



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Performance PME compétences essentielles

Marie Christine Gill

613-632-2483 poste 4051

Campus de Hawkesbury



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Partenaires

- Chambre de commerce de Hawkesbury
- Association des collèges communautaires du Canada
- Association touristique et commerciale de Hawkesbury
- Développement des ressources humaines Canada
- Employeurs



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

But du projet

➤ **Augmentation de la productivité des entreprises**

La CDC de Hawkesbury en partenariat avec votre collège visent à procurer aux propriétaires de PME les outils nécessaires pour augmenter votre productivité et vous rendre ainsi plus compétitifs.

➤ **Main d'œuvre qualifiée**

L'embauche d'une main d'œuvre qualifiée adéquatement et le développement d'un programme de gestion des ressources humaines, augmentent la satisfaction et la rétention des employés. L'employeur peut alors bénéficier d'une croissance certaine et ce, à moindre coût.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Objectif de la présentation

- Définition des compétences essentielles
- Identification des 9 compétences essentielles communes à tout poste d'emploi
- Présentation des Profils de postes
- Trousse d'outils disponible gratuitement
- Compréhension des avantages des compétences essentielles comme base de travail

Comment pouvons-nous vous aider?



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Qu'entend-on par compétences essentielles?

- Les CE sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à 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



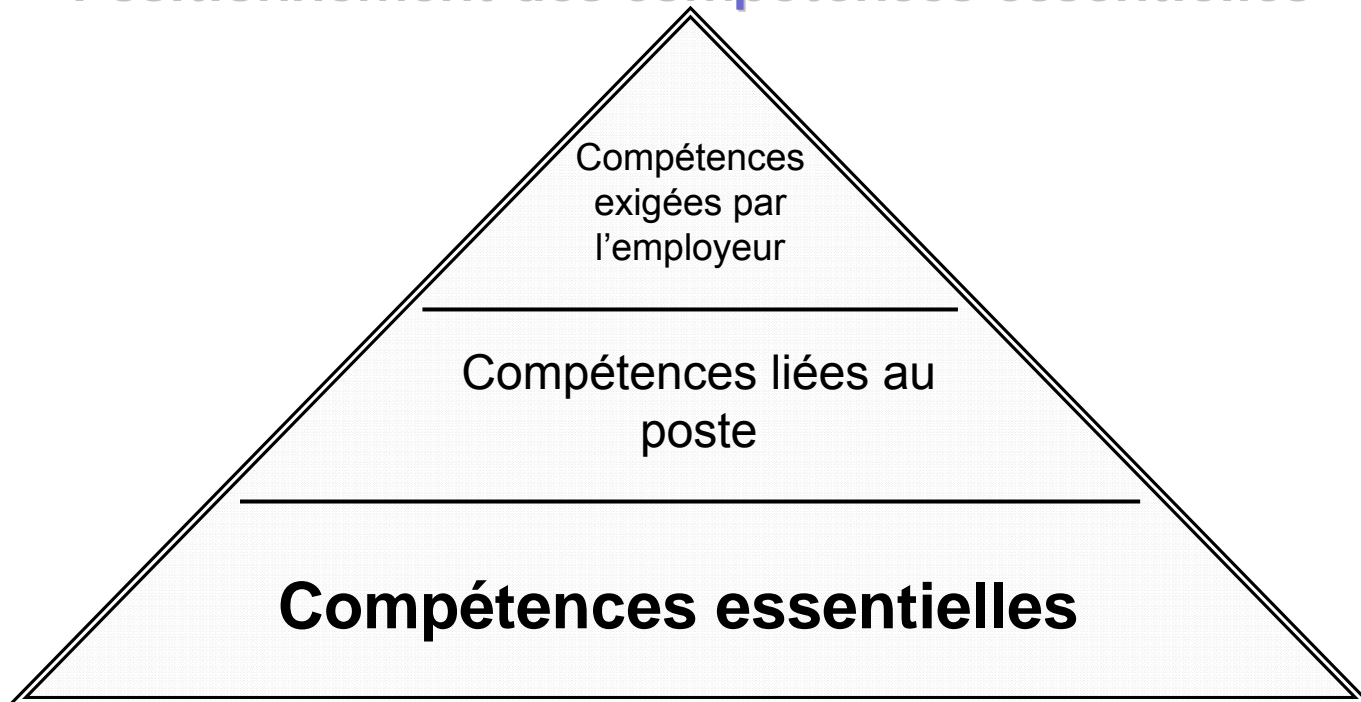
Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Positionnement des compétences essentielles



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

L'influence des compétences essentielles dans le milieu de travail?

- Les performances financières et la productivité dépendent de la compétence des gens
- Diminution de la main d'œuvre – la décroissance des naissances et le vieillissement de la population accentuent la compétition pour les gens compétents
- Augmentation de la compétitivité – Les chances de réussite des entreprises canadiennes dans la globalité des marchés dépendent de l'accessibilité aux gens hautement qualifiés
- Augmentation des exigences en compétence
- Nationalement, 42% des canadiens ont un niveau de compétence en lecture plus bas que le niveau 3



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Les 9 compétences essentielles

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

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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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 de service et les droits à des congés annuels pour la préparation du budget et l'établissement des prévisions.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

4. Rédaction :

Rédaction de textes et inscription dans des documents (formulaire) 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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

5. Communication orale :

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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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 des activités de supervision ou de leadership

Exemple du milieu de travail

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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

7. 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



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

8. 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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

9. 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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Cadre de travail en compétences essentielles



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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
- Plus de 300 profils des CE ont été rédigés pour diverses professions de la Classification nationale des professions (CNP)
- 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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Qu'est-ce que les niveaux de complexité

- Outil de mesure des compétences
- Information des différentes exigences en compétences selon le poste d'emploi
- Niveau de complexité 1 (de base) à niveau de complexité niveau 4 ou 5 (tâches avancées)



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Les compétences essentielles peuvent aider:

- Les apprenants
- Les enseignants
- Les chercheurs s'intéressants aux milieux d'emploi
- Les conseillers de carrière
- Les formateurs qui développent des plan de cours
- Les employés
- **Les employeurs**



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Comment les compétences essentielles peuvent aider l'employeur?

Comprendre les niveaux de compétences essentielles

- Outils d'évaluation
- Outils d'apprentissage
- Appui à la formation

Améliore les méthodes de recrutement

- Description de tâches
- Sélection et techniques d'entrevues



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Trousse d'outils en compétences essentielles

Outils d'évaluation pour l'entreprise

- Évaluation des besoins organisationnels
- Sondage sur le lieu de travail
- Examen du milieu de travail
- Vérification à l'embauche
- Indicateur de la capacité de lecture
- Indicateur de la capacité d'utilisation de documents
- Indicateur de la capacité de calcul
- Indicateur en ligne
 - Utilisation de document – niveau 1 -3
 - Calcul , Niveau 1 - 3



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Trousse d'outils en compétences essentielles

Outils d'évaluation pour l'individu / l'employeur

- 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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Test de compétences en milieu de travail (TOWES)

- TOWES évalue 3 compétences essentielles
 - Lecture
 - Utilisation de documents
 - Calcul
 - 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
- Une alternative intéressante au diplôme de 12^e année.
- Le candidat répond à des situations réelles d'emploi.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Trousse d'outils sur les CE

Outils d'apprentissage

- Fiches de conseils
 - Communication orale
 - Travail d'équipe
 - Lecture
 - Rédaction
 - Utilisation de document
 - Informatique
- Résolution de problèmes
- Passeport
- Profil



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Trousse d'outils sur les CE

Soutien à la formation

- Plan d'action: Introduction
- Plan d'action: Guide complet
- Enrichissement des tâches et CE
- Mentorat et compétences essentielles
- L'aide-entrevue sur les compétences essentielles



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Comment les CE peuvent aider l'employeur?

Amélioration des méthodes de recrutement

- Description de tâches
- Méthode de sélection et d'entrevue du personnel



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Description de postes

- Détermine le profil de compétences
- Recherche d'un profil
 - par profession
 - par mot-clé
 - selon les compétences les plus importantes
 - selon le niveau de compétences
- Détermine les compétences essentielles pour le poste
- Détermine les tâches les plus pertinentes
- **Ajout des spécificités de l'entreprise concernée**



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Sélection et entrevue de personnel

- Débuter avec une description précise des tâches afin d'identifier clairement les compétences
- Inclure dans l'affichage les compétences requises
- Filtrer les CV selon la spécificité des compétences
- Produire des questions spécifiques d'entrevues selon les tâches identifiées dans la description du poste
- Utiliser des mises en situation qui démontrent des compétences spécifiques
- Se servir du guide d'embauche



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada

Résultats économiques

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



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Résultats économiques

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 l'apprentissage à vie
- Acquisition d'une plus grande confiance en soi
- Reconnaissance de l'apport de chaque membre de l'équipe
- Augmentation de communication et collaboration
- Augmentation de rétention des employés

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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Comment pouvons-nous vous aider?

Documentation du cartable

- Voir les liens des sites de DRHC

www.rhdcc.gc.ca

- N'hésitez pas à communiquer avec nous



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Nous pouvons vous aider à:

- Procéder à une évaluation des besoins;
- Déterminer les objectifs de formation;
- Mettre au point les plans de formation;
- Faire de la recherche de financement (SDCPR);
- Procéder à une évaluation de la formation.



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Modèle de service

SERVICE SUR MESURE

- Séance d'information
- CE évaluation / consultation:
 - Identification des défis en CE
 - Plan d'action
 - Sélection des outils appropriés
 - Facilitation du réseautage avec les institutions d'apprentissage et d'alphabétisation
 - Mise en place des nouveaux outils

Augmentation des compétences des employés



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Finalement

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
- Utiliser la 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



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Vos employé(e)s
sont-ils prêt(e)s?



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Communiquez avec nous

Atelier // Séminaire // consultation

La Cité collégiale

Telephone: (613) 632-2483

Marie Christine Gill Poste 4051



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada



Chambre de commerce
HAWKESBURY
Chamber of Commerce

Objectif de la présentation

- Définition des compétences essentielles
- Identification des 9 compétences essentielles communes à tout poste d'emploi
- Présentation des Profils de postes
- Trousse d'outils disponible gratuitement
- Compréhension des avantages des compétences essentielles comme base de travail

Comment pouvons-nous vous aider?



Association of Canadian Community Colleges
Association des collèges communautaires du Canada

Canada