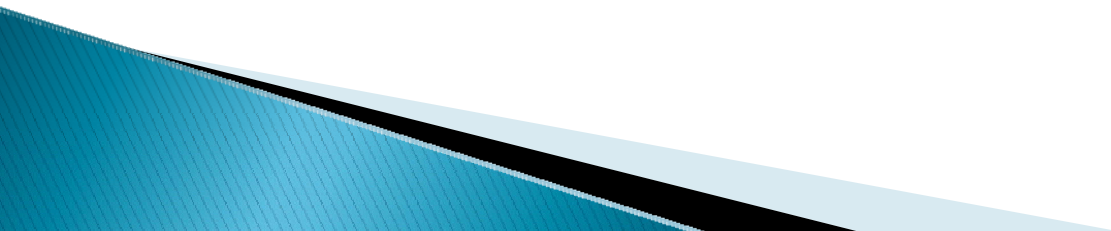


# Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse : campus de Truro

Intervenant : Kevin Quinlan,  
Directeur de l'enseignement

# Les projets de Nouvelle-Écosse

- ▶ Campus de Truro Campus : 2 PME
  - ▶ Campus de Kingston/Kingstec : 2 PME
  - ▶ Campus de Bridgewater/Lunenburg : 3 PME
  - ▶ Et les chambres de commerce respectives de Nouvelle-Écosse
- 

# Partenaires à Truro

- ▶ Chambres de commerce de Nouvelle-Écosse (NSCoC) :  
Tim Tucker, directeur général
- ▶ Chambre de commerce de Truro et de sa région :  
Ted Jordan, président et Tim Tucker\*\*
- ▶ RiverBreeze Farms : Jim et Tricia Lorraine et leurs employés
- ▶ Inglis Jewellers : The Bald Boys, Paul Clark et Greg Johnson, et leurs employés
- ▶ Le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre de Nouvelle-Écosse :  
le directeur du développement des compétences  
et trois coordonnateurs régionaux du développement des compétences

# Titre du projet et son but

Titre :

- ▶ Compétences essentielles : créer un capital humain et social dans le réseau des PME de Nouvelle-Écosse.

But :

- ▶ Par l'entremise des trois campus du collège communautaire de Nouvelle-Écosse, de trois chambres de commerce locales et de divers membres de ces chambres ou propriétaires de PME, développer les compétences essentielles (CE) des employés en communication, pensée critique, travail d'équipe et utilisation de la technologie.

# Population et secteur cibles

## Population :

- ▶ 2 PME aux abords immédiats de Truro, en Nouvelle-Écosse.

## Secteur :

- ▶ Entreprises qui se consacrent à la production et à la vente de produits de base dans un cas et à un certain degré de production et à la vente de bijoux dans l'autre.

# Compétences essentielles visées

- ▶ Les CE visées au départ étaient la communication, la pensée critique, le travail d'équipe et l'utilisation de la technologie.

Après analyse des besoins auprès de chaque PME, les besoins cernés étaient les suivants :

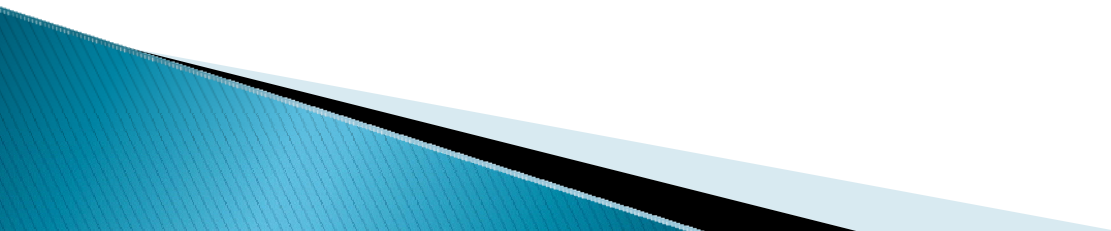
- styles de personnalité
- résolution de problème
- résolution de conflit
- gestion du temps
- travail d'équipe
- changement
- communications
- service à la clientèle

Nous avons donc décidé de lier ces divers besoins aux 4 domaines de CE clés

# Outils de CE

- ▶ Pour commercialisation et service à la clientèle, recours à la philosophie dite « FISH » : saisir l'énergie, libérer le potentiel.  
<http://www.charthouse.com/content.aspx?name=home2>
- ▶ Pour les styles de personnalité, recours à *Personality Dimensions* (Colors). Career/Lifeskills Resources Inc.(2003).  
116 Viceroy Road, Unit B1, Concord, ON. L4K 2M2
- ▶ Pour résolution de conflit, ressources de *Dialogue for Peaceful Change*  
<http://dialogueforpeacefulchange.blogspot.com/>
- ▶ Écoute active, basée sur *The Simple Truth of Services* de Ken Blanchard
- ▶ Tous les autres animateurs ont utilisé leur propre matériel et leur expérience professionnelle ou personnelle pour leurs séances de CE.

# Outils de CE (suite)

- ▶ *Behavioral Tendency Inventory* (BTI)
  - ▶ *Wheel of Fear*, Fearless Living Institute
  - ▶ *Model for Stretch, Risk or Die*, Fearless Living Institute
  - ▶ *5 Dimensions of Win Win*, The Covey Leadership Center
  - ▶ *Achievers Focusing System*, The Jack Canfield Companies
  - ▶ *Model for Intentional Dialoguing*, Harville Hendricks
  - ▶ *10 Deadly Sins of Customer Service*, Performance Research Associates
- 



# Exemples de session de résolution de conflit

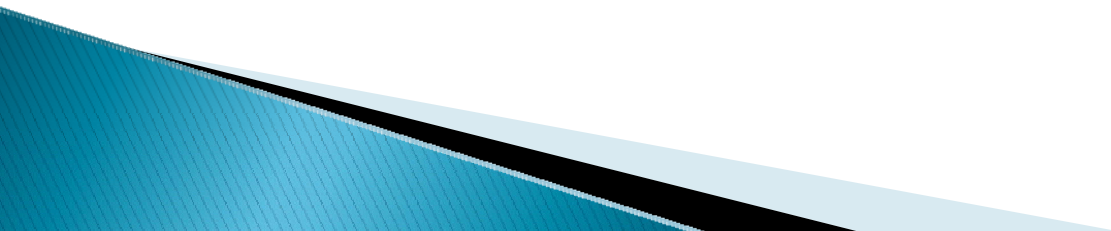
- ▶ *Dialogue for Peaceful Change* a développé 11 lignes de base qui représentent une partie de nos résultats d'apprentissage durant la formation ainsi qu'une partie de la sagesse que nous empruntons de nos prédécesseurs:
  - Comprendre que le conflit est naturel
  - Respecter le fait que les autres sont différents
  - Être conscient des préjugés que nous avons
  - Suspendre notre jugement
  - Connaître nos propres besoins
  - Éviter les boucs-émissaires
  - Écouter activement
  - Rechercher ce qui est important pour l'autre
  - Utiliser des petits pas
  - Honorer le spirituel en tant que partie du cheminement
  - Regardez: Vous n'êtes pas seul
- ▶ **Résultats** : Le résultat principal est que nous renforçons les gens à faire face aux tensions et conflits dans toute situation de leur vie, autant au niveau local que personnel, et au niveau national et même international; dans notre cas, au niveau des PME

# Participation des partenaires

- ▶ Le NSCC a contacté les chambres de commerce de Nouvelle-Écosse au sujet de son intérêt pour ACC/CCC RFP
- ▶ L'élaborateur de la proposition de projet du NSCC a rencontré l'exécutif de la chambre provinciale à Truro pour examiner le projet national.
- ▶ La chambre provinciale a donné son accord et 2 sites ont été identifiés.
- ▶ Participation de la chambre de commerce à la planification et au recrutement de PME.
- ▶ Le projet a suscité l'intérêt de la chambre de commerce de l'Atlantique; l'ACCC et les représentants des collèges communautaires atlantiques lui ont présenté un atelier à l'occasion de sa réunion de direction au printemps 2009.

# Réussites

Le NSCC:

- ▶ a renforcé les liens existant entre les chambres de commerce locales et ses campus.
  - ▶ a gagné de l'expérience en développement de CE et en formation aux CE
  - ▶ a eu l'occasion de faire participer les enseignants au projet,
  - ▶ s'est trouvé en meilleure position pour intégrer les CE au programme d'études collégiaux pour étudiants et diplômés.
  - ▶ a établi une nouvelle relation de travail avec le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre en matière de CE.
- 

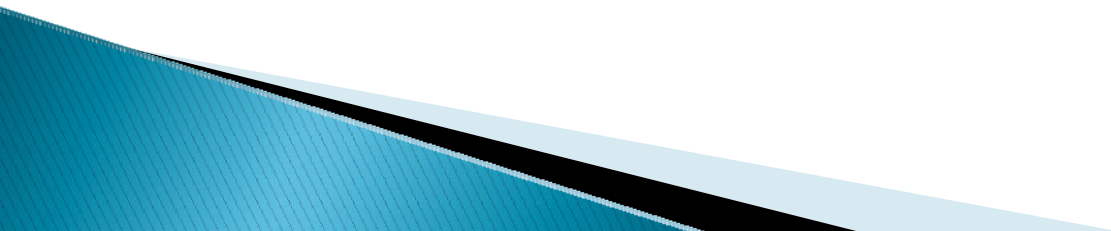
# Réussites

Selon les partenaires, le projet a permis :

- ▶ d'avoir une meilleure compréhension du jeu de compétences détenues par chaque employé au sein de la PME;
- ▶ de développer de nouvelles façons de tirer parti des jeux de compétences des employés;
- ▶ de développer de nouvelles idées pour les entreprises
- ▶ de vivre une expérience positive avec les propriétaires de PME et les employés participant conjointement à cette dernière et aux séances de CE;
- ▶ de réaliser le besoin de perfectionnement des employés et le rôle que peuvent jouer les CE dans le processus, ainsi que d'apprécier les idées de perfectionnement des employés et de développement des entreprises qui sont ressorties des discussions sur les CE.

# Défis

Pour tous les participants :

- ▶ S'assurer que l'on traite des bonnes CE durant les séances (c'est-à-dire évaluations nécessaires);
  - ▶ Comment planifier des activités éducatives pour des petites entreprises ouvertes 7 jours sur 7 et fonctionnant avec 7 à 9 employés;
  - ▶ Que faire face aux intempéries de l'hiver, aux problèmes de transport et garde d'enfants lorsque les écoles sont fermées
  - ▶ Comment planifier des séances de CE pour les PME dont le fonctionnement repose sur une capacité cyclique liée à des périodes clés (Noël, Saint-Valentin, Pâques, etc.) et qui ont besoin de la disponibilité à temps plein et de l'attention de leurs employés.
  - ▶ Maintenir les communications pendant les périodes très occupées!
- 

# Suivi

- ▶ Célébration de « graduation » avec les PME et les participants
- ▶ Séance de débriefing avec les chambres de commerce, les campus du NSCC et le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre.
- ▶ Au-delà du projet, le NSCC continuera de travailler avec les chambres de commerce de Nouvelle-Écosse et leurs chambres affiliées pour faire avancer la cause des CE.
- ▶ Comme nous l'avons mentionné, nous avons établi un partenariat avec le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre grâce à ce projet et prévoyons travailler avec lui pour la mise en œuvre des CE dans toute la province à plus long terme.
- ▶ Ce projet pourrait éventuellement aboutir à un partenariat des chambres de commerce atlantiques et du consortium des collèges communautaires des provinces atlantiques avec l'ACCC-CCC en vue d'un éventuel projet de CE à l'échelle du Canada atlantique.
- ▶ Les parties intéressées se sont rencontrées à Truro le 12 mars pour amorcer la discussion à ce sujet, et les membres de la direction de la chambre de commerce atlantique devaient faire la promotion des CE dans leur province respective et dans les collèges publiques.

# Personnes à contacter

- ▶ [Tim Tucker : tim@trurochamber.com](mailto:tim@trurochamber.com)
- ▶ [craig.collins@nsccl.ca](mailto:craig.collins@nsccl.ca) campus de Lunenburg
- ▶ [isabel-maderia-voss@nsccl.ca](mailto:isabel-maderia-voss@nsccl.ca) campus de Kingstec
- ▶ [kevin.quinlan@nsccl.ca](mailto:kevin.quinlan@nsccl.ca) campus de Truro

[mike.hill@nsccl.ca](mailto:mike.hill@nsccl.ca)  
études - NSCC

Vice-président associé aux