors du lieu de travail	66 (9,7)	278 (41,1)	217 (32,1)	116 (17,1)	677
Cours reconnus, sur les lieux de travail	54 (8,3)	268 (41,4)	169 (26,1)	156 (24,1)	647
Formation à distance	50 (8,1)	114 (18,4)	149 (24,1)	305 (49,4)	618
Supervision	126 (21,2)	130 (21,8)	87 (14,6)	252 (42,4)	595
Autre	16	5	2	35	58

Fréquence de la participation à des activités de perfectionnement professionnel – Professionnels francophones

Activité de perfectionnement professionnel	Fréq. n %	Parfois n %	Rarement n %	Jamais n %	Total
Non officielle					
Coaching	10 (23,8)	7 (16,7)	7 (16,7)	18 (42,9)	42
Observation au travail	6 (15,0)	5 (12,5)	10 (25,0)	19 (47,5)	40
Mentorat	3 (7,1)	7 (16,7)	11 (26,2)	21 (50,0)	42
Autre	4	3	4	3	14
Officielle					
Ateliers	5 (11,6)	31 (72,1)	6 (14,0)	1 (2,3)	43
Congrès	1	24	12	5	42

	(2,4)	(57,1)	(28,63)	(11,9)	
Cours reconnus, en dehors du lieu de travail	2 (5,0)	16 (40,0)	12 (30,0)	10 (25,0)	40
Cours reconnus, sur les lieux de travail	1 (2,2)	31 (68,9)	6 (13,3)	7 (15,6)	45
Formation à distance	3 (8,3)	2 (5,6)	6 (16,7)	25 (69,4)	36
Supervision	5 (12,8)	8 (20,5)	1 (2,6)	25 (64,1)	39
Autre	0	0	1	4	5

Enjeux prioritaires pour le développement de carrière au Canada

Enfin, les répondants devaient choisir parmi une liste d'enjeux les cinq qui, à leur avis, sont les plus importants pour assurer la qualité future des services de développement de carrière de qualité au Canada. Les répondants anglophones et francophones s'entendent sur quatre de ces cinq enjeux les plus importants :

- améliorer l'accès à du perfectionnement professionnel continu, ne donnant pas d'unités de valeur, en développement de carrière, pour les professionnels en exercice (première position chez les anglophones et chez les francophones);
- décerner une autorisation/reconnaissance officielle aux professionnels qui répondent à ces normes (deuxième position chez les anglophones et chez les francophones);
- renforcer l'identité professionnelle;
- améliorer l'accès à une formation professionnelle en développement de carrière dans les universités (baccalauréat, maîtrise et doctorat).

L'accès à une plus grande formation professionnelle, la création d'un sentiment d'identité plus solide et une meilleure reconnaissance des compétences sont les enjeux les plus importants pour les professionnels du domaine du développement de carrière.

Un des objectifs poursuivis par les membres du GTSDC en commandant cette enquête était de constituer une base de données pour les aider à déterminer les priorités qui relèvent de leur mandat et qui correspondent à l'opinion des acteurs du domaine. Les priorités ci-dessus et celles qui figurent dans le tableau ci-dessous seront utiles à cet effet. Elles serviront aussi aux associations professionnelles et aux employeurs, collègues et universités qui voudront combler le besoin de programmes supplémentaires de formation et de perfectionnement professionnel.

Tableau P5.4 : Les cinq enjeux prioritaires dans le domaine du développement de carrière au Canada – Professionnels anglophones

Rang	Enjeux relatifs au domaine du développement de carrière au Canada	n
------	---	---

1	Améliorer l'accès à du perfectionnement professionnel continu, ne donnant pas d'unités de valeur, en développement de carrière, pour les professionnels en exercice	418
2	Décerner une autorisation/reconnaissance officielle aux professionnels qui répondent à ces normes	399
3	Améliorer l'accès à une formation professionnelle en développement de carrière dans les cégeps et collèges (certificats et diplômes)	377
4	Renforcer l'identité professionnelle	352
5	Améliorer l'accès à une formation professionnelle en développement de carrière dans les universités (baccalauréat, maîtrise et doctorat)	330
6	Élaborer des modèles novateurs d'exécution des programmes et services	330
7	Resserrer les liens entre le secteur du développement de carrière et celui du perfectionnement des ressources humaines	309
8	Instituer une association, un réseau ou un groupe de travail professionnel(le) pancanadien(ne) du développement de carrière qui regrouperait les professionnels qui exercent dans des cadres divers	288
9	Trouver de meilleures méthodes pour évaluer les résultats du développement de carrière et démontrer la valeur et les bénéfices des services de développement de carrière	277
10	Élargir les services relatifs à la carrière offerts aux travailleurs actifs, tant sur les lieux de travail qu'à l'extérieur	273
11	Participer activement aux initiatives internationales touchant le développement de carrière	166
12	Mettre au point des plans des ressources humaines pour le secteur et en particulier fournir des renseignements aux personnes intéressées à choisir la profession	146
13	Autre	34

Les cinq enjeux prioritaires dans le domaine du développement de carrière au Canada – Professionnels francophones

Rang	Enjeux relatifs au domaine du développement de carrière au Canada	n
1	Améliorer l'accès à du perfectionnement professionnel continu, ne donnant pas d'unités de valeur, en développement de carrière, pour les professionnels en exercice	26
2	Décerner une autorisation/reconnaissance officielle aux professionnels qui répondent à ces normes	25

3	Renforcer l'identité professionnelle	22
4	Instituer une association, un réseau ou un groupe de travail professionnel(le) pancanadien(ne) du développement de carrière qui regrouperait les professionnels qui exercent dans des cadres divers	19
5	Améliorer l'accès à une formation professionnelle en développement de carrière dans les universités (baccalauréat, maîtrise et doctorat)	18
6	Trouver de meilleures méthodes pour évaluer les résultats du développement de carrière et démontrer la valeur et les bénéfices des services de développement de carrière	18
7	Élaborer des modèles novateurs d'exécution des programmes et services	16
8	Élargir les services relatifs à la carrière offerts aux travailleurs actifs, tant sur les lieux de travail qu'à l'extérieur	15
9	Resserrer les liens entre le secteur du développement de carrière et celui du perfectionnement des ressources humaines	15
10	Participer activement aux initiatives internationales touchant le développement de carrière	15
11	Améliorer l'accès à une formation professionnelle en développement de carrière dans les cégeps et collèges (certificats et diplômes)	13
12	Mettre au point des plans des ressources humaines pour le secteur et en particulier fournir des renseignements aux personnes intéressées à choisir la profession	6
13	Autre	5

Partie VI : Autre

Les répondants étaient invités à faire part de tout autre problème et à formuler des commentaires, et nombre d'entre eux ont saisi l'occasion de le faire. Plusieurs répondants ont écrit de longs commentaires, ce qui indique qu'ils avaient à cœur de remplir le questionnaire. Nous avons reçu de nombreux commentaires à propos de la qualité du questionnaire d'enquête et de son caractère exhaustif, et quelques plaintes au sujet de sa longueur! Ces données méritent qu'on s'y penche beaucoup plus attentivement. Voici quelques exemples des commentaires formulés, pour vous donner un aperçu :

J'ai été très chanceux de trouver un emploi que j'aime et dans lequel je peux vraiment apporter quelque chose aux gens, leur ouvrir de nouvelles perspectives et trouver des occasions pour ceux qui ont simplement besoin d'un coup de pouce. Je crois que c'est important que chacun réalise son plein potentiel et la

vie est bien trop courte pour laisser passer les occasions. J'aime pousser les gens à faire preuve de créativité, à sortir des sentiers battus et à découvrir ce qu'ils aiment vraiment faire et comment ils peuvent l'intégrer dans leur vie professionnelle, pour pouvoir mener une vie heureuse et satisfaisante avec leur famille.

Je suis devenu conseiller en emploi « par hasard » et j'ai été très heureux de la façon dont les choses ont tourné. Ma plus grande frustration vient surtout des politiques qui régissent ce que moi et mes collègues pouvons faire ou non, politiques qui sont imposées par les échelons supérieurs de l'organisme pour laquelle je travaille. Elles nuisent certainement à notre travail auprès de nos clients. Sur le plan personnel, je regrette de ne pas chercher à pousser ma qualification plus loin, mais je suis heureux de voir le degré de compétence des gens que nous avons recrutés ou encadrés et qui avaient suivi des cours axés sur la carrière dans les collèges communautaires.

Les professionnels en développement de carrière traitent tous les jours des situations complexes lorsqu'ils aident leurs clients dans leur cheminement de carrière, et pourtant ce qu'ils font dans leur travail quotidien ne semble pas reconnu. J'espère qu'on reconnaîtra un jour toute la contribution de ces professionnels.

Je suis heureux que vous fassiez cette enquête. Les données obtenues seront très utiles.

Je crois que notre profession mérite une meilleure image. Notre travail se répercute sur la majorité des Canadiens, ou peut avoir un effet sur la majorité des citoyens canadiens s'ils comprennent que le fait de rencontrer un conseiller en orientation peut avoir une grande incidence sur leur vie actuelle et future. Je suis préoccupé du fait que les professionnels en ressources humaines ou les conseillers en orientation qui « tâtent » de la planification de carrière reçoivent toute l'attention, alors qu'on trouve de nombreux et excellents professionnels en développement de carrière qui ne jouissent pas de toute la crédibilité ou de toute l'attention qu'ils méritent de la part de la population. Il faut se demander si les gens ne croient pas qu'ils doivent voir un professionnel en développement de carrière seulement en cas de crise. Je crois que chacun devrait en voir un, tout comme on consulte un avocat, ou un conseiller personnel. La reconnaissance et une bonne image sont importantes à mon avis.

Les besoins des clients et des professionnels ne sont pas comblés. La nécessité de détenir une voiture ou un permis de conduire devient le nouvel obstacle à l'emploi. Les demandes administratives de plus en plus fortes, notamment chez les organismes subventionnés par les services publics, réduisent le temps disponible pour les services directs. La charge de travail n'est pas possible à gérer et demande un ensemble de compétences qui s'excluent mutuellement (p. ex. bonnes compétences en counseling et relève à la réception; compétences

analytiques et capacité à accomplir des tâches multiples dans un milieu au rythme rapide, etc.). Il faut rendre disponible une formation sur le fonctionnement multitâche. Dans le counseling d'emploi et l'orientation, on insiste beaucoup sur les intérêts, mais on dirige les clients vers les emplois en demande sur le marché actuel. Comme les outils d'évaluation actuels ne permettent pas de juger l'effet d'un handicap sur le rendement au travail, les clients sont dirigés vers des emplois mal rémunérés ou qui exacerbent leur handicap.

Il est essentiel de posséder une expérience variée pour servir un public varié. Je n'aimerais pas assister à l'homogénéisation des professionnels en développement de carrière qui auraient tous étudié à l'université. Les enseignants, les gens de métier, les travailleurs sociaux, les ingénieurs, les infirmières, etc., ont tous la capacité d'offrir des services efficaces et apportent une expérience tirée de tous les secteurs.

Merci de nous fournir l'occasion de donner notre avis. Le travail est mal rémunéré, particulièrement dans les SAE financés par le gouvernement. Il n'y avait pas de place pour les commentaires à ce sujet dans le questionnaire.

Je l'ai mentionné précédemment. Bien que je trouve moi-même une grande satisfaction personnelle à aider les gens à faire une transition vers des carrières plus prometteuses, je constate qu'au moins la moitié de mes collègues sont par nature des administrateurs; ils font ce qu'ils ont à faire et tiennent des statistiques, mais ne sont pas vraiment des agents de changement pour les gens. Le système ne permet pas de faire la distinction entre le counseling efficace et le counseling non efficace.

Le questionnaire était long! Un petit compte à rebours, du genre « plus que 2 pages! », serait encourageant. Je pensais que ça ne finirait jamais, et je ne pouvais accéder au reste de l'écran sans finir de remplir le questionnaire.

J'aimerais qu'une appellation soit définie, cela donnerait un coup de pouce à la profession. Il faudrait subir un examen, offrir du coaching, ou autre forme d'aide, aux nouveaux praticiens. Faire en sorte que tous les professionnels du secteur aient les mêmes valeurs et les mêmes convictions.

Que fait le gouvernement à propos de tout ça? N'y a-t-il aucune appréciation pour ce que notre profession fait pour soutenir l'économie?

Il faut que partout au Canada, les gouvernements affectent plus de personnel au développement de carrière. Il faut cesser de donner le travail en sous-traitance. Le savoir-faire dans ce domaine se perd partout au pays.

J'aimerais pouvoir vous envoyer des suggestions qui me viendraient à l'esprit après avoir rempli cet excellent questionnaire. Pourriez-vous nous donner un moyen de communiquer avec vous?

J'espère qu'un jour nous obtiendrons, à l'échelle nationale, un salaire qui valorise et reflète les années de formation postsecondaire nécessaire pour exercer cette profession. Je ne crois pas que ce soit le cas en ce moment.

Il est essentiel de pouvoir suivre des formations pour progresser et/ou pour valider nos compétences en tant que professionnels, mais les occasions sont rares.

Notre secteur semble encore mal compris, ou bien il ne reçoit pas tout le crédit qu'il mérite dans la hiérarchie des « professions axées sur la relation d'aide ». Est-ce qu'un permis d'exercice est le seul moyen de convaincre de la valeur de notre travail?

Je pense qu'il est important de continuer à favoriser une formation variée pour les professionnels du secteur, et je pense qu'on peut le faire tout en fournissant un certain type de formation qui serait commun à tous les professionnels. Le mieux serait d'offrir des certificats de formation de courte durée (comme le SIEP) aux professionnels actifs, ou aux personnes venant de différents horizons qui sont intéressées à entreprendre une carrière dans le domaine des services d'emploi. Mes clients actuels doivent surmonter des obstacles divers, notamment (pour n'en nommer que quelques-uns), l'anglais langue seconde, l'alphabétisme, la garde des enfants, le chômage chronique, la dépendance à l'aide sociale dans leur famille, les immigrants n'ayant de l'expérience qu'à l'étranger, les femmes qui ont quitté le marché du travail depuis 5 à 15 ans, le temps d'élever des enfants. Ces nombreuses difficultés demandent un nombreux personnel, possédant de nombreuses expériences. Je ne voudrais pas qu'en tentant de rationaliser la formation dans notre secteur, on réduise l'accès à cette riche diversité que les professionnels ont à offrir aux clients.

Les conditions du marché du travail changent constamment. C'est pourquoi il faut considérer le perfectionnement professionnel comme un outil essentiel pour que les professionnels puissent se tenir à jour. Il ne sert à rien d'avoir un bassin de fournisseurs de services qui travaillent en se fiant à des connaissances obsolètes, qui ne s'appliquent pas au marché du travail actuel ou à la situation actuelle du client.

Je souhaite qu'il y ait plus d'affectation vers des domaines connexes.

Généralement, le secteur du développement de carrière et le secteur de l'orientation sont structurés de manière parallèle et il y a peu de possibilités d'avancement.

J'aimerais qu'on réactive la formation comme le module CAEC/DRHC et qu'on l'élargisse pour la rendre accessible aux professionnels de TOUS les organismes œuvrant dans le domaine du counseling d'emploi et de l'orientation

Comment [C2]: Système d'information sur l'éducation permanente?

(gouvernement, organisme à but non lucratif, organisme à but lucratif) dont les employeurs encouragent le personnel à profiter de ces occasions de se perfectionner. Cela améliore la qualité du service offert à la population.

RHDCC et FMMT, continuez s'il vous plaît à appuyer le développement de carrière et à le lier à la demande sur le marché du travail et à de l'information fiable sur le marché du travail. Les possibilités sont bonnes en ce moment pour notre secteur, compte tenu de la situation économique.

Des conférences provinciales abordables pourraient être utiles parce que nombre des répondants à cette enquête n'auront jamais l'occasion d'assister à quelque type de conférence nationale que ce soit dans notre domaine, à cause du manque de fonds.

Je crois que cette enquête est en elle-même un outil précieux.

Pour terminer, un commentaire très éloquent pour le GTSDC et pour l'ensemble du secteur du développement de carrière :

J'espère que ce ne sera pas encore une autre enquête qui ne donne rien de concret...

Réponses des organismes anglophones

Au total, 252 gestionnaires et directeurs ont rempli le questionnaire d'enquête en ligne destiné aux organismes anglophones. Le questionnaire d'enquête était divisé en cinq parties : profil de l'organisme de service, perfectionnement professionnel du personnel, cadres de compétences, réseau professionnel et « autre », une section dans laquelle les répondants étaient invités à formuler des remarques ou à signaler d'autres questions d'intérêt.

Il importe de noter que les répondants étaient libres de NE PAS répondre à certaines questions. Dans la plupart des cas, le nombre de répondants varie d'une question à l'autre; le nombre de répondants est donc signalé. Pour cette raison, les fréquences sont rapportées en chiffres (bruts) réels et en pourcentage des réponses valides (et non en pourcentage du total possible). On sait, par exemple, que 252 organismes ont rempli le questionnaire. Seulement 239 d'entre eux ont répondu à la première question. Les données illustrent le nombre de réponses pour chaque catégorie, puis le pourcentage établi en fonction des 239 réponses obtenues. Dans la plupart des cas, quand les réponses sont classées dans un ordre quelconque et que les répondants peuvent sélectionner plusieurs réponses, seuls les chiffres bruts (et non les pourcentages) sont donnés.

Partie I : Profil de l'organisme de service

Répondants

La majorité des répondants travaillent pour des tiers fournisseurs de services d'orientation/emploi subventionnés par les services publics (37,2 %), ou pour d'autres organismes sans but lucratif offrant des services d'orientation/emploi et implanté dans la collectivité (23,4 %), qui arrivent à égalité avec l'option « autre » (23,4 %). Le quatrième type d'organisme d'où proviennent les répondants est les fournisseurs privés (à but lucratif) de services d'orientation/emploi (8,8 %). Le nombre relativement élevé de réponses dans la catégorie « autre » (23 %) concerne probablement les établissements gouvernementaux et postsecondaires, car ils n'ont pas été explicitement inclus dans la liste des choix de réponses.

Tableau A1.1 : Description des organismes et établissements

Organisme ou établissement	n	% (réponses valides)
Organisme signataire de l'EDRHA	3	1,3
Service d'orientation professionnelle/service des ressources humaines au sein d'une entreprise	12	5,0

Tiers fournisseur de services d'orientation/emploi, subventionné par les services publics	89	37,2
Autre organisme sans but lucratif offrant des services d'orientation/emploi dans la collectivité	56	23,4
Fournisseur privé (à but lucratif) de services d'orientation/emploi	21	8,8
Indemnisation des accidentés du travail et réadaptation professionnelle	2	0,8
Autre	56	23,4
N^{bre} total de réponses valides	239	100

La majorité des organismes (46,8 %) offrent des services à des collectivités de plus de 100 000 habitants, mais les collectivités de petite et moyenne envergure sont également bien représentées.

À une exception près, toutes les provinces et tous les territoires étaient représentés. À l'instar des professionnels, les répondants des organismes étaient assez représentatifs de la population relative de leur province et territoire, à l'exception de deux administrations, où le taux de participation est exceptionnellement élevé.

Tableau A1.2 : Répartition des réponses par province et territoire

Province/Territoire	n	% (réponses valides)
Colombie-Britannique	38	15,1
Yukon	2	0,8
Alberta	22	8,7
Territoires du Nord-Ouest	3	1,2
Saskatchewan	2	0,8
Manitoba	38	15,1
Ontario	101	40,1
Québec	0	0
Nunavut	2	0,8
Nouveau-Brunswick	24	9,5
Nouvelle-Écosse	16	6,3
Île-du-Prince-Édouard	1	0,4
Terre-Neuve-et-Labrador	2	0,8
Services accessibles sur le Web (sans emplacement géographique)	1	0,4
Services téléphoniques	0	0

Total de réponses valides	252	100
----------------------------------	------------	------------

Vocation première des services offerts par les organismes

Les gestionnaires et directeurs devaient choisir les cinq énoncés qui décrivent le mieux la vocation première des services offerts par leur organisme.

Voici les choix les plus fréquents :

- services d'information sur les carrières, l'éducation, la formation pratique et le marché du travail;
- services d'évaluation des besoins touchant l'employabilité;
- counseling d'emploi, individuel et de groupe;
- services d'orientation professionnelle, individuels et de groupe;
- salons de l'emploi et/ou colloques sur les carrières.

Les énoncés les moins retenus sont les suivants :

- évaluation et reconnaissance des acquis (ERA);
- services d'orientation professionnelle, essentiellement de groupe;
- counseling auprès des personnes présentant un problème de toxicomanie;
- counseling d'emploi, essentiellement de groupe.

Comme nous le montrons ci-dessous, ces quatre types d'organisme offrent des services très limités comparativement aux autres.

Tableau A1.3 : Vocation des services

Rang	Activité	n
1	Services d'information sur les carrières, l'éducation, la formation pratique et le marché du travail	195
2	Services d'évaluation des besoins touchant l'employabilité	113
3	Counseling d'emploi, individuel et de groupe	91
4	Services d'orientation professionnelle, individuels et de groupe	80
5	Salons de l'emploi et/ou colloques sur les carrières	79
6	Services de placement	77
7	Counseling d'emploi, essentiellement individuel	76
8	Services d'orientation professionnelle, essentiellement individuels	71
9	Assistance professionnelle	63
10	Aptitudes à la vie quotidienne	59
11	Gestion et interprétation des outils d'évaluation des objectifs de carrière	57
12	Services aux employeurs (p. ex., plans de formation en cours d'emploi)	55
13	Renforcement des capacités communautaires	40
14	Autre	35
15	Services aux clubs de recherche d'emploi	34

16	Services de soutien du revenu/d'admissibilité financière	30
17	Counseling individuel	28
18	Formation et perfectionnement des ressources humaines	27
19	Programme d'aide aux employés	23
20	Évaluation et adaptation/modification du milieu de travail	22
21	Évaluation et reconnaissance des acquis (ÉRA)	13
22	Services d'orientation professionnelle, essentiellement de groupe	9
23	Counseling auprès des personnes présentant un problème de toxicomanie	7
24	Counseling d'emploi, essentiellement de groupe	4

Bien que plusieurs répondants aient choisi l'option « autre » comme vocation première de leurs services, un survol des remarques communiquées indique que la plupart des vocations mentionnées entrent dans les catégories de services de l'enquête. Par exemple, des réponses telles que « recherche d'emploi », « rédaction de curriculum vitae » ou « formation préalable à l'emploi » peuvent être considérées comme des formes de « counseling d'emploi ». Les réponses qui ne reflètent pas directement les catégories du sondage se rapportent généralement à des éléments tels que ceux-ci :

- conception ou développement de programmes ou de ressources (p. ex., « programme de formation professionnelle expérimental »);
- accent sur la clientèle cible plutôt que sur le type de services (p. ex., « services aux immigrants »);
- services aux organismes plutôt que services directs à la clientèle (p. ex., « nous offrons des services de soutien aux organismes membres, essentiellement en matière de renforcement des capacités et de défense des droits »; « conseil en matière de recrutement et de maintien des effectifs et services aux employeurs »; « représentation des industries »; etc.);
- services de soutien spécialisé (p. ex., « orientation à l'égard du crédit »; « services de soutien aux personnes souffrant de déficiences »);
- assistance professionnelle (p. ex., « stratégies de transition et de vie/coaching »);
- services de ressources et d'information (p. ex., « centre de ressources en emploi autogéré »).

Comment [C3]: C'est bon?

Effectif

Environ 60 % des organismes ont déclaré posséder un effectif de 15 employés ou moins; de 5 employés ou moins (28,5 %) et de 6 à 15 employés (31,3 %). Comme le taux de réponse est assez représentatif de la population générale du pays, il semble que la majorité des fournisseurs de services de développement de carrière exploitent de petites entreprises au Canada. Dix-huit pour cent

seulement des organismes ont déclaré posséder un effectif de 50 employés ou plus.

Lorsqu'on leur demande de préciser le nombre d'employés offrant directement des services de développement de carrière au public, 44,3 % des organismes répondent en avoir 5 ou moins, et 25,8 % répondent avoir 5 à 15 employés. Les organismes de 50 employés ou plus déclarent que 8,6 % seulement de l'effectif offre directement des services de développement de carrière au public. Cela soulève la question à savoir dans quelle mesure ces fournisseurs de services directs peuvent réellement répondre aux besoins de la population canadienne en matière de services d'orientation et d'emploi.

Tableau A1.4 : Total de l'effectif offrant directement des services de développement de carrière au public

Effectif	n	%
5 ou moins	108	44,3
6 à 15	63	25,8
16 à 25	35	14,3
26 à 50	17	7,0
Plus de 50	21	8,6
N ^{bre} total de réponses valides	244	100

Analyse détaillée des intitulés et des descriptions de poste Intitulés de poste

Les répondants devaient sélectionner un intitulé de poste utilisé dans leur organisme respectif puis répondre à une série de questions formulées en fonction de l'intitulé choisi puis enfin répéter l'exercice pour chacun des intitulés de poste utilisés dans leur organisme. La fréquence à laquelle les intitulés ont été sélectionnés (total) ainsi que les 10 principaux intitulés utilisés au Canada sont indiqués. La liste compte 21 intitulés de poste (y compris la catégorie « autre »), et chacun de ces intitulés compte environ 27 variantes. Les données font aussi état des 5 principaux intitulés (conseiller en emploi et conseiller d'orientation, conseiller à l'évaluation, conseiller en carrières et conseiller/agent en information sur le marché du travail) sélectionnés respectivement par 73, 67, 31, 29 et 28 organismes, accompagnés de remarques sur leurs profils professionnels (p. ex., services, descriptions de poste, exigences en matière de formation, etc.).

Les 10 intitulés le plus souvent sélectionnés figurent dans la liste ci-dessous. Il faut cependant noter que 57 réponses ont été données dans la catégorie « autre », ce qui représente au total 30 intitulés supplémentaires. Plusieurs des intitulés étaient de nature comparable et, selon le vocabulaire utilisé, pouvaient être groupés dans cinq ou six grands domaines environ.

Tableau A1.5 : Les dix principaux intitulés de poste mentionnés par les organismes anglophones

Rang	Intitulé de poste	n
1	Conseiller en emploi	73
2	Conseiller d'orientation	67
3	Conseiller à l'évaluation	31
4	Conseiller en carrières	30
5	Conseiller/agent en information sur le marché du travail	28
6	Conseiller en information sur l'emploi	25
7	Spécialiste en développement de l'emploi	23
8	Animateur de club de recherche d'emploi	20
9	Expert conseil en gestion de carrière	17
10	Expert-conseil en emploi	17

Chaque intitulé de poste sélectionné par les répondants était accompagné d'un menu déroulant contenant 22 services connexes, en plus de la catégorie « autre ». Les répondants devaient sélectionner tous les intitulés de poste qui s'appliquent à leur organisme. La grande majorité d'entre eux ont indiqué que leurs intitulés de poste étaient accompagnés d'une description de poste.

Les sept services le plus souvent associés par les gestionnaires aux cinq principaux intitulés de poste de la liste de l'enquête sont présentés au tableau ci-dessous. Il est à noter que le tableau indique le rang de chaque service à l'intérieur de chaque intitulé (p. ex., le service « Aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail » est classé au premier rang pour l'intitulé Conseiller en emploi, et au quatrième, pour l'intitulé Conseiller en carrières).

Tableau A1.6 : Services associés à l'intitulé de poste

CE = Conseiller en emploi; CO = Conseiller d'orientation; CÉ = Conseiller à l'évaluation; CC= Conseiller en carrières; AIMT= Agent en information sur le marché du travail

Service	CE	CO	CÉ	CC	AIMT
Aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	1	4	3	4	1
Aider le client dans sa recherche d'emploi	2	7	7	3	2
Aider le client à prendre des décisions relatives à son cheminement de carrière	3	3	6	2	
Aider le client à prendre confiance en soi et à entreprendre une recherche d'emploi	4	6		5	6
Élaborer des plans individuels de cheminement de carrière	5	2	4	6	

Aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière	6	1	1	1	3
Aider le client à acquérir des compétences en employabilité et des compétences essentielles	7				
Aider le client à sélectionner un programme d'études		5	2	7	5
Gestion de cas			5		
Liaison avec la collectivité et services à la collectivité					4
Liaison avec les employeurs et services aux employeurs					7

Des différences intéressantes ressortent des deux principaux services relatifs à chaque intitulé de poste.

Les deux principaux services associés aux postes de conseiller en emploi et d'agent en information sur le marché du travail sont les suivants :

- aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail;
- aider le client dans sa recherche d'emploi.

Les deux principaux services associés au poste de conseiller d'orientation sont les suivants :

- aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière;
- élaborer des plans individuels de cheminement de carrière.

Les deux principaux services associés au poste de conseiller à l'évaluation sont les suivants :

- aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière;
- aider le client à sélectionner un programme d'études.

Cela laisse entendre que l'orientation des services diffère considérablement selon l'intitulé de poste et pourrait laisser entrevoir la possibilité d'une certaine normalisation des intitulés de poste et des descriptions d'emploi dans l'ensemble du secteur.

Voici les cinq principaux intitulés de poste et les principaux services connexes (sélectionnés par 60 % ou plus des répondants) :

Conseiller en emploi (73 organismes)

Rang	Service	n	%
1	Aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	69	94,5
2	Aider le client dans sa recherche d'emploi	68	93,2
3	Aider le client à prendre des décisions relatives à son cheminement de carrière	66	90,4
4	Aider le client à prendre confiance en soi et à entreprendre une recherche d'emploi	63	86,3

5	Élaborer des plans individuels de cheminement de carrière	63	86,3
6	Aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière	58	79,4
7	Aider le client à acquérir des compétences en employabilité et des compétences essentielles	55	75,3
8	Aider le client à faire face à une perte d'emploi	55	75,3
9	Aider le client à faire face aux problèmes de maintien de l'emploi	55	75,3
10	Administration	52	71,2
11	Faire de la gestion de cas	52	71,2
12	Aider le client à sélectionner un programme d'études	51	69,9
13	Aider le client à acquérir une compétence professionnelle particulière	49	67,1
14	Liaison avec la collectivité et services à la collectivité	46	63,0
15	Aider le client à faire face aux exigences de la vie	44	60,3

Conseiller d'orientation (67 organismes)

Rang	Service	N	%
1	Aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière	63	94,0
2	Élaborer des plans individuels de cheminement de carrière	63	94,0
3	Aider le client à prendre des décisions relatives à son cheminement de carrière	62	92,5
4	Aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	60	89,6
5	Aider le client à sélectionner un programme d'études	55	82,1
6	Aider le client à prendre confiance en soi et à entreprendre une recherche d'emploi	51	76,1
7	Aider le client dans sa recherche d'emploi	47	70,1
8	Administration	44	65,7
9	Faire de la gestion de cas	44	65,7
10	Aider le client à faire face aux problèmes de maintien de l'emploi	40	59,7

Conseiller à l'évaluation (31 organismes)

Rang	Service	N	%
1	Aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière	26	88,9
2	Aider le client à sélectionner un programme d'études	24	77,4
3	Aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	23	74,2
4	Élaborer des plans individuels de cheminement de carrière	23	74,2

5	Faire de la gestion de cas	23	74,2
6	Aider le client à prendre des décisions relatives à son cheminement de carrière	22	71,0
7	Aider le client dans sa recherche d'emploi	21	67,7
8	Aider le client à acquérir une compétence professionnelle particulière	20	64,5
9	Aider le client à prendre confiance en soi et à entreprendre une recherche d'emploi	20	64,5
10	Aider le client à faire face aux problèmes de maintien de l'emploi	19	61,3

Conseiller en carrières (29 organismes)

Rang	Service	N	%
1	Aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière	25	86,2
2	Aider le client à prendre des décisions relatives à son cheminement de carrière	25	86,2
3	Aider le client dans sa recherche d'emploi	25	86,2
4	Aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	24	82,8
5	Aider le client à prendre confiance en soi et à entreprendre une recherche d'emploi	19	65,5
6	Élaborer des plans individuels de cheminement de carrière	19	65,5

Agent en information sur le marché du travail (28 organismes)

1	Aider le client à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail	26	92,9
2	Aider le client dans sa recherche d'emploi	21	75,0
3	Aider le client à prendre conscience de facteurs relatifs à sa carrière	17	60,7

Bien que nous n'ayons associé aucune pondération aux services, on constate un chevauchement manifeste des services, au-delà des deux principaux, et ce, pour chacun des intitulés. Il est intéressant de constater que, dans le cas de cinq intitulés de poste, quatre des sept principaux services sont les mêmes, et que trois autres services sont compris dans quatre des cinq intitulés de poste. Ce chevauchement peut s'expliquer par le fort pourcentage de répondants provenant de petits et moyens organismes. Il est possible que dans les petits organismes, les professionnels en développement de carrière aient à répondre à un plus vaste éventail de besoins chez les clients. Les données semblent aussi indiquer que les services de développement de carrière fonctionnent selon un continuum de catégories, avec chevauchement des responsabilités en divers points du continuum. Par ailleurs, les données laissent croire qu'une analyse approfondie de tâches associées aux services prioritaires pourrait être très

profitable et contribuer à une meilleure délimitation des champs d'activités associés à des intitulés de poste précis.

Exigences minimales en matière de formation, expérience, études, diplômes

Les répondants devaient indiquer toute exigence minimale en matière de formation pour chacun des intitulés de poste et mentionner toute exigence particulière en matière de développement de carrière ou autre spécialisation requise pour se qualifier pour chacun des intitulés. Les exigences minimales en matière de formation varient grandement d'un poste à l'autre.

- **Conseillers en emploi** : les choix les plus fréquents sont le certificat de premier cycle universitaire et le baccalauréat (29,6 %, 28,2 %).
- **Conseillers d'orientation** : les choix les plus fréquents sont le certificat de premier cycle universitaire (30,8 %), la maîtrise ou le doctorat (24,6 %), et, en troisième lieu, le baccalauréat (18,5 %).
- **Conseiller en carrières** : les choix les plus fréquents sont le certificat de premier cycle universitaire (57,1 %), suivi du baccalauréat (21,4 %). Les données obtenues ne permettent pas de savoir avec précision dans quel milieu cet intitulé de poste est le plus courant. On présume que ce sont vraisemblablement les établissements d'enseignement postsecondaire, mais comme ce choix ne figurait pas dans la liste de la première question, il ne s'agit que d'une hypothèse.
- **Conseiller à l'évaluation** : les choix les plus fréquents en matière d'exigences minimales sont le certificat de premier cycle universitaire (33,3 %), suivi du baccalauréat (24,2 %).
- **Conseiller ou agent en information sur le marché du travail** : les choix les plus fréquents sont le baccalauréat (28,6 %), suivi de la catégorie « autre » (17,9 %).

Ces données laissent croire qu'il existe une différence entre les différents intitulés de poste quant au niveau de scolarité demandé et aux études suivies et, là encore, on entrevoit la possibilité de procéder à la normalisation et à la différenciation des exigences à respecter et des intitulés et descriptions de poste dans l'ensemble du secteur.

La majorité des gestionnaires n'exigent pas de spécialisation explicite en développement de carrière comme exigence minimale. L'intitulé de poste nécessitant une telle spécialisation le plus souvent sélectionné est **conseiller d'orientation** (44,8 %), suivi de **conseiller en emploi** (31,5 %). Moins d'un cinquième des gestionnaires exigent cette spécialisation pour les trois autres intitulés de poste.

Plus de la moitié des répondants disent exiger une spécialisation particulière dans un domaine apparenté pour quatre des cinq principaux intitulés de poste les plus fréquemment choisis. Le poste de **conseiller en carrière** est le seul

pour lequel moins de la moitié (48 %) des répondants ont répondu par l'affirmative. Fait intéressant, le poste d'**agent en information sur le marché du travail** est le seul intitulé pour lequel la majorité des répondants (65,2 %) exigent une spécialisation dans un domaine apparenté.

La liste des spécialisations approuvées dans des domaines apparentés est longue. Les intitulés de poste « **conseiller en emploi** » et « **conseiller d'orientation** », par exemple, incluent notamment le counseling, les services sociaux et le travail social, les sciences sociales et la psychologie, l'éducation et les services à la personne, les relations internationales, la gestion des affaires et les ressources humaines, les études universitaires, un certificat en dynamique de la vie et un certificat de compétence.

La majorité des gestionnaires n'exigent pas que les professionnels en développement de carrière détiennent un titre professionnel autorisé ou un permis pour exercer leur profession. Le nombre de gestionnaires qui l'exigent va de zéro dans le cas des **agents en information sur le marché du travail**, à 31,8 % dans le cas des **conseillers d'orientation**.

Tableau A1.7 : Exigences en matière de spécialisation associées aux intitulés de poste
Conseiller en emploi : exigences relatives à une spécialisation explicite en développement de carrière

	n	%
Oui	23	31,5
Non	50	68,5
Total	73	100

Conseiller en emploi : exigences relatives à une spécialisation explicite dans un domaine apparenté

	n	%
Oui	31	57,4
Non	23	42,6
Total	54	100

Conseiller d'orientation : exigences relatives à une spécialisation explicite en développement de carrière

	n	%
Oui	30	44,8
Non	37	55,2
Total	67	100

Conseiller en carrières : exigences relatives à une spécialisation explicite dans un domaine apparenté

	n	%
Oui	26	59,1
Non	18	40,9
Total	44	100

Conseiller à l'évaluation : exigences relatives à une spécialisation explicite en développement de carrière

	n	%
Oui	6	18,8
Non	26	81,2
Total	32	100

Conseiller à l'évaluation : exigences relatives à une spécialisation explicite dans un domaine apparenté

	N	%
Oui	19	65,5
Non	10	34,5
Total	29	100

Conseiller d'orientation : exigences relatives à une spécialisation explicite en développement de carrière

	N	%
Oui	5	17,2
Non	24	82,8
Total	29	100

Conseiller d'orientation : exigences relatives à une spécialisation explicite dans un domaine apparenté

	N	%
Oui	12	48,0
Non	13	52,0
Total	25	100

Conseiller/agent en information sur le marché du travail : exigences relatives à une spécialisation explicite en développement de carrière

	n	%
Oui	4	14,3
Non	24	85,7
Total	28	100

Conseiller/agent en information sur le marché du travail : exigences relatives à une spécialisation explicite dans un domaine apparenté

	n	%
Oui	15	65,2
Non	8	34,8
Total	23	100

Ces données coïncident avec celles qui indiquent que les professionnels en développement de carrière commencent leur carrière avec de l'expérience pratique dans plusieurs autres domaines dans différents milieux connexes et rapportent que leurs titres de compétence ne comprennent pas de spécialisation particulière dans un domaine connexe en développement de carrière.

Cependant, les données, recueillies dans les questionnaires d'enquête destinés aux organismes et aux gestionnaires mentionnés ci-dessus, donnent à croire que les attentes et les exigences diffèrent entre les différents intitulés de poste. Il existe donc déjà une certaine différence entre elles. La direction que nous prendrons à cet égard peut être importante pour le secteur. Il faut voir s'il serait utile de procéder à une certaine normalisation ou de définir des méthodes pour accorder des équivalences fondées sur une combinaison d'expérience de travail et de formation scolaire, et si cela pourrait contribuer à renforcer l'identité professionnelle dans le secteur.

À qui les organismes s'adressent-ils et comment joignent-ils leur clientèle?

Les répondants devaient indiquer combien de personnes environ ont recours à leurs programmes et services de développement de carrière chaque année.

Les répondants ont déclaré ces chiffres de diverses façons. Le répondant d'un établissement d'études postsecondaires, par exemple, signale que l'organisme a joint plus de 1 500 personnes sur place, en a servi 4 000 dans les salons de l'emploi, 14 000 dans le cadre de visites au centre de ressources et 10 000 dans le cadre d'activités de recrutement sur le campus. D'autres répondants ont produit des chiffres estimatifs allant de 300 (rencontres individuelles) à plus de 40 000 (visites). Avec une si grande variation dans les réponses, il pourrait être utile de créer des mesures communes qui permettraient de différencier et de définir les divers modes de prestation des services au Canada.

Les gestionnaires devaient faire une estimation du pourcentage de leur clientèle qui accède à leurs programmes et services de développement de carrière, selon divers moyens possibles (recherche autonome, services de groupes, services individuels de personne à personne, services individuels par téléphone ou courriel et autre). Selon les données obtenues, 44,3 % des gestionnaires estiment que de 75 % à 100 % de leur clientèle utilisent les services individuels de personne à personne. Les autres moyens le plus souvent sélectionnés sont les services individuels par téléphone ou courriel, la recherche autonome et les services en groupes, utilisés par de 25 % de la clientèle.

Tableau A1.8 : Méthodes d'accès aux programmes

Pourcentage de la clientèle qui accède aux programmes et services, par type de service					
Service	75-100 % n (%)	50-74 % n (%)	25 – 49 n (%)	< 25 n (%)	Total n
Recherche autonome	30 (17,3)	42 (24,3)	38 (22,0)	63 (36,4)	173
Services de groupes	41 (21,9)	33 (17,6)	45 (24,1)	68 (36,4)	187
Services individuels (de personne à personne)	98 (44,3)	56 (25,3)	39 (17,6)	18 (12,7)	221
Services individuels (téléphone ou courriel)	32 (18,8)	29 (17,1)	33 (19,4)	76 (44,7)	170
Autre	4	2	6	3	15

Deux types de réponses « autre » se dégagent qui ne peuvent être directement associés à l'une des réponses fournies ou à la difficulté liée à l'estimation des fréquences. La méthode d'accès aux services « autre » la plus souvent citée est « services offerts sur le Web » ou « Internet ». L'autre réponse souvent citée est « événements spéciaux » (p. ex., « activités d'information (groupes d'experts, salons, activités de réseautage) »; « événements, réunions, comités »).

Tableau A1.9 : Clientèle

Les gestionnaires devaient indiquer la clientèle à qui sont essentiellement destinés leurs services de développement de carrière.

Rang	Population à servir	n
1	Adultes en première moitié de vie active (25 à 45 ans)	176
2	Adultes en seconde moitié de vie active (plus de 45 ans)	137
3	Jeunes adultes (24 ans et moins) ayant quitté le milieu scolaire	127
4	Étudiants des établissements postsecondaires	84
5	Autre	52
6	Étudiants d'un établissement scolaire (M-12)	51

Les gestionnaires et les professionnels anglophones ont donné le même rang aux divers types de clientèle. La question visait surtout à déterminer l'âge de la clientèle et l'étape de sa démarche. Cependant, de nombreux répondants ont décrit le besoin courant ou le groupe visé par les services offerts. Voici quelques-uns des thèmes fréquemment mentionnés :

- jeunes à risque (p. ex., « jeunes à risque sur le plan pédagogique, jeunes mères, jeunes Autochtones, etc. »);
- populations aux besoins spéciaux (p. ex., « organisme financé pour offrir des services aux personnes atteintes de déficiences, aux nouveaux arrivants et aux peuples autochtones et pour faire le suivi de ces services »; « immigrants et nouveaux arrivants »);
- clients répondant à des critères spéciaux (p. ex., « chômeurs canadiens légalement aptes à travailler au Canada et se rétablissant d'une toxicomanie »);
- statut particulier de la clientèle (p. ex., « cadres supérieurs »; chômeur ou employé);
- fourchettes d'âge ne correspondant pas aux options offertes dans la question de l'enquête (p. ex., « tous les âges »; « âgé de 16 à 65 ans »; etc.)

En ce qui a trait à l'admissibilité aux services et aux programmes, 27,7 % seulement des gestionnaires répondent que leurs services et programmes sont fournis gratuitement sur demande. Les autres gestionnaires déclarent que des conditions d'admissibilité s'appliquent à certains programmes et services : conditions relatives à l'emploi (21,8 %), conditions d'aide (16,8 %), et conditions relatives à la scolarité (11,3 %) et autres (18,9 %). Des frais de services sont chargés aux clients dans 3,4 % des cas.

Dans la plupart des cas, les réponses de la catégorie « autre » auraient pu être classées dans l'une ou l'autre des catégories de réponses fournies. À titre d'exemple, l'un des répondants a fait la remarque suivante : « Sans emploi ou sous-employé (travaillant moins de 20 heures par semaine). Nous ne travaillons avec personne faisant partie du système scolaire ». Cette réponse aurait pu être placée sous l'option « conditions relatives à l'emploi ». D'autres répondants expliquent que les critères varient parce que l'organisme offre plus d'un programme. À titre d'exemple, l'un des répondants a fait le commentaire suivant : « Nous offrons plus d'un programme et nous n'appliquons des frais de service dans aucun cas sauf pour les sociétés d'assurance qui possèdent un fonds pour l'éducation à l'intention de leur clientèle ». Finalement, bien que « frais de services » figurait parmi les choix de réponses du sondage, la réponse « autre exigence » la plus souvent cochée a été « frais de service ». Cela indique peut-être que les services n'étaient pas considérés comme « privés »; les organismes publics exigent souvent des frais de service.

Les autres éléments rapportés sont notamment « appartenance à un groupe précis » (p. ex., immigrant) et « clients aux besoins précis » (p. ex., « clients de 45 ans et plus se heurtant à de multiples obstacles »).

Heures d'ouverture

Plus de la moitié des répondants (57 %) déclarent que leur organisme est ouvert les jours de semaine, durant la journée. Quelque 33,2 % des répondants déclarent ouvrir aussi le soir. Peu d'autres heures d'ouverture ont été déclarées.

La plupart des réponses « autres » étaient des variantes des choix proposés (p. ex., « bureau ouvert le jour – services de coaching et de placement offerts au besoin »; « ouvert en semaine, certains soirs et durant certaines heures le jour, la fin de semaine ») ou indiquaient que les heures d'ouverture étaient « variables » selon les programmes (particulièrement pour les organismes qui offrent de multiples programmes). L'autre réponse la plus fréquente provient d'organismes qui offrent des services en ligne, ce qui signifie qu'ils n'ont pas « d'heures d'ouverture » proprement dites.

Source de financement

Plus de la moitié des gestionnaires (52,5 %) déclarent que leur principale source de financement est un gouvernement provincial. Les autres sources de financement le plus souvent sélectionnées sont « autre » (15,8 %), suivie de près par « gouvernement fédéral » (13,3 %).

Nombre de répondants déclarent bénéficier de sources de financement multiples, ce qui laisse entrevoir la difficulté à déterminer leur source « principale » de financement. Un répondant répond par exemple : « les deux gouvernements, fédéral et provincial »; un autre : « le fédéral et le provincial, ainsi que certains frais de service »; et un autre : « organisme à but non lucratif financé par les trois ordres de gouvernement et par les frais de service (recouvrement des coûts) imposés aux clients non admissibles (c.-à-d., ceux qui ont un emploi) ». D'autres vont même jusqu'à fournir des renseignements très précis sur leurs diverses sources de financement (p. ex., « gouvernement provincial : 47%; contrats de recherche (financés par le fédéral) : 35 %; fondations et subventions : 12 %; collectes de fonds et dons : 6 % »).

Une autre catégorie de réponse courante fait référence aux organismes ou aux services relevant d'établissements d'enseignement. À titre d'exemple, un répondant déclare : « frais de service et financement universitaire »; un autre : « frais de participation au Programme d'enseignement coopératif et budget de fonctionnement »; puis un autre : « droits d'inscription des étudiants ».

Une troisième catégorie de réponse concerne les activités de collecte de fonds (p. ex., « initiatives locales de collectes de fonds »). Certains organismes exigent aussi des droits d'adhésion ou d'inscription aux programmes (p. ex., « gouvernement provincial : 60 %; droits d'inscription au programme : 40 % (frais d'évaluation annuels imposés à chaque étudiant) »).

Promotion des services

Parmi la liste de sept (incluant la catégorie « autre ») moyens utilisés pour faire connaître à la population les services dispensés par un organisme, voici les trois moyens les plus couramment utilisés (en ordre décroissant) :

- Bouche-à-oreille
- Clients référés d'ailleurs
- Site Web

Les réponses de la catégorie « autre » témoignent de la diversité et de la créativité des moyens mis en œuvre par les organismes pour faire connaître leurs services à la population. En voici des exemples :

- utilisation des sites de réseaux sociaux comme Facebook;
- utilisation d'autres outils de promotion Web (p. ex., « publicité sur Google »);
- programmes diffusés à télévision ou à la radio (p. ex., « chaîne communautaire consacrée à la question de l'emploi (chaîne 31) diffusée par un câbloopérateur local »);
- présentations communautaires (p. ex., « présentation faite par un client ou un conseiller »; « invitation à faire un exposé dans des salles de cours du campus universitaire »);
- établissements de relations et présence au sein de la collectivité (p. ex., « création de partenariats et activités de promotion »; « nous sommes tellement enracinés dans la collectivité que nous sommes reconnus comme " l'endroit où aller " pour obtenir des services d'emploi »);
- activités communautaires (p. ex., « organisation de salons des carrières dans les écoles secondaires et les collèges »).

Partie II : Perfectionnement professionnel du personnel

Les gestionnaires devaient sélectionner parmi une liste d'activités de perfectionnement professionnel officielles et non officielles celles qui sont à la portée de leur personnel et préciser si ces activités sont financées par l'organisme ou non. Dans cette question, les professionnels en développement de carrière ne sont pas explicitement mentionnés, de sorte que les réponses des gestionnaires pouvaient s'appliquer à l'ensemble du personnel. De trois activités non officielles (coaching, mentorat et observation), c'est le coaching qui est le plus accessible. Soixante-dix pour cent des répondants déclarent que le coaching est à la portée du personnel, mais seulement 43,2 % la disent financée par l'organisme.

Les ateliers et les congrès sont les activités officielles de perfectionnement professionnel les plus accessibles (81,6 % et 79,2 %) et, activités officielles et non officielles confondues, ce sont les deux activités le plus souvent financées par l'organisme (67,2 % et 63,2 %).

Les cours reconnus en dehors du lieu de travail sont plus souvent financés (36,4 %) que les cours reconnus sur les lieux de travail (34,4 %).

Il faut souligner le fait que 52,8 % des gestionnaires seulement déclarent que la supervision est à la portée du personnel, et qu'ils sont encore moins nombreux (30,4 %) à déclarer qu'elle est financée par l'organisme. Le but de cette question était d'évaluer dans quelle mesure les professionnels en développement de carrière ont accès à la supervision professionnelle dans leur pratique. La supervision peut prendre la forme de présentations de cas et d'exposés, d'observation et de rétroaction, d'autoévaluation et d'observation externe. Voilà ce que veut dire le mot « supervision » dans un contexte de perfectionnement professionnel. De nombreux gestionnaires, voire la majorité, ne sont pas nécessairement des professionnels en développement de carrière et, par conséquent, ne sont pas en mesure d'assurer la supervision professionnelle. À première vue, le fait que les gestionnaires déclarent que seulement 34,4 % de la supervision est financée par l'organisme laisse entendre qu'ils ont été amenés à comprendre que supervision signifie « supervision professionnelle par un spécialiste externe ».

À la question de suivi, les gestionnaires devaient évaluer la fréquence à laquelle le personnel participe à la supervision. Parmi les répondants, 75 % déclarent que le personnel participe fréquemment ou parfois à la supervision. Par ailleurs, 42 % des professionnels en développement de carrière anglophones déclarent accéder fréquemment ou parfois à la supervision, comparativement à 33 % chez les francophones. Cette grande différence semble indiquer que les gestionnaires jugent que la supervision est une fonction qui relève de la gestion et non une activité de perfectionnement professionnel.

Rétrospectivement, il aurait mieux valu préciser la signification du mot « supervision » afin d'éviter la confusion. Les données semblent indiquer un manque de compréhension commune et, par conséquent, un manque de cohérence dans les réponses.

Tableau A2.1 : Participation des professionnels en développement de carrière au perfectionnement professionnel

Les gestionnaires devaient indiquer à quelle fréquence le personnel *qui dispense des services de développement de carrière directement au public* participe à des activités de perfectionnement professionnel?

Activités de développement professionnel	Fréquemment n %	Parfois n %	Rarement n %	Jamais n %	Total
Non officielles					
Coaching	80 (40,2)	85 (42,7)	15 (7,5)	19 (9,5)	199
Observation	26	78	30	25	159

	(16,4)	(49,1)	(18,9)	(15,7)	
Mentorat	66 (37,7)	77 (44,0)	15 (8,6)	17 (9,7)	175
Autre	10	4	1	7	22
Officielles					
Ateliers	49 (21,8)	155 (68,9)	17 (7,6)	4 (1,8)	225
Congrès	9 (4,0)	178 (79,5)	31 (13,8)	6 (2,7)	224
Cours reconnus (en dehors du lieu de travail)	8 (4,5)	99 (55,3)	59 (33,0)	13 (7,3)	179
Cours reconnus, sur les lieux de travail	11 (7,1)	88 (57,1)	35 (22,7)	20 (13,0)	154
Supervision	80 (50,3)	41 (25,8)	22 (13,8)	16 (10,1)	159
Apprentissage à distance	9 (6,4)	54 (38,6)	49 (35,0)	28 (20,0)	140
Autre	1	1	2	3	7

Il est intéressant de souligner, d'une part, l'étroite entente entre les professionnels en développement de carrière et les gestionnaires en ce qui concerne la participation aux activités de perfectionnement professionnel officielles, et, d'autre part, le peu d'entente en ce qui a trait à la participation aux activités de perfectionnement professionnel non officielles. Plus de 80 % des gestionnaires déclarent que leur personnel bénéficie tout au moins occasionnellement de coaching par comparaison à 60 % des professionnels en développement de carrière. Il existe une différence de perception similaire en ce qui concerne la participation au mentorat. Les gestionnaires devaient évaluer le caractère adéquat du soutien au perfectionnement professionnel. Les choix de réponses étaient les suivants : « non adéquat », « partiellement adéquat » et « adéquat ». Parmi les répondants, 54,3 % ont choisi « partiellement adéquat », et 39,3 % ont choisi « adéquat ». Seulement 6,4 % des répondants jugent que l'organisme ne répond pas adéquatement aux besoins de perfectionnement professionnel du personnel.

Les données semblent indiquer une divergence possible entre la perception des gestionnaires et l'expérience du personnel, particulièrement en ce qui a trait au perfectionnement professionnel en cours d'emploi. C'est là un aspect qui pourrait bénéficier d'un dialogue entre les deux parties et d'efforts axés sur la résolution des problèmes. Le perfectionnement professionnel en cours d'emploi est un outil important qui ne semble pas assez utilisé par les professionnels en développement de carrière, et dont l'utilisation semble surestimée par les gestionnaires. À l'exception des ateliers et des congrès (qui n'ont lieu qu'occasionnellement), les autres activités de perfectionnement professionnel ne

semblent pas bénéficier d'un financement systématique (elles ne sont financées que par 43,2 % des gestionnaires ou moins). De telles données semblent indiquer que les gestionnaires n'accordent pas toute l'importance voulue au perfectionnement professionnel de leur personnel, ou, tout au moins, qu'ils ne leur fournissent pas systématiquement l'aide financière dont ils ont besoin pour en bénéficier.

Le commentaire additionnel le plus courant concerne les activités de « formation en cours d'emploi » ou « d'orientation professionnelle ». D'autres réponses indiquent que la nature des réunions du personnel, l'organisation d'ateliers à l'interne et la nature des activités de supervision offrent au personnel des occasions de perfectionnement professionnel informel. Les répondants font très souvent remarquer que le perfectionnement professionnel est une préoccupation d'ordre individuel et que, de ce fait, la fréquence de la participation varie d'une personne à l'autre. D'autres soulignent que certains fonds sont réservés, et que les membres du personnel peuvent les utiliser à leur discrétion. Somme toute, les commentaires indiquent le mode de financement des activités plutôt que la nature des activités de la catégorie « autre ».

Tableau A2.4 : Obstacles au soutien au perfectionnement professionnel

Les gestionnaires devaient dire quels obstacles empêchent leur organisme de fournir du perfectionnement professionnel au personnel qui dispense des services de développement de carrière directement au public.

Le manque du budget est, de loin, le plus gros obstacle.

Rang	Obstacles au soutien au perfectionnement professionnel	n
1	Le manque du budget réservé à la formation professionnelle	187
2	La difficulté à remplacer les employés ou à faire remplir leurs tâches	97
3	Les dépenses de voyage qui s'y rattachent sont prohibitives	86
4	Les règlements des organismes de financement, au sujet des dépenses en formation professionnelle	71
5	Autre	16

Exemples de commentaires de la catégorie « autre » :

- manque d'intérêt, de motivation ou de participation de la part du personnel (p. ex., « participation du personnel à son propre perfectionnement professionnel. Bien que nous prévoyions un budget de perfectionnement professionnel annuel pour l'ensemble du personnel, nous dépensons rarement toutes les sommes qui y sont allouées. Les membres du personnel font état de limites de temps ou financières en ce qui a trait aux activités de perfectionnement professionnel »; « motivation des membres

- du personnel pour la participation à des activités de formation officielles à l'extérieur des heures de travail habituelles »);
- manque de ressources administratives (p. ex., « capacité administrative de mettre en place un effectif important au service des étudiants »)
 - obstacles géographiques (p. ex., « clivage entre les régions rurales et urbaines en raison duquel ceux qui ont le plus besoin de perfectionnement professionnel ont le moins d'occasions d'en bénéficier dans leur propre collectivité et doivent déboursier le plus pour accéder aux activités de formation »);
 - activités de formation officielle rendues difficilement accessibles en raison des activités de l'organisme (p. ex., « certaines de nos activités se déroulent en dehors des heures de travail habituelles, la fin de semaine et en soirée, de sorte qu'il devient difficile de s'engager à suivre des programmes reconnus de longue durée s'échelonnant sur un semestre. Nous appuyons aussi nos collègues qui organisent ou tiennent des activités majeures – alors, toutes les ressources sont mises à contribution »);
 - manque de ressources pertinentes (p. ex., « offre de cours qui répondent aux besoins »).

Partie III : Cadres de compétences

Les questions suivantes portaient sur l'utilisation des cadres de compétences et des normes par les organismes. Les répondants devaient donner leur avis au sujet du *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière*, comme exemple d'utilisation d'un cadre de compétences pour la pratique de la profession, et au sujet du *Plan directeur pour le design en développement vie/travail*, comme exemple d'utilisation d'un cadre de compétences pour suivre les résultats obtenus par les clients. Lorsqu'on leur demande s'ils utilisent le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière*, 59,3 % des gestionnaires répondent par la négative. Chez les 40,7 % qui ont répondu par l'affirmative, les trois premières raisons pour lesquelles ils utilisent le *Guide* obtiennent un taux de réponse presque identique de la part de 60 % environ des répondants. Ces raisons sont les suivantes :

- définition des besoins de formation;
- perfectionnement professionnel;
- rédaction des descriptions de poste.

Près de 40 % des gestionnaires qui ont répondu par l'affirmative déclarent utiliser le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière* pour l'embauche, l'autoévaluation ou la conception des programmes de formation.

Parmi les gestionnaires, 67,5 % déclarent n'utiliser aucun autre cadre de compétences à de telles fins et 32,5 % affirment utiliser un autre cadre de compétences pour quatre raisons, qui obtiennent un taux de réponses presque identique :

- embauche;
- perfectionnement professionnel;
- recensement des besoins en formation;
- rédactions des descriptions de poste.

Ceux qui utilisent un autre cadre devaient préciser lequel. Trente cadres différents ont été mentionnés. Le cadre le plus souvent mentionné est le « cadre défini par l'organisme à l'aide de critères et de normes internes » (n=14). Parmi les exemples de cadres mentionnés citons les pratiques commerciales exemplaires (Best Business Practices) et une étude du secteur financée par le gouvernement. La nature des réponses laisse croire que les gestionnaires comprennent mal ce qu'est un cadre de compétences, la façon dont on doit l'appliquer et son utilité en tant qu'outil de gestion.

Par ailleurs, lorsqu'on leur demande s'ils jugent important de se référer à un cadre de compétences, 51,4 % des répondants déclarent que c'est très important, et 46,2 % disent que c'est quelque peu important. Voilà qui dénote un degré d'importance élevé mais qui peut aussi faire croire que les gestionnaires sont à la recherche d'outils utiles mais qu'ils ne sont tout simplement pas conscients de leur existence ou ne savent pas les utiliser efficacement.

Le *Plan directeur pour le design en développement vie/travail* est un exemple de cadre qui décrit les compétences dont tout individu a besoin pour gérer son cheminement de carrière tout au long de sa vie et qui utilise ces compétences comme cadre pour suivre les résultats obtenus par les clients grâce aux services de développement de carrière. Parmi les répondants, 22,8 % déclarent utiliser le *Plan directeur*, alors que 46,7 % affirment utiliser un autre cadre.

Nous n'avons pas demandé aux répondants de préciser quels autres cadres ils utilisent pour mesurer les résultats. Quant au fait de se référer à un cadre de compétences pour leur clientèle et pour mesurer les résultats obtenus, 59,6 % des répondants déclarent que c'est très important, 31,1 % déclarent que c'est quelque peu important, alors que 3,3 % déclarent que ce n'est pas important du tout.

Les gestionnaires semblent attacher de l'importance à l'utilisation d'un cadre de compétences, mais semblent aussi ou bien ne pas connaître ou simplement ne pas utiliser les deux cadres les plus communs mis à leur disposition. Il faudrait étudier cette question de manière plus approfondie pour que le secteur puisse mettre à profit les cadres disponibles comme le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière* et le *Plan*

directeur pour le design en développement vie/travail, qui jouissent tous deux d'une reconnaissance internationale et sont utilisés partout dans le monde.

Partie IV : Réseau professionnel

Tableau A4.1 : Appartenance à une association

Les répondants devaient dire de quels réseaux, associations et collèges représentant les professionnels en développement de carrière l'organisme est membre. Ils devaient choisir parmi quatre options et la catégorie « autre ». Le tableau ci-dessous illustre les réponses obtenues.

Appartenance à une association	n
Association canadienne de counseling (ACC)	22
Association canadienne des spécialistes en emploi et des employeurs (ACSEE)	36
Association canadienne de documentation professionnelle (ACADOP)	20
Autre association nationale ou internationale	43
Association/réseau/groupe de travail/ordre provincial ou territorial en développement de carrière	43

On ne demandait pas aux répondants si les gestionnaires et les organismes poussent leurs professionnels en développement de carrière à devenir membres d'une association professionnelle. Cette information serait intéressante. Les résultats indiquent un faible taux d'adhésion des professionnels en développement de carrière aux associations professionnelles, soit un taux de l'ordre de 30 %. La majorité des gestionnaires (72,6 %) déclarent qu'il est « important » ou « très important » de faire partie d'une association professionnelle représentant les professionnels en développement de carrière. Malgré les hautes cotes d'importance, les données du sondage laissent croire qu'un nombre relativement peu élevé de professionnels en développement de carrière ou d'organismes sont membres d'associations professionnelles. Il serait intéressant d'examiner les raisons d'une telle disparité. Le faible taux d'adhésion corrobore la conclusion énoncée dans le rapport de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) intitulé *Report on Career Development Policies* et selon laquelle, dans l'ensemble, le secteur du développement de carrière est faiblement représenté dans les associations professionnelles. Le secteur franchirait un pas important en se dotant d'une meilleure identité professionnelle, identité dont l'adhésion aux associations professionnelles est un élément essentiel.

Enjeux relatifs au développement de carrière au Canada

On présentait ensuite aux gestionnaires une liste de 11 enjeux, catégorie « autre » comprise, qui peuvent être très importants pour l'avancement et

l'évolution du développement de carrière au Canada. Ils devaient choisir dans cette liste les cinq enjeux les plus importants.

Il semble que les réponses portent principalement sur deux enjeux, soit la prestation des programmes et l'accès à la formation professionnelle. L'enjeu le plus souvent soulevé (146 réponses) est le caractère novateur des modèles de programmes et de la prestation de services. L'amélioration des méthodes d'évaluation des résultats et de démonstration de la valeur, étroitement liée aux modèles de programmes et à la prestation de services, vient au troisième rang. Les trois derniers des six principaux enjeux mentionnés concernent l'accès à diverses formes de formation ou de perfectionnement professionnels (soit 2^e, 4^e et 6^e rangs).

Un moins grand nombre de gestionnaires sont concernés par l'élaboration de plans en matière de ressources humaines pour le secteur (9^e rang) ou par la participation à des activités d'envergure internationale (10^e rang). Ces enjeux semblent secondaires en regard des besoins immédiats en matière de formation et de prestation de programmes des gestionnaires d'organisme.

Tableau A4.1 : Rang des enjeux relatifs au développement de carrière

Voici le rang accordé par les répondants aux divers enjeux :

Rang	Enjeux relatifs au développement de carrière au Canada	n
1	Élaborer des modèles novateurs d'exécution de programme et de prestation de services	146
2	Améliorer l'accès à du perfectionnement professionnel continu en développement de carrière ne donnant pas d'unités de valeur, pour les professionnels en exercice	122
3	Trouver de meilleures méthodes pour évaluer les résultats du développement de carrière et démontrer la valeur et les bénéfices des services de développement de carrière	120
4	Améliorer l'accès à une formation professionnelle en développement de carrière dans les cégeps et collèges (certificats et diplômes)	102
5	Resserrer les liens entre le secteur du développement de carrière et celui du développement des ressources humaines	101
6	Améliorer l'accès à la formation professionnelle en développement de carrière dans les universités (baccalauréat, maîtrise et doctorat)	99
7	Élargir les services relatifs à la carrière offerts aux travailleurs actifs, tant sur les lieux de travail qu'à l'extérieur	95
8	Instituer une association, un réseau ou un groupe de	82

	travail professionnel(le) pancanadien(ne) du développement de carrière qui regrouperait les professionnels qui exercent dans des cadres divers	
9	Mettre au point des plans des ressources humaines pour le secteur et en particulier fournir des renseignements aux personnes intéressées à choisir la profession	58
10	Participer activement aux initiatives internationales touchant le développement de carrière	53
11	Autre	18

Deux des cinq principales priorités relevées par l'ensemble des professionnels en développement de carrière et des gestionnaires concernent directement l'accès à la formation. Cette question semble faire l'unanimité.

Partie V : Autres

Dans la dernière partie du questionnaire, les répondants avaient l'occasion de formuler des commentaires sur tout ce qui a une importance particulière pour eux, sur des points qui n'ont pas été couverts par le questionnaire ou sur l'enquête elle-même.

Parmi les commentaires reçus, certains mentionnent le besoin d'avoir des compétences pour exercer dans le domaine, la difficulté de recruter du personnel et de trouver de la formation à distance abordable pour obtenir un titre professionnel autorisé.

« La compétence dans le domaine est tout à fait inadéquate. En général, les professionnels en exercice n'ont pas reçu de formation spécialisée et estiment qu'ils sont qualifiés pour faire le travail parce qu'ils ont l'expérience de la vie. »

« L'établissement de normes pancanadiennes claires et l'accès facile aux programmes de formation et aux mesures de soutien sont nécessaires pour que les professionnels du secteur possèdent les aptitudes voulues. »

« Il est très difficile de trouver des professionnels compétents dans le bassin de candidats dans lequel notre organisme doit puiser. »

Un autre problème qui a été soulevé à plusieurs reprises est la formation généraliste par rapport à la formation spécialisée. Les petites collectivités demandent à leurs professionnels d'assumer une vaste gamme de fonctions, parce qu'elles n'ont pas une population active assez grande ni l'argent nécessaire pour engager des spécialistes.

« Selon la taille de la collectivité, il ne faut pas oublier la valeur des services à caractère général. De cette façon, un petit organisme peut aider un grand

nombre de personnes. Si nous devenons tous des spécialistes, le coût des services sera trop élevé pour le citoyen moyen. »

« N'oublions pas la valeur des généralistes. La difficulté, particulièrement dans les régions à faible population, c'est que le personnel doit être très polyvalent ». Si on rendait le titre professionnel obligatoire, ces organismes n'auraient pas les moyens de recruter tous les spécialistes nécessaires pour répondre aux besoins de la collectivité. »

« Soyons prudents et conservons une approche flexible et à caractère non institutionnel à l'égard du développement de carrière, particulièrement auprès des groupes « les plus défavorisés ». Un organisme qui « sent » l'institution rebuttera les plus défavorisés. Je suis convaincu que nous avons beaucoup plus besoin de généralistes que de spécialistes. Peut-être cela est-il attribuable au fait que nous vivons dans une région relativement restreinte où notre personnel s'efforce de satisfaire les besoins de tous. »

Certains organismes ayant répondu au questionnaire n'étaient pas certains de correspondre à la catégorie des répondants recherchés. Cela peut être une indication de la très vaste portée des services offerts par les organismes, ou encore, du manque de clarté (normes et lignes directrices) dans la définition des services et programmes de développement de carrière.

« J'ai l'impression de ne pas avoir pu répondre correctement à de nombreuses questions parce que nous sommes un organisme-cadre. »

« En tant que formateurs en alphabétisation offrant une programmation globale aux adultes, je crois que nous devons participer à cette enquête. Nous faisons partie du continuum des services d'acquisition et d'amélioration des compétences relatives à l'employabilité. Si nous ne répondons pas aux critères parce que nous ne sommes pas un fournisseur pur et simple de services de développement de carrière, n'hésitez pas à éliminer les données que nous avons fournies. »

« Notre organisme offre des services directs (intermédiaires et professionnels) et œuvre dans le domaine des politiques et des systèmes (gouvernance et leadership). Les questions de l'enquête ne convenaient pas toujours à un organisme qui communique et collabore avec des intermédiaires. L'organisme cherche en outre à investir dans le renforcement des capacités et le changement des systèmes. Nous vous remercions d'avoir entrepris ces travaux. Les résultats seront très utiles pour faire progresser notre travail. Merci! »

Les observations additionnelles pourraient plus ou moins entrer dans les catégories suivantes :

- **normes de pratiques cohérentes** (p. ex., « modalités de reconnaissance de la certification provinciale entre les provinces. En Alberta, nous

investissons plus de 25 000 \$ pour certifier les professionnels en développement de carrière. Les provinces devraient adopter des modalités de certification claires utilisant les mêmes normes et lignes directrices nationales »; « création d'un organisme chargé d'émettre les titres professionnels reconnus »);

- **meilleures occasions de perfectionnement professionnel** (p. ex., « reconnaissance du clivage sur le plan des compétences entre les régions urbaines et rurales et du besoin de favoriser le perfectionnement des professionnels exerçant en milieu rural »; « offrir un choix en matière d'éducation et de mise à niveau des compétences dans les organismes sans but lucratif et à but lucratif »; « améliorer l'accès aux programmes de counseling spécialisés, à la reconnaissance et au financement pour favoriser le perfectionnement du personnel »);
- **reconnaissance et promotion de l'ampleur et de l'incidence des services de développement de carrière** (p. ex., « reconnaissance davantage explicite de la diversité du travail accompli dans le secteur »; « s'assurer de faire connaître aux Canadiens les services qui leur sont actuellement accessibles »);
- **travail de sensibilisation et collaboration, particulièrement en vue de soutenir le financement** (p. ex., « créer des partenariats entre tous les secteurs; déployer des efforts de leadership collectifs ou axés sur la collaboration; déceler et promouvoir les innovations prometteuses »; « renforcer systématiquement les capacités stratégiques en matière d'éducation aux choix de carrière et harmoniser les pratiques, les ressources et les politiques »; « joindre ses forces à celles d'autres organismes représentant le secteur sans but lucratif pour encourager les gouvernements à reconnaître le besoin d'un financement durable... les gouvernements se sont déchargés de la plupart des programmes offerts autrefois sur un secteur qui ne possède ni l'infrastructure ni un financement suffisamment stable pour offrir ces programmes et ces services. Oui, nous devons rendre des comptes, mais nous ne pouvons pas continuer de perdre autant de temps en rédaction de propositions ou en collectes de fonds pour assurer notre survie tout en offrant des programmes et des services aux Canadiens »);
- **meilleure présentation du rôle de la prospection des carrières dans les écoles** (p. ex., « établissement de liens plus étroits entre l'éducation aux choix de carrière et l'éducation »; « [nous] offrons actuellement des services d'exploration des carrières dans les écoles secondaires de notre région - à titre de supplément au programme d'enseignement. Je suis d'avis que ce secteur axé sur la compréhension et l'amélioration des préférences et des choix de carrière souffre d'une prestation médiocre et que cela signifie davantage de temps et d'argent – sans parler des nombreuses déceptions et de la confusion qui en découlent – du fait de choix de carrière médiocres, mal informés et inappropriés »; « suivre la recherche pour valider le fait que la mise en œuvre de pratiques de développement de carrière appropriées tout au long du secondaire

améliore l'engagement et la motivation de l'élève vis-à-vis de l'apprentissage et se traduit par un meilleur taux d'achèvement du secondaire et une transition efficace vers l'éducation postsecondaire »);

- **meilleure intégration des services de développement de carrière** (p. ex., « prestation intégrée de services de développement de carrière aux Canadiens, c.-à-d., pour toute la durée de la vie).

Réponses des organismes francophones

Le taux de réponse parmi les organismes francophones est très faible, puisque 17 organismes seulement ont rempli le questionnaire. Il arrive donc que les réponses aux questions à choix multiples soient plus nombreuses que les répondants. En raison de la taille réduite de l'échantillon, nous ne donnerons que quelques exemples seulement.

Parmi les 17 organismes répondants, les « autres organismes sans but lucratif offrant des services d'orientation/emploi et implantés dans la collectivité » sont les plus nombreux (8).

La majorité des réponses recueillies auprès des francophones proviennent du Nouveau-Brunswick (10), et nous avons reçu une réponse de la Colombie-Britannique, deux de l'Ontario et trois du Québec. Bien que l'échantillon soit de taille particulièrement réduite, le fait que 64,7 % des organismes sont situés dans des collectivités de moins de 49 999 habitants jette un éclairage intéressant sur la situation.

Dans ce petit échantillon représentatif, aucun organisme n'a plus de 15 employés qui fournissent des services de développement de carrière directement au public. Des 20 intitulés de poste proposés, 12 répondants disent utiliser l'intitulé « conseiller en emploi », et 11 autres intitulés seulement sont mentionnés, par 1 à 3 répondants. Si l'on compare avec les 252 répondants anglophones qui ont mentionné dans la catégorie « autre » 57 intitulés de poste qui ne figuraient pas dans le questionnaire, un seul organisme francophone a mentionné un autre intitulé de poste.

Tableau FA1.1 : Total du personnel qui offre des services de développement de carrière directement au public.

Personnel chargé de la prestation des services	n	%
5 ou moins	8	47,1
6 à 15	9	52,9
16 à 25	0	0
26 à 50	0	0
Plus de 50	0	0
Total de réponses valides	17	100

Les données recueillies ne sont pas assez nombreuses pour dresser un profil précis de la profession. Toutefois, les répondants francophones déclarent comme les répondants anglophones que la majorité de leur clientèle (75 % à 100 %) utilisent les services individuels de personne à personne, et qu'une minorité (<25 %) utilise les services individuels (téléphone, courrier électronique). Malgré la perception généralisée voulant que les services autonomes soient de plus en plus courants, les données recueillies au moyen des questionnaires ne vont pas dans ce sens; il faut toutefois garder à l'esprit le fait que le questionnaire ne permet pas de connaître le point de vue et l'expérience des clients.

En général, la principale source de financement des 17 organismes est le gouvernement provincial ou le gouvernement fédéral. Ces organismes servent plusieurs segments de la population dont, le plus souvent, les personnes en première et en seconde moitié de vie active. Comme les répondants anglophones, les organismes francophones déclarent que le bouche-à-oreille est la principale façon dont les gens entendent parler de leurs services.

En ce qui concerne le perfectionnement professionnel du personnel, sept organismes (le nombre le plus élevé) déclarent que le coaching est offert au personnel et qu'il s'agit de l'activité de perfectionnement professionnel non officielle le plus souvent financée par l'organisme (six réponses). Pour ce qui est des activités de perfectionnement professionnel officielles, les ateliers et les cours reconnus, en dehors du lieu de travail, sont celles qui sont le plus souvent offertes, à égalité (n=8). Ces activités figurent en outre parmi les trois activités le plus souvent financées par l'organisme. Il faut souligner une réponse intéressante à la question portant sur le rythme auquel le personnel reçoit du perfectionnement professionnel. Aucun répondant n'a déclaré que la supervision était fréquente, et la majorité des répondants (5) déclarent qu'il n'y a jamais de supervision. Chez les anglophones, la supervision est l'activité la plus fréquente pour environ 50 % des répondants. Comme nous l'avons expliqué dans la section portant sur les réponses des organismes anglophones, la terminologie peut avoir présenté des difficultés. Rétrospectivement, on constate qu'il aurait mieux valu définir les termes « coaching » et « supervision ».

Parmi les répondants, 56,2 % (9 organismes sur 16) déclarent utiliser le *Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière* et 43,8 % (7 organismes sur 16) déclarent utiliser aussi d'autres cadres de compétences. Moins de la moitié (7 organismes sur 16) déclarent utiliser le *Plan directeur pour le design en développement vie/travail* et le même nombre de répondants déclarent n'utiliser aucun autre type de cadre pour énoncer les compétences essentielles que leurs clients doivent acquérir ou pour recueillir des données sur les résultats obtenus. Ils ont tous indiqué que le fait d'avoir des cadres de compétences est quelque peu ou très important.

Bien que 5 organismes seulement disent appartenir à une association professionnelle, 9 organismes déclarent qu'il est important ou très important d'appartenir à une association.

En ce qui concerne les enjeux qui peuvent être très importants pour l'avancement et l'évolution du développement de carrière au Canada, les répondants francophones donnent exactement les mêmes réponses que les répondants anglophones. Voici les quatre principaux enjeux sélectionnés :

Rang	Enjeux relatifs au développement de carrière au Canada	n
1	Élaborer des modèles novateurs d'exécution des programmes et services	7
2	Trouver de meilleures méthodes pour évaluer les résultats du développement de carrière et démontrer la valeur et les bénéfices des services de développement de carrière	7
3	Resserrer les liens entre le secteur du développement de carrière et celui du développement des ressources humaines	7
4	Améliorer l'accès à du perfectionnement professionnel continu en développement de carrière ne donnant pas d'unités de valeur, pour les professionnels en exercice	6

Comment [C4]: (Michel, j'ai légèrement modifié pour éviter toute confusion car l'échelle décrite ici ne correspond pas à celle du questionnaire – voir question 4.3 dans le questionnaire)

Synthèse

Voici les faits saillants de l'analyse des données :

- les répondants à l'enquête sont bien répartis dans le pays (à deux exceptions près), ce qui permet de broser un portrait représentatif du secteur du développement de carrière pour l'ensemble du pays;
- le champ d'activité des professionnels en développement de carrière et des organismes où ils travaillent semble bien défini. Ils ont un mandat clair relatif à l'emploi, à l'orientation et au marché du travail. Bien qu'on ne puisse séparer les questions d'orientation professionnelle et d'emploi des questions d'ordre personnel, les données laissent croire que le counseling individuel comme tel n'est pas inclus dans le secteur;
- dans l'ensemble, les ateliers de groupe, le counseling en groupe et autres approches en groupe semblent être utilisés peu fréquemment; il pourrait être utile d'examiner dans l'avenir dans quelle mesure le recours accru aux activités de groupe peut à la fois améliorer la qualité des services et accroître le nombre de contact avec le client;
- les travailleurs d'âge avancé forment une partie importante de la clientèle (53 % chez les répondants anglophones; 27 % chez les répondants

francophones). Les données suggèrent que les services fournis peuvent être assez traditionnels (savoir passer une entrevue d'emploi; prise de conscience de ses intérêts en matière de travail, de ses valeurs personnelles, etc.; rédiger un curriculum vitæ; apprendre à trouver et à utiliser l'information relative au marché du travail), au détriment des compétences générales comme savoir susciter des occasions, savoir se réinventer, savoir trouver et suivre jusqu'au bout une piste d'emploi. Les tendances récentes semblent indiquer que ces dernières formes de service peuvent mieux convenir à nombre de travailleurs d'âge avancé. Le cas échéant, il y a inadéquation entre la pratique actuelle et les tendances qui se dessinent dans le secteur, inadéquation qui, à son tour, pourrait suggérer des besoins précis en matière de formation et de perfectionnement professionnel pour le secteur;

- les services offerts dans certaines conditions semblent être la norme, et les services gratuits, l'exception. Il s'agit d'une question d'ordre politique qui mérite qu'on s'y arrête, surtout avec le ralentissement économique actuel et la hausse du taux de chômage au Canada;
- la population des professionnels en développement de carrière s'est d'une certaine façon forgée elle-même. Les professionnels viennent d'une vaste gamme d'horizons professionnels, possèdent diverses formations scolaires, et les services d'orientation et d'emploi constituent un deuxième ou un troisième volet de leur carrière. Il s'agit d'une population ayant un niveau de scolarité élevé. Les femmes prédominent dans ce secteur et le niveau de satisfaction professionnelle est très élevé. Par contre, on observe une faible spécialisation dans le développement de carrière comme tel, que ce soit dans la préparation à l'emploi ou en cours d'emploi. Selon les professionnels en développement de carrière, l'accès à une formation professionnelle est la plus grande priorité pour aider à faire progresser le secteur. Elle se classe au deuxième rang des priorités des gestionnaires;
- on observe aussi un net désir de voir la profession reconnue au moyen d'un titre professionnel autorisé ou d'un permis d'exercer. Pour les professionnels, l'identité professionnelle et la reconnaissance sont des sujets importants;
- on n'observe peu ou pas du tout de cohérence dans les exigences applicables à l'emploi dans le secteur. Selon certains répondants, cela permet aux généralistes d'exercer le métier, ce qui est essentiel, compte tenu de la clientèle variée; d'autres sont d'avis que des normes de recrutement plus rigoureuses et uniformes sont nécessaires. Cela pose un défi majeur quant à l'identité professionnelle du secteur;
- on trouve des intitulés de poste pour la majorité des professionnels en développement de carrière, mais ces intitulés sont très peu cohérents, surtout chez les professionnels anglophones. Il semble y avoir beaucoup davantage de cohérence chez les professionnels francophones, mais ici encore il faut souligner que la majorité des répondants francophones appartiennent à une seule province (Nouveau-Brunswick), et il est

possible que la cohérence apparente ne soit que le reflet de la terminologie utilisée dans cette province. Il est difficile de croire que la population puisse s'y retrouver et savoir qui fait quoi. Il s'agit donc d'un défi de taille en ce qui a trait à l'identité professionnelle et à la cohérence du secteur. Il est encourageant de constater que les termes « emploi » et « carrière » figurent dans nombre d'intitulés, ce qui semble constituer une voie à suivre pour doter l'ensemble du secteur d'une terminologie commune;

- les descriptions de poste semblent varier selon les intitulés de poste, ce qui laisse croire qu'on pourrait mieux définir les postes pour mieux les différencier. Voilà un autre défi de taille si le secteur souhaite se doter d'une identité professionnelle mieux établie;
- il ne semble pas y avoir une culture de formation et de perfectionnement professionnel bien établie dans le secteur. Même si les gestionnaires et les professionnels jugent importants la formation et le perfectionnement professionnel, cela ne se reflète pas dans les faits, ni sur le plan des possibilités de formation offertes au personnel ni sur le plan de l'adhésion à une association professionnelle;
- la moitié seulement des professionnels en développement de carrière consacrent 75 à 100 % de leur temps de travail à fournir des services directs à la clientèle. Nous ne demandons pas aux répondants dans quelle mesure ils croient que le secteur peut répondre aux besoins de la clientèle visée par leur mandat. Compte tenu du nombre relativement peu élevé de fournisseurs de services directs, il est difficile de croire que tous les besoins puissent être comblés. Il serait très utile de réaliser une enquête publique pour savoir comment la population perçoit ses besoins en matière d'orientation professionnelle et d'emploi, les services auxquels elle a accès et ceux auxquels elle accède effectivement; une étude similaire des besoins en matière de développement de carrière exprimés par les étudiants de la 7^e à la 12^e année du sud de l'Alberta a produit plus de 9 000 réponses. Les données recueillies mettent clairement en évidence l'important décalage entre l'idée que se font les fournisseurs de services (c.-à-d., les écoles) des besoins en matière de services et de la connaissance des ressources disponibles et celle que s'en fait la clientèle cible (c.-à-d., les élèves). Il serait très intéressant de reproduire cette étude en visant cette fois l'ensemble de la population canadienne;
- les professionnels en développement de carrière sont fortement d'accord au sujet des compétences requises pour bien pratiquer leur métier. On reconnaît en outre la nécessité de compétences additionnelles dans de nouveaux domaines de compétences, comme le counseling multiculturel, le recours à la technologie de pointe et la reconnaissance des acquis.

CONCLUSION ET SUGGESTION DE PRIORITÉS

Prises globalement, les données semblent indiquer la présence de forces et de contradictions dans le secteur canadien du développement de carrière. De manière générale, on peut affirmer que les professionnels du secteur forment une main-d'œuvre diversifiée, dynamique, engagée et largement satisfaite. Ces données nous permettent de mieux comprendre qui sont ces professionnels, comme ils en sont venus à être embauchés et quels services ils offrent. Toutefois, si le but recherché est de promouvoir les pratiques exemplaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services de développement de carrière au Canada, l'absence de normes cohérentes en matière d'intitulés de poste, de conditions d'accès à la profession et d'occasions de perfectionnement professionnel (soit dans la préparation à l'emploi ou en cours d'emploi) suscitent de grandes préoccupations. De plus, les données semblent indiquer l'existence de lacunes importantes dans la prestation des services ou dans l'accès aux services, ce qui, compte tenu de la conjoncture actuelle à l'échelle du Canada, suscite aussi des préoccupations.

L'étude d'établissement de profil a permis la création d'une vaste base de données sur le secteur du développement de carrière. Lecteurs et réviseurs établiront leurs propres priorités en fonction de leurs besoins et de leurs expériences respectifs. Aucun ensemble de priorités ne peut être suffisamment exhaustif pour englober toutes les données maintenant disponibles. Les auteurs ont donc défini les cinq priorités qui suivent à partir des données disponibles afin de regrouper ce qui leur semble être les aspects les plus déterminants se dégageant de l'exercice d'établissement de profil.

Voici les cinq domaines d'activité prioritaires suggérés :

1. *Promouvoir et améliorer la culture de formation et de perfectionnement au sein du secteur.*

Nous comprenons mal le faible taux d'adhésion aux associations professionnelles des professionnels en développement de carrière, des gestionnaires et des organismes. Tant par les professionnels que par les gestionnaires du secteur accordent une priorité très élevée à l'amélioration de l'accès global à la formation officielle. Les occasions de formation non officielle semblent très peu exploitées, et il semble exister une différence de perception entre la direction et le personnel quant à la mesure du recours à la formation non officielle et à sa valeur. On invoque comme obstacles les contraintes budgétaires ainsi que le fait de ne pas saisir les occasions qui se présentent. Les ententes contractuelles conclues avec des tiers peuvent restreindre l'allocation des budgets à la formation et au perfectionnement. Les enjeux sont multidimensionnels et complexes. Une étude davantage approfondie de la question, y compris peut-être une étude d'impact de la stratégie en matière de formation du

Nouveau-Brunswick ainsi que la mise sur pied de groupes de consultation réunissant les professionnels en développement de carrière et les gestionnaires, pourrait permettre de déterminer les mesures à prendre à court et à long termes pour renforcer la culture de formation et de perfectionnement et raffermir l'identité professionnelle du secteur.

2. Favoriser une meilleure compréhension et l'usage accru des cadres de compétences comme le Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière et le Plan directeur pour le design en développement vie/travail ou leurs équivalents en tant qu'outils permettant d'accroître la cohérence du secteur.

Le *Guide canadien* et le *Plan directeur* sont deux outils de développement de carrière canadiens qui servent à faciliter la détermination des besoins en matière de formation, l'embauche, la rédaction des descriptions de poste, la définition des intitulés de poste, la détermination du champ d'activité d'intitulés de poste divergents, l'établissement des objectifs du service et le suivi des résultats d'apprentissage des clients. Malgré le fait qu'ils soient disponibles depuis plusieurs années, les taux d'adoption semblent faibles et leur usage pratique demeure limité. Ces outils peuvent grandement contribuer à donner davantage de cohérence et de cohésion au secteur du développement de carrière. Il serait possible de former gestionnaires et superviseurs à l'usage pratique de ces outils et de produire des guides pratiques pour leur application dans le cadre de leur emploi, guides qui serviraient d'outils de gestion très utiles à l'ensemble du secteur. De tels guides pourraient préconiser l'usage d'intitulés de poste communs, ce qui favoriserait la valorisation d'un nombre raisonnable d'intitulés dont l'usage se répandrait avec le temps dans le secteur du développement de carrière. Cela pourrait renforcer à la fois l'identité professionnelle et la cohérence du secteur.

3. Appuyer les initiatives provinciales et territoriales visant à mettre en place des programmes de certificat professionnel à l'intention des professionnels en développement de carrière ainsi qu'un mécanisme favorisant leur compatibilité et assurant la mobilité pancanadienne des professionnels.

Les données montrent sans l'ombre d'un doute que la majorité des professionnels en développement de carrière sont en faveur de programmes leur conférant titres de compétence et reconnaissance professionnelle. On risque par ailleurs de voir se mettre en place une mosaïque de programmes incompatibles ne favorisant pas la mobilité pancanadienne et dépourvue d'un mécanisme de collaboration. On risque aussi de définir les exigences en matière d'obtention de certificat avant même de rendre accessible la formation permettant de répondre à de telles exigences. Le Conseil canadien des associations pour le

développement de carrière récemment formé doit servir de mécanisme de collaboration. Bien qu'il n'en soit qu'à ses débuts, il serait possible de soutenir ses efforts afin d'améliorer l'identité professionnelle du secteur et de faire en sorte que les initiatives de reconnaissance professionnelle bénéficient d'un degré adéquat de compatibilité et de normalisation à l'échelle du pays.

4. Procéder à un examen des politiques des services de développement de carrière et d'emploi fondés sur des critères d'admissibilité.

Il se dessine à l'échelle internationale une tendance de plus en plus marquée vers des services de développement de carrière et d'emploi destinés à tous les âges et libres de critères d'admissibilité. Le système en vigueur au Canada semble toutefois abonder en critères, et il est difficile de dire qui et combien parmi ceux qui pourraient en bénéficier se trouvent exclus de ces services. Il se peut que l'ensemble des critères d'admissibilité existants soit jugé suffisamment large, mais cela n'est pas actuellement connu. Il est aussi possible d'examiner la situation avec des professionnels d'autres pays où ces services ne sont pas fondés sur des critères d'admissibilité pour apprendre de leur expérience. Un groupe d'étude qui aurait pour mandat d'examiner la situation et d'en rendre compte pourrait ainsi produire un document de base utile pour évaluer le caractère adéquat du mode de prestation actuel et dans quelle mesure il répond aux besoins du public.

5. Mener une enquête auprès du public pour déterminer ses besoins en matière de services de développement de carrière et d'emploi, pour connaître le degré d'accessibilité à ces services et pour mesurer le taux de satisfaction à l'égard du mode de prestation actuel.

La prestation des services de développement de carrière et d'emploi ne déroge pas des modes hautement habituels. Les services sont offerts les jours de la semaine durant les heures habituelles de travail; il s'agit essentiellement de services en personne, et il est très peu courant de recourir à des modes de prestation à distance ou technologisés. Il n'existe aucune grille commune permettant de rendre compte du nombre de personnes bénéficiant réellement de ces services. Le public canadien n'a jamais eu l'occasion d'influer sur les services de développement de carrière et d'emploi qui lui sont offerts ni de contribuer à leur évaluation. Une enquête pancanadienne similaire à celle-ci mais axée sur le public canadien permettrait de recueillir un vaste ensemble de données pratiques qui orienterait l'amélioration des services.

Il est à espérer que le secteur du développement de carrière ainsi que les établissements de formation, les bailleurs de fonds et les décideurs se

pencheront sur les données issues de l'étude d'établissement de profil, qu'ils examineront les domaines d'activité prioritaires suggérés et qu'ils établiront leurs propres domaines d'activité prioritaires s'ils diffèrent de ceux proposés. Ce qui importe c'est que les données orientent les mesures à prendre et que ces mesures soient prises. Il est aussi à espérer que les mesures qui découleront de cet exercice, quelles qu'elles soient, sauront tenir compte non seulement des besoins et des avantages particuliers de chaque administration mais aussi des besoins et des avantages de l'ensemble du secteur canadien du développement de carrière et du public qu'il sert.

Appendix A: Preliminary Survey to Inform Full Survey Development

1. The following are major service provider categories. Please indicate which category most closely describes your career and/or employment services:

- Provincial government agency
- Federal government agency
- Municipal government agency
- Third-party career/employment services provider funded by government
- Other non-profit career/employment services community-based agency
- Workers' Compensation and Vocational Rehabilitation
- EDRHA holder agency
- Post-secondary institute-college
- Post-secondary institute -university
- Post-secondary institute- technical/vocational institute
- Private (for-profit) career/employment services provider
- Career services/human resource unit within a company
- Other: please specify _____
- _____
- _____

2. Which of the following types of career and employment services are offered through your agency/institution?

- Career and labour market information services
- Work search information and/or resources
- Assessment services
- Individual employment counselling
- Group employment counselling
- Individual career counselling
- Group career counselling
- Vocational rehabilitation
- School-to-work transition services
- Employee assistance program
- Career coaching
- Skill enhancement
- Other: please specify _____
- _____
- _____

3. Is there a network and/or professional association of service providers within your category of service?

- No
- Yes

If yes, please provide the network/association name and a contact person or website address if possible

4. Approximately how many staff within your agency/institution deliver career and employment services directly to clients?

_____ (please enter number)

5. Approximately how many clients receive career and/or employment services within your agency/institution annually?

_____ clients (please enter number)

6. Which of the following best describes how clients gain access to career and employment services in your agency/institution?

- Self-select
- External referral
- No criteria; all services open to all citizens
- No criteria for self service and career and labour market information; criteria apply for other services
- Mixed model of no criteria for some services and criteria for others;
- Criteria related to employment status and/or benefits status
- Criteria related to membership in a specific group
- Criteria related to school enrollment
- Fee for service
- No fee for service
- Other: please specify _____
- _____

7. What job titles are used (or are closest to) to describe those who provide direct career and employment services to clients?

- Employment Counsellor
- Intake Counsellor
- Information and Resources Officer
- Assessment Counsellor
- Needs Assessment Officer
- Work Developer
- Career Counsellor
- Employee Assistance Program Counsellor
- Rehabilitation Counsellor
- Human Resource Professional
- _____
- _____

- _____
- _____
- _____

8. Do your staff who deliver direct services to clients have job descriptions outlining the scope of their work?

- No
- Yes

If yes, please send electronic samples of current job descriptions.

9. Is there another method in place to describe the job duties of direct service providers?

- No
- Yes

If yes, please name/describe the method:

Please send electronic samples of the method used in agency/institution.

10. Many agencies/institutions use “competency profiles” to assist in hiring new staff. The Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (S&Gs) are one example. They have been available since 2004 and have been widely used for hiring purposes. The S&G competencies desired for each position are identified and candidates are assessed against these criteria.

In hiring, do you use a competency profile derived from the S&Gs?

- No
- Yes

If yes, please send electronic samples of the competency profiles used in your service deliver system.

If no, do you use any other type of competency profile in your hiring practices?

- No
- Yes

If yes, please name/describe the competency profile:

Please send electronic samples of the competency profile used in your service deliver system.

11. Some jurisdictions use competency profiles in other ways – such as to assess training needs of staff, develop and/or deliver training. Do you use the S&Gs and/or any form of competency profile in any other way?

- No
- Yes

If yes, please name/describe the competency profile used:

If yes, how do you use the competency profile?

- To assess staff training needs
- To develop/deliver staff training
- Other: _____
- _____
- _____

12. We would be grateful if you could identify any career service organizations you know of in your province/territory which should be invited to complete the full survey in the fall of 2008.

Thank you very much for your time and contribution!

The mapping survey is part of a wider project to raise the quality and effectiveness of career development service delivery. The survey will be on-line in fall, 2008. It will be essential that the survey be widely disseminated so that we have the highest response rate possible. We would be most grateful if you would assist us by agreeing to disseminate the survey as widely as possible within your own service delivery structure. You will be provided with appropriate announcements and reminders which we

will ask you to disseminate through your networks. May we kindly have your agreement to assist by responding to the following question:

I agree to support the mapping project by disseminating the fall survey through my networks.

- Yes**
- No**

Appendix B: Practitioner Survey

CAREER DEVELOPMENT PRACTITIONER SURVEY

Career Development Practitioner refers to those who spend most of their work time giving direct services to the public they serve in the areas of:

- Career education
- Career counselling
- Employment counselling
- Human resource development
- Career coaching
- Training in employment skills
- Training in work-related areas
- Vocational rehabilitation

Career development programs and services is the umbrella term used to include programs and services in all of the above as well as closely related areas (i.e. PLAR assessment; employer services; life skills).

Please keep the following considerations in mind as you respond to the survey:

- *Please answer all items from your perspective as a direct provider of career development services to individuals and/or groups.*
- *The survey uses the generic term “the public”. Please interpret “the public” as all those individuals or groups to whom you provide direct services.*
- *Please respond according to your own immediate work experience. For example, if you are in a YMCA career service, respond according to your own work in your specific work setting, not the YMCA as a whole, nor the satellite YMCA’s that may be in your community.*
- *Please answer questions to the best of your ability. Approximate numbers are fine; it is not expected that you will do research to gather precise statistics.*
- *Be assured that all identifying information will be confidential.*

PART I: SERVICE AGENCY PROFILE

PLEASE PLACE A CHECKMARK (✓) BESIDE THE APPROPRIATE ANSWER

- 1.1 Please indicate which of the following best describes your agency/institution/organization:
- EDRHA holder agency
 - Career services/human resource unit within a company
 - Third-party career/employment services provider funded by government
 - Other non-profit career/employment services community-based agency
 - Private (for-profit) career/employment services provider
 - Workers' Compensation and Vocational Rehabilitation
 - Other: (Please specify) _____
-
- 1.2 Where is your agency/institution/organization located?
- British Columbia
 - Yukon
 - Alberta
 - Territoires du Nord-Ouest
 - Saskatchewan
 - Manitoba
 - Ontario
 - Québec
 - Nunavut
 - Nouveau-Brunswick
 - Nouvelle-Écosse
 - Île-du-Prince-Édouard
 - Terre-Neuve-et-Labrador
 - Web-based services; no geographic location
 - Services téléphoniques; no geographic location
- 1.3 From the list below, please choose up to **five** which best describe the **main focus of the services your agency/institution/organization offers to the public** you serve:
- Career, education, training and labour market information services
 - Career fairs, job fairs and/or career symposia
 - Needs assessment services
 - PLAR assessment
 - Administration and interpretation of career assessment tools
 - Employment counselling
 - Mainly individual employment counselling
 - Mainly group employment counselling

- Both individual and group
- Career counselling
 - Mainly individual employment counselling
 - Mainly group employment counselling
 - Both individual and group
- Job Finding Club services
- Placement services
- Workplace assessment and adaptation/modification
- Employer services (i.e. workplace-based training plans)
- Income support/financial eligibility services
- Human Resource training and development
- Career coaching
- Employee assistance program
- Community capacity building
- Life Skills
- Personal counselling
- Addiction counselling
- Other: (Please specify) _____

1.4 Which of the following describes the public your agency/institution/organization is primarily intended to serve? Select as many as are appropriate:

- Young adults (i.e., 24 years old or less) who are not in school settings
- Students in post-secondary institutions
- Adults in early to middle age (i.e. 25 to 45 years old)
- Older adults (i.e., more than 45 years old)
- Other: (Please specify) _____

1.5 What are the requirements for the public to be eligible for career development programs/services in your agency/institution/organization?

- No requirements; all programs and services are accessible on request and free of charge
- Specific benefit requirements exist for specific programs/services (i.e., some programs/services are accessible only to individuals in receipt of public benefits (e.g. EI; Social Assistance; Disability Allowance))
- Specific employment status requirements exist for specific programs/services (i.e. some programs/services are accessible only to individuals who are unemployed)
- Specific education status requirements exist for specific programs/services (i.e. some programs/services are accessible only to individuals enrolled in the educational institution)
- Private fee-for-service
- Other: (Please specify) _____

PART II: CAREER DEVELOPMENT PRACTITIONER PROFILE

- 2.1 Your age:
- 21-30 31-40 41-50 51-60 61-70
- 2.2 Your gender:
- Female Male
- 2.3 Years in the field:
- 0-4 5-9 10-14 15-19 20 or more
years
- 2.4 What professional job title most closely describes your role and work?
- Assessment Counsellor
- Career Coach
- Career Counsellor
- Career Advisor
- Career Developer
- Career Consultant
- Employee Assistance Program Counsellor
- Employer Liaison
- Employment Counsellor
- Employment Advisor
- Employment Consultant
- Human Resource Professional
- Information and Resources Officer/Facilitator
- Intake Counsellor
- Job Finding Club Facilitator
- Life Skills Coach
- Needs Assessment Officer
- Project Officer
- Rehabilitation Counsellor
- Work Developer
- Work Search Coach
- Other: (Please specify) _____
-
- 2.5 What percentage of your work time is devoted to providing direct career development/employment programs and services to your public?
- 75-100 % 50-74 % 25-49 % less than 24 %

2.6 How did you acquire your knowledge and skill in career development?
Choose as many as apply.

- Formal education
 - Formal on-the-job training
 - Informal on-the-job training (coaching, mentoring, observation)
 - Professional development off the job (subsidized by my employer)
 - Professional development off the job (self-funded)
 - Volunteering
 - Other: (Please specify)
-
-

2.7 How adequate was your preparation described in 2,6 in equipping you to meet the career related needs of your public and deliver quality career development programs and services?

- Very adequate Somewhat adequate Not adequate

2.8 What is your background training/education/qualifications?

Undergraduate degree(s) **in**

Undergraduate diploma(s) **in**

Post-graduate degree(s) **in**

Post-graduate diploma(s) **in**

Certificate(s) **in**

On-the-job training
in _____

Other: (Please specify)

2.9 In your background training/education/qualifications, how many courses did you complete ***which were specifically focused on career development?***

- none 1-2 3-5 6 or more

2.10 In your training on the job, how many courses have you completed ***which were specifically focused on career development?***

- none 1-2 3-5 6 or more

2.11 Listed below are the key competencies (knowledge, skills and attitudes) recommended for career development practice.

We are interested in finding out how often you use these competencies; how important you think these competencies are to your effectiveness; and finally, if there are additional important competencies which are missing.

This information can guide educational and training institutions in designing professional development, certificate, diploma and degree programs and can help make available the most relevant programs for your professional practice.

For each competency, please complete two ratings scales. Use Scale #1 to tell us the extent to which you use the competency and use Scale #2 to tell us the extent to which you believe the competency is important to your effectiveness in providing quality career services to your public.

Scale #1: Use of competency:	Scale #2: Importance of competency
C = I use the competency constantly	E = The competency is essential
VO = I use the competency very often	I = The competency is important
O = I use the competency occasionally	NVI = The competency is not very important
N = I never use the competency	U = The competency is unimportant

Importance	Scale #1: Use				Scale #2:				
	C	VO	O	N	E	I	NVI	U	
Follow a Code of Ethics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Demonstrate a commitment to your own professional development	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Use analytical skills (collect, analyze, and use information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Manage your work (follow procedures, document progress and evaluate services)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recognize and respect diversity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Communicate effectively (verbal and written communication, listening skills)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Foster self-reliance and self-management with the public you serve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Have career development knowledge (major career development theories, career planning processes, labour market information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Have counselling knowledge (major theories related to counselling, change and transition)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Have knowledge of human resource management principles, including recruitment, selection training and development and performance evaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	C	VO	O	N		E	I	NVI	U
Have a referral network and make appropriate referrals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Have knowledge of the local community to assist in researching and analyzing labour market trends	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintain current information and resources for the public you serve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assist the public you serve with accessing and understanding information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Use assessment instruments and methods and review and evaluate results with the public you serve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administer and interpret standardized assessment tools	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guide PLAR Assessment processes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilitate groups (workshops, employment counselling sessions)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilitate learning with the public you serve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Develop work opportunities for the public you serve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promote community partnerships with employers and/or other relevant organizations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help the public you serve to identify their skills, strengths, personal characteristics, values, and interests	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help the public you serve with work search strategies (résumés, portfolios, self-marketing plans, networking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Have an awareness of poverty and other socio-environmental issues and their impact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Develop your own method of practice which reflects you, your values, your knowledge and your beliefs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

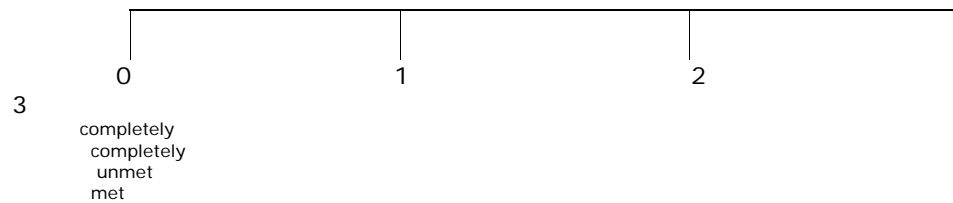
2.12 How often do you participate in the following professional development activities?

PUT A CHECKMARK (✓) BESIDE THE ANSWER(S).

INFORMAL	FREQUENTLY (MONTHLY)	OCCASIONALLY (ANNUALLY)	RARELY (EVERY 2-5 YRS)	NEVER
Coaching	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Job-shadowing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentoring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FORMAL	FREQUENTLY (MONTHLY)	OCCASIONALLY (ANNUALLY)	RARELY (EVERY 2-5 YRS)	NEVER
Workshops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conferences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training external to workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training in the workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distance learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2,12 How well are your professional development needs met by the professional development opportunities in which you have participated?



2.13 What professional development activities do you believe would significantly improve your ability to serve your public?

PART III: PUBLIC/CUSTOMER NEEDS

3,1 What are the most common career and employment related needs of the public you serve?

PLEASE PLACE A CHECKMARK (✓) BESIDE ALL APPLICABLE NEEDS

- Self-awareness of occupational interests, relevant attitudes, personal values, job-related skills
- How to find and use labour market information
- How to find and use community resources
- Awareness of alternative employment options
- Flexibility in considering a wider range of options
- Specific employment skill training (choosing and succeeding in certificate or training program)
- Educational programs (completing a secondary or post-secondary qualification)
- Skills for creating opportunities
- Study skills
- Essential Skills
- How to identify and follow-up on job leads
- Preparing a résumé and cover letter
- Job interview skills
- Ability to negotiate employment contracts
- Acquiring information about job entitlements
- Dealing with job loss
- Conflict resolution skills
- Overall work habits
- Building self-efficacy (e.g. self-confidence; motivation; belief that change is possible)
- Skills for managing life demands (e.g. stress control; time management; financial management; interpersonal skills; coping with psychological effects of job loss; program misfit or program failure)
- Managing transitions (e.g. flexibility and adaptability)
- Becoming more self-directed in managing employment opportunities
- Developing and implementing individual career development plans
- Addiction counselling
- Personal counselling
- Crisis and problem-solving counselling (individuals with multiple employment barriers)
- Psychological assessment
- Referral
- Other: (Please specify) _____

PART IV: WORK TASKS/WORK ENVIRONMENT

4.1 Please complete both columns in the following chart. Please fill in the first column before moving on to the second column.

- Column 1 asks you to check off all the tasks you normally do in a typical work week.

Column 2 asks you to check off the tasks you normally do which are most time consuming in a typical work week

	Column 1 Tasks of a typical work week	Column 2 Most time consuming tasks
Assisting with career related self-awareness		
Assisting with career related decisions		
Assisting with finding and using labour market information		
Assisting with specific employment skills training		
Assisting with essential skills acquisition		
Assisting with educational program selection		
Assistance with work search		
Assistance in dealing with job loss		
Assistance with job maintenance issues		
Helping build self confidence and motivation for work search		
Managing unemployment and transitions		
Developing individual career development plans		
Managing life demands (stress; time; finances)		
Personal or addiction counselling		
Recruitment/selection and/or training/development		
Vocational rehabilitation		
Psychological assessment and referral		
Organizing career fairs, job fairs etc.		
Psychological assessment and referral		
Preparation: e.g. –planning strategies and approaches - reviewing new resources - developing workshops - organizing career fairs, job fairs etc.		

Case management: e.g. –program administration -case documentation - tracking outcome data			
Administration: e.g. – case management -training and education applications -case documentation -tracking outcome data			
Community liaison and services			
Employer Liaison and services			
Other: (Please specify)			

4.2 Please rate the following quality of work environment indicators:

How adequately does your work environment allow for you to have an appropriate level of life-work balance?

0 Not at all 1 2 3 Fully

What is your own level of work satisfaction?

0 Very unsatisfied 1 2 3 Very satisfied

To what extent is your own career development recognized and supported?

0 Not at all 1 2 3 Fully

To what extent are you managing your own career development?

0 Not at all 1 2 3 Fully

4.3 With respect to your own preferred work future, do you see yourself

- Remaining in your current position indefinitely
- Remaining in your current agency/institution/organization indefinitely
- Doing similar work in another agency/institution/organization
- Changing work fields
- Unsure
- Other: (Please specify) _____

4.4 Would you recommend the career development field to others as a valued and valuable career choice?

0	1	2	3
Would definitely not recommend	Would not recommend	Would recommend	Would definitely recommend

PART V: PROFESSIONAL IDENTITY AND DEVELOPMENT

5.1 Do you have a current job description which makes your roles and responsibilities clear?

- No
- Yes

5.2 Is having a current job description important for you professionally?

- No
- Yes

5.3 What professional associations/networks/working groups/colleges (i.e. College of Social Workers) representing career development practitioners, if any, do you belong to?

- Canadian Counselling Association (CCA)
- Canadian Association of Career Educators and Employers (CACEE)
- Canadian Career Information Association (CCIA)
- Other National or International Association: (Please specify)

-
- Provincial/Territorial Career Development Association/Network/Working Group/College

If yes, what province/territory _____

If yes, what is the name of the Association/Network/Working Group?

5.4 What other professional associations/networks/working groups/colleges, if any, do you belong to?

Please specify: _____

5.5 In your view, how important is it to belong to a professional association/network/working group/college representing career development practitioners?

0	1	2	3
Not at all important			Very important

5.6 Do you have a professional certification/license to practice?

- No
- Yes

5.7 In your view, how important is having a professional certification/license to practice now or in the future?

0	1	2	3
Not at all important			Very important

5.8 How often do you participate in the following professional development activities?

INFORMAL	FREQUENTLY (MONTHLY)	OCCASIONALLY (ANNUALLY)	RARELY (EVERY 2-5 YRS)	NEVER
Coaching	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Job-shadowing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentoring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FORMAL	FREQUENTLY (MONTHLY)	OCCASIONALLY (ANNUALLY)	RARELY (EVERY 2-5 YRS)	NEVER
Workshops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conferences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training external to workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training in the workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distance learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.9 How well are your professional development needs met by the professional development opportunities in which you have participated?

0	1	2	3
Completely unmet			Completely met

5.11 What professional development activities do you believe would significantly improve your ability to serve your public?

5.12 We are interested in your opinions on why you think having a professional certification/license is important or not important. Please specify: _____

5.13 There are issues which may be very important to the future progress and evolution of the career development field in Canada. A number of issues are listed below. Please check the ones you consider to be the top 3 priorities for future quality career development in Canada. Please select only three:

- Improving access to professional career development training in universities (undergraduate and graduate degrees)
- Improving access to professional career development training in colleges (certificates and diplomas)
- Improving access to ongoing non-credit professional career development training for existing practitioners
- Accrediting/certifying practitioners who meet these standards
- Establishing a pan-Canadian career development professional association, network or working group to bring together practitioners who practice in a variety of diverse settings
- Developing a stronger identity as a profession

- Improved methods of evaluating career development outcomes and “proving value”
- Innovative models of program and service delivery
- Expansion of career services available for employed workers within and outside the workplace
- Stronger connections between the career development and human resource development sectors
- Developing human resource plans for the sector including providing information to individuals interested in entering the profession
- Active participation in international career development initiatives which sustain the Canadian reputation for leadership
- Other: (Please specify)

PART VI: OTHER

6.1 Are there any other issues or comments you wish to add?

***YOUR PARTICIPATION IN THIS SURVEY HAS HELPED ADVANCE
CAREER DEVELOPMENT IN CANADA. THANK YOU!***

The report on Career Development in Canada will be widely disseminated through the FLMM Career Development Services Working Group. It will also be posted on www.ccdf.ca. It is anticipated that the full report will be available in Spring, 2009.

Appendix C: Manager/Agency Survey

This survey is intended for completion by managers/directors of agencies, organizations or institutions providing *career development programs and services* such as:

- Career education
- Career counselling
- Employment counselling
- Human resource development
- Career coaching
- Training in employment skills
- Training in work-related areas
- Vocational rehabilitation
- Closely related areas (such as PLAR assessment, employer services, life skills)

Please keep the following considerations in mind as you respond to the survey:

- *Please answer all items from your perspective as the manager/director of your agency, organization or institution.*
- *The survey uses the term “agency” to refer to organization, institution or department.*
- *The survey uses the generic term “the public”. Please interpret “the public” as all those individuals or groups to whom your agency provides direct services.*
- *Please answer questions to the best of your ability. Approximate numbers are fine; it is not expected that you will do research to gather precise statistics.*
- *Be assured that all identifying information will be confidential.*

PART I: SERVICE AGENCY PROFILE

PLEASE PLACE A CHECKMARK (✓) BESIDE THE APPROPRIATE ANSWER

- 1.2 Please indicate which of the following best describes your agency:
- EDRHA holder agency
 - Career services/human resource unit within a company
 - Third-party career/employment services provider funded by government
 - Other non-profit career/employment services community-based agency
 - Private (for-profit) career/employment services provider
 - Workers' Compensation and Vocational Rehabilitation
 - Other: (Please specify)
-
- 1.3 What is the approximate size of the community which your agency serves:
- Under 10,000
 - 10,000 – 49,999
 - 50,000 – 99,999
 - 100,000 plus
- 1.4 Where is your agency/institution/organization located?
- British Columbia
 - Yukon
 - Alberta
 - Territoires du Nord-Ouest
 - Saskatchewan
 - Manitoba
 - Ontario
 - Québec
 - Nunavut
 - Nouveau-Brunswick
 - Nouvelle-Écosse
 - Île-du-Prince-Édouard
 - Terre-Neuve-et-Labrador
 - Web-based services: no geographic location
 - Services téléphoniques: no geographic location
- 1.5 From the list below, please choose up to **five** which best describe the **main focus of the services your agency offers**:
- Career, education, training and labour market information services
 - Career fairs, job fairs and/or career symposia

- Needs assessment services
 - PLAR assessment
 - Administration and interpretation of career assessment tools
 - Employment counselling
 - Mainly individual employment counselling
 - Mainly group employment counselling
 - Both individual and group
 - Career counselling
 - Mainly individual employment counselling
 - Mainly group employment counselling
 - Both individual and group
 - Job Finding Club services
 - Placement services
 - Workplace assessment and adaptation/modification
 - Employer services (i.e. workplace-based training plans)
 - Income support/financial eligibility services
 - Human Resource training and development
 - Career coaching
 - Employee assistance program
 - Community capacity building
 - Life Skills
 - Personal counselling
 - Addiction counselling
 - Other: (Please specify)
-

1.6 What is the total staff complement in your agency?

- 5 or less
- 6-15
- 16-25
- 26-50
- 50 plus

1.7 How many of the total staff deliver career development services directly to the public?

- 5 or less
- 6-15
- 16-25
- 26-50
- 50 plus

1.8 This question asks you to select the job titles which most closely describe those used in your agency. You will likely have more than one job title. Each time you select a title, you will be asked to answer a few detailed questions about that job title. When finished, you will then return again to the job title list so you can continue to select all the titles in use in your agency.

Assessment Counsellor

- What are the main services that staff with this job title provide?
Check as many as apply:

Assisting with career related self-awareness	
Assisting with career related decisions	
Assisting with finding and using labour market information	
Assisting with specific employment skills training	
Assisting with essential skills acquisition	
Assisting with educational program selection	
Assistance with work search	
Assistance in dealing with job loss	
Assistance with job maintenance issues	
Helping build self confidence and motivation for work search	
Managing unemployment and transitions	
Developing individual career development plans	
Managing life demands (stress; time; finances)	
Personal or addiction counselling	
Recruitment/selection and/or training/development	
Vocational rehabilitation	
Psychological assessment and referral	
Organizing career fairs, job fairs etc.	
Administration: e.g. -case file management - training and education applications - program documentation - determining financial eligibility	
Case management: e.g. -program administration - case documentation - tracking outcome data	
Community liaison and services	
Employer liaison and services	
Other: (Please specify)	

- Do you currently have job descriptions describing the roles and responsibilities of staff who have this job title?

Yes No

- What are the minimum training/experience/education qualifications required for entry to this job title?

Secondary School graduation	
Undergraduate degree	
Undergraduate diploma	
Post-graduate degree	
Post-graduate diploma	
Professional Certificate	
Related Work Experience	
Other: (Please specify)	

- Do your minimum requirements include a specific specialization in career development?

Yes No

- If no, do your minimum requirements include a specific specialization in a related field?

Yes No

- If yes, what is that specific specialization?

- Do you require that staff hold a professional certification/license to practice?

Yes No

- Career Coach
 Career Counsellor

- Career Advisor
 - Career Developer
 - Career Consultant
 - Employee Assistance Program Counsellor
 - Employer Liaison
 - Employment Counsellor
 - Employment Advisor
 - Employment Consultant
 - Human Resource Professional
 - Information and Resources Officer/Facilitator
 - Intake Counsellor
 - Job Finding Club Facilitator
 - Life Skills Coach
 - Needs Assessment Officer
 - Project Officer
 - Rehabilitation Counsellor
 - Work Developer
 - Work Search Coach
 - Other: (Please specify) _____
-

1.9 Approximately how many members of the public access career development programs/services from you on an annual basis?

_____ members of the public annually.

1.10 Of these members of the public, what percentage do you estimate access career development programs/services delivered in the following ways?

Self Service

- 75-100 % 50-74 % 25-49 % less than 24 %

Group Services

- 75-100 % 50-74 % 25-49 % less than 24 %

Individual Services (face-to-face)

- 75-100 % 50-74 % 25-49 % less than 24 %

Individual Services (telephone, e-mail)

- 75-100 % 50-74 % 25-49 % less than 24 %

Other: (Please specify) _____

- 75-100 % 50-75 % 25-50 % less than 25 %

1.11 Which of the following describes the public your career development services are primarily intended to serve? Select as many as are appropriate:

- Young adults (i.e., 24 years old or less) who are not in school settings
 Students in post-secondary institutions
 Adults in early to middle age (i.e. 25 to 45 years old)
 Older adults (i.e., more than 45 years old)
 Other: (Please specify) _____
-

1.12 What are the requirements for the public to be eligible for career development programs/services in your agency/institution/organization?

- No requirements; all programs and services are accessible on request and free of charge
 Specific benefit requirements exist for specific programs/services (i.e., some programs/services are accessible only to individuals in receipt of public benefits (e.g. EI; Social Assistance; Disability Allowance)
 Specific employment status requirements exist for specific programs/services (i.e. some programs/services are accessible only to individuals who are unemployed)
 Specific education status requirements exist for specific programs/services (i.e. some programs/services are accessible only to individuals enrolled in the educational institution)
 Private fee-for-service
 Other: (Please specify) _____
-

1.13 What are the regular hours of operation of your agency, institution or organization?

- Weekdays, daytime hours
 Weekdays, daytime hours and some evening hours
 Weekdays, daytime hours and some weekend daytime hours
 Weekdays, evening hours
 Other: (Please specify) _____
-

1.14 How is your agency/institution/organization primarily funded?

- Federal government
 Provincial government
 Municipal government
 Third party provider supported by one or more levels of government
 Third party provider supported by one or more levels of government as well as additional sources of financial support

- Business and Industry
 - Fee-for-service
 - Other combination: (Please specify) _____
-

1.15 How does the public find out about the career development services provided by your agency/institution/organization?

- Advertising in local media (radio; television; brochures; flyers)
 - Community notice boards
 - Newsletters
 - Website
 - Referral
 - Word of mouth
 - Other: (Please specify)
-
-

PART II: STAFF PROFESSIONAL DEVELOPMENT

2,1 In the following charts, please:

a) *PUT A CHECKMARK (✓) BESIDE the professional development opportunities generally available to your staff who provide career development services directly to the public.*

b) *PUT A CHECKMARK (✓) BESIDE the professional development opportunities which are generally funded by your agency.*

INFORMAL	Available to Staff	Funded by Agency
Coaching	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Job-shadowing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentoring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FORMAL	Available to Staff	Funded by Agency
Workshops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conferences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training external to workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training in the workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distance learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2,2 In general, how often do staff who provide career development services directly to the public participate in professional development activities? *PUT A CHECKMARK (✓) BESIDE THE ANSWER(S).*

INFORMAL	FREQUENTLY (MONTHLY)	OCCASIONALLY (ANNUALLY)	RARELY (EVERY 2-5 YEARS)	NEVER
Coaching	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Job-shadowing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentoring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FORMAL	FREQUENTLY (MONTHLY)	OCCASIONALLY (ANNUALLY)	RARELY (EVERY 2-5 YEARS)	NEVER
Workshops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conferences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training external to workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accredited courses/training in the workplace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Distance learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2,3 In your view, how adequately does your agency support the professional development needs of staff who deliver career development services directly to the public?

0	1	2	3
Completely Unmet			Completely Met

2,4 Do any of the following barriers hinder the capacity of your agency to provide support for professional development of staff who deliver career development services directly to the public?

- Professional Training Budget limitations
- Regulations of funding agencies about Professional development expenditures
- Associated travel expenses are prohibitive
- Staff replacement/back-up issues

Other: (Please specify)

PART III: COMPETENCY FRAMEWORKS

- 3.1 Competency frameworks spell out the core knowledge, skills and attitudes recommended for career development practice. Competency frameworks may be used for hiring, writing clear job descriptions, self-assessment, identifying training needs, designing training programs, professional development, certification and licensing. The Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (S&Gs) is one example of a competency framework. Do you use the Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners?

Yes No

If yes is ticked, a drop down menu will appear with the following:

- For what purposes do you use the S&Gs? Please check all that apply:

Hiring	<input type="checkbox"/>
Writing job descriptions	<input type="checkbox"/>
Self-assessment	<input type="checkbox"/>
Identifying training needs	<input type="checkbox"/>
Designing training programs	<input type="checkbox"/>
Professional development	<input type="checkbox"/>
Certification and licensing	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>

- 3.2 Does your agency use any other competency framework(s) for any or all of these purposes?

Yes No

If yes is ticked, a drop down menu will appear with the following:

Please specify what framework(s) you use:

- For what purposes do you use this framework(s)? Please check all that apply:

Hiring	<input type="checkbox"/>
Writing job descriptions	<input type="checkbox"/>

Self-assessment	<input type="checkbox"/>
Identifying training needs	<input type="checkbox"/>
Designing training programs	<input type="checkbox"/>
Professional development	<input type="checkbox"/>
Certification and licensing	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>

3,3 In your opinion, how important is having and using a competency framework to spell out the core knowledge, skill and attitude competencies recommended for career development practice?

0	1	2	3
Not important at all			Very important

3,4 The Blueprint for Life/Work Designs is an example of a framework which spells out the life/work competencies the public need to manage their career development across the lifespan. Such frameworks may be used for developing programs and resources as well for monitoring individual progress and measuring the outcomes of programs and services. Do you use the Blueprint for Life/Work Designs?

- Yes No

If yes is ticked, a drop down menu will appear with the following:

- For what purposes do you use the Blueprint Please check all that apply:

Establishing goals and monitoring individual progress	<input type="checkbox"/>
Program/product development and/or revision	<input type="checkbox"/>
Measuring outcomes of programs and services	<input type="checkbox"/>
Other: (Please specify)	<input type="checkbox"/>

3,5 Does your agency use any other framework to spell out the competencies which you assist your public to acquire and/or to gather data on the outcomes of your programs/services with the public you serve?

- Yes No

If yes is ticked, a drop down menu will appear with the following:

- For what purposes do you use this framework? Please check all that apply:

Program/product development and/or revision	
Establishing goals and monitoring individual progress	
Measuring outcomes of programs and services	
Other: (Please specify)	
How can we access a copy of this framework? Please specify	

3,6 In your opinion, how important is having a framework to spell out the competencies which you assist your public to acquire and/or to gather data on the outcomes of your programs/services with the public you serve?

0	1	2	3
Not important at all			Very important

PART IV: PROFESSIONAL NETWORK

4,1 What professional associations/networks/working groups/colleges (i.e. College of Social Workers) representing career development practitioners, if any, does your agency belong to?

- Canadian Counselling Association (CCA)
- Canadian Association of Career Educators and Employers (CACEE)
- Canadian Career Information Association (CCIA)
- Other national or international association: (Please specify)

-
- Provincial/Territorial Career Development Association/Network/Working Group/College

If yes, what province/territory _____

If yes, what is the name of the Association/Network/Working Group?

4.2 What other professional associations/networks/working groups/colleges, if any, does your agency belong to?

Please specify: _____

4,3 In your view, how important is it for your agency to belong to a professional association/network/working group/college representing career development practitioners?

1	2	3	4	5
Very important				Not at all important

4,4 There are issues which may be very important to the future progress and evolution of career development in Canada. A number of issues are listed below. Please check the ones you consider to be the top 5 priorities for future quality career development in Canada. Please select only five:

- Having a central hub for information on innovations, current research and promising practices in the career development field
- Having a formal leadership body in Canadian career development which brings together provincial and territorial leaders to undertake pan-Canadian initiatives

- Having a mechanism to bring together provincial/territorial representatives to support consistent policies and standards for entitlement and access to programs and services for all Canadians
- Improving access to career development training in universities (undergraduate and graduate degrees)
- Improving access to career development training in colleges and /or Private Vocational school (certificates and diplomas)
- Improving access to ongoing non-credit professional career development training for existing practitioners
- Implementing standards for practitioners in the field
- Establishing a pan-Canadian career development association, network or working group to bring together practitioners who practice in a variety of diverse settings
- Improved methods of evaluating career development outcomes and “proving value”
- Innovative models of program and service delivery
- Expansion of career services available for employed workers within and outside the workplace
- Stronger connections between the career development and human resource development sectors
- Developing human resource plans for the sector including providing information to individuals interested in entering the field
- Active participation in international career development initiatives
- Other: (Please specify):

PART V: OTHER

5.1 Are there any other issues or comments you wish to add?

***YOUR PARTICIPATION IN THIS SURVEY HAS HELPED ADVANCE
CAREER DEVELOPMENT IN CANADA. THANK YOU!***

The survey is now complete. There is one additional section (VI) which follows and is not linked to survey data in any way. We are interested in gathering resources such as job descriptions and competency frameworks. If your agency/organization has these documents and is willing to share them or could provide us with a website or contact point for accessing these documents, we would be grateful. The next page asks you to identify resources and to provide contacts where possible. We repeat that this is totally separate from the survey data and names, contacts, frameworks you provide will not be able to be linked in any way to your responses on the survey itself. We thank you in advance for your consideration of this request.

The report on Career Development in Canada will be widely disseminated through the FLMM Career Development Services Working Group. It will also be posted on www.ccdf.ca. It is anticipated that the full report will be available in Spring, 2009.

PART VI: RESOURCE MATERIALS

6.1 Please check off all job titles for which you have job descriptions:

- Assessment Counsellor
 - Career Counsellor
 - Career Advisor
 - Career Developer
 - Career Consultant
 - Employee Assistance Program Counsellor
 - Employer Liaison
 - Employment Counsellor
 - Employment Advisor
 - Employment Consultant
 - Human Resource Professional
 - Information and Resources Officer/Facilitator
 - Intake Counsellor
 - Job Finding Club Facilitator
 - Life Skills Coach
 - Needs Assessment Officer
 - Project Officer
 - Rehabilitation Counsellor
 - Work Developer
 - Work Search Coach
 - Other: (Please specify) _____
- _____

6.2 How can we get a copy of the job description(s) (contact person, e-mail, address, website)?

6.3 What competency framework(s) do you use, other than the S&Gs, to spell out core knowledge, skills and attitudes recommended for career development practice?

6.4 How can we get a copy of the competency framework(s) (contact person, e-mail, address, website)?

6.5 What competency framework(s), other than the Blueprint, do you use the develop programs and resources and/or to measure program and service outcomes?

6.6 How can we get a copy of the competency framework(s) (contact person, e-mail, address, website)

Once again, your cooperation is most appreciated. Thank-you.

Appendix D: Phase 1 Questionnaire Cover Letter

Mapping the Career Development Sector in Canada: A project of the Forum of Labour Market Ministers Career Development Services Working Group (CDSWG)

Your name has been selected from a list of major providers of career and employment services in each province and territory. We would like to request your assistance in a project to “map” the career development sector in Canada. We ask you to complete the attached e-mail questionnaire. Please return it by clicking on “Submit by Email” button at the end of the questionnaire. The questionnaire will take no more than 15 minutes to complete.

The Canadian Career Development Foundation (CCDF) has been contracted by the CDSWG to “map” the career development sector in Canada. It is part of a wider project to raise the quality and effectiveness of career development service delivery. The lack of a pan-Canadian database which gives a complete picture of the sector, its size, its hiring practices, its human resource challenges, the composition and needs of clients etc. has been a long recognized void. The actual mapping of the career development sector will occur through an on-line survey in fall, 2008. It will provide essential information to guide the development of training programs, address human resource challenges, identify service gaps and inform public policy.

As a first step, CCDF compiled, with the assistance of members of the CDSWG, a list of the major providers of career and employment services in each province and territory. Examples of major providers include Aboriginal Human Resource Development Agreement holders; Government; NGOs/non-profits; Private and/or HR deliverers; PSE career services; Third-party providers funded by government; and Vocational/WCB providers.

The second step is to gather some key information about service provision from a select number of representatives from each of the above categories. Your name has been selected from this larger list and we would be most grateful for your time and assistance in completing the questionnaire. .

The information you provide will not only assist us in ensuring that we do as extensive a mapping as possible but will also provide valuable guidance in designing the pan-Canadian survey. The questionnaire will also ask for permission to contact you again when the survey is ready and ask for your future assistance in ensuring it is widely distributed throughout your networks.

Included below for your additional information are the planned phases of the project so you can see the full picture. This is not needed in order for you to complete the questionnaire but you may appreciate having the additional details.

Please assist with this second step and complete and return the questionnaire by e-mail on or before June 27th. Our thanks in advance for helping get the mapping project started well. If you have any questions or would like more information, please do not hesitate to contact us.

Sincerely
Lynne Bezanson and Sareena Hopkins
Co-Executive Directors
Canadian Career Development Foundation
(613) 729-6164
l.bezanson@ccdf.ca
s.hopkins@ccdf.ca

Phases of the CDSWG Project to map the Career Development Sector

The project will proceed in three phases as follows:

Phase 1: Identification of Major Service Delivery Structures

CCDF is compiling a draft list of the major service delivery structures for career development services (with key contacts) in each province and territory. These structures include at least provincial government; third-party providers funded by government; PSE career services; NGOs/non-profits; Vocational/WCB; EDRHA holders and/or private/HR deliverers may represent.

Phase 2: Preliminary E-Mail Questionnaire to Inform the Creation of the Mapping Survey

From these initial lists of service delivery structures, CCDF will ask a small sample of contacts representing each major jurisdiction of service delivery from each province/territory for their cooperation in completing a preliminary e-mail questionnaire covering basic issues such as numbers of staff within their service delivery structure, job titles and hiring practices. This questionnaire will not take more than 15-20 minutes. CCDF may follow up with a short telephone interview if needed to clarify any areas. This phase will provide valuable information to guide the development of the actual mapping survey. For example, knowing the kinds of job titles in general use will guide the language used in the survey.

Phase 3: Conduct the Mapping Survey

The mapping survey itself will be comprised of two on-line surveys – the first for career practitioners and the second for their supervisors/managers. The surveys will go live in fall, 2008. The contacts identified in Phase 2 will be major conduits to career and employment practitioners and their supervisors/managers and their support and the CCDF communications strategy will be essential in order to get as large a response rate to the survey as possible.

A final report which provides a comprehensive mapping of the career development sector in Canada will be widely disseminated.

Appendix E: Survey Announcement

MAPPING THE CAREER DEVELOPMENT SECTOR IN CANADA

What is this survey?

The purpose of this survey is to provide a comprehensive “mapping” of the career development sector in Canada. How large is the sector? What job titles do practitioners use? How are they hired? What are the common needs of clients and how are these being met? How much access do practitioners have to professional training and development? What are the human resource challenges facing the sector? By completing this survey, you are contributing to the advancement of career development services in Canada.

The survey is a project of the Forum of Labour Market Ministers’ Career Development Services Working Group (CDSWG), a federal-provincial network of government representatives with mandates in career development.

The CDSWG has a broader objective to enhance the quality and effectiveness of career development service delivery in Canada. A comprehensive “mapping” is considered one essential element in achieving that objective. The CDSWG has contracted with the Canadian Career Development Foundation and the University of Lethbridge to do the survey.

Instructions for Participants

There are two separate surveys, and each is available in both French and English. One form of the survey is intended for managers and/or directors of agencies, organizations or institutions that provide career development programs and services in Canada. If you are a manager or a director, please complete the **MANAGER/AGENCY SURVEY**.

The other form of the survey is intended for career development practitioners. If you spend most of your work time providing direct services to the public you serve, please complete the **CAREER DEVELOPMENT PRACTITIONER SURVEY**.

You will also be asked to complete a consent form that outlines the parameters of the survey, its confidentiality and intended future uses. When you select the appropriate survey (Manager/Agency or Practitioner) below, you will be first directed to the Consent Form. Please review it and indicate your agreement to participate where it is requested. Without your consent, you will not be able to complete the survey.

A comprehensive report will be prepared and will be available from the CDSWG and also posted on the CCDF website (www.ccdf.ca). It is the hope of the CDSWG that the report will be helpful not only to them in their own planning, but to the entire Canadian career development community.

Your cooperation and time in completing the survey are very much appreciated. Should you have any questions, do not hesitate to contact Lynne Bezanson, l.bezanson@ccdf.ca, (613) 729-6164, ext. 204, any member of the CDSWG whose names are listed or the career development specialist located closest to you (see attachment).

Appendix F: Consent Form

Participant Consent Form

Please read the Informed Consent Information below. By checking the box and providing your name at the end of this document, you indicate that you have read and understand the nature of your participation in this study, and that you voluntarily agree to participate as follows:

- I agree to participate in the study under the direction of the CDSWG and conducted by The Canadian Career Development Foundation in partnership with the University of Lethbridge.
- I understand that the purposes of the study are to "map" the career development sector in Canada, including its size, hiring practices, human resource challenges, needs of clients and access by practitioners to professional development and training. The survey data will provide valuable information to guide the development of training programs, identify human resource challenges, identify service gaps and inform public policy. It is also part of a wider project of the CDSWG to raise the quality and effectiveness of career development service delivery.
- I acknowledge that my participation in this study will consist of completing an on-line survey. I understand that the information I provide will be kept confidential and that my name and/or my organization will not be linked in any way to the responses I provide in the survey. I also understand that the analysis of the data will be included in a report of the study findings which will be in the public domain, and may be presented at meetings and professional conferences, as well as showcased in professional publications, newsletters and academic journals.
- I understand that I may refuse to answer any of the questions on the survey or telephone interview. In the event that I respond only to select questions, I acknowledge that those responses will be used in the study.
- I am confident in the assurances provided by the researchers that the information I share will remain strictly confidential. I understand that anonymity will be assured in the following manner:
 - Answers I provide will be stored in a secure location on a computer;
 - There will be no link between answers to specific questions and demographic information which may identify me or my organization;
 - Only researchers at the Canadian Career Development Foundation and the University of Lethbridge will have access to the consent form. The form will be removed from the survey once the survey is completed.
- Upon completion of the data analysis, the files may be retained for a period up to two years, after which they will be destroyed.

I am aware that I may keep a copy of this Informed Consent for my records. I understand that if I have any questions about the conduct of the study, I may contact:

Lynne Bezanson, Executive Director,
Canadian Career Development Foundation,
l.bezanson@ccdf.ca
(613) 729-6164, ext. 204

I have read the above material, understand the nature of my participation in this study, and I voluntarily agree to participate.

Yes, I agree to the above statement

Name:

Date:

Manager

Practitioner