

1. Intitulé du certificat (NL)

Ervaringsbewijs : arbeidconsulent (m/v)

dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Certificate of professional competence: job consultant (m/f) (EN)

Titre de compétence professionnelle: conseiller emploi (h/f) (FR)

Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Description des compétences acquises

La norme a été développée et approuvée par les partenaires sociaux sectoriels.

Le titulaire du titre de compétence professionnelle sait:

développer une relation avec le client:

- conclut des accords clairs et cohérents et crée des attentes réelles sur la coopération;
- prépare les contacts avec le client afin de créer des circonstances optimales;
- écoute de manière active, prend son temps et entre en dialogue;
- dans des circonstances similaires, adapte des points de vue similaires et prend une attitude similaire;
- évalue si des informations peuvent/ne peuvent pas être distribuées et explique pourquoi et quand des informations confidentielles sont communiquées à autres personnes;
- montre l'exemple en ce qui concerne les règles de base et les conventions.

analyser la situation (sur le marché de travail) du client:

- établit un profil du client ou d'un emploi (y compris les conditions secondaires) et le compare avec les exigences/possibilités sur le marché du travail;
- identifie les actions de recherche d'un emploi du client et évalue leur efficacité et leur efficacité;
- applique des techniques de conversation afin de rassembler toutes les informations nécessaires, y compris les problèmes sous-jacents et les émotions implicites/inexprimées;
- établit un rapport entre des informations de nature différente et regarde l'information de différents points de vue afin de pouvoir en estimer l'impact;
- intègre de nouvelles informations dans l'information existante afin de soigneusement corriger les analyses;
- dénomme les causes et identifie les obstacles et possibilités en récapitulant les analyses pour le client;
- demande au client si les analyses sont correctes tout en lui donnant la possibilité de corriger.

mettre sur pied des actions orientées:

- atteint, ensemble avec le client, une approche (y compris l'approche des conditions secondaires) afin d'obtenir un emploi/placement mûrement réfléchi et durable;
- en élaborant les actions, indique qui fera quoi, quand et comment;
- pèse les solutions alternatives en fonction de la situation du client et esquisse clairement ce que peuvent être les conséquences de certains choix;
- surveille le progrès des différentes actions en vue du planning et des conventions;

Note explicative

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Pour plus d'information, visitez le site <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Communautés européennes 2002

- évalue régulièrement la situation en vue des objectifs;
- examine, ensemble avec le client, pourquoi quelques actions n'ont pas donné le résultat désiré et cherche des alternatives faisables.

accompagner les clients:

- donne des informations de manière compétente sur les services internes et externes les plus appropriés pour le client et noue les premiers contacts à cet effet;
- assure le suivi du client en parcourant les actions: conclut chaque contact avec des conventions claires, donne des indications concrètes pour mettre le client sur la bonne voie, contrôle si l'action a bien eu lieu et demande du feed-back;
- motive et encourage en concentrant sur les compétences, les possibilités et opportunités tout en donnant du feed-back positif;
- stimule le client à prendre des initiatives afin de contribuer à son autonomie;
- rapporte la non-coopération du client au client même, à l'organisation et/ou aux personnes externes concernées.

convaincre:

- situe les propres services ainsi que les droits et obligations du client dans le marché du travail activant;
- enthousiasme les autres avec son attitude ouverte, positive et gentille afin d'obtenir une bonne coopération;
- dénomme, demande pour et parle de la présence et des causes de résistances;
- assure que le client prenne conscience en utilisant une argumentation personnelle nuancée et emploie les résistances du client, y compris les causes sous-jacentes, dans son argumentation;
- augmente l'impact de son message en utilisant un mix de communication approprié, par exemple citer des personnes connues en exemple, refléter le comportement du client par jeu de rôle ou interrogation, inclure des comparaisons, employer des images ou intercaler des moments interactifs.

Le candidat doit prouver connaissance:

- des droits et obligations du demandeur d'emploi.

coopérer:

- demande spontanément et de manière proactive l'opinion des autres;
- donne spontanément un maximum d'information;
- laisse la place pour et vient au dialogue;
- harmonise le propre apport, priorités et approche avec les besoins/objectifs du groupe ou en fonction d'un résultat commun;
- s'appuie sur les propositions des autres afin d'obtenir un résultat commun;
- remplit pour les autres et offre de l'aide en cas de problèmes, même si le travail ne fait pas partie de la description du poste.

travailler en réseau:

- recherche la coopération avec des partenaires internes et externes vu sous l'angle d'un intérêt mutuel;
- prend des initiatives pour nouer de nouveaux contacts et maintenir les contacts existants;
- réunit, fait les présentations des personnes.

planifier et organiser:

- élabore une approche qui fait preuve de perspicacité et vision (par exemple tenir compte des objectifs envisagés, des procédures et des délais, d'administration et d'enregistrement ...) sans perdre de vue les détails;
- entame d'abord les travaux les plus importants ou urgents;
- peut terminer à un certain moment son travail en vue du timing en obtenant un équilibre entre le temps investi, les prestations effectuées et la qualité obtenue;
- ajuste le calendrier en cas de circonstances changeantes en tenant compte des priorités;
- fait une estimation de temps réaliste et indique à temps si le planning ne peut pas être respecté.

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles pour le détenteur du certificat

Le détenteur du titre de compétence professionnelle sait travailler comme conseiller emploi dans le secteur des services de l'emploi.

5. Base officielle du certificat	
Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Centre de test agréé par l'autorité flamande</i>	Nom et statut juridique de l'autorité régionale responsable de l'accréditation/de la reconnaissance du certificat Ministère flamand de l'Emploi et de l'Economie sociale <i>Boulevard Roi Albert II 35 boîte 21 1030 Bruxelles</i>
Niveau du certificat (national ou international) <i>Niveau Flamand VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)</i>	Système de notation / conditions d'octroi <i>Toutes les compétences telles que décrites sous point 3 doivent être prouvées.</i>
Règlementation internationale ou européenne	
Base légale <ul style="list-style-type: none"> • <i>Arrêté du Gouvernement flamand du 23 septembre 2005 portant exécution du décret du 30 avril 2004 concernant l'acquisition d'un titre de compétence professionnelle</i> • <i>Arrêté ministériel du 14 septembre 2009 fixant la norme pour le titre de compétence professionnelle de conseiller emploi</i> 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description du parcours suivi	Pourcentage du programme complet (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Validation des acquis de l'expérience	100	Max. 8 heures
Durée totale de l'évaluation menant au certificat		Max. 8 heures
<p>Informations complémentaires</p> <p><i>L'évaluation a été développée selon la norme de conseiller emploi, telle qu'établie et approuvée par les représentants des salariés et des représentants des employeurs du secteur. L'évaluation consiste de l'évaluation facultative d'un portfolio et de l'évaluation proprement dite par 2 évaluateurs selon la norme de conseiller emploi.</i></p> <p>Davantage d'informations disponibles sur :</p> <p>www.ervaringsbewijs.be</p> <p>Répertoire flamand de suppléments au certificat Europass :</p> <p><i>Vous pouvez télécharger ici les suppléments au certificat Europass en différentes langues et trouver aussi une description des systèmes nationaux et régionaux pour les qualifications sur:</i></p> <p>www.europass-vlaanderen.be/cs</p>		