

Conseillère et conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences

Rapport d'analyse de la situation de travail

Conseillère et conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences

Rapport d'analyse de la situation de travail

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction générale des programmes
et du développement

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination

Sonia Fradette

Responsable de la reconnaissance des acquis et des compétences
Direction générale des programmes et du développement
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Spécialiste de l'enseignement

Andrée Langevin

Conseillère pédagogique
Cégep Marie-Victorin

Soutien technique

Jean-François Pouliot

Consultant en formation
Animateur de l'atelier et rédacteur du rapport

Michel Caouette

Consultant en formation
Secrétaire de l'atelier

Mise en page et édition

Linda Alain

Direction de la planification et du développement

Secrétariat

Hélène Bouchard

Direction de la planification et du développement

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2006—06-00049

ISBN : 2-550-46914-3 (Version imprimée)
ISBN : 2-550-46915-1 (Version PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2006

REMERCIEMENTS

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des participantes et des participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à remercier les spécialistes de la profession qui ont participé à cet atelier tenu à Montréal, les 14, 15 et 16 septembre 2005.

PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS

Alain Ainsley
Conseiller pédagogique
Cégep Beauce-Appalaches.

Roger Arsenault
Conseiller d'orientation
Commission scolaire de la Capitale

François Bernard
Conseiller pédagogique
Commission scolaire De la Jonquière

Michel Cloutier
Conseiller pédagogique
Cégep de Drummondville

Diane Grenier
Conseillère pédagogique
Commission scolaire des Portages-de-
l'Outaouais

Ginette Lamarre
Conseillère pédagogique
Cégep d'Ahuntsic

Hélène Lebreux
Conseillère pédagogique
Cégep de la Gaspésie et des Îles

Sophie Lemieux
Conseillère pédagogique
Cégep de Limoilou

Nicole Massé
Directrice adjointe des services éducatifs
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe

Madeleine Nadeau
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de la Région-de-
Sherbrooke

Huguette Rondeau
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

Yoland Roy
Coordonnateur
Bureau de la reconnaissance des acquis
Cégep Marie-Victorin

OBSERVATRICES ET OBSERVATEURS

Ricardo Acevedo
Agent de développement
Comité sectoriel d'adaptation
de la main-d'œuvre, personnes immigrantes

Marie-Alfred Aribo
Conseillère en formation et en reconnaissance
des compétences en milieu de travail
Emploi-Québec

Annie Beauchemin
Agente de recherche et de planification
socioéconomique
Ministère de l'Immigration et des
Communautés culturelles.

Jeanne Bouchard
Conseillère pédagogique
Cégep de Saint-Hyacinthe

Lise Chouinard
Conseillère en formation
Cégep de Rivière-du-Loup

Daniel Desjardins
Conseiller pédagogique en reconnaissance des
acquis et des compétences
Commission scolaire de la Capitale

Jocelyne Lavoie
Conseillère pédagogique en reconnaissance
des acquis et des compétences
Commission scolaire de Montréal

Laval Lévesque
Conseiller pédagogique
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Richard Locas
Chargé d'affaires professionnelles
Ordre des conseillers et conseillères
d'orientation et des psychoéducateurs et
psychoéducatrices du Québec

Jean-François Thuot
Coordonnateur aux affaires professionnelles
Conseil interprofessionnel du Québec

Pierre Valois
Professeur, Faculté des sciences de l'éducation
Université Laval

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
1 Contexte d'exercice de la profession	3
1.1 Limites de l'analyse et définition de la profession.....	3
1.2 Principales caractéristiques de la profession.....	4
1.3 Conditions de travail	7
2 Analyse des tâches et des opérations.....	9
2.1 Tableau des tâches et des opérations.....	10
2.2 Renseignements complémentaires	12
3 Conditions de réalisation et critères de performance	25
4 Données sur les tâches.....	35
4.1 Pourcentage du temps de travail.....	35
4.2 Risques de commettre une erreur	36
4.3 Conséquences d'une exécution inadéquate	37
4.4 Poids des tâches.....	38
5 Connaissances, habiletés, attitudes et comportements nécessaires	39
5.1 Connaissances	39
5.2 Habiletés cognitives	42
5.3 Habiletés psychomotrices.....	43
5.4 Habiletés perceptives.....	43
5.5 Attitudes et comportements socioaffectifs	43
6 Suggestions concernant la formation	45

Introduction

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) a entrepris, dans le contexte de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, plusieurs travaux relatifs à la relance de la reconnaissance des acquis et des compétences. L'ensemble de ces travaux vise l'atteinte de l'objectif global inscrit au Plan d'action, soit « mettre en place un ensemble diversifié de moyens structurants pour assurer l'accès à des services de reconnaissance des acquis et des compétences dans chaque région du Québec¹ ».

C'est dans ce contexte, que le comité MELS-commissions scolaires-cégeps sur la reconnaissance des acquis et des compétences a travaillé à l'élaboration d'un plan de développement des ressources humaines concernées par ce dossier. À titre d'élément de solution en vue d'assurer l'accessibilité aux services de reconnaissance des acquis et des compétences, la formation des conseillères ou des conseillers travaillant auprès des personnes utilisatrices de ces services est apparue prioritaire.

L'analyse de la situation de travail de ces professionnelles et professionnels devient le fondement sur lequel doit s'appuyer une offre de formation à l'ensemble des réseaux de la formation professionnelle et technique. L'objectif principal de l'offre de formation vise à assurer l'accès, pour la population visée, à des services de qualité, en permettant aux réseaux de développer leur expertise en matière de reconnaissance des acquis et des compétences, les ressources professionnelles formées pouvant agir à titre d'agents multiplicateurs au sein même de leur organisation ou dans leur région.

Le Ministère a donc convié des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences ainsi que des personnes qui sont chargées de leur supervision à former un atelier de travail d'une durée de trois jours.

Le mandat du groupe consistait à établir le contexte d'exercice de la profession, à spécifier les tâches et les opérations qui la définissent, à délimiter les conditions de réalisation des tâches et les exigences qui s'y rapportent, et enfin, à préciser les connaissances, les habiletés, les attitudes et les comportements nécessaires à l'exécution du travail.

Le présent rapport reprend chacun de ces points, auxquels s'ajoutent des suggestions relatives à la formation. On doit noter que le tout a été validé par les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences

¹ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, ministère de l'Éducation, 2002, p. 26.

1 Contexte d'exercice de la profession

1.1 Limites de l'analyse et définition de la profession

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail se sont entendus pour décrire les différentes tâches exécutées par les personnes qui agissent comme conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences, sans égard au type de poste occupé, qu'il s'agisse de conseillères ou de conseillers pédagogiques, ou de conseillères ou de conseillers d'orientation, ou autres.

Les participantes et les participants ont également convenu de traiter des activités liées à la reconnaissance des acquis scolaires et expérientiels (ou extrascolaires), tant à la formation professionnelle qu'à la formation technique. Ils se sont entendus pour ne pas décrire les tâches liées à l'enseignement ni celles confiées à d'autres corps d'emploi tels que ceux de techniciennes et techniciens en organisation scolaire, d'aides pédagogiques individuels et de spécialistes de contenu.

Les personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont convenu de la définition suivante de la profession :

La conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences à la formation professionnelle et technique travaille dans des établissements de formation publics ou privés.

Son travail s'inscrit dans le respect des valeurs et des principes inhérents à la reconnaissance des acquis et des compétences, et il s'exerce à l'intérieur des cadres légaux et réglementaires, des orientations ministérielles et des établissements.

Les principales responsabilités de la conseillère ou du conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences concernent l'accueil et l'accompagnement des personnes qui requièrent leurs services tout au long de la démarche, la reconnaissance des acquis et des compétences, la coordination de l'évaluation ainsi que la planification, l'organisation et la coordination de la formation.

Dans ce contexte, ils forment et encadrent des ressources professionnelles et de soutien relativement à la prestation de services et au développement d'une instrumentation appropriée à la reconnaissance des acquis et des compétences. Ils conçoivent le matériel nécessaire au développement des services ou collaborent à son élaboration. Ils assurent la promotion des services auprès de différentes clientèles et établissent des partenariats en vue de répondre à la diversité des besoins.

1.2 Principales caractéristiques de la profession

Qualités recherchées

Les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences doivent posséder de grandes habiletés en communication. L'ouverture à autrui, une bonne capacité d'écoute et de travail en équipe, le respect de la personne, du tact et de la diplomatie sont des qualités fortement appréciées par les employeurs.

Les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences doivent aussi démontrer de la créativité tout au long de leur travail, étant donné la diversité des situations et des problématiques. De plus, compte tenu du nombre de dossiers qu'il leur faut traiter, il va de soi que la rigueur, le sens de l'équité, la capacité d'adaptation ainsi qu'une bonne capacité d'organisation et de gestion de l'information sont des aptitudes requises.

Types de clientèles et besoins

Les personnes faisant appel aux services de conseillères ou conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences ont des caractéristiques démographiques et sociales très variées. Bien sûr, ces personnes sont des adultes, mais de différents âges, elles ont plus ou moins d'expérience dans un métier ou une profession, elles sont en emploi, au chômage ou en formation, leur scolarité est plus ou moins élevée, elles sont de différentes confessions ou encore, elles sont canadiennes de souche ou immigrantes (avec les différents statuts que cette situation implique).

Par ailleurs, les différentes situations de vie personnelle et professionnelle que ces personnes vivent génèrent des besoins variés en reconnaissance des acquis et des compétences. Parmi les situations rencontrées, on mentionne, à titre d'exemples, les femmes qui font un retour sur le marché du travail, les militaires en fin de carrière, le personnel de garderie qui doit satisfaire à de nouvelles exigences réglementaires, les jeunes travailleurs en informatique dont les compétences doivent constamment être actualisées ainsi que les travailleuses ou travailleurs qui ont perdu leur emploi et qui font l'objet d'un reclassement.

Types de demandes

Selon les participantes et les participants à l'atelier, on peut distinguer deux types de demandes en reconnaissance des acquis et des compétences; celles des personnes qui désirent obtenir un diplôme en formation professionnelle ou technique — diplôme d'études professionnelles (DEP), diplôme d'études collégiales (DEC), attestation de spécialisation professionnelle (ASP) ou attestation d'études collégiales (AEC) — et celles des personnes qui désirent se faire reconnaître une ou plusieurs compétences.

Responsabilités

Les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences ont des responsabilités de plusieurs ordres.

De façon générale, elles et ils doivent veiller à l'application et au respect des cadres légaux, réglementaires et institutionnels en matière de reconnaissance des acquis et des compétences, et à la réalisation de chacune des étapes de la démarche.

De façon plus particulière, elles et ils ont la charge de définir des mandats et de les confier à différents types de personnel, d'encadrer les travaux de développement d'outils d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences, et de collaborer avec le personnel de direction au recrutement de ressources humaines.

Comme tout personnel professionnel, les conseillères et les conseillers sont responsables de la définition de leur plan de travail individuel.

Mentionnons qu'il est plutôt rare, actuellement, que la conseillère ou le conseiller ait, dans son plan de travail, uniquement des dossiers en reconnaissance des acquis et des compétences. La plupart du temps, il lui faut exercer d'autres tâches en relation avec le poste occupé (conseillère ou conseiller pédagogique et conseillère ou conseiller d'orientation, ou autre).

Critères de qualité du travail

Les critères qui permettent de vérifier la qualité du travail effectué par les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences sont nombreux.

Certains ont trait aux services offerts. Ainsi, la qualité de l'accueil et de la relation établie avec la personne, le respect de la confidentialité, la capacité de mener à terme la démarche de reconnaissance des acquis et des compétences pour le plus grand nombre possible de candidates et de candidats, et la capacité de rejoindre des clientèles nouvelles font partie des critères permettant de juger d'un travail bien fait.

D'autres critères ont une connotation administrative. Ainsi, le respect du budget et des règles de financement, un volume d'activités adéquat, l'efficacité dans la gestion des ressources, un bon sens de l'organisation de l'information, le respect des normes et des exigences de l'établissement scolaire, de même que des politiques en matière de reconnaissance des acquis et des compétences sont appréciés par les employeurs.

Enfin, la capacité de résolution de problèmes, la capacité d'innovation, des relations suivies avec les partenaires et les entreprises sont également des signes d'un travail de qualité.

Collaboration

Compte tenu du fait qu'une bonne partie du travail est réalisée en équipe, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences est en contact direct avec de nombreuses personnes, qu'il s'agisse, entre autres, des autres conseillères et conseillers en

reconnaissance des acquis et des compétences, de conseillères ou de conseillers pédagogiques ou encore, de conseillères ou de conseillers d'orientation.

Bien entendu, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences travaille avec des spécialistes de contenu. Ces spécialistes de contenu peuvent avoir des situations d'emploi différentes, c'est-à-dire être du personnel régulier ou contractuel. La nature de la collaboration avec ces spécialistes s'en trouvera influencée, puisque la conseillère ou le conseiller est souvent appelé à participer à leur recrutement.

Notons qu'à l'enseignement collégial les spécialistes de contenu peuvent être de différentes provenances, ce personnel pouvant être issu de la discipline souche du programme, des disciplines contributives ou encore, il peut enseigner à la formation générale. Certaines de ces personnes peuvent aussi agir à titre de représentantes ou de représentants de la coordination départementale (RCD).

La conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences collabore également avec du personnel de soutien (agente ou agent de bureau, technicienne ou technicien en organisation scolaire, magasinière ou magasinier, appariteur et aide d'atelier) et, au besoin, pour l'ordre d'enseignement collégial, avec des aides pédagogiques individuels.

Enfin, il va de soi que la conseillère et le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences travaillent avec du personnel de direction, qu'il s'agisse des personnes responsables de la formation, du financement ou des ressources matérielles.

Les collaborations sont également nombreuses avec des personnes de l'extérieur, entre autres avec du personnel des autres établissements d'enseignement, des personnes de différents ministères du gouvernement fédéral ou provincial, ou encore, des personnes issues d'ordres professionnels, d'organismes responsables de la délivrance d'agrément ou de certificats de qualification (Croix-Rouge, Commission de la construction du Québec, Commission de la santé et de la sécurité du travail, notamment).

De plus, lorsque des entreprises ou des organismes sont les clients de l'établissement d'enseignement, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences est appelé à travailler avec du personnel des directions de ressources humaines, des représentantes et des représentants syndicaux et patronaux et des membres de comités de reclassement d'entreprise, par exemple.

Enfin, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences rencontre, à des fins de promotion ou de développement, des sous-traitantes et des sous-traitants : graphistes, publicitaires, consultantes ou consultants en formation, etc.

Matériel utilisé

Les conseillères et les conseillers travaillent avec plusieurs documents. Il y a d'abord ceux fournis à titre de pièces justificatives par la cliente ou le client, tels les papiers d'identité, les diplômes, les curriculum vitae, les lettres d'employeurs, etc.

Il y a aussi les documents qui font partie de l'instrumentation en reconnaissance des acquis et des compétences, tels les dossiers d'admission, les fiches descriptives, la liste des conditions de reconnaissance, les fiches d'évaluation et les guides d'accompagnement.

À ces documents d'instrumentation s'ajoutent ceux qui servent à établir les acquis et les compétences de même qu'à organiser la formation. Il s'agit des programmes d'études, des plans de cours, des épreuves et des guides de sanction (pour l'enseignement secondaire), des grilles de cours ou des tables de correspondance compétences-cours (pour l'enseignement collégial), des politiques, des règlements et des formulaires de financement, ainsi que des politiques et des règlements propres à chaque établissement.

En ce qui a trait à l'informatique, les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences utilisent des logiciels de traitement de texte, de navigation, de courrier électronique, des bases de données ainsi que des tableurs. Elles et ils sont également appelés à utiliser des logiciels spécialisés tels *Echo* et *SOS*.

1.3 Conditions de travail

Horaire

Les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences travaillent selon les heures normales de bureau. Toutefois, afin de s'ajuster à la disponibilité des personnes qui recourent à leurs services, il leur arrive de travailler le soir ou les fins de semaine, notamment lorsqu'il y a des activités d'accueil et d'information.

On mentionne également que la charge de travail hebdomadaire peut dépasser les 35 heures habituelles.

Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les employeurs qui embauchent des conseillères ou des conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences recherchent des candidates et des candidats qui ont une bonne connaissance du processus de reconnaissance des acquis et des compétences, des programmes de formation, des cadres réglementaires, de la pédagogie et de l'andragogie. De l'avis des participantes et des participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail, des habiletés en communication et en relation d'aide de même qu'une expertise en gestion de projet peuvent également être des critères d'engagement.

Mentionnons également que certaines conseillères ou certains conseillers ont déjà été spécialistes de contenu auparavant.

La plupart du temps, la personne qui débute en reconnaissance des acquis et des compétences fait partie du personnel régulier de l'établissement, sinon elle sera engagée comme contractuelle, avec une possibilité de renouvellement. Cela ne veut pas dire que l'essentiel de sa tâche sera consacré au seul dossier pour lequel elle a été initialement engagée.

Les premières tâches confiées sont souvent celles de l'accueil des candidates et des candidats ainsi que celles liées à l'établissement des acquis et des compétences d'une personne.

La conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences fait partie du syndicat des professionnels non enseignant, et son barème de rémunération est le même que celui des conseillères ou conseillers pédagogiques et des conseillères ou conseillers d'orientation.

Facteurs de stress

La surcharge de travail de même que les attentes élevées de la clientèle et des directions d'établissement sont sources de stress et d'épuisement professionnel.

Par ailleurs, on souligne que la conseillère ou le conseiller peut vivre de l'isolement en milieu de travail, compte tenu du fait que, dans certains établissements, c'est la seule personne professionnelle responsable de la reconnaissance des acquis et des compétences.

2 Analyse des tâches et des opérations

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont décrit les tâches et les opérations qu'ils effectuent dans leurs milieux de travail. Le tableau qui figure à la section 2.1 est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des personnes présentes.

Les tâches sont numérotées de un à huit, dans l'axe vertical du tableau.

Les opérations sont également numérotées et sont placées dans l'axe horizontal du tableau. Elles renvoient la plupart du temps à la séquence d'exécution de la tâche.

On trouvera à la section 2.2 de l'information supplémentaire concernant les sous-opérations (actions qui décrivent les éléments de l'exécution d'une opération).

La détermination des sous-opérations a été effectuée en sous-groupes et a été validée en plénière.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

1 INFORMER DES PERSONNES, DES ENTREPRISES OU DES ORGANISMES SUR LES SERVICES DE RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES	1.1 Informer la personne, l'entreprise ou l'organisme du but et de la démarche de reconnaissance des acquis et des compétences	1.2 Analyser le besoin de la personne, de l'entreprise ou de l'organisme	1.3 Réaliser une rencontre individuelle ou de groupe	1.4 Soutenir la candidate ou le candidat dans la constitution de son dossier de candidature
2 ÉTABLIR LES ACQUIS ET LES COMPÉTENCES DE LA PERSONNE	2.1 Analyser le dossier de la personne	2.2 Transmettre le dossier au spécialiste de contenu	2.3 Organiser et superviser des entrevues de validation des compétences	2.4 Produire le dossier des acquis et des compétences
	2.5 Transmettre à la personne l'information sur ses acquis et le plan de développement des compétences	2.6 S'assurer de la transmission de la déclaration des effectifs scolaires au secondaire		
3 COORDONNER L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DE LA CANDIDATE OU DU CANDIDAT	3.1 Approuver les stratégies d'évaluation	3.2 Planifier les activités d'évaluation	3.3 Encadrer les évaluateurs	3.4 Participer à la définition des besoins de formation
	3.5 Communiquer à la candidate ou au candidat les résultats de son évaluation et lui proposer des activités de formation	3.6 Soutenir la candidate ou le candidat dans sa démarche		
4 PLANIFIER, ORGANISER ET COORDONNER LA FORMATION DE CANDIDATES OU DE CANDIDATS ²	4.1 Établir le plan de formation de candidates ou de candidats	4.2 Choisir des modes d'acquisition de compétences	4.3 Développer des modes d'acquisition de compétences, au besoin	4.4 Rechercher des sources de financement
	4.5 Convenir, avec la candidate ou le candidat, des modes d'acquisition de compétences	4.6 Participer à l'organisation de la formation ou l'organiser	4.7 Intégrer des candidates ou des candidats à la formation	4.8 Faire le suivi des dossiers des candidates ou des candidats

² Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont préféré ne pas établir de distinction entre formation manquante, formation d'appoint et formation sur mesure. Elles et ils ont parlé de formation pour décrire les « contenus » à acquérir.

5 COORDONNER LES TRAVAUX DES SPÉCIALISTES DE CONTENU DANS L'ÉLABORATION DU MATÉRIEL D'ÉVALUATION EN RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES	5.1 Former les spécialistes de contenu au processus de reconnaissance des acquis et des compétences	5.2 Diriger les travaux de développement du matériel d'évaluation	5.3 Participer à la mise à l'essai du matériel	5.4 Organiser des sessions de validation du matériel
	5.5 Participer à des sessions d'implantation du matériel	5.6 Participer à des sessions de perfectionnement en matière de reconnaissance des acquis et des compétences		
6 CONCEVOIR DES OUTILS DE SUIVI ET D'ENCADREMENT	6.1 Actualiser ses connaissances en reconnaissance des acquis et des compétences	6.2 Déterminer les outils de suivi et d'encadrement à élaborer	6.3 Élaborer les outils de suivi et d'encadrement	6.4 Mettre en application les outils de suivi et d'encadrement
	6.5 Valider les outils de suivi et d'encadrement			
7 PROMOUVOIR LES SERVICES DE RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES	7.1 Sensibiliser différentes personnes à la reconnaissance des acquis et des compétences	7.2 Participer à l'élaboration du plan de promotion de la reconnaissance des acquis et des compétences	7.3 Collaborer au développement des outils promotionnels	7.4 Créer un réseau de communication
	7.5 Favoriser la collaboration du personnel, des directions et des services	7.6 Organiser des activités de promotion	7.7 Participer à l'évaluation de la promotion	
8 PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT ET AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES	8.1 Rechercher des occasions de développement	8.2 Participer au développement de services régionaux	8.3 Élaborer un plan d'action annuel	8.4 Préparer des projets de reconnaissance des acquis et des compétences
	8.5 Préparer des offres de services	8.6 Coordonner des ressources humaines	8.7 Participer à l'élaboration de budgets ou les gérer	8.8 Participer à l'élaboration de politiques, de procédures et de règlements relatifs à la reconnaissance des acquis et des compétences

2.2 Renseignements complémentaires

TÂCHE 1 : Informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences

Opérations	Sous-opérations
1.1 Informer la personne, l'entreprise ou l'organisme du but et de la démarche de reconnaissance des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none">• Répondre à une demande de reconnaissance des acquis et des compétences.• Utiliser différents outils d'information.
1.2 Analyser le besoin de la personne, de l'entreprise ou de l'organisme.	<ul style="list-style-type: none">• Recueillir verbalement ou par Internet les informations préliminaires, telles que :<ul style="list-style-type: none">– le secteur d'activité,– l'ordre d'enseignement, etc.• Diriger la candidate ou le candidat vers le service ou l'organisme approprié :<ul style="list-style-type: none">– un service de reconnaissance des acquis et des compétences,– un autre établissement d'enseignement,– le service d'admission, etc.• Inviter la ou les personnes à une rencontre.
1.3 Réaliser une rencontre individuelle ou de groupe.	<ul style="list-style-type: none">• Planifier la rencontre.• Déterminer les documents nécessaires à la rencontre.• Voir à la logistique de la rencontre.• Expliquer à la personne comment constituer son dossier de candidature.• Organiser une activité d'autoévaluation, le cas échéant.• Inviter la ou le spécialiste de contenu, s'il s'agit d'une séance collective.• Diriger la ou les personnes vers d'autres services, le cas échéant.

1.4 Soutenir la candidate ou le candidat dans la constitution de son dossier de candidature.

- Expliciter le contenu d'un dossier de candidature.
- Préciser les exigences de l'établissement au regard des pièces constitutives du dossier.
- Démystifier le processus et mettre la personne à l'aise.
- Organiser une activité d'autoévaluation, le cas échéant.
- Recevoir le dossier de candidature et vérifier l'admissibilité de la personne, au besoin.

TÂCHE 2 : Établir les acquis et les compétences de la personne

Opérations	Sous-opérations
2.1 Analyser le dossier de la personne.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier le contenu du dossier.• Confirmer l'admissibilité de la personne.• Consulter les lois et les règlements.• S'assurer de la réalisation d'une analyse comparative.• S'assurer de l'attribution des équivalences et des substitutions (pour la formation collégiale).• S'assurer de la validation de certificats de qualification (ex. : attestation de spécialisation professionnelle en construction, certificat de secourisme, etc.).• Vérifier la nature de la demande de reconnaissance en consultant les fiches descriptives, les fiches d'autoévaluation ou le portfolio.
2.2 Transmettre le dossier au spécialiste de contenu.	<ul style="list-style-type: none">• Informer le spécialiste de contenu des particularités du dossier.• Fournir au spécialiste de contenu le matériel nécessaire à l'entrevue (grille d'entrevue, notamment).• Encadrer le spécialiste de contenu dans sa préparation à l'entrevue.
2.3 Organiser et superviser des entrevues de validation des compétences.	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer de la tenue d'une entrevue de validation des compétences.• Soutenir la personne dans sa préparation à l'entrevue.• Consigner l'information de l'entrevue dans le dossier.
2.4 Produire le dossier des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none">• Recueillir les données de l'entrevue de validation.• Élaborer, avec le spécialiste de contenu, le dossier des acquis et des compétences.• Bâtir un plan individualisé de développement des compétences.• Décider de la poursuite ou de l'arrêt de la démarche.

- | | |
|---|---|
| 2.5 Transmettre à la personne l'information sur ses acquis et le plan de développement des compétences. | <ul style="list-style-type: none">• Informer la personne au sujet :<ul style="list-style-type: none">– de ses acquis et de ses compétences,– du développement de ses compétences.• Vérifier l'intérêt de la personne à s'engager dans la démarche.• Écouter et rassurer la personne. |
| 2.6 S'assurer de la transmission de la déclaration des effectifs scolaires au secondaire. | <ul style="list-style-type: none">• Transmettre le dossier à l'agent ou à l'agente de bureau, ou à la technicienne ou au technicien en organisation scolaire. |

Note

Cette tâche est plus complexe lorsqu'il s'agit de personnes immigrantes. De même, certaines opérations sont, à l'ordre d'enseignement collégial, plus complexes étant donné qu'il n'y a pas de correspondance entre les compétences et les activités d'apprentissage ou les cours.

TÂCHE 3 : Coordonner l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat

Opérations	Sous-opérations
3.1 Approuver les stratégies d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none">• Déterminer les balises budgétaires.• Discuter des stratégies d'évaluation et les approuver.
3.2 Planifier les activités d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none">• Déterminer les besoins en ressources humaines et matérielles.• S'assurer de l'adaptation des outils d'évaluation ou demander des dérogations, au besoin.• Organiser le déroulement des activités d'évaluation.• Préparer les horaires.• Communiquer l'horaire à la candidate ou au candidat.• Consigner les résultats.• Acheminer les résultats d'évaluation, s'il y a lieu.• Procéder à la gestion financière des activités d'évaluation.
3.3 Encadrer les évaluateurs.	<ul style="list-style-type: none">• Communiquer les informations pertinentes à l'évaluatrice ou à l'évaluateur.• Accompagner les évaluatrices ou les évaluateurs pendant la démarche.• S'assurer de la rigueur de la démarche.• Procéder à l'évaluation de la démarche.
3.4 Participer à la définition des besoins de formation.	<ul style="list-style-type: none">• Prendre connaissance des résultats des évaluations.• Comparer les résultats au regard d'une compétence, d'un cours ou d'un programme.• Consigner l'information.
3.5 Communiquer à la candidate ou au candidat les résultats de son évaluation et lui proposer des activités de formation.	<ul style="list-style-type: none">• Préparer une rencontre avec la candidate ou le candidat.• S'assurer de l'adhésion de la candidate ou du candidat aux activités proposées.
3.6 Soutenir la candidate ou le candidat dans sa démarche.	<ul style="list-style-type: none">• Offrir un encadrement pédagogique relatif aux travaux d'évaluation en cours.• Offrir du soutien.

TÂCHE 4 : Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats

Opérations	Sous-opérations
4.1 Établir le plan de formation de candidates ou de candidats.	<ul style="list-style-type: none">• Prendre connaissance des besoins de formation.• Classer les besoins de formation.
4.2 Choisir des modes d'acquisition de compétences.	<ul style="list-style-type: none">• Repérer les possibilités de formation :<ul style="list-style-type: none">– de jour,– de soir,– formation en ligne,– formation sur mesure,– programme d'apprentissage en milieu de travail,– formation en entreprise,– formation à distance,– autres.• Vérifier la faisabilité des différentes formations en ce qui a trait :<ul style="list-style-type: none">– à la disponibilité des places,– aux coûts,– à la pédagogie,– aux besoins et au profil de la candidate ou du candidat.
4.3 Développer des modes d'acquisition de compétences, au besoin.	<ul style="list-style-type: none">• Préciser le besoin de développement.• Estimer les ressources nécessaires (matérielles et financières).• Vérifier les règles budgétaires.
4.4 Rechercher des sources de financement.	<ul style="list-style-type: none">• Répertorier les sources de financement potentielles :<ul style="list-style-type: none">– ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport,– Emploi-Québec,– ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles,– entreprises,– autres.• Choisir les modes de financement.• Rédiger des demandes de financement ou de subvention.

4.5 Convenir, avec la candidate ou le candidat, des modes d'acquisition de compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter à la candidate ou au candidat les différents modes d'acquisition possibles. • Aider la candidate ou le candidat dans ses choix. • Consigner le ou les choix. • Vérifier la disponibilité des places en formation.
4.6 Participer à l'organisation de la formation ou l'organiser.	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les différents besoins de formation aux directions concernées des établissements scolaires. • Prendre connaissance des horaires selon les lieux. • S'assurer de la disponibilité des ressources. • Assurer le suivi de la formation. • Informer le ou les candidats et les spécialistes de contenu.
4.7 Intégrer des candidates ou des candidats à la formation.	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de l'inscription des candidates ou des candidats. • Transmettre les coordonnées de la formation aux candidates et candidats (horaire, règles de fonctionnement, etc.).
4.8 Faire le suivi des dossiers des candidates ou des candidats.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des résultats d'évaluation et s'assurer de leur transmission, s'il y a lieu. • Réviser et ajuster le plan de formation avec la candidate ou le candidat en cas de non-atteinte de la compétence. • Acheminer le dossier pour la transmission de la sanction à la fin du processus de reconnaissance des acquis et des compétences (pour la formation collégiale).

Note :

Dans certains établissements d'enseignement collégial, la responsabilité de l'organisation de la formation (opération 4.6) — et pas uniquement la participation à son organisation — est confiée à des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis et des compétences. Pour les personnes qui travaillent à la formation professionnelle, il s'agit plus d'une participation à l'organisation de la formation que d'une responsabilité entière. Toutefois, de l'avis des participantes et des participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail, la responsabilité des conseillères et des conseillers dans l'organisation de la formation devrait croître d'ici les prochaines années.

TÂCHE 5 : Coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences

Opérations	Sous-opérations
5.1 Former les spécialistes de contenu au processus de reconnaissance des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Animer des ateliers. • Rassembler les documents pertinents en matière de reconnaissance des acquis et des compétences. • Produire du matériel de référence en matière de reconnaissance des acquis et des compétences.
5.2 Diriger les travaux de développement du matériel d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la compréhension du mandat. • Confier le mandat. • Établir les échéanciers. • Fournir le soutien technique. • Assurer le suivi pédagogique et administratif des travaux. • Vérifier la qualité du matériel élaboré.
5.3 Participer à la mise à l'essai du matériel.	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les conditions de mise à l'essai du matériel. • Former un groupe pilote. • Diriger la mise à l'essai. • Consigner les commentaires.
5.4 Organiser des sessions de validation du matériel.	<ul style="list-style-type: none"> • Définir le calendrier des rencontres. • Envoyer la documentation. • Tenir les rencontres. • Recueillir les avis • Apporter les corrections requises.
5.5 Participer à des sessions d'implantation du matériel.	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les spécialistes de contenu.
5.6 Participer à des sessions de perfectionnement en matière de reconnaissance des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les besoins. • Communiquer les besoins aux directions. • Se tenir informé des perfectionnements offerts.

Note :

Cette tâche est difficile à accomplir lorsque la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences n'est pas spécialiste en mesure et en évaluation. Les opérations 5.2 et 5.4 peuvent être réalisées sous la responsabilité d'un établissement d'enseignement ou du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

TÂCHE 6 : Concevoir des outils de suivi et d'encadrement

Opérations	Sous-opérations
6.1 Actualiser ses connaissances en reconnaissance des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à des activités de formation : <ul style="list-style-type: none"> – forum, – colloque, – atelier de formation. • Consulter des sources d'information. • Échanger avec des partenaires de l'éducation.
6.2 Déterminer les outils de suivi et d'encadrement à élaborer.	<ul style="list-style-type: none"> • Inventorier les outils existants. • Déterminer le besoin d'information. • Définir le type d'outils à élaborer en fonction du besoin : <ul style="list-style-type: none"> – sondage de satisfaction, – compilation de statistiques, – grilles de suivi des évaluations, – grilles d'acquisition des compétences (cheminement), – rapports divers.
6.3 Élaborer les outils de suivi et d'encadrement.	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les éléments à inclure dans l'outil. • Structurer l'information. • Mettre en forme les outils : <ul style="list-style-type: none"> – sur support papier, – sur support informatique, etc.
6.4 Mettre en application les outils de suivi et d'encadrement.	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre les outils disponibles aux personnes concernées. • Initier les différentes personnes à l'utilisation des outils. • Consigner des données.
6.5 Valider les outils de suivi et d'encadrement.	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les commentaires des utilisatrices et des utilisateurs. • Apporter des corrections, s'il y a lieu. • Valider les corrections apportées.

TÂCHE 7 : Promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences

Opérations	Sous-opérations
7.1 Sensibiliser différentes personnes à la reconnaissance des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les principes et la philosophie de la reconnaissance des acquis et des compétences. • Corriger les idées erronées à l'égard de la reconnaissance des acquis et des compétences. • Persuader les différentes instances décisionnelles et les différents partenaires de l'importance de la reconnaissance des acquis et des compétences dans une vision de formation continue. • Participer à des tables de concertation visant à promouvoir la reconnaissance des acquis et des compétences.
7.2 Participer à l'élaboration du plan de promotion de la reconnaissance des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les besoins de promotion du service de reconnaissance des acquis et des compétences. • Proposer des objectifs ou des moyens de promotion. • Formuler un avis sur le plan de promotion à diffuser.
7.3 Collaborer au développement des outils promotionnels.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer des clientèles cibles. • Établir des stratégies de promotion. • Déterminer le contenu des outils de promotion. • Participer à la conception des outils.
7.4 Créer un réseau de communication.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer des partenaires. • Présenter les services de reconnaissance des acquis et des compétences. • Établir un niveau de collaboration.
7.5 Favoriser la collaboration du personnel, des directions et des services.	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des rencontres d'information sur la reconnaissance des acquis. • Sensibiliser les partenaires aux enjeux de certaines étapes du processus de la reconnaissance des acquis et des compétences. • Préciser les attentes de collaboration.

7.6 Organiser des activités de promotion.

- Établir le calendrier de promotion.
- Faire le suivi du budget de promotion.
- Mettre en œuvre les activités :
 - séances d'information,
 - participation à un salon ou à une foire,
 - envoi massif, etc.

7.7 Participer à l'évaluation de la promotion.

- Voir à la collecte des données.
- Dresser un bilan des activités de promotion.
- Analyser les résultats.
- Proposer des améliorations, au besoin.

TÂCHE 8 : Participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences

Opérations	Sous-opérations
8.1 Rechercher des occasions de développement.	<ul style="list-style-type: none"> • Entretenir des échanges avec des partenaires économiques : <ul style="list-style-type: none"> – employeurs, – associations syndicales, – ordres professionnels, – Emploi-Québec, – ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, – autres. • Sonder les besoins des candidates ou des candidats potentiels.
8.2 Participer au développement de services régionaux.	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à des rencontres. • Émettre des avis. • Recueillir des informations. • Influencer les gestionnaires.
8.3 Élaborer un plan d'action annuel.	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les pistes d'intervention. • Déterminer une priorité parmi les pistes. • Rédiger le projet de plan d'action. • Faire approuver le plan d'action.
8.4 Préparer des projets de reconnaissance des acquis et des compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à des réunions de service. • Préparer une ébauche de projet ou y collaborer pour: <ul style="list-style-type: none"> – établir le profil de clientèle, – estimer la disponibilité des ressources, – faire une évaluation préliminaire des coûts, – repérer des sources de financement, – établir des partenariats. • Faire approuver l'ébauche du projet.
8.5 Préparer des offres de services.	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les étapes de réalisation du projet. • Produire une ébauche de calendrier. • Sélectionner les outils. • Estimer des coûts. • Rédiger l'offre. • Soumettre l'offre à l'approbation.

- | | |
|--|--|
| 8.6 Coordonner des ressources humaines. | <ul style="list-style-type: none">• Identifier les ressources humaines nécessaires.• Participer à l'embauche de ressources humaines.• Expliquer les mandats.• Organiser la formation du personnel de soutien et des spécialistes de contenu.• Participer à l'inventaire des critères d'embauche. |
| 8.7 Participer à l'élaboration de budgets ou les gérer. | <ul style="list-style-type: none">• Se référer aux budgets prévisionnels.• Autoriser les dépenses ou les faire approuver.• Assurer le suivi du budget. |
| 8.8 Participer à l'élaboration de politiques, de procédures et de règlements relatifs à la reconnaissance des acquis et des compétences. | |

3 Conditions de réalisation et critères de performance

Les conditions de réalisation d'une tâche renvoient à la situation dans laquelle la tâche s'effectue. Elles comportent généralement une indication sur le lieu, le degré d'autonomie de la personne, les références et le matériel utilisés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

Les critères de performance servent à évaluer les aspects essentiels d'une exécution satisfaisante des tâches. Souvent ces critères portent sur l'autonomie, sur la durée, sur la somme et la qualité du travail effectué ainsi que sur les attitudes et les comportements appropriés.

Les conditions de réalisation et les critères de performance ont été déterminés en sous-groupes et validés en plénière.

TÂCHE 1 : Informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> • En établissement d’enseignement, en entreprise et dans des organismes. • Pour tous les types de clientèles. • Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue, ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises. • En collaboration avec les spécialistes de contenu, les enseignantes et les enseignants, et le personnel de soutien. • À l’aide du matériel d’information, de fiches descriptives, de programmes d’études, de normes administratives et de bases de données ministérielles et de l’établissement. • En utilisant les logiciels de bureautique, l’inforoute et les sites Web des établissements scolaires. • Cette tâche comporte des risques d’épuisement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clarté des explications. • Établissement d’une relation de confiance avec la personne. • Respect des normes administratives. • Respect des besoins de la clientèle. • Respect de la confidentialité.

TÂCHE 2 : Établir les acquis et les compétences de la personne

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> • En établissement d’enseignement, en entreprise et dans des organismes. • Pour tous les types de clientèles. • Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises. • En collaboration avec les spécialistes de contenu, les conseillères et les conseillers d’orientation, les aides pédagogiques individuels, les techniciennes et les techniciens en organisation scolaire, et les agentes et les agents de bureau. • À l’aide du cahier d’attribution des équivalences, de plans de cours, de relevés de notes, d’analyses comparatives d’études étrangères, des <i>Cahiers de l’enseignement collégial</i>, de tableaux de correspondance compétences-cours, de la <i>Loi sur l’instruction publique</i>, du <i>Règlement sur le régime des études collégiales</i>, des bases de données <i>SOS</i> et <i>ÉCHO</i>, etc. • En utilisant l’inforoute, des sites Web de gestion des dossiers en reconnaissance des acquis et des compétences, et les sites des établissements scolaires. • Cette tâche est source de stress du fait des réactions des personnes utilisatrices et de la complexité des situations, et elle comporte des risques d’agressions verbales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne communication. • Bonne capacité d’écoute. • Capacité de travailler en équipe. • Travail fait avec méthode. • Rigueur dans l’analyse et le suivi des dossiers. • Dossier complet. • Respect des décisions des autres institutions dûment reconnues. • Respect des normes. • Respect de la cliente et du client. • Respect de la confidentialité.

TÂCHE 3 : Coordonner l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none">• En établissement d'enseignement, en entreprise et dans des organismes.• Pour tous les types de clientèles.• Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue, ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises.• En collaboration avec le personnel responsable en entreprise, les spécialistes de contenu, les évaluatrices et les évaluateurs, les aides pédagogiques individuels, les magasiniers et les magasiniers, les aides d'atelier, les techniciennes et les techniciens en organisation scolaire, et les agentes et les agents de bureau.• À l'aide d'outils d'évaluation, de la <i>Politique de reconnaissance des acquis et des compétences</i>, de politiques institutionnelles d'évaluation des apprentissages, des règles budgétaires et de tout autre document pertinent.• En utilisant les logiciels de bureautique et de gestion pédagogique.	<ul style="list-style-type: none">• Communication efficace avec tous les partenaires.• Application correcte des principes andragogiques.• Choix des activités d'évaluation en fonction des personnes.• Sens de l'organisation• Rigueur.• Capacité de résolution de problèmes.• Respect de l'échéancier.• Respect de la cliente ou du client.• Respect de la confidentialité.

TÂCHE 4 : Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none">• En établissement d'enseignement, en entreprise et dans des organismes.• Pour tous les types de clientèles.• Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue, ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises.• À l'aide du profil de formation de la candidate ou du candidat, des résultats d'évaluation, de la programmation d'activités au calendrier, de programmes d'études et de tableaux de correspondance compétences-cours.• En utilisant les logiciels de bureautique, de suivi pédagogique des élèves (<i>GEC</i> ou <i>COBA</i>, <i>SOS</i>, <i>JADE</i>, etc.) et l'inforoute.• Cette tâche est source de stress et comporte des risques d'épuisement.	<ul style="list-style-type: none">• Communication efficace avec la clientèle.• Capacité de travailler en équipe.• Plan de formation réaliste.• Plan de formation qui répond aux besoins.• Éventail de choix.• Faisabilité des choix.• Exactitude des résultats transmis.• Sens de l'organisation.• Créativité.• Qualité des documents utilisés.• Satisfaction des candidates ou des candidats.• Respect des budgets.• Respect de la cliente ou du client.• Respect de la confidentialité.

TÂCHE 5 : Coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> • En établissement. • Pour tous les types de clientèles. • Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue, ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises. • En collaboration avec les spécialistes de contenu, les conseillères et les conseillers en mesure et évaluation, les évaluateurs et les évalueuses, les aides pédagogiques individuels, les magasiniers et les magasinnières, les aides d'atelier, les techniciennes et les techniciens en organisation scolaire, et les agentes et les agents de bureau. • À l'aide d'outils d'évaluation, de la <i>Politique de reconnaissance des acquis et des compétences</i>, de politiques institutionnelles d'évaluation des apprentissages, des règles budgétaires et de tout autre document pertinent. • En utilisant les logiciels de bureautique et de gestion pédagogique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication efficace avec tous les partenaires. • Capacité de travailler en équipe. • Sens de l'organisation. • Rigueur. • Capacité de résolution de problèmes. • Clarté des documents. • Créativité. • Respect de l'échéancier. • Respect de la cliente ou du client.

TÂCHE 6 : Concevoir des outils de suivi et d'encadrement

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none">• En établissement.• Pour tous les types de clientèles.• Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue, ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises.• En collaboration avec les spécialistes de contenu, du personnel en informatique, les aides pédagogiques individuels, les techniciennes et les techniciens en organisation scolaire, et les agentes et les agents de bureau.• À l'aide des grilles existantes et des profils de formation.• En utilisant les logiciels de bureautique, l'inforoute, les sites de la candidate ou du candidat et les sites de gestion des dossiers en reconnaissance des acquis et des compétences.• Cette tâche comporte des risques liés à l'utilisation de l'ordinateur.	<ul style="list-style-type: none">• Information facile à repérer.• Qualité de la rédaction.• Créativité.• Clarté des outils.• Cohérence des outils.• Adaptabilité des outils.• Efficacité des outils.• Convivialité des outils.

TÂCHE 7 : Promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> • En établissement, en entreprise et dans des organismes et des lieux publics. • Pour tous les types de clientèles. • Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue, ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises. • En collaboration avec les partenaires socio-économiques, l'agente ou l'agent de communication de l'établissement, le personnel enseignant, les spécialistes de contenu, les aides pédagogiques individuels et le personnel de soutien. • À l'aide des règles et des procédures de reconnaissance des acquis, de référentiels, de l'inforoute, de sites Web d'établissements, d'orientations gouvernementales, de politiques et d'orientations ministérielles, et de normes administratives. • En utilisant les logiciels de bureautique. • Cette tâche est source d'isolement et comporte des risques d'épuisement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication efficace avec les différentes personnes. • Langage adapté à la clientèle. • Créativité. • Respect de la réglementation des différents ordres d'enseignement. • Respect des cadres réglementaires de l'établissement. • Respect des délais. • Respect du plan de promotion. • Respect des balises budgétaires.

TÂCHE 8 : Participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> • En établissement, en entreprise et dans des organismes. • Sous la supervision de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, de la directrice ou du directeur des études, de la directrice ou du directeur du centre de formation professionnelle, de la directrice ou du directeur de la formation continue, de la coordonnatrice ou du coordonnateur de la formation continue, ou de la directrice ou du directeur du service aux entreprises. • En collaboration avec le personnel du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, des employeurs, de représentantes et de représentants syndicaux et d'ordres professionnels ainsi que du personnel d'Emploi-Québec. • À l'aide d'une planification stratégique, de politiques d'établissement, de documents sur l'insertion au marché du travail (Emploi-Québec) et de plans de main-d'œuvre. • En utilisant les logiciels de bureautique. • Cette tâche est source de stress et comporte des risques d'épuisement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication efficace. • Capacité de travailler en équipe. • Offre de services répondant aux besoins. • Réalisation des projets. • Satisfaction de la clientèle. • Respect des budgets.

4 Données sur les tâches

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont évalué de façon individuelle le pourcentage du temps de travail consacré à chacune des tâches, les risques de commettre une erreur ainsi que les conséquences d'une exécution inadéquate des tâches. Ces données ont permis d'établir une pondération des tâches.

Les participants et les participantes ont réalisé cette évaluation à la lumière de leur expérience et en se plaçant du point de vue de la clientèle ou de l'établissement ou de l'entreprise. Les données présentées ici doivent donc être interprétées avec réserve et à titre indicatif puisqu'elles ne sont pas statistiquement représentatives.

4.1 Pourcentage du temps de travail

Les participantes et les participants ont répondu à la question « Pour une travailleuse ou un travailleur et une période de temps significative, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de chacune des tâches ? »

2. Établir les acquis et les compétences de la personne	20,3 %
3. Coordonner l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat	18,1 %
1. Informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences	15,6 %
4. Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats	13,6 %
5. Coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences	10,2 %
8. Participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences	7,9 %
6. Concevoir des outils de suivi et d'encadrement	7,7 %
7. Promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences	6,6 %

4.2 Risques de commettre une erreur

Les participantes et les participants ont répondu à la question « Pour la travailleuse ou le travailleur, quel est le niveau de risque associé à l'exécution de cette tâche ? »

4. Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats	2,7
5. Coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences	2,6
8. Participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences	2,5
2. Établir les acquis et les compétences de la personne	2,4
3. Coordonner l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat	2,0
6. Concevoir des outils de suivi et d'encadrement	2,0
7. Promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences	2,0
1. Informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences	1,3

Légende

1. *Très facile* : la travailleuse ou le travailleur court très peu de risques de commettre une erreur.
2. *Facile* : la travailleuse ou le travailleur court peu de risques de commettre une erreur.
3. *Difficile* : la travailleuse ou le travailleur court assez de risques de commettre une erreur.
4. *Très difficile* : la travailleuse ou le travailleur court beaucoup de risques de commettre une erreur.

4.3 Conséquences d'une exécution inadéquate

Les participantes et les participants ont répondu à la question « Quelles sont les conséquences d'une exécution inadéquate de cette tâche pour l'entreprise, les clientes ou les clients, les travailleuses ou les travailleurs ? »

4. Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats	3,7
2. Établir les acquis et les compétences de la personne	3,6
3. Coordonner l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat	3,6
5. Coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences	3,4
1. Informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences	3,3
8. Participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences	2,7
6. Concevoir des outils de suivi et d'encadrement	2,5
7. Promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences	2,3

Légende

1. *Très peu élevées* : les conséquences d'une exécution inadéquate de cette tâche sont très peu élevées pour l'entreprise, pour la clientèle ou les travailleuses et les travailleurs.
2. *Peu élevées* : les conséquences d'une exécution inadéquate de cette tâche sont peu élevées pour l'entreprise, pour la clientèle ou les travailleuses et les travailleurs.
3. *Élevées* : les conséquences d'une exécution inadéquate de cette tâche sont élevées pour l'entreprise, pour la clientèle ou les travailleuses et les travailleurs.
4. *Très élevées* : les conséquences d'une exécution inadéquate de cette tâche sont très élevées pour l'entreprise, pour la clientèle ou les travailleuses et les travailleurs.

4.4 Poids des tâches

Le poids des tâches présenté ici est le produit des trois résultats précédents.

2. Établir les acquis et les compétences de la personne	175,4
4. Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats	135,9
3. Coordonner l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat	130,3
5. Coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences	90,2
1. Informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences	66,9
8. Participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences	53,3
6. Concevoir des outils de suivi et d'encadrement	38,5
7. Promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences	30,4

5 Connaissances, habiletés, attitudes et comportements nécessaires

5.1 Connaissances

Connaissances sur la reconnaissance des acquis et des compétences

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail mentionnent que des connaissances sur l'historique de la reconnaissance des acquis et des compétences, les concepts et la terminologie à employer, les principes d'évaluation à respecter, les démarches à faire ainsi que sur les guides d'accompagnement et les outils à utiliser sont essentielles dans l'exercice des tâches.

Connaissance des cadres légaux et réglementaires

La connaissance de différents documents, tels la *Loi sur l'instruction publique*, les régimes pédagogiques, les règles budgétaires, les programmes d'études, les documents de sanction, les cahiers d'équivalences, etc., est utile, entre autres, pour établir les acquis et les compétences (tâche 2), coordonner l'évaluation (tâche 3), planifier, organiser et coordonner la formation (tâche 4) et participer à l'élaboration de politiques, de procédures et de règlements relatifs à la reconnaissance d'acquis (opération 8.8).

Connaissance des systèmes d'éducation étrangers

On mentionne qu'en certaines occasions, la connaissance des systèmes d'éducation étrangers peut s'avérer un atout.

Connaissances sur les caractéristiques de la clientèle

Il va de soi qu'une bonne connaissance des caractéristiques des différentes clientèles est utile dans l'exercice de la profession. Ces connaissances touchent, entre autres, aux situations des personnes immigrantes (culture, ethnicité et religion), mais aussi aux particularités des personnes handicapées ou de celles qui vivent des situations minoritaires ou marginales.

Connaissances en pédagogie

Des connaissances sur les courants pédagogiques, l'encadrement pédagogique, l'approche par compétences et l'intégration des apprentissages sont utiles lorsque la conseillère ou le conseiller coordonne l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat (tâche 3), planifie, organise et coordonne la formation de candidates ou de candidats (tâche 4) et coordonne les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation (tâche 5). Ces connaissances servent également, mais de façon indirecte, à établir les acquis et les compétences de la personne (tâche 2).

Connaissances en andragogie

La connaissance des principes et des notions d'andragogie tels la responsabilisation, la relation d'aide éducative ou les divers modes d'apprentissage de l'adulte est essentielle pour l'exercice des tâches et des opérations qui demandent un contact avec la clientèle et pour l'élaboration du matériel d'évaluation.

Connaissances en orientation

De l'avis des personnes présentes, la profession demande l'application de connaissances en orientation. Ces connaissances concernent la psychologie et le développement vocationnel, l'établissement d'un plan de carrière et les techniques liées à la formulation des besoins (counselling). Ces connaissances servent notamment pour l'accueil, la référence et le soutien de la personne.

Connaissances en mesure et en évaluation

Les connaissances en mesure et en évaluation, notamment sur les concepts, les principes de docimologie, les stratégies et les outils d'évaluation, sont importantes pour l'élaboration du contenu du matériel d'évaluation et la coordination de l'évaluation des compétences.

Connaissances sur le monde du travail

Des connaissances sur les différentes professions, les milieux de travail, les normes et les conditions d'exercice du métier ainsi que sur les règles liées à la santé et à la sécurité au travail sont importantes en reconnaissance des acquis et des compétences. Elles servent bien sûr à établir les acquis et les compétences, mais également à développer des outils d'évaluation adaptés aux caractéristiques de la clientèle et des stratégies de promotion.

Connaissances en psychologie

Des habiletés relationnelles et en relation d'aide, une capacité de motivation, de même que la capacité de décoder le langage verbal et non verbal sont importantes. Elles servent, entre autres, à transmettre à la personne l'information sur ses acquis et le plan de développement des compétences (opération 2.5), à lui communiquer les résultats de son évaluation et à lui proposer des activités de formation (opération 3.5), à la soutenir dans sa démarche (opération 3.6), à convenir avec elle des modes d'acquisition de compétences (opération 4.5) et à créer un réseau de communication (opération 7.4).

Connaissances en administration et en gestion

Des connaissances relatives à la gestion de projet et de ressources humaines (recrutement, formation et soutien), ainsi qu'aux conventions collectives, aux principes et aux normes de contrôle de la qualité sont utiles dans l'exercice de la profession pour les tâches de planification, d'organisation et de coordination de la formation de candidates ou de candidats (tâche 4), de coordination des travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration de matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences (tâche 5), de conception d'outils de suivi et

d'encadrement (tâche 6) et de participation au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences (tâche 8).

Connaissances en marketing

Les connaissances requises en marketing sont de deux types. Il y a, d'une part, les connaissances à caractère théorique et conceptuel, telles que celles sur les marchés cibles, les clientèles, les approches et les stratégies, et d'autre part, les connaissances liées à la mise en œuvre et qui touchent à la publicité, aux moyens de communication et aux médias.

Ces connaissances sont utiles pour informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences (tâche 1) et promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences (tâche 7), ainsi que pour rechercher des occasions de développement (opération 8.1) et préparer des offres de services (opération 8.5).

Connaissances en informatique

La profession demande des connaissances de base sur les logiciels de traitement de texte, de navigation, de courrier électronique, de bases de données, les tableurs ainsi que sur les logiciels spécialisés.

La plupart du temps, la personne est une utilisatrice de l'informatique sauf lorsque la production d'outils de suivi et d'encadrement (tâche 6) demande du développement informatique.

Connaissances en communication

La capacité de formuler clairement un message, d'adapter son niveau de communication à celui de chaque personne, d'utiliser des techniques d'écoute et de reformulation, et de décoder des signes non verbaux est utile dans bon nombre de tâches et particulièrement dans celles liées au contact avec la clientèle.

Connaissances en français

La profession demande des connaissances poussées en français, puisqu'il faut rédiger de nombreux documents et faire la révision de textes écrits par les spécialistes de contenu. De plus, la conseillère ou le conseiller utilise des concepts et des termes spécifiques de la reconnaissance des acquis et des compétences ainsi que de l'approche par compétences qui requièrent une excellente maîtrise de la langue (définition des mots et interprétation des niveaux taxonomiques).

Ces connaissances en français sont essentielles pour la production ou la coordination de travaux écrits, qu'il s'agisse de matériel d'évaluation, d'outils de suivi et d'encadrement, de matériel de promotion, d'offres de services ou encore, de documents relatifs à la planification, aux politiques, aux procédures ou aux règlements en reconnaissance des acquis et des compétences.

Connaissance de l'anglais

De l'avis des personnes présentes, la connaissance de l'anglais constitue un atout dans l'exercice de la profession.

5.2 Habiletés cognitives

Résolution de problèmes

La profession demande d'excellentes capacités de résolution de problèmes étant donné les particularités des besoins des clientèles, les diverses situations rencontrées, la variété des programmes d'études en cause, etc.

Analyse et synthèse

Ces habiletés sont essentielles à l'exécution de plusieurs tâches et opérations.

Créativité

Cette habileté est importante dans toutes les activités de développement et en particulier pour coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en reconnaissance des acquis et des compétences (tâche 5), concevoir des outils de suivi et d'encadrement (tâche 6), promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences (tâche 7), participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences (tâche 8), ainsi que pour développer des modes d'acquisition de compétences, au besoin (opération 4.3).

Planification

La capacité de déterminer des priorités, de gérer son temps ainsi que d'établir des échéanciers réalistes est importante dans l'exercice de la profession, entre autres pour :

- réaliser une rencontre individuelle ou de groupe,
- organiser et superviser des entrevues de validation des compétences,
- planifier les activités d'évaluation,
- établir le plan de formation de candidates ou de candidats,
- participer à l'élaboration du plan de promotion de la reconnaissance des acquis et des compétences,
- collaborer au développement des outils promotionnels,
- organiser des activités de promotion,
- élaborer un plan d'action annuel,
- coordonner des ressources humaines.

Logique

Cette habileté sert notamment à l'analyse du dossier, à l'élaboration des outils et à l'établissement des séquences de formation.

5.3 Habiletés psychomotrices

Un bon doigté à l'ordinateur constitue un atout dans l'exercice de la profession.

5.4 Habiletés perceptives

De l'avis des personnes présentes, la profession ne nécessite pas d'habiletés perceptives particulières.

5.5 Attitudes et comportements socioaffectifs

Communication

La capacité de garder son calme, l'authenticité, la politesse et l'ouverture d'esprit sont particulièrement importantes dans l'exercice du travail de la conseillère ou du conseiller.

De plus, il lui faut faire preuve d'une bonne capacité de conviction pour tout ce qui a trait à la promotion des services de reconnaissance des acquis et des compétences, et cela, tant au sein de son établissement d'enseignement qu'auprès de la clientèle.

Prévention en santé et sécurité

De l'avis des participantes et des participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail, le respect des règles ergonomiques dans l'utilisation du poste informatique ainsi qu'une bonne capacité de gestion du stress contribuent à éviter des problèmes de posture et l'épuisement professionnel.

Éthique professionnelle

L'absence de préjugés, la rigueur dans l'application de la démarche de même que le respect des personnes, des principes d'équité, de la confidentialité et des champs professionnels constituent, de l'avis des personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail, des valeurs éthiques importantes de la profession.

6 Suggestions concernant la formation

Interrogés sur les tâches qui pourraient faire l'objet de besoins de perfectionnement, les participantes et les participants à l'atelier ont précisé que les tâches et les opérations relatives à l'instrumentation de l'évaluation et à la planification ou à l'organisation de la formation sont à l'origine de plusieurs besoins de perfectionnement.

On souligne également que des connaissances plus poussées en gestion de projet, en orientation professionnelle et sur le marché du travail seraient fort utiles pour les conseillères et les conseillers.

Questionnés quant à l'organisation d'une formation « initiale », les participantes et les participants ont mentionné que la formation en reconnaissance des acquis et des compétences est davantage du niveau du deuxième cycle et qu'elle pourrait être sanctionnée par un certificat ou une maîtrise. On a aussi demandé d'examiner la possibilité d'offrir cette formation à distance ou sous la forme d'apprentissage en ligne et de l'axer sur la réalisation de travaux pratiques.

