



Outil Offres  
d'emploi  
axées sur les  
compétences  
essentielles  
de SCALES

**The CONNECT SCALES Project:**  
*Supporting the Canadian Advancement of  
Literacy and Essential Skills*

# Comment créer des offres d'emploi qui font ressortir les compétences essentielles

Le présent outil est conçu pour aider les conseillers en orientation professionnelle à rédiger des offres d'emploi qui définissent les tâches et les fonctions du poste en utilisant les compétences essentielles. L'intégration de compétences essentielles dans les avis de postes à pourvoir aide les demandeurs d'emploi à « décoder » les compétences recherchées par l'employeur. Les tâches ou fonctions énumérées dans les offres d'emploi traditionnelles ont souvent des significations cachées involontaires. Énumérer les tâches et les fonctions du poste en utilisant le langage des compétences essentielles peut clarifier les attentes de l'employeur et favoriser une meilleure compréhension entre le demandeur d'emploi et l'employeur. Cela peut, en définitive, favoriser le maintien de l'emploi et la réussite professionnelle.

Les conseillers en orientation professionnelle souhaiteront utiliser cet outil pour créer des offres d'emploi lorsque les appels ou les courriels d'employeurs aboutissent à un centre d'emploi ou de carrière ou lorsqu'ils rencontrent des employeurs à la recherche de candidats pour leurs postes vacants.

<b>EMPLOYEUR/SOCIÉTÉ</b> Société ABC		<b>DATE DE L'AVIS</b> j/mm/aaaa	
<b>POSTE DISPONIBLE</b> Préposé au service à la clientèle			
<b>ADRESSE</b> 123, allée de l'Entreprise, Quelque Part, Canada			
<b>NUMÉRO DE TÉLÉPHONE</b> xxx-xxx-xxxx		<b>NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR</b> xxx-xxx-xxxx	
<b>PERSONNE-RESSOURCE</b> Chris Smith		<b>COURRIEL</b> <a href="mailto:cmilth@sociétéabc.org">cmilth@sociétéabc.org</a>	
<b>NUMÉRO DE POSTES</b> 2	<b>DISPONIBILITÉ DU POSTE</b> T plein <input checked="" type="checkbox"/> T partiel <input type="checkbox"/> Temporaire/Occasionnel <input type="checkbox"/>		
<b>TÂCHES OU FONCTIONS DU POSTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le service à la clientèle</li> <li>Faire fonctionner une caisse enregistrée</li> <li>Répondre au téléphone</li> <li>Travailler sous pression</li> <li>Travailler sous supervision minimale</li> <li>Régler des situations conflictuelles</li> </ul>			
<b>QUALIFICATIONS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deux ans d'expérience en service à la clientèle</li> <li>Fiabilité et ponctualité</li> <li>Tempérament entrepreneurial</li> <li>Bonnes aptitudes à résoudre les problèmes</li> </ul>			
<b>POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE OU OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES</b> Seuls les courriels sont acceptés; ne pas présenter de demandes en personne.			
<b>DATE DE DÉBUT</b> Dès que possible	<b>TAUX DE SALAIRE</b> À négocier	<b>DATE DE CLÔTURE</b> j/mm/aaaa	

Voici un exemple d'offre d'emploi traditionnelle. Alors, comment arriver à ce modèle?

Commencez par fractionner les tâches du poste. Il peut être difficile de décoder les demandes contenues dans une offre d'emploi. Le conseiller en orientation devra peut-être se mettre dans la peau de l'employeur ou d'un travailleur de l'entreprise et imaginer ce que serait le travail dans cet environnement et ce qu'il faudrait pour réussir dans ce poste.



1

Sélectionnez une tâche de l'offre d'emploi.

TÂCHES OU FONCTIONS DU POSTE
Assurer le service à la clientèle
Faire fonctionner une caisse enregistreuse
Répondre au téléphone
Travailler sous pression
Travailler sous supervision minimale

1. Sélectionnez cette tâche.

2. Posez vous les questions énoncées ci-après.

3. Dégagez les compétences essentielles pour accomplir cette tâche en vue de rédiger une offre d'emploi axée sur les compétences essentielles



2

Décodez la tâche du poste en examinant les éléments qui la composent.

Pour chaque tâche, demandez vous :

- Qu'est ce que ce poste nécessite?
- À quoi ressemble une journée de la vie du travailleur?
- Quelle est l'incidence de l'aptitude du travailleur à accomplir les tâches sur le service à la clientèle, les bénéfices, les pertes et le bien être général de l'entreprise?

<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire fonctionner une caisse enregistreuse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le travailleur :</li><li>• doit probablement se tenir debout;</li><li>• utilise une caisse enregistreuse (sous forme d'ordinateur);</li><li>• manipule de l'argent (fait des additions, des soustractions, rend la monnaie);</li><li>• parle avec des collègues (s'il a besoin de monnaie supplémentaire, par exemple);</li><li>• résout des problèmes.</li></ul>
--	---



Repérez les compétences essentielles qui concordent avec les éléments de la tâche

Utilisez le processus suivant pour déterminer les compétences essentielles liées aux éléments de la tâche du poste.

<b>Faire fonctionner une caisse enregistreuse</b>		
<b>Compétence essentielle:</b>	<b>Questions à poser:</b>	<b>Examen de la tâche:</b>
Lecture	La tâche nécessite t elle de lire? Dans l'affirmative, quel type de lecture? Quelle est l'importance de cette tâche? Y a t il gain ou perte d'argent si une erreur est commise?	Non, pas dans une grande mesure
Rédaction	La tâche nécessite t elle d'écrire? Dans l'affirmative, des documents de quelle longueur? S'agit il de lettres professionnelles ou de brefs courriels?	Non
Utilisation de documents	La tâche nécessite t elle d'utiliser des documents pour saisir ou extraire des renseignements? Quelle incidence auront des erreurs sur l'entreprise?	Oui, le clavier de la caisse enregistreuse pourrait être considéré comme un document, avec de nombreuses touches à presser.  La rapidité et l'exactitude sont des qualités indispensables qui portent à conséquences : une vitesse plus lente et des saisies inexactes peuvent se répercuter sur les ventes et sur la satisfaction de la clientèle
Calcul	Cette tâche nécessite t elle de prendre des mesures (temps, argent, nombre de clients, nombre d'appels)?  La tâche nécessite t elle un calcul? Dans l'affirmative, quel genre de calcul? Y en a t il plusieurs sortes?  Quelle incidence ont les erreurs?  Cette tâche a t elle un résultat régulier visé (satisfaction de la clientèle, délais, économies ou coûts souhaités?)	Oui, de l'argent est en jeu. Il faut rendre la monnaie, compter l'argent. Si la mauvaise somme est rendue, les registres seront faux à la fin de la journée et cela pourrait nuire aux bénéfices.
Informatique	La tâche nécessite t elle d'utiliser de la technologie (ordinateurs, scanners à main, etc.)? À quelle fréquence?	Oui, la caisse enregistreuse et éventuellement un appareil de paiement par carte de débit ou de crédit doté d'un lecteur de cartes à puce. Des erreurs commises en utilisant les ordinateurs peuvent avoir un effet sur la vitesse et sur la satisfaction de la clientèle.  Peut être une calculatrice.

## Faire fonctionner une caisse enregistreuse

Compétence essentielle	Questions à poser	Examen de la tâche
Capacité de raisonnement	<p>Le travailleur doit-il répondre ou donner des consignes à d'autres personnes?</p> <p>La tâche nécessite-t-elle beaucoup de réflexion?</p> <p>Quel genre de réflexion est le plus fréquent?</p>	Oui, la tâche pourrait nécessiter diverses capacités de raisonnement et fort probablement celle de résoudre des problèmes.
Communication orale	S'il a régulièrement affaire à des gens, le travailleur communique-t-il avec eux par voie orale ou écrite?	Oui, il communique à la fois avec des clients et des collègues.
Travail d'équipe	<p>Le travailleur doit-il traiter avec des gens? Des collègues? Des clients?</p> <p>Le travailleur doit-il répondre ou donner des consignes à d'autres personnes?</p>	Oui, des clients et des collègues.
Formation continue	Le rôle du travailleur exige-t-il l'acquisition de nouvelles compétences ou le perfectionnement constant de celles qu'il possède?	Il se peut que la personne doive accroître ses compétences en utilisation de caisses enregistreuses si les technologies changent.

4

Citez les compétences essentielles qui concordent avec les éléments de la tâche du poste.

N'oubliez pas que certaines tâches peuvent correspondre à plusieurs compétences essentielles. Par exemple, la 3<sup>e</sup> tâche figurant dans le tableau utilise à la fois les compétences en communication orale et les compétences en travail d'équipe.

Le travailleur :	Compétences essentielles requises
utilise une caisse enregistreuse (sous forme d'ordinateur)	Utilisation de documents
manipule de l'argent (fait des additions, des soustractions, rend la monnaie)	Calcul (computations monétaires)
parle avec ses collègues (s'il a besoin de monnaie supplémentaire, par exemple)	Communication orale
	Travail d'équipe
résout des problèmes	Capacité de raisonnement (résolution de problèmes)



# 5

Publiez les principales tâches du poste dans le langage des compétences essentielles.

<b>Assurer le service à la clientèle</b>	Accueillir les clients (communication orale)
	Discuter de la vente de marchandises (communication orale)
	Résoudre des problèmes liés à des commandes ou à des étiquettes de prix erronées (capacité de raisonnement – résolution de problèmes)
	Trouver des produits qui ne sont pas en réserve (capacité de raisonnement)
<b>Faire fonctionner une caisse enregistreuse</b>	Utiliser une caisse enregistreuse (informatique)
	Recevoir de l'argent et rendre de la monnaie (computations monétaires)
	Communiquer avec le client pour clarifier une vente (communication orale)
	Résoudre des problèmes liés à la caisse enregistreuse (résolution de problèmes, informatique)
<b>Répondre au téléphone</b>	Utiliser le téléphone et les transferts d'appels (informatique)
	Répondre à des clients par téléphone (communication orale)
	Trouver des renseignements pour les clients (concernant des produits ou des services) (capacité de raisonnement – recherche de renseignements)
<b>Travailler sous pression</b>	Être apte à gérer le temps (capacité de raisonnement – planification et organisation du travail)
	Résolution de problèmes, pensée critique, prise de décisions
<b>Travailler sous supervision minimale</b>	Gérer le temps (capacité de raisonnement – planification et organisation du travail)
	Résolution de problèmes, pensée critique, prise de décisions
<b>Régler des situations conflictuelles</b>	Discuter avec des clients ou des collègues (communication orale, travail d'équipe)
	Être capable de prendre du recul et d'examiner la situation en détail (capacité de raisonnement – pensée critique, prise de décisions, résolution de problèmes)

Voici un exemple d'offre d'emploi dans laquelle les tâches du poste sont fractionnées et intègrent les compétences essentielles

<b>EMPLOYEUR/SOCIÉTÉ</b>		<b>DATE DE L'AVIS</b>	
Société ABC		j/mm/aaaa	
<b>POSTE DISPONIBLE</b>			
Préposé au service à la clientèle			
<b>ADRESSE</b>			
123, allée de l'Entreprise, Quelque Part, Canada			
<b>NUMÉRO DE TÉLÉPHONE</b>		<b>NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR</b>	
xxx-xxx-xxxx		xxx-xxx-xxxx	
<b>PERSONNE-RESSOURCE</b>		<b>COURRIEL</b>	
Chris Smith		<a href="mailto:Csmith@sociétéabc.org">Csmith@sociétéabc.org</a>	
<b>NOMBRE DE POSTES</b>		<b>DISPONIBILITÉ DU POSTE</b>	
2		<input type="checkbox"/> T. plein <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> T. partiel <input type="checkbox"/> Temporaire/Occasionnel	
<b>TÂCHES OU FONCTIONS DU POSTE</b>			
Assurer le service à la clientèle	Accueillir les clients (communication orale) Discuter de la vente de marchandises (communication orale) Résoudre des problèmes liés à des commandes ou à des étiquettes de prix erronées (capacité de raisonnement – résolution de problèmes) Trouver des produits qui ne sont pas en réserve (capacité de raisonnement)		
Faire fonctionner une caisse enregistreuse	Utiliser une caisse enregistreuse (informatique) Recevoir de l'argent et rendre de la monnaie (computations monétaires) Communiquer avec le client pour clarifier une vente (communication orale) Résoudre des problèmes liés à la caisse enregistreuse (résolution de problèmes, informatique)		
Répondre au téléphone	Utiliser le téléphone et les transferts d'appels (informatique) Répondre à des clients par téléphone (communication orale) Trouver des renseignements pour les clients (concernant des produits ou des services) (capacité de raisonnement – recherche de renseignements)		
Travailler sous pression	Être apte à gérer le temps (capacité de raisonnement – planification et organisation du travail) Résolution de problèmes, pensée critique, prise de décisions		
Travailler sous supervision minimale	Être apte à gérer le temps (capacité de raisonnement – planification et organisation du travail) Résolution de problèmes, pensée critique, prise de décisions		
Régler des situations conflictuelles	Discuter avec des clients ou des collègues (communication orale, travail d'équipe) Être capable de prendre du recul et d'examiner la situation en détail (capacité de raisonnement – pensée critique, prise de décisions, résolution de problèmes)		
<b>QUALIFICATIONS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deux ans d'expérience de service à la clientèle</li> <li>▪ Fiabilité et ponctualité</li> <li>▪ Tempérament entreprenant</li> <li>▪ Bonnes aptitudes à résoudre les problèmes</li> </ul>			
<b>POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE OU OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES</b>			
Seuls les courriels sont acceptés; ne pas présenter de demandes en personne.			
<b>DATE DE DÉBUT</b>	<b>TAUX DE SALAIRE</b>	<b>DATE DE CLÔTURE</b>	
Dès que possible	A négocier	j/mm/aaaa	

## *Gabarit pour décoder les tâches d'un poste dans le langage des compétences essentielles*

<b>Compétence essentielle</b>	<b>Questions à poser</b>	<b>Analyse de la tâche</b>
Lecture	La tâche nécessite t elle de lire? Dans l'affirmative, quel type de lecture? Quelle est l'importance de cette tâche? Y a t il gain ou perte d'argent si une erreur est commise?	
Rédaction	La tâche nécessite t elle d'écrire? Dans l'affirmative, quelle longueur de documents? S'agit il de lettres professionnelles ou de brefs courriels?	
Utilisation de documents	La tâche implique t elle d'utiliser des documents afin de saisir ou d'extraire des renseignements? Quelle incidence auront des erreurs sur l'entreprise?	
Calcul	<p>Cette tâche nécessite t elle de prendre des mesures (temps, argent, nombre de clients, nombre d'appels)?</p> <p>La tâche nécessite t elle un calcul? Dans l'affirmative, quel genre de calcul? Y en a t il plusieurs sortes?</p> <p>Quelle incidence ont les erreurs?</p> <p>La tâche a t il un résultat régulier visé (satisfaction de la clientèle, délais, économies ou coûts souhaités?)</p>	
Informatique	La tâche nécessite t elle d'utiliser de la technologie (ordinateurs, scanners à main, etc.)? À quelle fréquence?	
Capacité de raisonnement	<p>Le travailleur doit il répondre ou donner des consignes à d'autres personnes?</p> <p>La tâche nécessite t elle beaucoup de réflexion?</p> <p>Quel genre de réflexion est le plus fréquent?</p>	
Communication orale	S'il a régulièrement affaire à des gens, le travailleur communique t il avec eux par voie orale ou écrite?	
Travail d'équipe	Le travailleur doit il traiter avec des gens? Des collègues? Des clients?	
Formation continue	Le rôle exige t il d'acquérir ou de perfectionner sans cesse des compétences?	



<b>EMPLOYEUR/SOCIÉTÉ</b>		<b>DATE DE L'AVIS</b>	
<b>POSTE DISPONIBLE</b>			
<b>ADRESSE</b>			
<b>NUMÉRO DE TÉLÉPHONE</b>		<b>NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR</b>	
<b>PERSONNE-RESSOURCE</b>		<b>COURRIEL</b>	
<b>NOMBRE DE POSTES</b>		<b>DISPONIBILITÉ DU POSTE</b>	
		Temps plein	Temps partiel
			Temporaire/Occasionnel
<b>TÂCHES OU FONCTIONS DU POSTE</b> <b>Compétences essentielles ou particulières</b>			
<b>QUALIFICATIONS</b>			
<b>POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE OU OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES</b>			
<b>DATE DE DÉBUT</b>		<b>TAUX DE SALAIRE</b>	<b>DATE DE CLÔTURE</b>