



Les compétences essentielles





Les compétences essentielles et les PME : Les collèges communautaires et les Chambres de Commerce joignent leurs forces

Êtes-vous prêts?

L'ACCC a mis sur pied plusieurs activités pour soutenir les collèges et instituts dans le développement des compétences essentielles. Pour la plupart, ces activités se déroulent dans le cadre de projets financés par [Ressources humaines et Développement des compétences Canada \(RHDC\)](#).





Les compétences essentielles

Voici une modeste compilation des expérimentations des différents intervenants en CE des collèges du Canada.

- **Pourquoi?** Pour élaborer différentes sessions de sensibilisation aux CE
- **Pour qui?** Petites et moyennes entreprises
- **Contenu?** Banque d'outils d'information, d'évaluation, de formation, des histoires à succès et des exemples concrets du milieu de travail
- **Résultats escomptés?** Une compréhension des CE, une familiarisation des outils et ainsi, appuyer l'amélioration des compétences au travail et dans la vie quotidienne

DÉCOUVRIR QUE LES CE SONT INDISPENSABLES





Les compétences essentielles

Table des matières

A) Les compétences essentielles

1)	Introduction aux CE.....	p. 07
2)	Définition des CE	p. 15
3)	Cadre de travail en CE	p. 29

B) Les outils de travail en CE

1)	Outil de sensibilisation	p. 39
2)	Outil d'évaluation du milieu de travail	p. 40
3)	Indicateur et auto-évaluation des CE	p. 41
4)	Outil d'évaluation sur mesure	p. 42
5)	Outil d'évaluation de 3 compétences de base: TOWES	p. 43
6)	Outil d'apprentissage pour 7 CE	p. 44
7)	Outil d'apprentissage sur mesure	p. 45
8)	Outil de soutien à la formation	p. 46
9)	Outil d'entrevue en CE	p. 47

C) Les applications des CE en milieu de travail

p. 48

D) Les compétences essentielles sont à notre portée

p. 49

VOS EMPLOYÉ(E)S SONT-ILS PRÊTS





- Les compétences essentielles
- Les outils de travail en CE
- Les applications des CE
- Les CE sont à notre portée





Que sont les compétences essentielles?

- ✓ Introduction aux CE
- ✓ Définition des CE
- ✓ Cadre de travail en CE





Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Introduction aux compétences essentielles



Human Resources and
Social Development Canada

Ressources humaines et
Développement social Canada



Introduction aux compétences essentielles

- En 1994, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) a amorcé une étude nationale, le Projet de recherche sur les compétences essentielles (PRCE), dans le but d'examiner comment les compétences essentielles ont été utilisées dans différents emplois.
- RHDC a examiné la recherche et adapté les échelles de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, qui consistait notamment à comparer la lecture de textes, l'utilisation de documents et le calcul à l'échelle de 500 points de l'EIAA.





Introduction aux compétences essentielles

- La recherche sur les CE découle des demandes de l'industrie pour un système standard permettant de mesurer les compétences; le niveau de scolarité (à tous les niveaux) n'est généralement pas normalisé et peut-être difficile à comparer.
- L'emploi canadien moyen nécessite des compétences essentielles (lecture de textes, utilisation de documents et calcul) de niveau 3
- Les performances financières et la productivité (**de qui ou de quoi**) dépendent de la compétence des gens
- L'ouverture au marché mondial crée une augmentation des exigences en compétence
- 42 p. cent des Canadiens ont un niveau de compétence en lecture inférieur au niveau 3





Qu'entend-on par compétences essentielles?

- Les CE sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail.
- Les compétences dont les employés ont besoin pour faire leur travail de façon **sécuritaire, complète et efficiente**.

Les compétences essentielles sont indispensables





Besoin d'une mesure valide des compétences en milieu de travail

De nombreux employeurs se servent des attestations d'études, comme le diplôme d'études secondaires pour évaluer les candidats à l'emploi.

Or, c'est là une pratique risquée car:

- Il n'y a aucune norme ``nationale`` régissant le diplômes d'études secondaires (12^e année);
- Le programme d'études varie selon les régions;
- Le contenu de nature théorique du programme d'études ne reflète pas la réalité du milieu de travail.





Mythes au sujet des compétences essentielles

Mythe n° 1 :

Vous avez des compétences essentielles ou bien vous n'en avez pas

Réalité : Il y a différents niveaux de complexité associés à chaque compétence

Mythe n° 2 :

Les employeurs/employés n'ont pas à se préoccuper des CE si le travail se fait.

Réalité : L'économie mondiale nécessite une formation continue des compétences essentielles en vue de les adapter à l'environnement en perpétuel changement.

Mythe n° 3 :

Si vous pouvez le cacher, l'absence de CE n'affectera pas votre vie

Réalité : Il y a une plus grande possibilité de chômage ou de chômage prolongé si vos niveaux de CE sont bas





Mythes au sujet des compétences essentielles

Mythe n° 4 :

Les employeurs feraient un meilleur investissement s'ils «formaient les meilleurs et oublieraient le reste»

Réalité : Compte tenu de l'évolution démographique et des exigences futures du milieu de travail, tout le monde bénéficiera du perfectionnement de leurs compétences

Mythe n° 5 :

Les employeurs qui embauchent en fonction du degré de scolarité n'ont pas à se préoccuper des CE

Réalité : Beaucoup de diplômés à tous les niveaux ne possèdent pas les CE que la plupart des employeurs recherchent





Difficultés engendrées par le manque de compétences essentielles

Êtes-vous confrontés à une de ces difficultés?

- Taux de roulement de personnel élevé;
- Taux d'absentéisme élevé;
- Faible motivation ou productivité;
- Employés réticents à accepter le changement;
- Accidents sur les lieux de travail;
- Difficulté à atteindre les objectifs opérationnels.



Définition des compétences essentielles

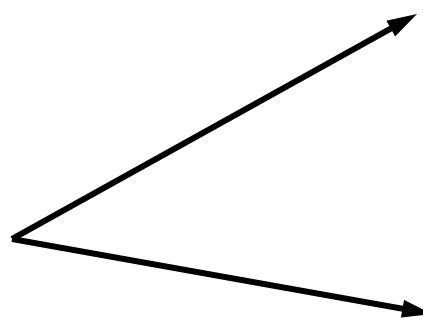




Définition des CE

Les 9 compétences essentielles

1. Lecture des textes
2. Utilisation des documents
3. calcul
4. Rédaction
5. Communication verbale
6. Travail d'équipe
- 7. Capacité de raisonnement**
8. Informatique
9. Formation continue



- Pensée critique
- Résolution de problèmes
- Prise de décision
- Planification et organisation du travail
- Utilisation de la mémoire
- Recherche de renseignements





1. LECTURE:

Lecture de phrases ou de paragraphes

Applications typiques

Repérer des renseignements dans un texte.

Exemple du milieu de travail

Un vendeur doit trouver le prix d'un item dans un catalogue de 15 différents fournisseurs.





2. Utilisation de documents:

Diverses présentations de l'information qui donnent une signification aux mots, nombres, icônes et autres symboles visuels en fonction de leur disposition

Applications typiques

Remplir des formulaires en enregistrant des éléments d'information.

Exemple du milieu de travail

Un manutentionnaire utilise les feuillets de livraison pour vérifier la marchandise reçue et approuver la facture.





3. Calcul:

Utilisation des nombres et nécessité de penser en terme quantitatifs dans l'exécution des tâches

Applications typiques

- Computations monétaires
- Calendriers, budgets et opérations comptables
- Mesures et calculs
- Analyse des données numériques

Exemple du milieu de travail

Un commis à la paye examine le suivi des budgets salariaux de service et les droits à des congés annuels pour la préparation du budget et l'établissement des prévisions.





4. Rédaction:

Rédaction de textes et inscription dans des documents (formulaires) et rédaction sur des supports autres que le papier (saisie de texte sur un clavier d'ordinateur)

Applications typiques

- Documenter
- Informer
- Demander des renseignements
- Présenter une analyse

Exemple du milieu de travail

Le responsable de la santé et sécurité au travail doit rédiger des documents de politique générale





5. Communication verbale:

Utilisation de la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements

Applications typiques

- Accueillir des gens et prendre des messages
- Résoudre des conflits
- Animer et diriger des groupes

Exemple du milieu de travail

Les commis de bureau prennent les messages et transmettent aux autres travailleurs les renseignements essentiels par téléphone ou en personne





6. Travail d'équipe:

Les employés travaillent avec d'autres dans l'exécution de leurs tâches.

Applications typiques

- Travailler avec un partenaire ou un aide
- Participer à différentes activités de supervision ou de leadership; enseigner à d'autres employés comment exécuter certaines tâches

Exemple du milieu de travail

- Une serveuse travaille avec un cuisinier
- Le vendeur travaille avec le technicien et le gérant





7. Capacité de raisonnement:

Processus d'évaluation des idées ou de l'information pour parvenir à une décision raisonnable

Applications typiques

- Résolution de problèmes
- Prise de décision
- Planification et organisation du travail
- Utilisation de la mémoire
- Recherche de renseignements

Exemple du milieu de travail

Un travailleur pose un diagnostic sur l'état d'un appareil en se basant sur le manuel. Si l'information ne concorde pas avec ses observations, il a recours à son jugement pour régler la situation





8. Informatique:

Capacité d'utiliser différents types d'applications informatiques et d'autres outils techniques connexes.

Applications typiques

- Se servir d'une caisse informatisée
- Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire des lettres
- Envoyer à plusieurs utilisateurs des courriels avec pièces jointes

Exemple du milieu de travail

Le vendeur / serveur utilise une caisse informatisée
La secrétaire / le technicien / la gestionnaire / le graphiste utilisent des logiciels appropriés à leur besoin





9. Formation continue:

Participation à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissance.

Applications typiques

Dans le cadre des activités habituelles de travail / d'une formation offerte au travail / d'une formation externe

Exemple du milieu de travail

La réceptionniste participe à une mise à jour des logiciels Microsoft
Un autre employé assiste à une formation sur de nouvelles avancées techniques en métallurgie et un vendeur assiste à de la formation en service à la clientèle





Résultats économiques pour l'employeur

DIRECTS

- Augmentation de la qualité du travail
- Changement d'attitude
- Réduction du temps de production
- Diminution du taux d'erreur
- Réduction du gaspillage lors de production de produits et/ou services
- Milieu de travail plus sécuritaire et plus productif
- Taux de roulement plus bas
- Augmentation de la rentabilité

Source: Dr. Michael R. Bloom, The Conference Board of Canada



Résultats économiques pour l'employé / l'employeur

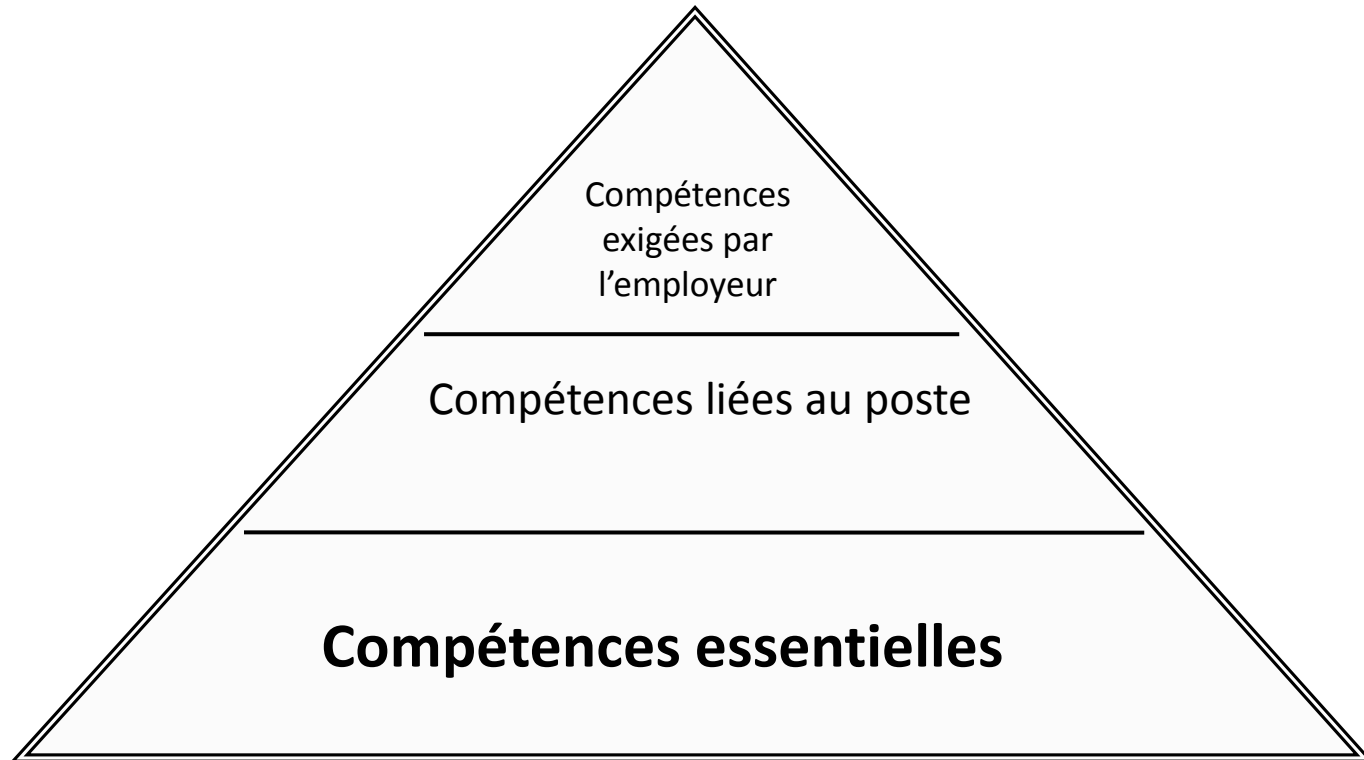
INDIRECTS

- Facilité à reconnaître les problèmes et à les régler
- Plus de Capacité à négocier avec les changements
- Aptitude à utiliser les nouvelles technologies
- Adhésion à la culture de la formation continue
- Acquisition d'une plus grande confiance en soi
- Reconnaissance de l'apport de chaque membre de l'équipe
- Communication et collaboration augmente
- Rétention des employés augmente

Source: Dr. Michael R. Bloom, The Conference Board of Canada



Positionnement des compétences essentielles





Cadre de travail en Compétences essentielles





En quoi consistent les profils des compétences essentielles?

- Les profils des CE exposent comment les travailleurs d'une profession donnée se servent de chacune des 9 compétences essentielles
- http://www10.rhdsc.gc.ca/ce/Francais/CE_Profiles.aspx
- Plus de 300 profils des CE ont été rédigés pour diverses professions de la Classification nationale des professions (CNP)
- <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2006/Bienvenue.aspx>
- Des profils ont été dressés pour toutes les professions qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires, y compris pour un certain nombre de professions nécessitant des études universitaires ou collégiales ou de la formation par apprentissage





Profils de compétences essentielles

Comment les travailleurs d'une profession donnée se servent de chacune des compétences essentielles

Que renferment les profils?

- Description de la profession
- Tendances éventuelles
- Liste des CE les plus importantes
- Sommaires (tableaux, listes)
- Exemples de tâches
- **Niveaux de complexité (1 à 5)**

Pourquoi utiliser les profils?

- Pour établir des programmes de formation, des plans d'apprentissage et des descriptions de poste
- Pour vérifier les compétences nécessaires
- Pour étudier des options de carrière





Niveaux de complexité des compétences essentielles

- Il ne suffit pas de «pouvoir lire» ou d'avoir des aptitudes pour les communications verbales
- Le format des compétences essentielles comprend également des niveaux de complexité
- Il y a différents niveaux d'utilisation des compétences essentielles dans les profils et, de façon générale, dans la main-d'œuvre canadienne





Échelles de complexité des compétences essentielles

- Chaque CE a une échelle de niveaux de complexité, certains sont de niveau 1 à 4, d'autres de niveau 1 à 5
- Le niveau 1 est un point de départ et chaque niveau est supérieur au précédent
- Les analystes des compétences essentielles examinent les descriptions de poste et assignent un niveau de complexité à chaque tâche





Exemple du niveau de complexité – calcul

Niveau 1

- **Caissier** manipule l'argent, les cartes de crédit et débit et remet la monnaie

Niveau 2

- **Adjointe de direction** calcule les frais de voyage en utilisant le per diem et le taux de KM alloué tout en s'assurant qu'on ne dépasse pas le budget alloué





Exemple de niveau de complexité - calcul

Niveau 3

- **Professionnel des ressources humaines** doit calculer le coût des avantages sociaux afin de déterminer si c'est abordable

Niveau 4

- **Responsable des prêts** calcule le capital, les frais d'intérêts, les paiements et tout autre frais pour les prêts et les hypothèques; les responsables d'hypothèques eux, calcule combien d'intérêt un client pourrait épargner en se désengageant d'un hypothèque actuel et en renouvelant un nouveau à un meilleur taux d'intérêt.





Exemple de niveau de complexité - calcul

Niveau 5

- **Propriétaire de PME** élabore un plan d'affaires; conçoit et gère les budgets planifie pour le court, moyen et long terme; administre les ventes, la production, les ressources humaines et tout le financement





Outils de travail en Compétences essentielles

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/accueil.shtml

Pour vous aider pas à pas avec la trousse d'outils de DRHSC:

http://www.accc.ca/ftp/es-ce/CahierduparticipantSections1_2.pdf

http://www.accc.ca/ftp/es-ce/CahierduparticipantSections%203_4.pdf





Différents outils sur les compétences essentielles

- ✓ Outils de Sensibilisation aux CE
- ✓ Outils d'évaluation du milieu de travail / Indicateur, Auto-évaluation
- ✓ Outils d'évaluation adaptés et sur mesure
- ✓ Outils d'évaluation de 3 compétences de base en milieu de travail : TOWES
- ✓ Outils d'apprentissage pour 7 CE, outils adaptés et sur mesure
- ✓ Outils de soutien à la formation en CE
- ✓ Outils d'entrevue en CE





Outils de sensibilisation

[Développer les compétences essentielles en milieu de travail](#)

[Vivre et apprendre - Histoires à succès concernant les compétences essentielles](#)

[Initiatives sur les compétences essentielles des conseils sectoriels : Études de cas](#)





Outils d'évaluation du milieu de travail

[Évaluation des besoins organisationnels](#)

[Sondage sur le lieu de travail](#)

[Examen du milieu de travail](#)

[Vérification à l'embauche](#)

[L'Aide-entrevue sur les compétences essentielles](#)





Indicateur et outils d'évaluation des compétences essentielles

[Indicateur de la capacité de lecture](#)

[Indicateur de la capacité d'utilisation de documents](#)

[Indicateur de la capacité de calcul](#)

[Auto-évaluation de la communication orale](#)

[Auto-évaluation en informatique](#)

[Auto-évaluation de la rédaction](#)

[Auto-évaluation de la lecture](#)

[Auto-évaluation de l'utilisation de documents](#)

[Auto-évaluation en calcul](#)

[Auto-évaluation de la formation continue](#)

[Auto-évaluation sur le travail d'équipe](#)





Outils d'évaluation des CE adaptés et faits sur mesure

Auto-évaluation de l'écoute active

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/ACTIVELISTENINGSELFfr1.pdf>

Êtes-vous bon auditeur

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/ETESVOUSUNBONAUDITEUR.pdf>

Comment je réagis en cas de conflits

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Commentjereagisencasdeconflitsfin.pdf>





Test de compétences en milieu de travail (TOWES)

- TOWES évalue 3 compétences essentielles

Lecture
Utilisation de documents
Calcul

Le candidat répond à des situations réelles d'emploi.

- Niveau de tests (sur papier)

Général 1: niveau 1 et 2
Général 2: niveau 2 et 3
Général 3: niveau 3 et 4

Secteurs: Bureautique, administration et milieu manufacturier, hospitalier, aérospatial etc.

<http://www.towes.com/accueil.aspx>

Une alternative intéressante au diplôme de 12^e année.





Outils d'apprentissage sur les compétences essentielles

[Fiche de conseils sur le travail d'équipe](#)

[Fiche de conseils sur la lecture](#)

[Fiche de conseils sur la rédaction](#)

[Fiche de conseils sur la communication orale](#)

[Fiche de conseils sur l'utilisation de documents](#)

[Fiche de conseils sur l'informatique](#)

[Problème Réglé! Guide pour les employeurs et les formateurs](#)

[Problème Réglé! Guide pour les employés et les apprenants](#)

[Vidéo sur la Communication orale - Une compétence essentielle dans le milieu de travail canadien](#)

[Principes fondamentaux de la communication - Un atelier modulaire](#)





Outils d'apprentissage adaptés et faits sur mesure

CE pour le Service à la clientèle: séminaire d'orientation

http://www.accc.ca/ftp/es-ce/EssentialSkillsforCustomerService_fr.pdf

Conditions pour un partenariat efficace

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Réussited%20partenariatCegepStHyacinthe2.pdf>

L'importance de l'écoute

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Limportancedelecoute.pdf>





Outils de soutien à la formation en CE

[Plan d'action - Introduction](#)

[Plan d'action - Guide](#)

[Activités de formation](#)

[Enrichissement des tâches et compétences essentielles](#)

[Mentorat et compétences essentielles](#)





Outils d'entrevues en CE sur mesure

Capacité de raisonnement:

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Entrevuecapacitederaisonnement.pdf>

Travail d'équipe

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Entrevuetravaildequipe.pdf>

Formulaire d'évaluation de rendement en restauration

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Formulaired'appreciationd'unemploysushishop.pdf>

Questions pour l'embauche et liste de contrôle

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Questionspourlembaucheetlistedecontrolefin.pdf>

Questionnaire de référence

<http://www.accc.ca/ftp/es-ce/Questionnairedereference.pdf>





Exemples d'applications des CE en milieu de travail





Défis à surmonter

1. Une petite partie seulement des travailleuses et des travailleurs terminent leur programme d'apprentissage.
2. Ce faible taux de réussite nuit à la capacité des employeurs d'atteindre leurs objectifs de production, de préparer un plan de relève efficace et de contrôler leurs coûts.
3. La plupart des secteurs éprouvent une pénurie grave de main-d'œuvre qualifiée.
4. Les coûts liés à la formation des apprentis augmentent rapidement.





Solution axée sur les compétences essentielles

Le Northern Alberta Institute of Technology (NAIT), le plus important fournisseur canadien de programmes de formation en apprentissage, utilise une approche axée sur les CE qui prévoit:

1. l'utilisation du TOWES pour déterminer quels apprentis de 1^{re} année en menuiserie n'ont pas le niveau de CE requis;
2. l'offre d'aide à celles et à ceux qui n'ont pas les CE requises.





Défis à surmonter

1. Les camionneuses et les camionneurs ont un faible niveau de CE.
2. L'industrie a un taux de roulement élevé du personnel.
3. Le tarif d'assurance des camionneuses et des camionneurs monte en flèche.
4. Les normes environnementales et de sécurité qu'il faut respecter sont plus en plus nombreuses.





Solution axée sur les compétences essentielles

Le Conseil canadien des ressources humaines en camionnage (CCRHC) a :

- 1.établi des normes minimales en matière de CE pour l'admission aux cours de formation auxquels il accorde son approbation;
- 2.Élaboré ses propres versions adaptées des tests TOWES;
- 3.conçu des modules d'apprentissage sur les CE adaptés à l'industrie du camionnage.



Les diplômés des écoles de formation approuvées par le CCRHC ont droit à une réduction de 15% de leur prime d'assurance.





Défis à surmonter

1. Les employés doivent comprendre les compétences requises pour leurs tâches et être capables de les appliquer dès le début.
2. Aux fins de recrutement et de formation, les descriptions de poste doivent clairement indiquer quelles sont les compétences requises.





Solution axée sur les compétences essentielles

La société FirestoneTextiles a :

1. Examiné avec les membres de son personnel les processus et les documents requis pour la réalisation des tâches;
2. Révisé les procédures de tâche afin d'y inclure des renseignements tirés des profils de CE.



«Je comprends ce que je dois savoir pour réaliser le travail attendu de moi»—Un employé de FirestoneTextiles





Défis à surmonter

1. Plusieurs petites entreprises ont peu d'employés et ces derniers doivent porter plusieurs chapeaux.
2. Les PME ont peu de temps à consacrer à la formation.
3. Leurs ressources financières sont limitées.
4. Elles éprouvent souvent des problèmes au niveau de la productivité et de la sécurité





Solution axée sur les compétences essentielles

Durabelt Inc., un fabricant de courroies ayant jusqu'à 35 employés, utilise une approche axée sur les CE qui prévoit :

1. la réalisation d'évaluations des besoins;
2. l'utilisation d'un modèle fondé sur l'actif qui vise à perfectionner les compétences actuelles du personnel;
3. la prestation d'une formation en cours d'emploi pour aider les travailleuses et les travailleurs à améliorer leurs CE



«Plus j'en sais, plus je deviens compétent.» Un employé de Durabel





Où trouver les compétences essentielles?

- Indiqué sur les offres d'emploi de Service Canada

Site Web : http://www.jobbank.gc.ca/Intro_fra.aspx

- Passeports-compétences de l'Ontario

Site Web : <http://skills.edu.gov.on.ca/OSPWeb/jsp/fr/introduction.jsp?lang=fr>

- Évaluation TOWES

Site Web : www.towes.ca

- Description de poste

Site Web: http://www10.hrsdc.gc.ca/ES/Francais/tous_profiles.aspx

Pour avoir accès aux ateliers de formation en Techniques de ventes, en Service à la clientèle, en Travail d'équipe, en Communication ou encore en Résolution de conflits rendez-vous à votre banque d'outils en CE:

<http://www.acc.ca/competencesessentielles/banque/index.php>





Nous pouvons vous aider à:

- Procéder à une évaluation des besoins;
- Déterminer les objectifs de formation;
- Mettre au point les plans de formation;
- Rechercher du financement
- Procéder à une évaluation de la formation.





Vos employé(e)s
sont-ils prêts?



Vos employé(e)s sont-ils prêts?

La majorité des employés doivent être aptes à;

- Utiliser et comprendre les informations en ligne sur Internet
- Remplir un formulaire et compléter un rapport
- Calculer adéquatement – gestion d'encaisse, mesurer, convertir de pieds en mètres, développer des budgets
- Manipuler de l'équipement et utiliser l'informatique
- Travailler en équipe
- Avoir une pensée critique pour résoudre des problèmes
- Communiquer adéquatement avec les collègues et la clientèle
- Avoir la volonté et l'habileté pour l'apprentissage à vie

