

# Promouvoir et vendre Les compétences essentielles

Un guide à l'intention des intervenants  
des collèges et des instituts



Association des collèges  
communautaires du Canada

Canada

Ressources humaines et  
Développement social Canada

La production de ce guide n'aurait pas été possible sans l'aide de Ressources humaines et Développement social Canada.



Septembre 2007

# **Promouvoir et vendre les compétences essentielles**

## **Un guide à l'intention des intervenants des collèges et instituts**

### **Financé par :**

Le Secrétariat national à l'alphabétisation  
L'initiative sur les compétences essentielles et l'alphabétisation en milieu  
de travail  
Ressources humaines et Développement social Canada

### **Remerciements :**

Ce guide vise à aider les collèges et les instituts à élaborer des stratégies efficaces pour promouvoir des solutions axées sur les compétences essentielles auprès des entreprises et de l'industrie. La préparation du guide a nécessité un effort de 18 mois de la part de 19 collèges et instituts canadiens et de centaines d'entreprises, appuyés par une équipe de cinq experts en compétences essentielles. L'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC) tient à les remercier pour leur aide précieuse.

### **L'équipe des compétences essentielles de l'ACCC :**

Patrick Merrien  
Gestionnaire, Compétences essentielles

Lucie Brien  
Agente principale de projet

Melanie Miller  
Coordonnatrice à l'administration

### **Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :**

Association des collèges communautaires du Canada  
200-1223, rue Michael nord, Ottawa (Ontario) K1J 7T2  
Tél. : (613) 746-2222 poste 3117 ou 3105  
Télec. : (613) 746-6721  
[www.accc.ca/competencesessentielles](http://www.accc.ca/competencesessentielles)

## **Les collèges et instituts suivants ont participé au projet :**

**Bow Valley College**

**Camosun College**

**Collège Boréal**

**Collège communautaire du Nouveau-Brunswick, Bathurst**

**Cégep Limoilou**

**Collège de Maisonneuve**

**Collège Gérald-Godin**

**Collège Lionel-Groulx**

**Conestoga College Institute of Technology and Advanced Learning**

**Douglas College**

**Fanshawe College**

**Georgian College**

**Holland College**

**Malaspina University-College**

**North Island College**

**Northern Alberta Institute of Technology**

**Parkland Regional College**

**Saskatchewan Institute of Applied Science and Technology**

**Seneca College**

## **Entreprises/Employeurs :**

Nous tenons à remercier toutes les entreprises et tous les employeurs qui ont participé au projet.

Nous remercions en particulier les personnes suivantes qui ont partagé leur expérience dans le cadre du Congrès annuel 2007 de l'ACCC :

Doug McCrae, Directeur général, Kahkewistahaw Gas & Convenience Store - Alberta

John Kennedy, Directeur du développement des ressources humaines, Stora Enzo - Nouvelle-Écosse

Ellen Ferlatte, Directrice des opérations, Service Cuisine G.P. inc. - Québec

## **Équipe d'experts :**

Cinq experts en compétences essentielles dans les collèges et les instituts ont contribué au projet :

Karen Dempsey, coordonnatrice des compétences essentielles - Holland College

Debbie Grier, chef, Projet et formation de base - Collège Boréal

Sandra Hennessey, coordonnatrice des partenariats - Fanshawe College

Michael Herzog, gestionnaire de projets, Unité de développement des affaires - Bow Valley College

Wendy Magahay, coordonnatrice de projet - Camosun College

## Table des matières

Introduction	4
But du guide	4
Historique du projet	5
Applications	6
Études de cas	8
Cas n° 1 Applications des compétences essentielles à l'industrie des produits forestiers	9
Cas n° 2 Le Kahkewistahaw Gas and Convenience Store et les compétences essentielles	13
Cas n° 3 L'impact des compétences essentielles pour Service Cuisine G.P. inc.	16
Cas n° 4 Les compétences essentielles chez Elmira Truck Services Limited	19
Promotion et vente des compétences essentielles	22
Principales leçons apprises	25
Besoin d'aide?	28
Ressources	29

## Introduction

Les collèges et les instituts canadiens offrent l'excellence en éducation et en formation pour aider à bâtir et à préserver une main-d'œuvre canadienne forte. Travaillant en collaboration avec les employeurs, les collèges et les instituts se trouvent dans une situation unique pour offrir des solutions qui aident au développement des compétences essentielles des travailleurs canadiens afin d'accroître leur productivité et leur rendement sur le plan de la sécurité.

Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires au quotidien pour apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et constituent la pierre angulaire de l'acquisition continue du savoir. Les compétences essentielles sont mises en application dans presque toutes les professions et dans la vie quotidienne sous diverses formes et à des niveaux de complexité différents. Voici les compétences essentielles telles qu'établies par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSO) :

- **Lecture des textes**
- **Calcul**
- **Communication verbale**
- **Capacité de raisonnement**
- **Formation continue**
- **Utilisation des documents**
- **Rédaction**
- **Travail d'équipe**
- **Informatique**

## But du guide

Ce guide présente des applications, des études de cas et des stratégies pour bien promouvoir et vendre auprès des employeurs des solutions pour l'acquisition de compétences essentielles. Le guide renferme un ensemble de ressources récentes en matière de compétences essentielles, des leçons apprises et 10 recommandations clés formulées par des intervenants en compétences essentielles travaillant avec des employeurs dans des petites, moyennes et grandes entreprises au Canada.

Ce guide se veut un point de départ pour :

- les conseillers aux entreprises chargés de promouvoir et de vendre les services de leur établissement et qui cherchent de nouveaux secteurs

à explorer et de nouvelles rentrées de revenus. Des applications décrivant comment des entreprises canadiennes utilisent les compétences essentielles et des outils comme le TOWES (Test des compétences essentielles en milieu de travail) sont présentées dans le but de guider les activités de promotion et de vente;

- les formateurs et les enseignants qui cherchent des façons novatrices d'offrir aux employés les compétences nécessaires pour travailler de manière productive et sécuritaire.

## Historique du projet

Ce guide est directement lié au *Projet d'intégration des compétences essentielles dans les pratiques de gestion des ressources humaines en milieu de travail*, financé par RHDSC et géré par l'ACCC. Ce projet, débuté le 1<sup>er</sup> février 2006, s'est terminé le 30 septembre 2007.

Le principal objectif du projet était de sensibiliser les entreprises et les encourager à adopter les compétences essentielles pour continuellement mettre à niveau les compétences, la productivité et le rendement de leurs employés sur le plan de la sécurité. Le projet visait également à accroître les connaissances pratiques des intervenants des collèges et des instituts pour leur permettre d'offrir de meilleures solutions en matière de compétences essentielles en milieu de travail à leurs entreprises partenaires par les moyens suivants :

- sensibiliser les entreprises à l'importance d'intégrer les compétences essentielles à leurs opérations;
- aider chacune des entreprises participantes à mettre en œuvre une approche pratique individualisée en matière de compétences essentielles;
- appliquer et mettre à l'essai des instruments et des modèles spécifiques en matière de compétences essentielles en vue de leur utilisation en entreprise;
- établir une capacité d'intervention pratique en milieu de travail en matière de compétences essentielles pour les collèges/instituts; et
- diffuser auprès du réseau national des collèges/instituts, des partenaires de l'ACCC et de RHDSC les résultats des expériences d'application des compétences essentielles réalisées pendant le projet.

Le projet a produit les résultats suivants :

- près de 375 entreprises canadiennes et leurs employés ont été sensibilisés aux compétences essentielles;
- toutes ces entreprises avaient accès aux évaluations gratuites des compétences essentielles et à la planification des ressources humaines;
- environ 65 employeurs et leurs employés ont intégré les approches pratiques de compétences essentielles au sein de leur entreprise; et
- dix-neuf collèges/instituts ont amélioré leurs capacités en offrant aux employeurs des solutions en matière de compétences essentielles.

## Applications

L'intégration efficace de la formation et de la sensibilisation aux compétences essentielles ont permis d'améliorer le fonctionnement d'entreprises à l'échelle du pays. Les façons dont les compétences essentielles sont utilisées varient grandement entre les entreprises et les secteurs industriels, mais il existe tout de même plusieurs applications communes.

### Planification de la relève et de l'avancement

Les compétences essentielles sont utilisées par les entreprises pour assurer une planification efficace de la relève. Par exemple, une entreprise de produits forestiers et Marine Atlantic, deux grandes entreprises de la côte est du Canada, utilisent des profils modifiés des compétences essentielles ([www.hrsdc-rhdcc.gc.ca/essentialskills](http://www.hrsdc-rhdcc.gc.ca/essentialskills)) et le test TOWES ([www.towes.ca](http://www.towes.ca)) pour savoir quels travailleurs sont les plus susceptibles de réussir comme conducteurs d'équipement spécialisé. Ces entreprises ont utilisé des profils sur mesure des compétences essentielles de RHDSC pour déterminer les compétences requises pour les conducteurs de machinerie et le TOWES pour évaluer la maîtrise des compétences essentielles chez les travailleurs qui souhaitent utiliser cet équipement. (Voir la page 9 – Études de cas – pour en savoir plus au sujet de l'expérience d'une entreprise de produits forestiers avec les compétences essentielles.)



## Formation et développement de la main-d'œuvre

Les exemples suivants montrent comment le cadre des compétences essentielles est utilisé par les grandes, moyennes et petites entreprises du Canada pour offrir à leurs travailleurs une formation ciblée en milieu de travail.

- Un service de traiteur en forte croissance au Québec, Service Cuisine G.P. inc., a collaboré avec le Collège Lionel-Groulx pour concevoir un plan de formation sur mesure reliant les compétences essentielles à des tâches réelles en milieu de travail. Chaque tâche a été examinée et associée à un profil correspondant de compétences essentielles, donnant lieu à une analyse détaillée qui a fourni une base authentique en milieu de travail pour élaborer le plan de formation. *(Voir la page 16 – Études de cas – pour en savoir plus au sujet de Service Cuisine G.P. inc.)*
- Le Kahkewistahaw Gas & Convenience Store, un dépanneur avec station-service primé de Petro-Canada situé en Saskatchewan, et le Parkland Regional College ont élaboré et lancé un excellent programme de formation en compétences essentielles pour leurs travailleurs des Premières nations. *(Voir la page 13 – Études de cas – pour en savoir plus au sujet de Kahkewistahaw Petro Canada.)*
- Colt Engineering, une société internationale dont les bureaux au Canada sont situés en Ontario et en Alberta, a mis au point des plans uniques pour la formation de ses employés, y compris des profils sur mesure de compétences essentielles pour les ingénieurs, afin de réaliser la mission de leur entreprise, qui est : « La sécurité : un engagement continu ».
- Elmira Truck Services Limited, qui offre des services d'entretien des parcs de véhicules depuis plus de 35 ans, a mis en œuvre un projet de tests et de formation en compétences essentielles qui a suscité une main-d'œuvre plus engagée et plus confiante. *(Voir page 19 – Études de cas – pour en savoir plus au sujet d'Elmira Truck Services Limited.)*

## Recrutement et rétention

Les entreprises apprécient la façon pratique dont les profils de compétences essentielles permettent de déterminer et de décrire les compétences et les aptitudes dont les travailleurs ont réellement besoin. Des entreprises, comme Challenger Motor Freight et Pro Electric Inc. en Ontario, et d'autres

provenant d'un large éventail d'industries, dont la construction, le pétrole et le gaz, la fabrication, les pâtes et papiers, la production d'électricité, les transports, l'aérospatiale, la sécurité et l'exploitation minière, utilisent des évaluations de compétences essentielles pour sélectionner – et non pas éliminer – les travailleurs. En sachant que les employés éventuels possèdent le seuil de compétences requis, les employeurs peuvent embaucher en toute confiance. Les recherches quantitatives et qualitatives démontrent que les travailleurs ayant des niveaux plus élevés de compétences essentielles ont un taux de satisfaction au travail plus élevé et un attachement plus fort au marché du travail.

## Études de cas

Parmi les interventions les plus réussies en matière de compétences essentielles réalisées pendant le projet, quatre sont présentées dans ce guide sous forme d'études de cas. Elles décrivent les activités au chapitre des compétences essentielles en fonction des diverses stratégies, applications et tailles des entreprises dans lesquelles elles ont été appliquées.

Les collèges/instituts et les entreprises qui ont participé à ces études de cas sont les suivants :

- Cas n° 1 Nova Scotia Community College (en collaboration avec le Bow Valley College) et une entreprise de produits forestiers
- Cas n° 2 Parkland Regional College et Kahkewistahaw Gas and Convenience Store
- Cas n° 3 Collège Lionel-Groulx et Service Cuisine G.P. inc.
- Cas n° 4 Conestoga College et Elmira Truck Services Limited

# Applications des compétences essentielles à l'industrie des produits forestiers

*Remarque : l'entreprise et son porte-parole ne sont pas nommés dans ce document afin de respecter la politique de l'entreprise en matière de communication.*

Lorsque le directeur du développement des ressources humaines d'une des plus importantes entreprises de produits forestiers du Canada a vu la liste des neuf compétences essentielles pour la première fois, il s'est dit que c'était une bonne façon de répartir les compétences. Il les a donc écrites sur un bout de papier, a rangé la liste dans un tiroir de son bureau et l'a rapidement oubliée.

Ce n'est que quelques mois plus tard qu'il a constaté l'utilité de ce bout de papier.

*« Nous étions au beau milieu d'un conflit de travail en train de négocier une nouvelle convention collective, lorsque nous avons examiné le texte et constaté que nous pouvions tenir compte des compétences et des aptitudes des employés, en plus de leur ancienneté. Cette réalité a toujours été présente; nous ne l'utilisons simplement pas. Je me suis demandé « Comment pouvons-nous mesurer la capacité de faire un travail de façon normalisée et objective? »*

Il a demandé au collègue communautaire local de lui fournir un test pour mesurer les aptitudes.

*« Le collègue a essayé de me convaincre qu'au lieu de mesurer les aptitudes, nous devrions mesurer les compétences essentielles. Elles donnent une bien meilleure idée de la façon dont une personne peut faire un travail en particulier et où elle peut avoir besoin d'amélioration. »*

*« Je me suis souvenu de la liste des compétences essentielles dans mon bureau, mais je n'étais pas encore convaincu. »* Il est retourné à son bureau avec une pile de documents qu'il n'a pas consultés pendant des mois.

Tout est devenu clair lorsqu'il a visité le site Web des compétences essentielles de Ressources humaines et Développement social Canada : [http://srv108.services.gc.ca/french/general/home\\_f.shtml](http://srv108.services.gc.ca/french/general/home_f.shtml). Ce site renferme des centaines de profils de compétences essentielles établis par le gouvernement fédéral à la suite d'une recherche approfondie avec des

travailleurs canadiens. Ces profils sont accessibles en ligne gratuitement et ils sont communément utilisés par l'industrie et les établissements d'enseignement pour élaborer des programmes d'études et améliorer les pratiques des ressources humaines.

*« J'ai inscrit l'expression "pâtes et papiers" et j'ai obtenu le profil des opérateurs de machines dans les usines de pâtes et papiers (CNP 9432). J'ai lu le profil et je me suis dit "C'est nous! C'est exactement ce que nous faisons." Tout était là dans un profil d'emploi que je pouvais comprendre. »*

L'entreprise a ensuite décidé de « faire l'essai » du TOWES (Test des compétences essentielles en milieu de travail), conçu par le Bow Valley College à Calgary, en Alberta. Six employés qui avaient une expérience sur le plancher ont participé à l'évaluation TOWES et, lorsque les résultats sont arrivés, l'entreprise savait qu'elle avait trouvé ce qu'elle cherchait.

**«Lorsque nous avons reçu les résultats de l'évaluation, tout est devenu clair.»**

Les ressources humaines ont proposé à la direction un plan en vue d'intégrer les compétences essentielles à la progression en emploi. Avec le consentement

d'un des services d'exploitation, ils ont commencé à préparer un profil d'emploi précis pour un nouveau poste au sein de l'entreprise.

*« Nous avons téléchargé le plus de profils de compétences essentielles que nous pouvions trouver qui semblaient appropriés, nous nous sommes enfermés dans une pièce et nous avons établi un profil sur mesure en une heure et demie », a déclaré le directeur du développement des ressources humaines. « Une fois terminé, nos superviseurs ont confirmé qu'il s'agissait bien du poste qu'ils cherchaient. »*

Une fois le conflit de travail réglé, l'entreprise a fait passer des tests à 35 employés des machines à papier qui avaient été choisis pour occuper de nouveaux postes, selon leur plan de progression en emploi.

*« Ils étaient un peu nerveux au début, mais ils savaient que leur emploi était assuré; ils étaient protégés par une clause de droits acquis. Nous leur avons expliqué que c'était un exercice de perfectionnement professionnel. »*

*« Lorsque nous avons reçu les résultats de l'évaluation, tout est devenu clair. Cela expliquait pourquoi certaines personnes avaient toujours de la difficulté. »*

**« Les ressources humaines ont proposé à la direction un plan en vue d'intégrer les compétences essentielles à notre progression en emploi. »**

Un seul des 35 participants au test a satisfait aux exigences des compétences essentielles, dont les niveaux de complexité étaient de 3 (lecture de textes), 4 (utilisation de documents) et 3 (calcul). Le Service des ressources humaines n'était pas étonné de ces résultats. Quarante-deux pour cent des Canadiens n'ont pas les compétences requises pour l'économie du savoir – et ce pourcentage est encore plus élevé dans les régions rurales.

*« Malgré ce qu'on peut penser, le Canada n'est pas un pays concurrentiel dans le secteur des pâtes et papiers. En général, notre machinerie est vieille et nous n'avons pas développé nos compétences et nos connaissances. Pour concurrencer avec des pays comme la Chine, la Finlande ou le Brésil, nous devons nous doter des compétences essentielles nécessaires pour être productif et travailler de façon sécuritaire »,* précise le directeur du développement des ressources humaines. *« Nous devons avoir l'équipement approprié, les bonnes personnes et les bons produits si nous voulons passer de la fabrication traditionnelle du papier à un contexte plus moderne. »*

L'entreprise a obtenu des résultats semblables à mesure que d'autres employés complétaient les tests.

*« Lorsque nous avons commencé à appliquer le modèle à d'autres services et à des secteurs des machines à papier, nous avons mieux compris les défis auxquels nous étions confrontés dans l'usine. Nous avons un groupe de personnes avec de notes faibles pour les compétences essentielles, alors il fallait nous demander comment nous allions relever ce défi? »*

L'entreprise a collaboré avec son collègue local le Nova Scotia Community College, le Bow Valley College de Calgary, et le ministère provincial de l'Éducation pour mettre en place un programme d'évaluation et de formation en vue d'accroître les notes pour la lecture de textes et l'utilisation de documents – les deux secteurs de compétences essentielles qui démontraient des faiblesses. Les employés ont suivi un cours au collège local à raison de 2,5 heures par semaine en dehors de leurs heures de travail et les coûts du cours ont été payés par l'entreprise.

*« Le syndicat apprécie que nous ayons un cours de formation pour les employés »,* a déclaré le directeur du développement des ressources humaines.

*« C'est une situation gagnante pour tout le monde », ajoute-t-il, en parlant du modèle des compétences essentielles. « Nous avons maintenant une façon uniforme de jumeler les compétences aux emplois et nous trouvons des façons d'aider les employés à perfectionner leurs compétences, afin qu'ils puissent obtenir l'emploi qu'ils souhaitent. »*

## Le Kahkewistahaw Gas and Convenience Store et les compétences essentielles

Le Kahkewistahaw Gas and Convenience Store est une station-service indépendante de Petro-Canada à Yorkton, en Saskatchewan, qui a remporté de nombreux prix pour son excellent service et son engagement à la formation des employés. Exploité par la bande Kahkewistahaw, le commerce est ouvert sept jours par semaine, 24 heures par jour, et il emploie 24 personnes – dont 94 pour cent proviennent des Premières nations.

**« La formation était excellente. Ça m’a beaucoup fait réfléchir et j’ai beaucoup appris sur moi et sur mes collègues de travail. »**

– Ivan Cote

La prochaine fois que vous visiterez Yorkton, en Saskatchewan, arrêtez-vous au Kahkewistahaw

Gas and Convenience Store. C’est beaucoup plus qu’une simple station-service – c’est un commerce primé, grâce en partie à un engagement à aider les employés à acquérir des compétences essentielles.

Lorsque le directeur général Doug McRae a été embauché en 2004 par la bande Kahkewistahaw pour gérer le nouveau dépanneur avec station-service, son mandat était clair : créer des emplois pour les membres des Premières nations et les aider à acquérir les compétences nécessaires pour réussir sur le marché du travail.



Directeur général  
Doug McRae

À peine quelques années plus tard, M. McRae a atteint cet objectif – et beaucoup plus. Les gens qu’il a embauchés ont non seulement acquis de meilleures compétences et augmenté leur confiance en soi, mais ils font partie d’une équipe qui a été reconnue pour son service exceptionnel à la clientèle et une excellente croissance au chapitre des ventes.

Mais ça n’a pas été facile...

*« Le premier groupe d’employés était diversifié », précise M. McRae. « Ils étaient âgés de 18 à 60 ans, et leur niveau de scolarité variait entre une huitième année et des études postsecondaires. »*

Sa première tâche a consisté à évaluer leurs compétences et à bâtir une équipe, ce qu’il a fait avec l’aide du Parkland Regional College.



*Kahkewistahaw Gas and Convenience Store*

Avant l'ouverture de la station-service, les 17 nouveaux employés ont suivi un programme de sept semaines au Collège, où ils ont comparé leurs compétences essentielles avec une évaluation du TOWES (Test des compétences essentielles en milieu de travail).

Selon Susan Lyons, gestionnaire des services de carrière et d'aide aux étudiants au Parkland Regional College et M. McRae, il est essentiel de discuter en détail de l'objectif de l'évaluation des compétences essentielles.

*« Même si nous leur avons expliqué en quoi consiste le TOWES et qu'il est impossible d'échouer, les participants étaient nerveux avant de faire le test », précise Mme Lyons. « Nous avons appris qu'il faut plus de 45 minutes pour l'expliquer. »*

**« Les membres des Premières nations constatent qu'ils sont en train de changer en s'intégrant à une industrie économique, et qu'ils assument la responsabilité pour leur croissance. »**

*– Albert (Bud) Wasacase*

M. McRae est d'accord. *« Vous devez vous asseoir avec toutes les personnes et décrire ce que vous essayez de faire et préciser vos objectifs. »*

Lorsque les résultats ont été dévoilés, les employés ont constaté qu'ils avaient fait mieux que prévu, ce qui les a motivés à apprendre. M. McRae se rappelle d'un employé qui a changé son attitude face à ses capacités, en déclarant : *« Vous savez, je pourrais être un avocat. »*

À l'aide des ressources du collège et du site Web « Vos compétences sont-elles à la hauteur? » (<http://hauteur.towes.com/francais/index.asp>), les participants ont amélioré leurs notes dans les compétences essentielles, souvent d'un à deux niveaux complets. Ils ont également reçu une formation dans différents domaines, allant de l'étiquette dans les courriels jusqu'aux différends avec les clients, en passant par la manutention de



produits chimiques dangereux. Pour se préparer à travailler en équipe, ils ont examiné les types de personnalités et, de retour sur leur lieu de travail, ils ont pu mettre en pratique leurs compétences avant l'ouverture de la station-service.

**« Cela m'a aidé à reconnaître mes aptitudes et ce que je représente pour l'ensemble de l'équipe. Que vous soyez dirigeant ou non, vos efforts comptent tout autant. »**

– Valerie Pelletier

Le programme a été offert dans le cadre de l'initiative Job Start/Future Skills, un programme de partenariat financé

par la province, avec l'aide d'un projet national visant à intégrer les compétences essentielles en milieu de travail.

Depuis l'ouverture du dépanneur avec station-service en 2004, deux groupes d'employés ont terminé le programme.

*« Certains ont continué de travailler pour Doug et d'autres se sont trouvés d'autres emplois », précise Mme Lyons, « et il est bien content pour eux. Nous voyons souvent des gens revenir au collège pour suivre d'autres programmes parce qu'ils sont très désireux d'apprendre. »* M. McRae souligne qu'il existe d'autres perspectives pour les employés qui veulent rester. *« La bande développe les 11 acres sur lesquels nous demeurons. Il y aura un hôtel, un immeuble à bureaux et un nouveau casino. Nous aurons besoin d'employés. »*

*Si vous voulez savoir comment les compétences essentielles et le TOWES peuvent vous être utiles, allez sur le site Web du TOWES à [www.TOWES.ca](http://www.TOWES.ca) ou appelez le service du TOWES du Bow Valley College au (403) 410-3200.*

## L'impact des compétences essentielles pour Service Cuisine G.P. Inc.

*Service Cuisine G.P. Inc est un chef de file dans l'industrie de la préparation de mets. L'entreprise offre des services de préparation de repas à l'interne pour les épicerie. Elle se démarque par ses repas de style maison de grande qualité qui coûtent jusqu'à 40 pour cent moins cher que ceux de ses concurrents.*

Si vous achetez un repas santé à emporter dans une épicerie du Québec, il y a des possibilités que ce soit un produit de Service Cuisine G.P. inc.

Situé à 50 kilomètres au nord de Montréal dans la petite ville de Blainville, Service Cuisine G.P. inc. confectionne une gamme de produits, allant de la salade de macaroni jusqu'à des repas complets au poulet, avec un choix de plus de 280 recettes. Mais contrairement aux repas préemballés qui sont expédiés aux magasins pour être vendus, les repas de Service Cuisine G.P. inc. sont fraîchement préparés au magasin par des employés de Service Cuisine G.P. inc.



*Ellen Ferlatte  
Directrice des opérations*

Œuvrant dans une industrie de croissance, l'entreprise a vu ses ventes annuelles augmenter de 20 pour cent par année, créant un nouveau défi – trouver une main-d'œuvre qualifiée.

*« Les jeunes adultes ne veulent pas d'emplois de niveau débutant », précise Ellen Ferlatte, la directrice des opérations de Service Cuisine G.P. inc. « Les jeunes qui étudient en hôtellerie ou en préparation d'aliments au cégep s'attendent à avoir le titre de chef dès le premier jour. »*

Service Cuisine G.P. inc. a plutôt tourné son attention vers une main-d'œuvre non qualifiée, embauchant des gens qui n'ont pas ou peu d'expérience dans l'industrie hôtelière ou de la préparation des aliments. Mme Ferlatte a rapidement constaté que, même si ces personnes étaient prêtes et disposées à travailler, beaucoup n'avaient pas les connaissances de base nécessaires pour réussir – comme le calcul, la lecture de textes et l'utilisation de documents.

Alain Girard, du Collège Lionel-Groulx, a offert une solution. Il a invité l'entreprise à participer à un projet national sur les compétences essentielles visant à aider les entreprises à intégrer les compétences essentielles dans leur lieu de travail.

Mme Ferlatte était convaincue qu'ensemble ils pourraient concevoir les outils nécessaires pour relever les défis de ressources humaines de l'entreprise.

Pour commencer, elle s'est rendue sur le site Web des compétences essentielles de RHDSC ([http://srv108.services.gc.ca/french/general/home\\_f.shtml](http://srv108.services.gc.ca/french/general/home_f.shtml)). Ce site renferme des centaines de profils de compétences essentielles élaborés par le gouvernement fédéral à la suite d'une recherche détaillée auprès de travailleurs canadiens. Les profils sont accessibles gratuitement en ligne et sont utilisés par l'industrie et les établissements d'enseignement pour élaborer des programmes d'études et améliorer les pratiques en matière de ressources humaines.

**« ...les ventes annuelles ont augmenté de 20 pour cent par année, posant le nouveau défi de trouver une main-d'œuvre qualifiée. »**

En utilisant les profils de compétences essentielles pour les cuisiniers (CPN 6242) comme point de départ, elle a créé avec M. Girard un profil sur mesure qui tenait compte des besoins

uniques de l'entreprise. Le nouveau profil a servi de base pour créer une description de poste officielle, établissant un lien clair entre ce qu'un cuisinier doit faire et les compétences requises pour effectuer les tâches.

Selon Mme Ferlatte, grâce à l'approche des compétences essentielles, il est beaucoup plus facile de rédiger des offres d'emploi, d'élaborer des plans de travail personnalisés et de préparer les évaluations du personnel.

Par le biais du projet national de compétences essentielles, Service Cuisine G.P. inc. a continué à élaborer des descriptions de poste pour d'autres postes, y compris des aide-cuisiniers. Ils ont ensuite tourné leur attention vers l'évaluation des compétences.

*« Vous devez évaluer les besoins individuels d'un employé dès le premier jour, afin de créer un plan de formation sur mesure qui répondra aux besoins de l'entreprise »,* précise Mme Ferlatte.

À la suggestion de M. Girard, Service Cuisine G.P. inc. a encouragé plusieurs de ses sous-traitants à se soumettre à l'évaluation TOWES (Test des compétences essentielles en milieu de travail), un outil d'évaluation conçu pour mesurer les compétences essentielles dans trois domaines – calcul,

lecture et utilisation de documents. Ils ont pu constater immédiatement l'utilité d'un test qui aide à déterminer les écarts précis au niveau des compétences essentielles.

**« Le temps investi en vaut la peine et, à long terme, nous réaliserons des économies de coûts. »**

Par exemple, si un aide-cuisinier doit utiliser des fractions pour une recette, un outil

d'évaluation des compétences essentielles mesure cette compétence de calcul en utilisant les documents qu'on trouve en milieu de travail. Si on note des écarts de compétences précis, on peut y remédier grâce à une formation ciblée.

Travaillant ensemble, M. Girard et Mme Ferlatte ont créé un outil précis pour Service Cuisine G.P.inc. qui leur permet de comparer les compétences essentielles requises pour faire le travail avec celles de l'employé.

L'entreprise exige maintenant que tous ses nouveaux employés passent l'évaluation, qui cible les compétences essentielles requises pour bien faire le travail. Les résultats servent de base pour élaborer un plan de formation individualisé.

Mme Ferlatte et M. Girard continuent de travailler ensemble pour intégrer les compétences essentielles chez Service Cuisine G.P. inc. Ils prévoient élargir la série de descriptions de postes et élaborer de nouveaux outils de recrutement.

Même si la mise en place d'un cadre pour les compétences essentielles a nécessité du temps, Mme Ferlatte souligne que cela a été un excellent investissement.

## Cas n° 4

# Les compétences essentielles chez Elmira Truck Services Limited

Elmira Truck Services Limited, d'Elmira, en Ontario, offre un service de qualité pour l'entretien des parcs de véhicules depuis plus de 35 ans. Ses services comprennent tous les aspects liés à l'entretien des camions et remorques, les inspections de sécurité approuvées par le gouvernement et la vérification des émissions (diésel). En plus des services d'entretien des camions et remorques, Elmira Truck Service offre également un système avancé de gestion de la consommation et de la conformité à l'environnement Cardlock, accessible 24 heures sur 24.



*Glenn Gingrich  
Gestionnaire du service  
Elmira Truck Services Limited*

Elmira Truck emploie neuf personnes – deux gestionnaires, trois apprentis et quatre mécaniciens autorisés pour les camions et les autobus qui offrent un service de qualité et personnalisé à l'industrie du camionnage. (Les deux gestionnaires sont également des mécaniciens pour camions et autobus.)

**« ... nos employés et nos gestionnaires ont constaté les avantages directs et indirects de l'initiative des compétences essentielles. »**

À l'heure actuelle, il y a une forte demande pour des mécaniciens hautement qualifiés et flexibles pour

les camions et les autobus pour relever les défis du réseau de transport croissant du Canada. Des règlements et des normes plus sévères sont également mis en œuvre à tous les niveaux et les changements apportés aux systèmes opérationnels nécessitent une formation continue en milieu de travail.

Afin de conserver des normes de qualité élevées et demeurer au fait des nouvelles technologies, Elmira Truck Services est fier de favoriser l'apprentissage et la formation en milieu de travail pour ses employés et ses gestionnaires. En association avec le programme Connexion emploi du Conestoga College, Elmira Truck Services a été heureuse de participer à l'intégration des compétences essentielles en milieu de travail dans le cadre

d'un projet sur les pratiques des ressources humaines. En collaborant avec le collège à la réalisation de ce projet, l'entreprise a permis à ses employés et à ses gestionnaires de constater les avantages directs et indirects de l'initiative des compétences essentielles.



*Elmira Truck Services Limited*

Lorsqu'on lui a offert cette possibilité, Elmira Truck Services a décidé de faire participer au projet deux apprentis en mécanique de camions et d'autobus et un gestionnaire du service. L'ampleur du travail réalisé dans le secteur des compétences essentielles a été très impressionnant et ils ont conclu qu'Elmira devait tirer profit de cette possibilité.

Elmira Truck Services a collaboré avec la conseillère de la formation en emploi du programme Connexion emploi au Conestoga College, qui avait initialement fait connaître à l'entreprise le site Web des compétences essentielles et le site « Vos compétences sont-elles à la hauteur? » de TOWES. Les gestionnaires ont passé deux heures à examiner différents profils de compétences essentielles, afin de connaître les niveaux de complexité des tâches que nous effectuons chaque jour ainsi que ceux des autres métiers. Travaillant avec du véritable matériel en milieu de travail pour pratiquer, ils ont décidé de passer le test TOWES de niveau G-2.

Les participants ont trouvé que le test TOWES de niveau G-2 faisait appel à des applications très pratiques pour mesurer les compétences de lecture. Dans le secteur de l'utilisation des documents, il était évident qu'il fallait récupérer de l'information à tous les échelons. Quant au calcul, il couvrait la plupart des applications de base des mathématiques en milieu de travail. La vaste gamme des sujets qui s'inscrivaient dans un large éventail de connaissances et différents niveaux de compétences était impressionnante. Notons en particulier la variété des types de questions et des séries de problèmes utilisés pour différents métiers. L'administration du test s'est avérée une expérience rassembleuse, puisque les participants ont partagé leurs expériences au sujet du test comme tel.

La conseillère de la formation en emploi a rencontré les participants afin d'obtenir leurs commentaires et revoir les résultats individuels du test TOWES, et indiquer comment combler les écarts identifiés. Les exigences en compétences essentielles pour un mécanicien de camions et d'autocars

sont les suivantes : lecture de textes 3, utilisation de documents 3 et calcul 2. Elmira était satisfaite des résultats, même si à quelques reprises, les notes indiquaient que certains participants avaient eu un peu de difficulté avec le volet « utilisation des documents ». Avec l'avis de la conseillère de la formation en emploi, on a décidé d'offrir une certaine formation en milieu de travail pour l'utilisation des documents. Puisque les notes étaient près des exigences réelles, on a convenu de procéder avec une méthode autodidacte, en utilisant du matériel fourni par la conseillère en formation en emploi, qui demeure une ressource et un guide au besoin.

Les participants ont indiqué qu'ils ne pourraient être plus satisfaits de cette expérience. Elle a offert à chacun des participants la possibilité d'évaluer et de valider ses compétences individuelles. Et, puisque les résultats étaient présentés dans un contexte précis, il était plus facile de comprendre pourquoi certaines personnes pouvaient parfois avoir de la difficulté avec certaines tâches, notamment en ce qui touche leur capacité de travailler plus vite et de façon plus efficiente dans un milieu de travail où la cadence est plus rapide.

À la suite de cette expérience, les participants ont constaté de petits changements dans leur façon de travailler – les jeunes apprentis sont devenus plus engagés et ils réagissent aux situations avec une plus grande confiance et plus d'habileté. Ils sont plus engagés envers leurs objectifs éducatifs puisqu'ils savent qu'ils peuvent réussir dans la portion théorique de leur formation.

En tant qu'entreprise, Elmira Truck Services continuera de favoriser de meilleures possibilités de formation, l'acquisition de compétences et l'encadrement, afin de développer une attitude d'apprentissage permanente. « *Nous sommes fiers d'avoir joué un rôle dans ce projet.* »

## Promotion et vente des compétences essentielles

Pour bien promouvoir et vendre les compétences essentielles, vous devez d'abord élaborer un plan d'affaires détaillé en examinant stratégiquement votre établissement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

### Pour commencer

#### Déterminez les capacités de votre établissement de vendre les compétences essentielles

Les compétences essentielles sont plus faciles à comprendre pour les employeurs lorsqu'elles sont présentées dans un ensemble, non pas comme un produit individuel. Examinez la gamme de produits de votre établissement et déterminez où les compétences essentielles pourraient s'intégrer logiquement. Si ce n'est pas possible, ne le faites pas de force. S'il y a une logique, examinez vos ressources humaines et vos capacités. Les établissements qui ont connu le plus de succès dans la promotion des compétences essentielles sont ceux qui ont un cadre d'intégration et des ressources internes suffisantes. Vos intervenants en compétences essentielles devraient avoir une bonne connaissance pratique des compétences essentielles pour garantir une intégration réussie dans différents milieux de travail.

#### Établissez un réseau de compétences essentielles au sein de votre établissement

Les activités liées aux compétences essentielles peuvent se dérouler dans plusieurs secteurs de votre établissement et sous différents noms : métiers, préparation au collège, services aux entreprises ou objectifs de programmes. Avant de vous adresser aux employeurs, parlez à vos collègues dans votre établissement, regroupez vos ressources et assurez-vous que chacun véhicule le même message lorsqu'il parle des compétences essentielles.

#### Compétences essentielles + aptitudes de vente = réussite

Utilisez judicieusement votre expertise. Lorsque vous vous adressez aux employeurs, mettez à contribution l'expertise de vente dans votre établissement pour présenter les concepts généraux des compétences essentielles et conclure la vente. Ensuite, mobilisez enseignants et consultants ayant une connaissance spécialisée en compétences essentielles pour concevoir des plans de formation en milieu de travail, rédiger du matériel de formation et élaborer des profils, des descriptions de postes et des outils.



## Évaluez l'étendue de votre marché

L'expérience démontre que certaines entreprises sont plus susceptibles que d'autres de recourir à des approches axées sur les compétences essentielles. Voici les indicateurs qu'il faut rechercher lorsque vous évaluez si une entreprise est susceptible d'être intéressée par les compétences essentielles :

- Taille de l'entreprise – Les grandes entreprises qui ont un service officiel de ressources humaines et qui sont syndiquées sont souvent plus intéressées que les petites entreprises.
- Secteur d'activités – Les entreprises engagées dans des activités à haut risque sur le plan de la santé et de la sécurité au travail, comme la fabrication et le camionnage, pourraient manifester plus d'intérêt.
- Défis de production – Les entreprises qui éprouvent des problèmes causés par des pénuries de main-d'œuvre qualifiée, une main-d'œuvre vieillissante et de nouvelles exigences liées à la législation et aux contrôles de la qualité sont généralement plus réceptives aux solutions axées sur les compétences essentielles.
- Attitude à l'endroit de la formation – Les entreprises qui considèrent la formation – en particulier pour les travailleurs de première ligne – comme un investissement essentiel plutôt que comme un coût inutile sont plus susceptibles de reconnaître l'utilité des compétences essentielles.

Au plan statistique, les entreprises qui ne partagent aucune de ces caractéristiques sont moins susceptibles de participer que celles qui les possèdent toutes les quatre. À moins que vous ne disposiez de ressources illimitées, concentrez-vous sur les entreprises qui satisfont à au moins deux des quatre facteurs.

## Préparez-vous à répondre aux objections des employeurs

En général, les entreprises qui ne connaissent pas les compétences essentielles peuvent exprimer des objections communes, comme elles le font face à toute nouvelle approche, lorsqu'elles commencent à examiner les outils et les applications. Voici ces objections et des suggestions de réponses qui se sont avérées efficaces.

### **Ça coûte trop cher!**

- Le coût d'un test de compétences essentielles est un faible prix à payer pour garantir que vos travailleurs sont productifs et en sécurité.
- Commencez d'abord par un petit projet pilote précis et mesurable pour voir comment cela fonctionne.
- Les tests de compétences essentielles peuvent être réalisés gratuitement en demandant aux participants de payer l'évaluation.
- Demandez-vous comment votre entreprise pourrait bénéficier si vous pouviez identifier et aider vos travailleurs à haut risque?
- Envisagez comment les bénéfices de votre entreprise pourraient croître si vous pouviez toujours choisir des personnes qui ont les compétences nécessaires pour travailler de façon sécuritaire et productive.
- Demandez-vous combien l'embauche d'une personne inadéquate ou d'une personne qui n'a pas de perspectives d'avancement coûte actuellement à votre entreprise?
- Demandez-vous si la rentabilité de votre entreprise est satisfaisante?
- Demandez-vous si le taux de roulement de vos employés vous coûte de l'argent?

### **Les syndicats ne l'accepteront pas!**

- Les tests de compétences essentielles aident à créer des lieux de travail plus sécuritaires pour les membres des syndicats.
- Certains tests (comme le TOWES) ont été élaborés en consultation avec les syndicats.
- Les syndicats appuieront les évaluations et les activités de formation qui sont équitables, fiables et efficaces. Contrairement aux tests scolaires, les évaluations de compétences essentielles mesurent les compétences spécifiques requises pour faire le travail.
- Les compétences essentielles peuvent s'enseigner. On peut aider les travailleurs qui ont des écarts de compétences à développer leurs compétences et à conserver leur emploi et à accéder à de nouveaux postes au sein de l'entreprise.

### **Nous n'en avons pas besoin! Tout le monde ici sait lire!**

- Les compétences essentielles sont beaucoup plus que la capacité de lire. Il existe différents niveaux de complexité pour chaque compétence essentielle, allant du niveau 1 (le plus bas) au niveau 5 (le plus élevé). Par exemple, chaque personne a un certain degré d'alphabétisation; elle n'est pas simplement alphabète ou analphabète. Ce concept s'applique aux neuf compétences essentielles.

- Demandez-vous si vous êtes satisfait du dossier de sécurité de votre entreprise?
- Demandez-vous si vous êtes satisfait de la façon dont vos travailleurs satisfont aux normes de qualité?

## **Qu'est-ce qui est en demande? Les éléments pour lesquels les employeurs sont prêts à payer**

Les entreprises paieront pour des produits et des services qui permettent de réduire leurs coûts, d'accroître leur productivité ou de générer des revenus. Voici certains des produits et services liés aux compétences essentielles que vous pourriez promouvoir auprès des entreprises dans votre région :

- analyse des besoins;
- évaluations;
- création de programmes de formation pour les employés;
- création de plans de formation des employés; et,
- descriptions de postes améliorées, fondées sur les profils de compétences essentielles.

N'oubliez pas de faire les liens! Par exemple, un employeur pourrait vous demander d'élaborer du matériel de formation pour apprendre une langue seconde. Des compétences essentielles comme la lecture de textes, la rédaction, l'utilisation de documents ou la communication verbale peuvent facilement être reliées à ce type de formation pour améliorer l'efficacité globale de l'intervention.

## **Principales leçons apprises**

### **Consacrez des ressources**

La promotion efficace des compétences essentielles n'est pas quelque chose qu'on « fait sur le coin d'un bureau ». Votre établissement doit consacrer des ressources pour réussir dans la promotion et la vente des compétences essentielles. Il faut du temps pour évaluer les besoins des employeurs et élaborer des programmes de formation sur mesure. Il est important de prévoir un budget approprié, assez de temps et des ressources humaines suffisantes pour garantir le succès.

## Rappelez-vous de la recherche

Les employeurs comprennent les statistiques, le rendement et les données concrètes. RHDSC et ses partenaires internationaux ont investi des millions de dollars pour des recherches sur les compétences essentielles. Dites-vous qu'« un gain de 1 pour cent du niveau de compétence moyen en alphabétisation/calcul au Canada pourrait créer une hausse permanente de 18,4 milliards de dollars par année dans le PIB du pays »<sup>1</sup>. Que représenterait une telle croissance dans une entreprise individuelle? Utilisez ces données à votre avantage. (Pour plus de précisions, allez à la section des ressources dans ce guide.)

## L'utilité des profils

Les profils de compétences essentielles décrivent comment chacune des neuf compétences essentielles est utilisée par les travailleurs dans plus de 230 professions au Canada. Offrant des tâches spécifiques en milieu de travail et des niveaux de complexité connexes, les profils forment la base du Projet de recherche sur les compétences essentielles mené par RHDSC et ils ont fréquemment été considérés par les établissements participants comme le seul outil que les entreprises ont toujours compris. Apprenez à connaître la structure et l'éventail des profils, car ils parlent le même langage que l'employeur.

## Allez à l'entreprise au lieu d'inviter l'entreprise chez vous

Les employeurs très occupés ne voudront sans doute pas assister à des séances d'information sur les compétences essentielles puisqu'ils n'ont souvent pas reconnu le lien entre les séances d'information et leurs besoins. Le plus souvent, les entreprises se considèrent comme uniques et ne répondent pas bien à une solution universelle pour leurs problèmes très particuliers. Surtout, lorsque vous faites la promotion des compétences essentielles, il est plus facile et plus efficace d'aller directement à l'entreprise. L'expérience démontre que votre marché cible ne viendra pas à vous, à moins que vous n'alliez d'abord à lui.

## Ne vous attendez pas à une vente facile

Le cadre des compétences essentielles ne peut être expliqué pendant un trajet en ascenseur de 20 secondes. Tout comme il faut du temps pour expliquer aux employeurs le concept des compétences essentielles et ses

<sup>1</sup> Étude de Statistique Canada (2004)

avantages, les employeurs ont également besoin de temps pour digérer ce qu'ils ont appris et trouver des applications convenables aux besoins de leur entreprise. Les compétences essentielles sont souvent considérées comme étant axées sur les travailleurs de première ligne, un segment de leur main-d'œuvre dont les employeurs n'ont peut-être pas tenu compte lorsqu'ils faisaient d'importants investissements en formation. Les compétences essentielles sont des idées nouvelles et beaucoup d'établissements ont signalé des cycles de vente de six mois ou plus. Ne forcez pas la vente – laissez le temps faire son œuvre. Rappelez-vous que la vente se réalisera selon le calendrier de l'employeur, non pas le vôtre.

## **Lorsque les employeurs comprennent, ils comprennent**

Même si la vente de compétences essentielles n'est pas facile et que les cycles de vente sont longs, l'expérience démontre que lorsqu'un employeur voit le lien de valeur ajoutée entre les compétences essentielles et son entreprise, il est convaincu.

## **Démontrez le lien**

Les employeurs veulent savoir « quels sont les avantages pour moi? » Il est essentiel de démontrer le lien entre les besoins de l'employeur et la façon dont les compétences essentielles peuvent répondre à ces besoins. Recherchez les exigences spécifiques des entreprises que vous rencontrez et soyez prêt à répondre à leurs préoccupations au sujet de l'argent, du temps et du rendement. *(Pour des suggestions sur la façon de répondre à leurs préoccupations, voir la section Promotion et vente des compétences essentielle dans ce guide.)*

## **Intégrez-les**

Les compétences essentielles ne sont pas un nouveau produit, mais plutôt une façon de donner une nouvelle valeur au travail que vous accomplissez déjà. Au lieu de vendre les compétences essentielles comme une solution unique, il est préférable de les intégrer à tout ce que vous faites. Commencez par associer tout type de formation aux compétences essentielles. Par exemple, lorsque vous préparez une proposition ou une trousse de formation, utilisez les termes liés aux compétences essentielles dans le document. Intégrez les compétences essentielles à votre solution et établissez le lien entre les compétences essentielles et les produits et services que vous vendez actuellement.

## Vendez une solution, pas un outil

Les entreprises avec lesquelles vous travaillez seront probablement confrontées à au moins un des défis suivants : l'amélioration de la sécurité, la productivité, l'assurance de la qualité, la conformité aux règlements ou le recrutement d'employés. Au lieu de « vendre » les compétences essentielles, ajustez votre argumentaire en fonction de ces défis de l'employeur et la façon dont les compétences essentielles peuvent offrir des solutions. Les employeurs ne cherchent pas à acheter de nouveaux bidules; ils veulent régler leurs problèmes.

## Appuyez-vous sur les relations existantes

Comme dans tous les secteurs d'affaires de votre établissement, vous aurez plus de succès en travaillant avec les entreprises avec lesquelles vous entretenez déjà une relation. Les appels non sollicités, les envois postaux et les courriels de masse ne produisent généralement pas le résultat recherché. Utilisez vos réseaux et mettez à contribution vos succès existants dans vos nouveaux volets d'affaires.

### Besoin d'aide?

Pour toute demande de renseignements, veuillez communiquer avec l'équipe des compétences essentielles de l'ACCC :

- Patrick Merrien, gestionnaire, Compétences essentielles : pmerrien@accc.ca; 613-746-2222, poste 3105
- Lucie Brien, agente principale de projet : lbrien@accc.ca ; 613-746-2222, poste 3124
- Melanie Miller, coordonnatrice administrative : mmiller@accc.ca ; 613-746-2222, poste 3117

## Ressources

### Recherche

Projet de recherche sur les compétences essentielles de RHDSC :  
<http://srv108.services.gc.ca/french/general/esrp.shtml>

Page Web des compétences essentielles de l'ACCC : [www.accc.ca/competencesessentielles](http://www.accc.ca/competencesessentielles)

Études de cas de l'ACCC : [www.accc.ca/ftp/pubs/studies/200311-CPS.pdf](http://www.accc.ca/ftp/pubs/studies/200311-CPS.pdf)

Conseil canadien des ressources humaines en camionnage (CCRHC) :  
[www.cthrc.com/fr/index.php](http://www.cthrc.com/fr/index.php)

Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA) :  
[www.rhdsc.gc.ca/fr/pip/daa/sna/Enquetes/eiaarcdb.shtml](http://www.rhdsc.gc.ca/fr/pip/daa/sna/Enquetes/eiaarcdb.shtml)

L'enquête sur la littératie et les compétences des adultes : [www.rhdsc.gc.ca/fr/pip/daa/sna/Enquetes/indexenq.shtml](http://www.rhdsc.gc.ca/fr/pip/daa/sna/Enquetes/indexenq.shtml)

Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) : [www.bdaa.ca/indexe.htm](http://www.bdaa.ca/indexe.htm)

### Profils

Les profils de compétences essentielles pour plus de 230 professions peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web de RHDSC :  
[http://srv108.services.gc.ca/french/general/home\\_f.shtml](http://srv108.services.gc.ca/french/general/home_f.shtml)

### Évaluation

TOWES (Test des compétences essentielles en milieu de travail) :  
[www.towes.ca/accueil.aspx](http://www.towes.ca/accueil.aspx)

Vos compétences sont-elles à la hauteur? : <http://measureup.towes.com/francais/index.asp>

## Documents utiles

*Employer Questions to Determine Specific Foundation Skills Needs*: Institute for the Study of Adult Literacy : [www.ed.psu.edu/isal](http://www.ed.psu.edu/isal)

*Learning at Work*: Centre for Education and Work : [www.cewca.org](http://www.cewca.org)

*Stratégie en matière de compétences essentielles pour l'industrie de la construction* : Conseil sectoriel de la construction : [www.csc-ca.org/fr/index.html](http://www.csc-ca.org/fr/index.html)

*Employers' Perspective on Improving Skills for Employment*: National Audit Office : [www.nao.org.uk](http://www.nao.org.uk)

*Business Results Through Literacy*: Canadian Manufacturer's and Exporters : [www.cme-mec.ca/on/documents/Literacy\\_Guide\\_CD.pdf](http://www.cme-mec.ca/on/documents/Literacy_Guide_CD.pdf)

*Les compétences essentielles : un indice du rendement sécurité* : Conseil canadien des ressources humaines en camionnage : [www.cthrc.com/fr/index.php](http://www.cthrc.com/fr/index.php)

*Literacy, Life and Employment, An Analysis of Canadian International Adult Literacy Survey (IALS) Microdata* : [www.conferenceboard.ca](http://www.conferenceboard.ca)

*Turning Skills into Profit : Economic Benefits of Workplace Education Programs* : [www.conferenceboard.ca](http://www.conferenceboard.ca)

*Guide to Essential Workplace Skills : The Learning at Work Project* : [www.bdaa.ca/indexe.htm](http://www.bdaa.ca/indexe.htm)

*Compétences essentielles en milieu de travail : solutions pour la petite entreprise - Le projet « Learning at Work »* : [www.bdaa.ca/indexe.htm](http://www.bdaa.ca/indexe.htm)

*Public Investment in Skills* : C. D. Howe Institute : [www.cdhowe.org](http://www.cdhowe.org)

*La formation et la nouvelle économie* (Gordon Betcherman, Kathryn McMullen, Katie Davidman) : Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques : [www.cprn.org/index.cfm?l=fr](http://www.cprn.org/index.cfm?l=fr)

*Investissements des employeurs dans l'apprentissage en milieu de travail au Canada : Sommes-nous à la hauteur? Pourquoi est-ce important? Quels sont les grands enjeux? Comment peut-on mieux faire?* (Mark Goldenberg) : [www.ccl-cca.ca/CCL/Home/index.htm?Language=FR](http://www.ccl-cca.ca/CCL/Home/index.htm?Language=FR)



*Why Train? Calculating the Return on Training Investment* : Open Learning Agency (la version texte se trouve sur le site de la BDAA) : [www.bdaa.ca/indexe.htm](http://www.bdaa.ca/indexe.htm)

*Liens entre les compétences essentielles et la réussite d'un apprentissage* (Lynda Fownes et Julian Evetts) : [www.bdaa.ca/indexe.htm](http://www.bdaa.ca/indexe.htm)

*Labour Market Information for Your Business: A Guide* : Alberta Human Resources and Employment : [www.alis.gov.ab.ca/pdf/cshop/lmibusiness.pdf](http://www.alis.gov.ab.ca/pdf/cshop/lmibusiness.pdf)