

Pour constituer vos bases... commencez par former
votre main-d'œuvre.

COMPÉTENCES ESSENTIELLES

Le fondement de la sécurité et de la productivité en milieu de travail

Un guide utile aux employeurs de la région
qui vous est offert par :

**EMPLOI
ONTARIO**

Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada

QUE SONT LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

S'il est vrai que de nombreuses organisations exigent de leurs employés des compétences et des aptitudes techniques bien spécifiques, certaines compétences sont communes à pratiquement tous les emplois. En réalité, il s'agit là des mêmes compétences que nous utilisons dans notre vie de tous les jours.

Ressources humaines et développement des compétences Canada a effectué d'importantes recherches ces 8 dernières années et a défini 9 compétences essentielles. Chacune de ces neuf compétences a son importance et constitue le fondement de l'apprentissage de compétences lié à l'emploi.

- lecture
- utilisation de document
- calcul
- écriture
- communication orale
- capacité de raisonnement
- travail d'équipe
- informatique
- apprentissage continu

Fondement de la main d'œuvre COMPÉTENCES

La complexité de chaque compétence essentielle est évaluée sur une échelle allant de 1 (tâches de base) à 4 ou 5 (tâches complexes) en relation avec un emploi donné. En tant qu'employeur, vos bases sont fonction des compétences essentielles dont disposent vos employés pour effectuer efficacement leur travail, qu'ils occupent un poste de premier échelon ou un poste de direction.

Votre main-d'œuvre a-t-elle les bases requises pour satisfaire les exigences actuelles?

LE MONDE DES AFFAIRES ÉVOLUE... LA MAIN-D'ŒUVRE QUE VOUS EMPLOYEZ SUIT-ELLE LE RYTHME?

AMÉLIORER LA SÉCURITÉ

Selon le rapport de recherche sur les compétences essentielles effectué par le Conseil canadien des ressources humaines en camionnage (www.cthrc.com), les changements en matière de technologie, de réglementations et de courants de circulation imposent à l'industrie du camionnage d'avoir un personnel mieux formé possédant de meilleures compétences de base que celles qui s'avéraient suffisantes par le passé. L'étude a montré que de nombreux conducteurs et répartiteurs présentaient des lacunes dans des domaines tels que la lecture de texte, la communication orale, l'utilisation des documents et le calcul. Les conducteurs ayant un faible niveau sont au moins une fois et demie plus susceptibles d'avoir un incident lié à la sécurité que ceux qui le niveau de compétences requis. Face à ces lacunes, l'industrie a implanté sa propre stratégie nationale de compétences essentielles.

Sécurité

Productivité

Améliorée

AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ

Les compétences et l'efficacité de nos employés sont un facteur clé de notre capacité à augmenter les profits. De nos jours, on s'attend à ce que les employés jouent un rôle plus important que jamais dans leur milieu de travail, avec davantage de responsabilités et d'autogestion. Pour y parvenir, ils ont besoin de compétences nouvelles et variées que le passé.

Plus que jamais, la plupart des employés doivent être en mesure de :

- utiliser des ordinateurs
- avoir de bonnes aptitudes à la résolution de problèmes
- comprendre des documents écrits
- préparer des rapports
- avoir une bonne compréhension des maths
- utiliser des machines
- avoir de bonnes aptitudes logiques
- savoir communiquer avec les autres membres de l'équipe

Manufacturiers et exportateurs du Canada, division de l'Ontario
www.cme-mec.ca

CE QUE NOUS AVONS APPRIS

Faits récents

Selon une étude réalisée en 2004 par Statistique Canada, une augmentation de un pour cent des niveaux de littératie serait associée à une augmentation éventuelle de 2,5 pour cent de productivité du travail et de 1,5 pour cent du produit intérieur brut (PIB).

En 2005, Statistique Canada a constaté qu'investir dans l'éducation jouait un rôle trois fois plus important pour la croissance économique à long terme qu'investir dans le capital physique tel que l'outillage et l'équipement.

Les résultats de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (2005) ont confirmé que des millions de Canadiens avaient de sérieux problèmes en littératie. Ces résultats renforcent l'idée selon laquelle la littératie est plus importante que jamais dans la société actuelle basée sur l'information et l'économie. Parmi les adultes qui travaillent, quatre sur dix affichaient des niveaux de littératie inférieurs à ce que les spécialistes jugent essentiels dans notre société actuelle; le faible niveau affiché pour l'ensemble du Canada était jugé tout aussi problématique.

À l'échelle locale...

La Commission de Formation et d'Adaptation de la Main-d'œuvre de York, Simcoe Sud, a récemment publié les tendances observées dans la région dans son rapport intitulé : « Opportunities & Priorities (TOP) Report 2008 ». Le rapport stipule que la région de York est l'une des régions du Canada où la croissance est la plus rapide et que, chaque année, 15 000 à 20 000 emplois viennent s'ajouter aux 465 000 emplois déjà en place à travers 29 000 entreprises dans l'ensemble de la région.

- La région de York est la principale destination des nouveaux immigrants, qui comptaient pour 43 % de la population totale de la région selon les données du recensement de 2006. Cette nouvelle main-d'œuvre a généralement un niveau d'études élevé. Cependant, le niveau de leurs compétences linguistiques et essentielles préoccupe les employeurs.
- Le taux de chômage chez les jeunes, qui atteint les 11 %, est le double de celui des adultes dans la région de York. Les spécialistes prévoient que d'ici 2013, les deux-tiers des emplois non étudiants demanderont un certain niveau d'éducation postsecondaire.
- La population vieillissante de la région de York augmente plus rapidement par rapport à la moyenne du Canada, de l'Ontario ou de la région du Grand Toronto. La population vieillissante de cette région représente 37 % de l'ensemble de sa population. De nombreux travailleurs avec plusieurs années d'ancienneté, n'ont pas d'expérience adéquate en informatique et s'ils en ont, c'est dans un domaine précis du marché. Il leur est nécessaire de perfectionner leurs compétences pour rester compétitifs sur un marché du travail en évolution.

Les employeurs de la région de York n'ont pas une perception claire des compétences essentielles. Investir dans le développement des compétences et de l'apprentissage a des effets sur l'efficacité au travail, ce qui entraîne un accroissement des profits pour l'employeur.

Pour en savoir plus sur le rapport du TOP :

http://www.ysstab.on.ca/english/top_report/pdfs/top_report_2008.pdf

LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES EN MILIEU DE TRAVAIL

UN EMPLOYEUR LOCAL

Une petite entreprise de produits chimiques basée à Toronto, la National Silicates, emploie 93 salariés travaillant dans l'une de ses six usines réparties sur l'ensemble du Canada. L'usine de Toronto a intégré à son programme d'opérateurs dans le traitement des produits chimiques une formation en compétences essentielles. La formation s'intègre parfaitement et clairement dans les activités déjà en place. De ce fait, une fois que les opérateurs avaient terminé leur formation, la direction constatait que les employés étaient plus efficaces et plus flexibles. L'usine de Toronto est devenue l'usine de référence pour les différentes filiales. Étude de cas du Conference Board of Canada. Mars 2005 www.conferenceboard.ca (en anglais uniquement)

Parmi les avantages observés, mentionnons également :

- Taux nul de roulement dû aux départs volontaires
- Employés plus polyvalents
- Réduction du nombre d'heures supplémentaires
- Améliorations en matière de rendement

Ces questions vous sont-elles familières?

Il existe divers signes avant-coureurs indiquant la nécessité d'une approche en compétences essentielles.

Moral bas

Plaintes

- Accroissement du nombre de plaintes de la clientèle
- Augmentation des accidents du travail
- Taux d'absentéisme plus élevé
- Ventes en baisse
- Augmentation des erreurs
- Performance plus faible que celle des concurrents
- Faibles résultats des employés
- Roulement du personnel élevé
- Faibles indicateurs financiers
- Moral bas
- Problèmes d'approvisionnement
- Frictions non productives entre les différents services et entre les employés

Accidents du travail

QU'AVEZ-VOUS À Y GAGNER...

Pourquoi devriez-vous vous intéresser aux compétences essentielles de vos employés actuels et futurs? Les compétences essentielles peuvent vous aider à établir des repères correspondant aux exigences de poste et à établir un plan de succession pour répondre aux besoins actuels et futurs de votre organisation.

Progrès

Les compétences essentielles peuvent :

- Améliorer les résultats
- Augmenter les profits
- Améliorer la production et le service à la clientèle
- Réduire les erreurs
- Diminuer l'absentéisme
- Augmenter la mobilité d'emploi au sein de l'entreprise
- Réduire les incidents liés à la santé et à la sécurité
- Renforcer le perfectionnement des employés
- Permettre de constituer des équipes efficaces
- Fidéliser davantage la clientèle

Améliorations

Promouvoir

Travail d'équipe

RESSOURCES ET OUTILS

Nous sommes là pour vous aider

Le développement des compétences essentielles en milieu de travail est un processus plutôt qu'un événement. Cela prend du temps pour mettre en œuvre la formation, utiliser de nouveaux outils et processus de recrutement et de constater des résultats positifs. L'aspect le plus important est de lier la formation à votre stratégie d'entreprise afin de susciter l'intérêt et l'engagement de la direction, des syndicats et des travailleurs.

AVEZ-VOUS BESOIN D'AIDE POUR VOUS AIDER À TROUVER **DES DESCRIPTIFS** DE POSTE, À PRÉPARER LES QUESTIONS D'UNE ENTREVUE OU À ÉTABLIR UN PLAN DE FORMATION ET DE SUCCESSION?

Il existe plus de 200 profils d'emploi accessibles GRATUITEMENT. Le ministère des Ressources humaines et du Développement des connaissances Canada continue d'en ajouter régulièrement.

http://www10.rhdsc.gc.ca/ce/Francais/CE_Profiles.aspx

VOUS DIRIGEZ UNE PETITE OU MOYENNE ENTREPRISE ET VOUS N'AVEZ PAS LES RESSOURCES HUMAINES NÉCESSAIRES POUR DÉMARRER?

Le site Web des compétences essentielles offre des activités que vous pouvez imprimer GRATUITEMENT pour examiner votre milieu de travail, faire un sondage sur l'organisation de votre entreprise en vue d'analyser vos besoins. Le site offre également des activités de formation faciles à organiser pour constituer des équipes.

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

Les compagnies qui disposent d'un service de ressources humaines peuvent inviter les cadres et les équipes de l'entreprise à adopter une stratégie de mise en œuvre des compétences essentielles pour l'ensemble de leur entreprise. Vous pouvez mobiliser des membres du personnel à titre de formateurs, ou faire appel aux services d'un centre de formation à l'externe, ou encore vous associer à des organismes de prestation de services d'alphabétisation de votre région pour vous renseigner sur leur expertise.

À l'échelle locale – vous pouvez contacter votre collègue communautaire ou les conseils d'alphabétisation locaux pour discuter d'autres ressources disponibles. Veuillez vous référer à la page 12 pour en obtenir les coordonnées.

L'INFORMATION EST AU BOUT DE VOS DOIGTS!

RESSOURCES ET OUTILS

VOUS VOULEZ EMBAUCHER DES OUVRIERS AYANT LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES NÉCESSAIRES MAIS NE SAVEZ PAS TROP COMMENT SÉLECTIONNER LES CANDIDATS?

Le site Web des compétences essentielles vous permet d'imprimer GRATUITEMENT des exercices indicateurs sur la lecture, l'utilisation de documents et le calcul, que vous pourrez utiliser durant le recrutement et le processus de planification de la succession.

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

Test des compétences essentielles en milieu de travail (TOWES).

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

Ce test efficace de faible coût est une évaluation complète qui repose sur des documents authentiques du milieu du travail permettant de mesurer de façon adéquate les trois compétences essentielles indispensables pour effectuer un travail en toute sécurité tout en étant productif : lecture de texte, utilisation de documents et calcul. Le TOWES permet d'identifier les domaines où le candidat a des lacunes, ainsi que ses forces. Il s'agit d'un test standardisé utilisé dans tout le Canada.

Le TOWES diffère nettement des autres évaluations de compétences. Il est basé sur des documents authentiques utilisés en milieu de travail et ceux qui s'y soumettent doivent assumer le rôle d'un employé et se servir de l'information fournie dans les documents authentiques pour résoudre des problèmes réels. Au nombre de ces documents figurent notamment des catalogues, des bons de commande, des étiquettes et des schémas. Le TOWES a été soumis à un processus de recherches psychométriques très développé et des tests de validation sur le terrain, auquel ont pris part des milliers de canadiens à travers le pays. Les résultats obtenus montrent que le TOWES est l'outil le plus fiable actuellement disponible au Canada pour mesurer les compétences essentielles.

Pour savoir si vos employés sont à la hauteur!

Pour en savoir plus sur le processus, les coûts, **la préparation des kiosques d'information** ou des séances d'évaluation, veuillez contacter Seneca College, distributeur autorisé du TOWES dans les régions du Grand Toronto et de York.

www.workforceready.ca (en anglais uniquement)

Mettez
vos compétences
à l'épreuve

LISTE DE VÉRIFICATION DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES À L'EMBAUCHE

GUIDE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES À L'EMBAUCHE ET GUIDE D'ENTREVUE

Veillez utiliser la grille qui suit pour vous guider au moment de l'évaluation des niveaux de compétences essentielles d'un ou d'une candidate à un emploi donné. Une fois que vous aurez terminé, veuillez l'attacher à son Curriculum Vitae afin de compléter le dossier qui vous aidera à prendre votre décision d'embauche.

COMPÉTENCES	Supérieures	Bonnes	Moyennes	Faibles	S/O	Notation des fournisseurs de références Supérieure/Bonne/Moyenne/Faible
Lecture, utilisation de documents et écriture Sait lire du texte, fait référence à la brochure de l'entreprise ou à son site Web. Fournit facilement l'information écrite en votre présence.						
Calcul Répond à des questions chiffrées en lien avec les exigences du poste						
Communication orale Parle avec assurance; le langage est aussi bien concret qu'abstrait. Parle de faits, exprime des opinions et des émotions.						
Capacité de raisonnement Analyse les questions et y répond de manière appropriée.						
Travail en équipe Parle en bien des autres et mentionne l'importance du travail d'équipe. Peut offrir des exemples d'interactions efficaces.						
Informatique Assurance confirmée devant un ordinateur; a tapé CV et lettre d'accompagnement.						
Apprentissage continu Fait référence à la formation continue; a fixé des objectifs et peut démontrer l'engagement.						
QUALITÉS	Supérieures	Bonnes	Moyennes	Faibles	S/O	Notation des fournisseurs de références Supérieure/Bonne/Moyenne/Faible
Caractère/ Attitude générale						
Éthique de travail						
Fiabilité						
Résolution de problèmes						
Aptitudes au service à la clientèle						
Compétences en leadership						

INFORMATION À L'APPUI

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le candidat a le niveau d'éducation requis ou l'expérience pertinente requise <input type="checkbox"/> Le candidat a fourni une preuve de son éducation <input type="checkbox"/> Le candidat dispose des compétences essentielles requises <input type="checkbox"/> Le candidat a signé la permission de vérifier les références | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le casier judiciaire a été vérifié <input type="checkbox"/> Les références ont été vérifiées <input type="checkbox"/> Le candidat a besoin d'être référé à un centre de compétences essentielles |
|--|---|

Autres renseignements/Remarques :

ÉVALUATION D'EMBAUCHE - EMPLOYER TOOLKIT

Voici des exemples de professions avec les niveaux de compétences essentielles requis pour chacune d'elles. Les recherches montrent que les employés seront mieux outillés si leurs niveaux correspondent aux exigences du poste. Pour obtenir une liste complète de professions ou pour en savoir plus sur les compétences requises pour chaque emploi, rendez-vous sur le site

<http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2006/Bienvenue.aspx>

OCCUPATION	CNP	Niveau en lecture	Niveau en utilisation de document	Niveau en calcul
Commis à la comptabilité et personnel assimilé	1431	3	3	3
Commis de banque, d'assurance et d'autres services financiers	1434	3	3	3
Briqueteurs-maçons/ briqueteuses-maçonnnes	7281	2	2	2
Directeurs/directrices d'autres services aux entreprises	0123	3	4	3
Opérateurs/opératrices d'installation de traitement des produits chimiques	9421	3	2	2
Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé	1453	2	3	3
Répartiteurs/répartitrices et opérateurs radio/opératrices radio	1475	3	3	3
Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	6453	2	2	2
Commis d'épicerie et autres garnisseurs/garnisseuses de tablettes – commerce de détail	6622	2	2	3
Autres préposés/préposées en hébergement et en voyage	6672	3	2	2
Directeurs/directrices des ressources humaines	0112	4	3	4
Technologues et techniciens/ techniciennes en génie industriel et en génie de fabrication	2233	3	3	3
Opérateurs/opératrices de machines d'usinage	9511	2	3	4
Monteurs/monteuses et contrôleurs/contrôleuses de matériel mécanique	9486	3	3	4
Aides-infirmiers/aides-infirmières, aides-soignants/aides-soignantes et préposés/préposées aux bénéficiaires	3413	2	3	2
Peintres et décorateurs/ décoratrices	7294	2	2	3
Ambulanciers/ambulancières et autre personnel paramédical	3234	4	4	4
Plombiers/plombières	7251	3	4	3
Opérateurs/opératrices de machines à imprimer	9471	2	2	2
Gardiens/gardiennes de sécurité et personnel assimilé	6651	3	2	2
Expéditeurs/expéditrices et réceptionnaires	1471	2	2	2
Mécaniciens/mécaniciennes de machines fixes et opérateurs/ opératrices de machines auxiliaires	7351	2	3	3
Autres manœuvres et aides de soutien de métiers	7612	3	3	2
Conducteurs/conductrices de camions	7411	2	2	2
Soudeurs/soudeuses et opérateurs/opératrices de machines à souder et à braser	7265	3	4	3

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT AUX COMPÉTENCES ESSENTIELLES

OÙ VOUS ADRESSER POUR LE PERFECTIONNEMENT DES COMPÉTENCES DE VOS EMPLOYÉS

Certaines personnes de la région de York ont besoin d'aide en littératie, maths et autres compétences pour obtenir un travail ou atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés. Le programme de compétences en littératie du ministère de la formation, des collèges et des universités aide les gens dont le niveau de compétences est inférieur à celui requis au travail. Un perfectionnement scolaire est également disponible en vue d'aider les personnes qui en ont besoin à se qualifier pour une formation postsecondaire ou un emploi. Ce programme est gratuit et est offert dans toute la région de York.

Pour savoir où vous adresser dans votre région, veuillez vous référer au tableau ci-dessous ou rendez-vous sur le site web suivant : <http://www.edu.gov.on.ca/fre/tcu/jobseekers/services.html>

Bradford Learning Centre	905 775-4432	157 rue Holland E	BRADFORD
Learning Centre for Georgina	905 476-9900	90 Wexford Drive	KESWICK
Conseil d'alphabétisation	905 853-6279	17817 rue Leslie, Unité 12	NEWMARKET
Seneca College	905 773-7141	16655 rue Yonge, Unité 3	NEWMARKET
Seneca College	905 780-9622	10610 av. Bayview, Unité 12	RICHMOND HILL
Conseil d'alphabétisation	905 771-7323	7755 av. Bayview, 2 ^e étage	THORNHILL
Uplands Adult Learning centre	905 731-9557 poste 307	8210 rue Yonge	THORNHILL

SITES WEB UTILES

Les chefs d'entreprises canadiens

<http://www.ceocouncil.ca/fr/>

Une vitrine qui présente les chefs d'entreprises, les dirigeants syndicaux et autres dirigeants qui se font les défenseurs des compétences essentielles et de l'alphabétisation en milieu de travail.

CONNECT The College of Ontario Network for Education and Training

http://www.collegeconnect.on.ca/pages/general_links.asp

Les 24 collèges de l'Ontario opèrent à travers 850 campus situés dans 200 collectivités de la province.

Base de données en alphabétisation des adultes

<http://www.bdaa.ca/indexe.htm>

Cette bibliothèque numérique offre des ressources et héberge des sites web pour les organismes œuvrant en alphabétisation; met en relation les partenaires de l'alphabétisation avec des spécialistes du domaine; fait la promotion des événements liés à l'alphabétisation. Tous ces services sont gratuits.

Coalition de l'alphabétisation de l'Ontario

www.on.literacy.ca

Cette organisation caritative appuie l'alphabétisation en Ontario et travaille avec d'autres organismes engagés dans l'alphabétisation. Découvrez sur ce site web les avantages que présente le perfectionnement des compétences de base en milieu de travail pour les syndicats (en anglais uniquement).

Passeport-compétences de l'Ontario

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

Vous y trouverez une description claire de pratiquement toutes les professions, ainsi que des habitudes de travail critiques et d'une méthode pour évaluer l'efficacité et noter les résultats. Tout cela est utile aux employeurs qui envisagent de mettre en œuvre une formation sur les compétences essentielles.

Workplace Literacy central

www2.conferenceboard.ca/workplaceliteracy/default.asp

Cette ressource gratuite (en anglais uniquement) offre des renseignements, des outils et des conseils aux employeurs canadiens qui souhaitent améliorer les compétences de base de leurs employés (en anglais uniquement)

S'APPUYER SUR DES BASES SOLIDES

L'adoption d'une stratégie en matière de compétences essentielles aidera votre entreprise à optimiser son potentiel. En prenant appui sur des bases solides, vous serez en mesure de vous assurer un milieu de travail sécuritaire et efficace, ayant des effets positifs pour votre entreprise et lui garantissant un succès économique.

Afin de souligner l'importance des compétences essentielles en milieu de travail, cette brochure a été produite dans le cadre d'une initiative conjointe du Seneca College, de la Commission de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre de York, Simcoe Sud, et du Conseil d'alphabétisation de York Simcoe afin de promouvoir l'alphabétisation et le perfectionnement des compétences en milieu de travail. L'objectif est d'aider les employeurs et l'ensemble de l'économie canadienne, d'accroître l'efficacité et la sécurité.