

2009

*Sommaire du programme de formation
de l'ACCC aux compétences essentielles
en milieu de travail*



**VANCOUVER ISLAND
UNIVERSITY**

Vancouver Island University

11 mars 2009

Table des matières

Table des matières	1
Résumé.....	2
But.....	2
Conception de la recherche	3
Sommaire des résultats.....	3
Introduction.....	4
Importance et but de l'étude.....	5
Analyse de la situation	6
Pénurie globale de main-d'œuvre et de compétences	6
Liens avec des recherches précédentes	7
Méthodes.....	8
Participants.....	8
Procédure d'entrevue	9
Résultats des entrevues	10
Description de l'organisme	10
Programmes de formation actuels.....	12
Caractéristiques des programmes.....	14
Recommandations.....	17
Conclusion	19
Bibliographie.....	20
Annexes.....	22
Liste des fournisseurs de services interviewés :.....	25
Formulaire de consentement à la recherche	26

Résumé

But

Le Canada connaît une pénurie de main-d'œuvre due aux taux croissants de départs à la retraite des baby-boomers et du nombre restreint de jeunes qui entrent sur le marché du travail. Cette évolution démographique de la main-d'œuvre suscitent également des pénuries de compétences affectant les domaines des compétences essentielles en milieu du travail. Les compétences de base jugées essentielles dans le monde du travail actuel comprennent la lecture, l'utilisation de documents, la rédaction, le calcul, la communication orale, la capacité de raisonnement, le travail d'équipe, l'informatique et l'organisation personnelle (RHDC, 2006). Pour s'assurer que la main-d'œuvre dispose des compétences essentielles requises pour réussir, il y a du travail à faire pour faciliter l'évaluation et la formation et permettre à un plus grand nombre de personnes d'avoir les compétences requises pour répondre aux besoins en constante évolution du commerce et de l'industrie. (Goldenberg, 2006).

Ce projet a pour but d'aider les employeurs des petites entreprises à recruter, former et garder en poste des ouvriers qualifiés, en répertoriant les principales ressources qui existent en matière de formation et de perfectionnement pour améliorer les compétences essentielles de quatre domaines clés (communication orale, capacité de raisonnement, travail d'équipe et informatique). Il s'agit d'un prolongement du projet Small Business Workplace Essential Skills Needs Assessment, mené en juin 2008 en partenariat avec la chambre de commerce de Colombie-Britannique pour étudier les besoins du milieu du travail en compétences essentielles et les problèmes liés à ces besoins dans les petites entreprises. La présente étude recense les programmes de formation qui sont mis en place dans la région de Nanaimo pour améliorer les compétences essentielles de la main-d'œuvre de certains groupes cibles, tels que les jeunes, les femmes, les Autochtones et les immigrants. L'étude vise aussi à envisager les moyens possibles de renforcer les programmes et services existants pour répondre à la demande croissante de travailleurs qualifiés dans les petites entreprises.

Conception de la recherche

Pour mener des entrevues auprès de plusieurs organismes à but non lucratif qui offrent des services dans la région de Nanaimo, nous avons eu recours à une approche inductive (Saunders, Lewis et Thornhill, 2007). Un étudiant en MBA a mené des entrevues personnelles en septembre et octobre 2008 auprès de cinq fournisseurs de service qui ont été sélectionnés pour leur contribution à répondre aux besoins de groupes cibles précis, à savoir : Central Vancouver Island Multicultural Society, Global Vocational Services Inc, Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre, Snuneymuxw First Nation, Nanaimo Women's Resources Society. Les entrevues, basées sur un mélange de questions ouvertes et de questions dirigées, visaient à obtenir des renseignements précis sur les programmes de formation disponibles et requis en matière de compétences essentielles au sein de la collectivité. Les réponses aux entrevues ont été résumées pour servir d'information de base aux recommandations à faire en la matière et à l'élaboration d'un *Guide de l'employeur sur les compétences essentielles* (en annexe).

Sommaire des résultats

Selon les résultats des entrevues, de nombreux programmes de formation sont offerts par des fournisseurs de service en vue d'aider les participants à apprendre à se fixer des objectifs et à prendre des décisions, et de leur permettre d'acquérir les compétences de base nécessaires à l'embauche. Il s'agit notamment de programmes d'anglais, de programmes de tutorat par des bénévoles, et des programmes de préparation à l'emploi et de formation professionnelle. Les résultats des entrevues ont permis d'élaborer des recommandations pour améliorer les programmes actuels de formation aux compétences essentielles en milieu de travail dans la région de Nanaimo. Un *Guide de l'employeur sur les compétences essentielles* (ci-joint) a également été préparé pour aider les employeurs à trouver les ressources voulues et à les utiliser pour combler les besoins en compétences essentielles de la main-d'œuvre employée par leur entreprise.

Introduction

Du fait d'une rapide évolution technologique, les ouvriers qualifiés sont en forte demande. Selon Mark Goldenberg (2006), le Canada est confronté à un accroissement et une fluctuation constante des exigences en matière de compétences dans tous les secteurs de l'économie et toutes les régions du pays. De plus, en raison du départ à la retraite de la génération de l'après-guerre et du nombre restreint de la relève, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée au Canada s'aggrave. Il faut par conséquent que des formations soient offertes en continu pour que les connaissances et les compétences des travailleurs restent à jour.

La présente étude explore les programmes de formation existants dans la région de Nanaimo pour améliorer les compétences essentielles de groupes donnés, notamment les jeunes, les femmes, les Autochtones et les immigrants. Le projet de recherche a été conçu en vue d'atteindre les objectifs suivants : dresser une liste des fournisseurs de service de la région de Nanaimo qui s'occupent de combler les besoins de formation en compétences essentielles des groupes ciblés; mener des entrevues personnelles avec les fournisseurs de service sélectionnés pour rassembler les ressources pédagogiques et les programmes de formation conçus pour ces groupes cibles; offrir des recommandations basées sur les résultats des entrevues; et effectuer une recherche sur Internet des ressources génériques en ligne que les employeurs peuvent utiliser de façon indépendante pour renforcer le développement des compétences essentielles dans leur entreprise.

Le rapport d'étude se compose de quatre parties : 1) Introduction – on y présente l'importance et l'objectif de l'étude; 2) Analyse de la situation – cette partie offre une vue d'ensemble du marché du travail au Canada et un résumé des résultats pertinents du *Small Business Workplace Essential Skills Needs Assessment Report*; 3) Méthodologie – on y décrit la méthodologie utilisée pour mener les entrevues auprès des fournisseurs de service, ainsi qu'un résumé des résultats des entrevues; 4) Recommandations – à partir des résultats des entrevues et de comptes-rendus de recherche pertinents, on a fait des suggestions quant aux améliorations à apporter aux programmes actuels de formation pour répondre aux besoins de formation actuels et futurs de la main-d'œuvre des petites entreprises de Nanaimo. Le *Guide de l'employeur sur les compétences essentielles* (ci-joint) a été compilé pour que les

employeurs qui souhaitent renforcer les compétences essentielles des employés au sein de leur entreprise puissent s'en servir de manière indépendante, et pour que leurs employés puissent en bénéficier.

Importance et but de l'étude

Il y a au moins 250 000 emplois à combler dans des petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes en raison de la pénurie de travailleurs qualifiés (RHDCC, 2007). Il est par conséquent crucial d'investir dans la formation de la main-d'œuvre actuelle si l'on souhaite voir les entreprises prospérer dans notre économie du savoir. Les compétences essentielles constituent le fondement de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer et de s'adapter aux changements qui surviennent dans le monde du travail. En aidant les travailleurs à acquérir les compétences essentielles, on aidera les employeurs à résoudre les problèmes de pénurie de main-d'œuvre et de manque de compétences tout en favorisant la compétitivité des entreprises et leur rentabilité. La présente étude a été conçue pour fournir des renseignements utiles montrant comment garder aux programmes de formation aux compétences essentielles leur pertinence et suffisamment de souplesse pour répondre aux besoins de formation et de perfectionnement de la main-d'œuvre.

Analyse de la situation

Pénurie globale de main-d'œuvre et de compétences

La pénurie de main-d'œuvre représente une grave menace à la santé et à la prospérité économique du Canada. Le Canada serait l'un des pays du monde industrialisé où la pénurie de main-d'œuvre est la plus sévère, compte tenu de ses caractéristiques démographiques et des prévisions en la matière. Selon les données de RHDCC (2007) présentées dans les tableaux 1 et 2, la pénurie de main-d'œuvre peut se résumer ainsi :

- On manque de personnel qualifié en ce qui concerne les emplois des secteurs pétroliers et gaziers, principalement en raison d'investissements à grande échelle. On s'attend à voir ce problème s'accroître avec l'expansion des projets d'exploitation des sables bitumeux en Alberta.
- Certains métiers, tels que ceux liés à la construction et à la rénovation d'habitations, connaissent une pénurie de main-d'œuvre très importante.
- Un pourcentage élevé de jeunes Autochtones sont sans emploi ou sous-employés et de nombreuses PME ont des attitudes stéréotypées vis-à-vis de leur motivation et de leurs compétences de base au travail.
- Il y a une pénurie considérable dans le secteur de la technologie de pointe en ce qui concerne par exemple les ingénieurs informaticiens et les médecins spécialistes. La croissance de la demande de main-d'œuvre dans ces professions est forte en raison des besoins associés à une population vieillissante et à l'augmentation du financement gouvernemental des soins de santé. Par ailleurs, les écoles et collèges spécialisés ne sont pas en mesure de répondre à la demande des entreprises en expansion. Les emplois de cadres supérieurs connaissent aussi une pénurie de main-d'œuvre en raison du nombre élevé de départ à la retraite.
- Certains emplois du domaine des sciences sociales et des services gouvernementaux (en particulier des professeurs d'université) ont du mal à être comblés en raison des départs à la retraite.

Liens avec des recherches précédentes

Le présent projet de recherche met à profit les résultats du projet d'évaluation des besoins en main-d'œuvre des petites entreprises qui a été mené sur l'Île de Vancouver et les régions de l'intérieur et celle d'Okanagan (MacFadgen, 2008). La précédente étude s'était appuyée sur un sondage effectué auprès d'employeurs de PME, sur des entrevues de témoins privilégiés, et sur les succès de PME à cerner les lacunes du milieu de travail en compétences essentielles et les défis que les employeurs doivent surmonter pour attirer et retenir une main-d'œuvre qualifiée. Les résultats du sondage effectué auprès de 121 PME du secteur de la distribution, de l'accueil, du tourisme et de la construction ont montré que les employeurs considèrent la capacité de raisonnement, la communication orale, le travail d'équipe et l'organisation personnelle comme des compétences essentielles importantes en milieu de travail et dont les employés ont besoin pour réussir. Les défis que les employeurs ont recensés pour ce qui est de retenir les employés qualifiés étaient les suivants : les questions de rémunération (ils ne peuvent pas se permettre d'offrir des salaires et avantages sociaux concurrentiels); le manque de personnel qualifié (pénurie de travailleurs qualifiés dans certains types d'emploi); et les réalités démographiques (pénurie de nouveaux arrivants sur le marché du travail et accroissement des départs à la retraite). Plusieurs des stratégies suggérées pour relever ces défis mettaient en jeu la création de mesures incitatives pour offrir une formation, une promotion et un ensemble d'avantages sociaux. La synthèse des résultats de l'évaluation des besoins a aussi mis en évidence le besoin d'aller chercher dans les segments de la main-d'œuvre sous-utilisés tels que les travailleurs d'un certain âge, les Autochtones, les immigrants et les personnes handicapées.

La présente étude vient compléter les résultats de l'évaluation *Small Business Workplace Essential Skills Needs Assessment* par le biais des entrevues menées auprès de fournisseurs de services. Elle nous informe des programmes de formation offerts pour développer les compétences essentielles de groupes cibles tels que les jeunes, les femmes, les Autochtones et les immigrants de la région de Nanaimo. Elle nous offre également des renseignements utiles à l'évaluation de ces programmes et à la recommandation de moyens de les améliorer.

Méthodes

Ce projet de recherche a été spécialement conçu pour recenser les programmes de formation offerts pour améliorer les compétences essentielles de groupes cibles de la population active, à savoir les jeunes, les femmes, les Autochtones et les immigrants de la région de Nanaimo. Grâce à l'utilisation de formulaires de consentement compréhensif, les fournisseurs de service interrogés avaient l'assurance que l'information qu'ils fourniraient resterait anonyme et confidentielle. Pour les entrevues personnelles, nous avons utilisé des techniques de recherches qualitatives (tels que présentées par Saunders, Lewis, et Thornhill, 2007) en vue d'explorer les ressources de formation actuellement disponibles et nécessaires au perfectionnement ou au renforcement des compétences essentielles en milieu de travail.

Participants

Les inventaires de services offerts sur le Web ont permis de sélectionner neuf fournisseurs de services offrant les formations recherchées aux groupes cibles visés. Voici le nom de ces fournisseurs :

- ETHOS Career Management Group
- Central Vancouver Island Multicultural Society
- Supporting Employment Transitions in Nanaimo
- Nanaimo Youth Services Association
- Première nation Snuneymuxw
- Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre
- Nanaimo Women's Resources Society
- Global Vocational Services, Inc.
- Community Futures Central Island

En raison de contraintes de temps et de la difficulté à établir un calendrier d'entrevues avec les fournisseurs de services durant les trois semaines prévues, il n'a été possible de prendre rendez-vous qu'avec les cinq (5) fournisseurs suivants :

1. Central Vancouver Island Multicultural Society;
2. Nanaimo Women's Resources Society;
3. Global Vocational Services, Inc.;
4. Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre; and
5. Première nation Snuneymuxw.

Procédure d'entrevue

Les questions d'entrevue ont été élaborées de sorte à obtenir des renseignements précis sur les programmes de formation disponibles pour améliorer les compétences essentielles en milieu de travail des groupes cibles de la collectivité (voir ci-dessous). Au total, l'entrevue comptait huit questions préparées selon l'approche inductive préconisée par Saunders, Lewis & Thornhill (2007). L'entrevue commençait par une question ouverte pour donner aux personnes interrogées l'occasion de définir et de décrire leurs services. Des questions exploratoires leur ont également été posées pour obtenir des réponses d'intérêt pour le sujet à l'étude. Enfin, l'entrevue comportait aussi des questions dirigées afin d'obtenir le point de vue des fournisseurs quant aux façons possibles d'améliorer la formation aux compétences essentielles pour les groupes de travailleurs ciblés.

Question ouverte

1. Pourriez-vous décrire le mandat de votre organisation et le public desservi?

Questions exploratoires

2. Ce projet a pour but d'explorer les ressources existantes à l'échelle locale en matière de formation pour permettre aux personnes qui cherchent un emploi d'en trouver un et de le garder. Quels types de programmes de formation ou ressources pédagogiques offrez-vous qui puissent améliorer les compétences essentielles des immigrants, des femmes, des Autochtones et des jeunes?
3. Notre étude est notamment centrée sur la recherche de matériel et de programmes de formation liées aux compétences essentielles, en particulier la communication orale, la

capacité de raisonnement, le travail d'équipe et l'informatique. Vos ressources portent-elles sur ces domaines précis de compétences? Veuillez préciser (par ex. quels sont les objectifs des programmes, organisation de la formation, renseignements concernant l'évaluation).

4. Vos clients peuvent avoir divers niveaux de compétences et divers expériences culturelles et professionnelles. Comment préparez-vous vos programmes de formation pour répondre à ces divers besoins?
5. Selon vous, quel est le facteur le plus important pour développer des programmes de formation efficaces pour des clients ayant des besoins divers?
6. Qu'est-ce qui fonctionne bien dans la prestation de programmes de formation aux compétences essentielles à vos clients?
7. Quels sont les défis particuliers, s'il y en a, que vous rencontrez lorsque vous offrez des programmes de formation aux compétences essentielles à vos clients?

Question fermée

8. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à faire pour améliorer les programmes de formation aux compétences essentielles en milieu de travail qui sont offerts aux immigrants, aux femmes, aux Autochtones et aux jeunes de notre région?

Résultats des entrevues

Les données des entrevues sont résumées sous les rubriques suivantes : description de l'organisme, programmes de formation actuels, caractéristiques des programmes et principaux défis.

Description de l'organisme

Central Vancouver Island Multicultural Society (CVIMS)

La CVIMS est un organisme à but non lucratif qui se consacre à l'avancement de l'établissement des immigrants. La CVIMS soutient l'égalité des chances, l'inclusion et la diversité en offrant des services de soutien aux immigrants, tels que des cours d'anglais, des

services à l'emploi et à l'établissement des immigrants, et autres services connexes, tels que des programmes sur la diversité. (CVIMS, 2008).

Nanaimo Women's Resources Society (NWRS)

La NWRS est un organisme à but non lucratif, dont le bureau est situé au centre-ville de Nanaimo. Elle offre aux femmes des ressources, des services et de l'information sans rendez-vous, sur référence ou en lien avec des programmes. On y traite de divers problèmes spécifiques aux femmes, y compris des ressources juridiques sur le droit de la famille, les mauvais traitements et la prévention de la violence, l'estime de soi chez les femmes, les logements abordables et les ressources familiales (NWRS, 2008).

Global Vocational Services, Inc.

Les Global Vocational Services, Inc. ont été constitués en tant que société en 1996 et offrent des services de consultation individuelle en matière d'emploi et de formation professionnelle ainsi que des ateliers sur le cheminement de carrière pour aider à la réorientation professionnelle. On y donne aux clients les renseignements les plus récents sur les tendances dans l'industrie afin de les aider à trouver un emploi de façon autonome; on leur offre également des ateliers de recherche d'emploi fondée sur les compétences et de perfectionnement professionnel. (Global Vocational Services, Inc., 2008).

Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre

Le Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre est un organisme à but non lucratif, situé à Nanaimo depuis 1965. Ce centre est agréé comme établissement de formation postsecondaire par la Private Career Training Institutions Agency de Colombie-Britannique. Il offre un milieu valorisant la justice, l'équité et l'égalité pour les Autochtones et les autres employés qui y travaillent et a pour mission d'améliorer la qualité de vie des Autochtones qui vivent en milieu urbain. Il offre des programmes d'éducation et de formation, des services de santé et de counselling, des programmes de services sociaux, et organise une grande variété d'activités et d'événements culturels dans la collectivité (Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre, 2008)

Snuneymuxw First Nation

La Première nation Snuneymuxw vit le long de la côte est du centre-sud de l'Île de Vancouver depuis environ 5 000 ans. Elle compte près de 1300 personnes, dont 65 % vivant à l'extérieur de la réserve, dans la ville environnante de Nanaimo. La Première nation Snuneymuxw offre des services communautaires (par ex. soins pré et postnataux, counselling pour les jeunes et les familles, consultations en bien-être et services de guérison familiaux), des services de logement, de garde d'enfants et de centre jeunesse, des ateliers éducatifs et des groupes de soutien pour protéger sa culture et aider ses membres (SFN, 2008).

Programmes de formation actuels

Les programmes de formation liés au travail, offerts par les cinq fournisseurs sélectionnés, se résument comme suit :

Programmes de langue anglaise

Les services de langue anglaise pour adultes offerts par la Central Vancouver Island Multicultural Society se composent de programmes de formation linguistique organisés autour de thèmes et une orientation à la culture canadienne. Des enseignants d'ALS qualifiés offrent un apprentissage en salle de classe, des tests d'évaluation, font venir des conférenciers invités, et organisent des excursions occasionnelles pour l'accès à des ressources communautaires. Les programmes sont basés sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens allant de 1-5, les programmes de niveau 5 étant centrés sur l'orientation vers le marché du travail, renforcée par une formation informatique et des possibilités de stages en entreprise.

Programmes de développement social

La Première nation Snuneymuxw aide les jeunes de 18 à 30 ans à s'insérer dans le monde du travail sur une période de 24 semaines. Le programme leur offre des outils, de l'information, une reconnaissance professionnelle, une expérience de travail et du counselling de soutien afin de les encourager à poursuivre leurs études et leur formation. Ce programme se compose de 3 parties : la 1^{ère} partie (8 semaines de développement des compétences) est

axée sur les aptitudes à la vie quotidienne et les neuf compétences essentielles requises en milieu de travail, et sur le développement d'un plan de carrière qui précise les objectifs de formation et d'éducation (peut inclure une certification professionnelle); la 2^e partie (3 semaines de travail communautaire) permet le jumelage d'un participant avec un employeur pour des projets et des événements liés au travail qui contribuent à soutenir la planification des objectifs professionnels; et la 3^e partie (12 semaines d'expérience de travail à Nanaimo) permet aux participants d'acquérir une expérience de travail avec des employeurs de Nanaimo dans un milieu correspondant aux plans ou objectifs professionnels.

Niveau d'éducation de base 2 et 3 et formation générale (GED)

Le programme ABE est offert par le Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre. Le centre offre aux apprenants autochtones adultes une solution de rechange au programme offert à l'université de l'Île de Vancouver et avec la même reconnaissance. Une fois leur programme terminé, les étudiants reçoivent un relevé officiel précisant les cours suivis et les résultats obtenus. Avec ce programme, les étudiants autochtones peuvent terminer leurs cours théoriques tout en participant à des séances de pratiques et des ateliers de culture traditionnelle. Les cours de formation générale préparent les étudiants à l'obtention du certificat de formation générale, qui est reconnu comme l'équivalent du diplôme de fin d'études secondaires

Le programme de préparation à l'emploi

Le programme de préparation à l'emploi des Training Program at Global Vocational Services, Inc. regroupe plusieurs services offerts aux personnes qui cherchent un emploi ou souhaitent améliorer leurs compétences professionnelles. Ces services comprennent par exemple des ateliers de recherche d'emploi et de perfectionnement professionnel, de l'aide à la rédaction de curriculum vitae et de lettres d'accompagnement, une bibliothèque de prêt comptant plus de 1 200 ouvrages sur la recherche d'emploi et le perfectionnement professionnel, l'accès à 21 ordinateurs équipés de l'Internet haute-vitesse et à un fax, au téléphone et à une photocopieuse pour ceux qui recherchent activement du travail ou qui sont entre deux emplois.

Jeter des ponts : objectifs, décisions, programme d'action

La Nanaimo Women's Resources Society offre une série d'ateliers gratuits pour adultes sur 12 semaines pour les femmes de la collectivité. Cette série est conçue pour aider les femmes à apprendre à se fixer des objectifs, à prendre des décisions et à avoir une capacité d'action pour pouvoir accéder à un emploi bien structuré et des occasions d'apprentissage permanent. Ce programme, fondé sur un modèle de formation des adultes, encourage les participantes à envisager tous les aspects d'une planification personnelle, professionnelle et éducative qui contribuera à leur réussite. Il intègre des systèmes de soutien pour les aider à élaborer leur plan d'action personnalisé et à le réaliser. L'accent sera mis sur des aptitudes à communiquer de manière positive, l'affirmation de soi, les habiletés d'adaptation pour gérer le stress et les conflits et l'identification de buts, d'objectifs et d'actions réalisables qui sont basées sur les compétences et intérêts individuels.

Caractéristiques des programmes

Les résultats des entrevues avec les fournisseurs de service ont servi à préparer un sommaire des caractéristiques des divers programmes qui s'avèrent efficaces pour répondre aux besoins d'une clientèle diversifiée. Voici les structures et les processus qui en sont ressortis :

- Les programmes de langue anglaise s'adressent à une clientèle possédant divers niveaux de compétences, tout en accommodant différentes cultures et expériences professionnelles. Les programmes de formation efficaces ont un contenu qui repose sur les coutumes et les lois canadiennes. Ceci est un point de départ utile pour de nouveaux immigrants, car il les aide à s'orienter dans la société canadienne et à se familiariser avec les milieux de travail canadiens.
- Les fournisseurs de service doivent faire preuve de créativité et de souplesse pour répondre aux besoins individuels de leurs clients. Les programmes de formation qui lient la formation à l'expérience de travail mènent à de meilleurs résultats d'apprentissage et de meilleures aptitudes à l'emploi pour les clients.
- Les programmes de formation qui visent un grand éventail de compétences essentielles en

milieu de travail (par ex. travail d'équipe, communication, informatique et pensée critique) sont très efficaces pour se forger des compétences essentielles.

- Les programmes de formation les plus fructueux font appel à des situations du monde réel et à un apprentissage expérientiel pour stimuler l'intérêt des clients et exercer des compétences essentielles en milieu de travail.
- Des programmes de formation efficaces créent un milieu d'apprentissage accueillant et encourageant où les clients et les instructeurs sont traités sur un pied d'égalité. Les instructeurs qui possèdent une expérience comparable à celle de leurs clients et un langage commun sont particulièrement efficaces.

Principaux défis

Voici une liste des principaux défis que les fournisseurs de service doivent relever quand ils offrent à leur clientèle des programmes de formation aux compétences essentielles en milieu de travail :

- Le secteur commercial et industriel n'est généralement pas au courant de ce que sont les compétences essentielles et en quoi elles sont importantes. Cela crée un obstacle à la promotion des programmes de formation.
- Le manque de fonds consacrés spécifiquement aux compétences essentielles est l'un des plus grands obstacles à l'offre de programmes de formation aux compétences essentielles aux clients en milieu de travail. En raison des ressources restreintes, les fournisseurs de services s'efforcent de répondre aux besoins élémentaires et nombre d'entre eux sont incapables d'offrir des compétences essentielles en milieu de travail.
- Le racisme est un problème pour les employeurs et beaucoup de gens continuent d'avoir des attitudes stéréotypées à l'égard des Autochtones en ce qui concerne leur motivation et les compétences de travail élémentaires. De ce fait, l'embauche et la formation des travailleurs autochtones présentent des défis.
- La plupart des employeurs recherchent des ouvriers qui possèdent une expérience professionnelle locale et cela constitue un obstacle à l'emploi des nouveaux immigrants. Ce ne sont pas tous les fournisseurs de service qui peuvent offrir des programmes de formation assortis d'une expérience de travail locale.

- Dans la région de Nanaimo, il n'existe aucun établissement d'enseignement qui puisse offrir au personnel une formation certifiée aux compétences essentielles en milieu de travail. Les fournisseurs de services doivent envoyer leurs employés au Douglas College pour qu'ils obtiennent des titres de compétences, ce qui augmente les coûts de formation et accroît les difficultés à établir un calendrier.

Recommandations

Les résultats des entrevues avec les fournisseurs de service suggèrent que tous les programmes de formation ont un même objectif – aider les personnes sans emploi à développer des aptitudes à la vie quotidienne et des compétences essentielles en milieu de travail en vue de leur permettre de poursuivre des études et d’avoir une expérience professionnelle. Les recommandations qui suivent sont basées sur le sommaire des conclusions :

- Les fournisseurs de service devraient être disposés à réviser et à mettre à jour leurs programmes de formation pour rester réceptifs aux besoins de leur clientèle. Ils ont besoin d’avoir un moyen d’obtenir les commentaires de leur clientèle pour évaluer la pertinence de leurs programmes de formation. De plus, il serait bon qu’ils adoptent des méthodes d’évaluation des progrès de leurs clients pour améliorer les résultats de leurs programmes. Les fournisseurs de services doivent donc faire preuve de souplesse quant au lieu, au moment et à la manière dont les programmes sont offerts pour être vraiment efficaces.
- Les manuels et la documentation écrite doivent être complétés par des ateliers interactifs et des exercices pratiques pour renforcer l’apprentissage des clients et le transfert des compétences. Cela aidera les participants à se sentir plus à l’aise pour exercer de nouvelles compétences en salle de classe, tout en leur permettant d’appliquer plus facilement ce qu’ils ont appris au travail. Il est recommandé qu’un modèle de partenariat soit élaboré en vue de la collaboration entre le secteur des affaires et l’industrie, l’université de l’Île de Vancouver (VIU) et d’autres établissements d’enseignement afin de concevoir et d’offrir des programmes de formation sur mesure aux compétences essentielles en milieu de travail. Il faudra explorer les programmes de formation spécialisés tels que le programme ERIC – (« *Effective Reading in Context* » -- lecture en contexte) – qui a été mis au point par Syncrude Canada Oil Company, en partenariat avec le Keyano College. Ce programme, qui est le premier programme canadien d’alphabétisation en milieu de travail, pourrait servir de modèle à d’autres programmes de partenariat. (Education and Learning, 2005).
- Les programmes de formation devraient traiter aussi bien des compétences techniques

utilisées au travail que des compétences générales dont les ouvriers ont besoin pour appliquer leurs compétences techniques. Par exemple, le gérant d'un commerce de vente au détail possédant d'excellentes compétences à la vente et à la commercialisation ne sera pas efficace dans son travail s'il n'a pas de bonnes aptitudes à la communication ni une bonne capacité de raisonnement.

- Les programmes de formation doivent utiliser des méthodes d'intégration des compétences en milieu de travail au programme d'études existant. Le modèle créé par l'Alberta Workforce Essential Skills Society (AWES) pourrait servir de prototype. Ce modèle guide les gens dans les différentes étapes qui sont requises pour intégrer les compétences essentielles en milieu de travail dans le curriculum existant et il offre une méthode de développement du nouveau curriculum. (Alberta Workforce Essential Skills, 2007).
- Et enfin, il est recommandé que des modèles fondés sur les compétences soient développés pour renforcer les compétences en leadership des fournisseurs de services et ainsi améliorer leur capacité à concevoir des programmes de formation de grande qualité et des systèmes de prestations qui tiennent vraiment compte des besoins de la main-d'œuvre actuelle.

Conclusion

La pénurie de main-d'œuvre qualifiée au Canada est aujourd'hui un sérieux problème dans les secteurs du commerce et de l'industrie et l'on s'attend à ce que la situation s'aggrave encore à l'avenir. Les petites et moyennes entreprises, qui sont le soutien principal de la plupart des collectivités, ont besoin d'une main-d'œuvre qualifiée qui soit bien organisée et productive afin de pouvoir survivre dans une économie du savoir qui évolue rapidement (Association des collèges communautaires du Canada, 2007). Par conséquent, les initiatives axées sur les compétences essentielles en milieu de travail sont d'une importance cruciale pour voir à ce que les ouvriers aient les compétences requises pour survivre et réussir dans une économie du savoir concurrentielle. Les programmes de formation et de perfectionnement des compétences essentielles en milieu de travail auront pour effet non seulement d'améliorer la qualité de vie quotidienne des clients mais également de leur fournir les fondements d'un apprentissage continu et d'une capacité à s'adapter aux changements des conditions sociales. Dans ce contexte, les fournisseurs de services ont un important rôle à jouer pour concevoir et offrir des programmes de formation aux compétences essentielles en milieu de travail qui soient adaptés aux besoins de la main-d'œuvre actuelle et future.

Le présent projet a permis de reconnaître certaines des forces des programmes de formation offerts et de cerner les défis à relever pour contribuer d'une manière constructive au développement économique et commercial de Nanaimo. Ce rapport donne un aperçu des moyens d'améliorer les programmes et services de formation existants à partir des modèles et approches utilisés actuellement pour optimiser la formation et le perfectionnement aux compétences essentielles en milieu de travail. Il est possible d'adopter certaines des recommandations soumises pour veiller à ce que Nanaimo et les localités environnantes disposent d'un bassin de travailleurs qualifiés pour combler la pénurie de main-d'œuvre et le manque de compétences.

Bibliographie

Alberta Workforce Essential Skills (2007, février). *Building Awareness and Capacity for Essential Skills Training in Alberta*. Alberta, Canada: AWES Society.

Association des collèges communautaires du Canada (2007). *Promouvoir et vendre les compétences essentielles : Un guide à l'intention des intervenants des collèges et des instituts*. Ottawa, Ontario, Canada.

Central Vancouver Island Multicultural Society (2008). Offre de cours d'anglais.

Disponible sur Internet à <http://www.cvims.org/> [consulté le 25 octobre 2008].

Education and Learning (2005). *Building Essential Skills in the Workplace:*

Teaching the Skills That Enable Employees to Manage Change at Syncrude Canada Ltd.

Ottawa, Ontario, Canada.

Global Vocational Services, Inc. (2008) Resource Centre Resources.

Disponible sur Internetat : <http://www.globalvocationalservices.com/html/> [consulté le 26 octobre 2008].

Goldenberg, M. (septembre 2006). *Investissements des employeurs dans l'apprentissage en milieu de travail au Canada*. Ottawa, Ontario, Canada : Conseil canadien sur l'apprentissage.

Disponible sur Internet : http://www.cprn.org/documents/45529_fr.pdf [consulté le 17 juillet 2009].

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (29 janvier 2007). *Les pénuries de main-d'œuvre actuelles et futures au Canada*, Ottawa, Ontario, Canada.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (2006). Le sommaire des compétences essentielles en milieu de travail a été accédé à partir de :

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

[consulté le 14 août 2008].

- MacFadgen, L. (Juin 2008). *Small Business Workplace Essential Skills Needs Assessment: Strategic Solutions for Attracting, Training, and Retaining a Diverse Supply of Skilled Workers*. Nanaimo, BC, Canada: Vancouver Island University.
- Nanaimo Women's Resources Society (2008) Vision & Values. Disponible sur Internet à <http://www.nanaimowomen.com/> [consulté le 26 octobre 2008].
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2007). *Research Methods for Business Students* (4^e éd.), London, England: Pitman Education Limited.
- Snuneymuxw First Nation (2008). Community Information. Disponible sur Internet à l'adresse : <http://www.snuneymuxw.ca/> [consulté le 25 octobre 2008]
- Tillicum Haus Society (2008) Mission Statement. Disponible sur Internet à l'adresse : <http://www.tillicumhaus.com> [consulté le 25 octobre 2008]

Annexes

Tableau 1 : Professions en situation de pénurie actuelle ou future

Tableau 1 :
Professions en situation de pénurie actuelle ou future

Groupe professionnel	Professions	Signes de pénurie à l'heure actuelle	Pénuries prévues au cours des 10 prochaines années
Affaires, finances et administration	Cadres supérieurs	Oui	Oui
	Directeurs des ressources humaines	Oui	Oui
	Professionnels en gestion des ressources humaines et en services aux entreprises	Oui	Oui
Sciences naturelles et appliquées	Ingénieurs civils	Oui	Oui
	Ingénieurs mécaniciens	Oui	Non
	Ingénieurs informaticiens	Oui	Non
	Ingénieurs en logiciel	Oui	Non
Santé	Directeurs des secteurs de la santé, de l'enseignement et des services communautaires et sociaux	Non	Oui
	Médecins, dentistes et vétérinaires	Oui	Oui
	Optométristes, chiropraticiens et autres professionnels en diagnostic et en traitement de la santé	Oui	Oui
	Professionnels en thérapie et en évaluation	Oui	Oui
	Infirmières en chef et superviseurs	Oui	Oui
	Personnel technique en soins de santé (infirmières auxiliaires, techniciens en audiologie et en physiothérapie)	Oui	Oui
	Technologues en radiation médicale	Oui	Oui
	Aides-infirmières, aides-soignantes et préposés aux bénéficiaires	Oui	Oui
	Autre personnel de soutien des services de santé	Oui	Oui
Sciences sociales, de l'enseignement, de l'administration publique et de la religion	Directeurs de la fonction publique	Non	Oui
	Avocats et notaires au Québec	Oui	Non
	Professeurs d'université	Oui	Non
Arts, culture, loisirs et sports	Réviseurs	Oui	Non
	Professionnels des relations publiques et des communications	Oui	Non
Ventes et services	Directeurs des services d'hébergement	Oui	Non
	Agents et vendeurs dans l'immobilier	Oui	Non
Métiers, transport et machinerie et professions connexes	Constructeurs et rénovateurs en construction domiciliaire	Oui	Oui
	Entrepreneurs et contremaîtres du personnel des métiers	Oui	Oui
Professions propres au secteur primaire	Surveillants du forage et des services reliés à l'extraction de pétrole et de gaz	Oui	Oui
	Foreurs et personnels de mise à l'essai et des autres services relatifs à l'extraction de pétrole et de gaz	Oui	Oui
Professions propres à la transformation, à la fabrication et aux services d'utilités publiques	Surveillants dans les industries de transformation (pétrole, gaz, produits chimiques, plastiques, produits de caoutchouc)	Oui	Oui

Source : RHDSC, Direction de la recherche sur la politique stratégique, *Perspectives du marché canadien du travail pour la prochaine décennie, 2006-2015*, octobre 2006.

Tableau 2 : Nouvelles sources potentielles d'offre de main-d'œuvre pour certaines professions en situation de pénurie

Tableau 2 :
Nouvelles sources potentielles d'offre de main-d'œuvre pour certaines professions en situation de pénurie

Professions	Emplois non étudiants en 2005 (en milliers)	Taux de chômage*	Excédent de la demande en pourcentage de l'emploi en 2005	Excédent de la demande en pourcentage des sortants scolaires et des immigrants
Toutes les professions	14 565,9	4,5 %	0,1 %	1,6 %
Professionnels en gestion des ressources humaines et en services aux entreprises	138,6	1,8 %	2,4 %	58 %
Médecins, dentistes et vétérinaires	82,5	0,2 %	2,4 %	51 %
Optométristes, chiropraticiens et autres professionnels de la santé	13,2	0,0 %	3,5 %	124 %
Professionnels en sciences infirmières	252,1	0,7 %	3,2 %	70 %
Personnel technique en soins de santé (infirmières auxiliaires, techniciens en audiologie et en physiothérapie)	108,7	1,2 %	2,0 %	80 %
Personnel de soutien des services de santé	254,6	2,5 %	2,1 %	63 %
Personnel du forage, des mines souterraines et de la production gazière et pétrolière	38,0	3,5 %	3,5 %	172 %

* Le calcul du taux de chômage pour toutes les professions ne comprend pas les personnes sans emploi depuis plus d'un an (l'Enquête sur la population active ne donne pas la dernière profession des personnes sans emploi depuis une longue période) et les personnes sans emploi dont les professions ne sont pas classées.

Sources : Enquête sur la population active (Statistique Canada) et RHDSC, Direction de la recherche sur la politique stratégique, scénario de référence 2006.

Liste des fournisseurs de services interviewés :

Carolina Ponsford, conseillère à l'emploi

Central Vancouver Island Multicultural Society

Nanaimo

Cecilia Chong, coordinatrice à l'établissement des immigrants

Central Vancouver Island Multicultural Society,

Nanaimo

Lesley Clarke, directrice des opérations

Nanaimo Women's Resources Society

Nanaimo

Lesley White, coordinatrice du perfectionnement professionnel,

Global Vocational Services, Inc.,

Nanaimo

Michele Hillier, coordinatrice de développement communautaire

Première nation Snuneymuxw,

Nanaimo

Tammie Wylie, coordinatrice de projet,

Tillicum Lelum Aboriginal Friendship Centre,

Nanaimo

Formulaire de consentement à la recherche

Possibilité d'améliorer ses compétences /programmes de formation pour des personnes travaillant dans la région de Nanaimo Septembre 2008

Wendy Liu

Étudiante en MBA

Vancouver Island University

Wendy8188@hotmail.com

Raimo Marttala, Superviseur

Department of Economics and Finance

Vancouver Island University

Raimo.Marttala@viu.ca

Je suis étudiante en MBA à la VIU. Une des exigences du programme consiste à réaliser un projet d'études commerciales appliquées. Pour ce projet, j'ai choisi d'explorer les programmes de formation actuellement offerts aux employés de petites entreprises en vue d'améliorer les compétences essentielles en milieu de travail et voir par quels moyens ils peuvent être étendus ou développés pour plus d'efficacité.

Pour cette étude, vous devrez répondre à des questions portant sur vos programmes de formation, leur efficacité et les possibilités d'amélioration. Vous devrez y consacrer environ 30 minutes.

La participation à cette étude ne présente à notre connaissance aucun danger. L'étude portera sur les possibilités d'améliorations des programmes existants pour aider les employés ciblés – à savoir les femmes, les jeunes, les Autochtones et les immigrants. En ce sens, il est possible que l'étude puisse procurer certains avantages au secteur des entreprises de Nanaimo par le développement des aptitudes à l'emploi et le maintien en poste des employés de la collectivité locale.

Les entrevues seront confidentielles. Les résultats généraux de la recherche feront partie du débat public sur l'amélioration des programmes de formation. Toutefois, aucune entrevue particulière ne sera attribuée à un organisme ou fournisseur de service donné. L'étude à la base de ce projet servira aussi à la préparation d'un rapport universitaire d'une vingtaine de pages, qui est une des exigences pour l'obtention du MBA.

La participation à cette étude est entièrement volontaire. Il est possible de l'interrompre à tout moment sans explication ou pénalité.

Je certifie avoir lu et compris l'information ci-dessous. Il est entendu que j'ai la possibilité de poser des questions ou de me retirer de l'étude à tout moment. J'accepte de participer à l'étude.

Signature des participants

Signature de l'enquêteur

Personne contact indépendante Date

Compétences essentielles : guide de l'employeur

Compétences essentielles : guide de l'employeur

Présentation des compétences essentielles

Les compétences essentielles sont des compétences dont les gens ont besoin pour travailler, apprendre et vivre. Elles sont le fondement de l'apprentissage de toutes les autres compétences et la pierre angulaire de l'apprentissage permanent. Au travail, elles sont nécessaires aux employés pour que ceux-ci soient productifs et qu'ils acquièrent plus facilement de nouvelles compétences en vue des tâches à accomplir dans un milieu en constante évolution. Les compétences essentielles, que l'on peut adapter et transférer à toutes les situations, sont utilisées dans toutes les activités de tous les secteurs à divers niveaux de complexité.

Après des recherches importantes, le gouvernement du Canada et des organismes nationaux et internationaux ont cerné et validé neuf compétences essentielles.

Les neuf compétences essentielles

Lecture

Concerne la lecture de textes sous la forme de phrases ou de paragraphes; consiste habituellement à lire des notes, lettres, notes de service, manuels, spécifications, règlements, livres, rapports ou revues spécialisées, soit en format papier soit à l'ordinateur.

Utilisation de documents

Cela désigne les tâches pour lesquelles il est nécessaire de lire et d'interpréter, d'écrire, de compléter et de produire de l'information sous la forme de mots, nombres, icônes et d'autres symboles visuels en fonction de leur disposition. Les graphiques, les listes, les tableaux, les bleus, les esquisses, les dessins, les panneaux, et les étiquettes constituent notamment des documents dont on se sert dans le monde du travail. Ces documents peuvent se présenter sous la forme d'imprimés ou non (par exemple, à l'écran d'un ordinateur) et être utilisés en même temps.

Calcul

Le calcul correspond à l'utilisation des nombres au travail et à la nécessité de penser en termes quantitatifs dans l'exécution de tâches.

Rédaction

Concerne la rédaction de textes, tels que des rapports et des lettres, et l'inscription de texte dans un document (par exemple, le fait de remplir un formulaire). La rédaction peut se faire sur un support autre que le papier (p. ex., la saisie de texte à l'ordinateur).

Communication orale

Concerne l'utilisation de la parole et de son aptitude à écouter pour exprimer ou échanger des pensées, des idées ou des renseignements dans le cadre du travail.

Travail d'équipe

Cela concerne la mesure dans laquelle les employés travaillent avec les autres dans l'exécution de leurs tâches. Doivent-ils coopérer avec les autres? Doivent-ils manifester une discipline personnelle suffisante pour atteindre des objectifs de travail tout en travaillant seul?

Cette section couvre quatre types de contextes de travail : travail en solitaire, travail de façon indépendante, travail avec un partenaire ou un aide, et travail au sein d'une équipe. Pour de nombreux emplois, il est nécessaire d'avoir des compétences pour plus d'un type de contexte de travail.

Formation continue

Concerne l'obligation pour les employés de perfectionner constamment leurs compétences pour pouvoir garder leur emploi ou évoluer avec lui. Il s'agit de savoir comment apprendre; comprendre son propre style d'apprentissage; savoir comment obtenir l'accès à divers documents, à diverses ressources et à diverses possibilités d'apprentissage. Il peut aussi s'agir de se former en matière de santé et de sécurité dans le contexte du travail; d'obtenir des titres professionnels ou de les améliorer; d'apprendre le fonctionnement d'équipements nouveaux, de nouvelles procédures ou de nouveaux produits et services.

Capacité de raisonnement

Concerne le processus d'évaluation des idées ou de l'information pour parvenir à une décision rationnelle. Cette section du profil des compétences fondamentales examine cinq applications de la

capacité de raisonnement. Bien que chaque application soit traitée comme un sujet distinct, la capacité de raisonnement forme un tout interrelié.

La résolution de problèmes est nécessaire lorsqu'il y a un problème à régler. Le plus souvent il s'agira d'un problème mécanique, ou de personne ou de situation.

La prise de décisions désigne le fait de choisir entre plusieurs options, parfois pour résoudre un problème mais pas toujours.

La planification et l'organisation du travail concernent la mesure dans laquelle le travailleur doit organiser et planifier ses tâches. Cela ne concerne pas la participation à la planification générale de l'entreprise où il travaille.

L'utilisation particulière de la mémoire concerne toute utilisation importante ou inhabituelle de la mémoire par les travailleurs d'un groupe professionnel donné. Il n'est pas question ici d'une utilisation normale de la mémoire

La recherche de renseignements concerne l'utilisation d'une variété de sources, telles des textes, des personnes, des banques informatisées et des systèmes informatiques.

Informatique

Concerne les diverses utilisations de l'informatique, et la complexité de cette utilisation pour les activités d'un groupe professionnel donné.

Les compétences essentielles en milieu de travail – pourquoi sont-elles importantes?

Les employeurs ont un défi important à relever pour maintenir ou créer le niveau de compétences souhaité chez leurs employés afin de s'assurer qu'ils puissent contribuer au rendement et à la compétitivité de leur organisation. Les employeurs reconnaissent généralement que le développement de la formation et des compétences peuvent mener à de meilleurs résultats pour l'entreprise.

Pour le commerce, la formation peut être perçue comme un outil permettant d'apporter un changement stratégique et un moyen de parvenir à un niveau concurrentiel. La formation est de plus en plus perçue comme un investissement qui offrira des revenus profitables, plutôt que comme un coût à supporter. L'investissement dans l'actif humain d'une entreprise représente parfois son plus grand potentiel d'accroissement de la productivité.

Les résultats de l'enquête 2005 menée par le Conference Board of Canada auprès des organisations canadiennes en ce qui concerne l'apprentissage et le perfectionnement indiquait que les organisations qui valorisaient le plus l'apprentissage, celles qui investissaient dans la formation des employés, avaient un rendement commercial plus fort. Ces organisations affichaient de meilleures notes à tous les indicateurs de réussite de l'entreprise, tels que la conservation du talent, la satisfaction des employés, la qualité des produits et des services, la productivité et la rentabilité, que leurs homologues chez qui la place réservée à l'apprentissage est moindre.

Mais tous les employeurs canadiens ne semblent pas en être convaincus. Selon un article d'un centre d'apprentissage canadien publié en 2007, les niveaux de formation parrainés par les employeurs sont restés les mêmes, surtout en comparaison avec les entreprises concurrentes d'autres pays. Par exemple, au Canada, seuls 29 % des employés participent à des programmes d'éducation et de formation liés au travail, alors qu'ils sont 44 % aux États-Unis. Et dans l'ensemble, près d'un tiers des travailleurs canadiens déclarent ne pas répondre aux besoins de formation liés à leur emploi. ii

Les compagnies qui réussissent sont prêtes à investir dans leurs employés en développant des systèmes de formation permettant aux employés d'apprendre et d'améliorer constamment leur rendement individuel, d'équipe et celui de leur unité opérationnelle. On a pu également constater un revenu important sur les sommes investies. Un nombre croissant d'entreprises reconnaissent l'importance d'un apprentissage permanent et d'une formation aux compétences en milieu de travail, et comprennent que ceux-ci sont étroitement liés à la productivité, à l'adaptabilité et à l'innovation.

Avantages pour les employeurs.

Le Conference Board of Canada a mené de nombreuses études de cas auprès de compagnies de tout le Canada qui ont investi dans les formations aux compétences essentielles et en ont mis en place. En voici les résultatsⁱⁱ

- Milieu de travail plus sécuritaire et plus productif
- Roulement du personnel délibéré égal à zéro
- Heures supplémentaires réduites
- Absentéisme plus faible
- Amélioration du maintien en poste des employés
- Les employés sont promus à des postes de supervision
- Retirer plus de fierté de son travail
- Améliorer la communication et la coopération
- Les employés ont davantage confiance en eux
- Ils font preuve de plus d'initiative et deviennent plus innovateurs
- Les employés parviennent à mieux reconnaître et résoudre les problèmes

Pour résumer, les employeurs peuvent améliorer la sécurité et la productivité, aider les employés à s'adapter à l'évolution du milieu de travail, à créer un milieu de travail plus positif et à développer des outils de ressources humaines tels que des descriptions de poste, des évaluations et des plans de formation tout en créant une culture d'apprentissage plus dynamique. iii

Le fait d'être au courant du cadre des compétences essentielles et de l'éventail de documents et outils d'évaluation et d'apprentissage qui ont été créés peut aider les employeurs à évaluer les compétences et les résultats de leurs employés. Une fois que les lacunes en matière de compétences essentielles ont été repérées et qu'une formation est préparée et mise en place pour les combler, les entreprises commencent souvent à remarquer des changements importants chez leurs employés, en plus de constater des améliorations quant aux résultats de l'entreprise. Les organisations sont ainsi outillées pour relever les défis à venir et faire des plans en conséquence.

Les avantages pour les employés et tout ce qui en découle.

L'alphabétisation et les compétences essentielles de la main-d'œuvre sont nécessaires pour trouver un emploi, le garder, bien faire son travail, changer de travail ou obtenir une promotion. Il a été démontré que les compétences essentielles aident les employés à être plus productifs, à avoir davantage confiance en eux, à travailler en tant que membre d'une équipe, à avoir moins d'accidents de travail, à résoudre des problèmes, à prendre des décisions, à être plus efficace au travail et à apprendre facilement de nouvelles tâches.

Et tout en investissant dans les compétences essentielles, la formation produit toute une série de gains pour l'employeur et l'employé. Les répercussions positives des compétences essentielles peuvent en effet être perçues au-delà du milieu de travail et avoir de profondes incidences sur le capital social de nous tous – aussi bien comme individus, groupes, collectivités ou familles. Les employés sont ainsi plus motivés, plus adaptables et davantage en mesure d'apprendre et de réussir dans le milieu du travail et à l'extérieur de ce milieu.

Voici certains des résultats indirects qui ont été constatés en observant des personnes qui ont augmenté leurs compétences essentielles :

Avantages au niveau individuel

- se sentir plus capable
- retirer plus de fierté de son travail
- accepter les suggestions concernant son amélioration personnelle et y réagir sans hésiter
- avoir davantage confiance en soi
- développer une attitude positive envers l'apprentissage continu

Avantages au niveau des groupes et de la collectivité

- Améliorer la communication et la collaboration
- Forger le respect de la diversité
- Mieux cerner la contribution individuelle des membres de l'équipe et en tirer part
- Faire preuve de plus d'initiative à se mobiliser et à être créatif
- Participer davantage à des activités bénévoles et jouir d'une meilleure santé
- Assumer de nouveaux rôles de mentor et de coach pour l'apprentissage des pairs

Résultats au niveau de la famille et de la collectivité

- Plus grande aptitude à aider les enfants à faire leurs devoirs
- Affichage d'une attitude positive à l'égard du travail
- Encourager l'engagement et l'apprentissage permanent

Études de cas

Les études de cas compilés par la Conference Board of Canada et par l'Association des collèges communautaires du Canada mettent en vedette des compagnies qui ont travaillé sur les compétences essentielles pour aider au perfectionnement des travailleurs. Les études étaient centrées sur des organisations qui voulaient atteindre leurs objectifs en s'assurant d'avoir une main-d'œuvre stable, flexible, affichant une plus grande maîtrise de ses compétences. Les programmes d'éducation en milieu de travail mis sur pied par les entreprises ont abouti à divers résultats positifs.

La société National Silicates' Chemical a constaté que les employés qui disposaient des compétences essentielles nécessaires pour être efficaces en milieu de travail sont le plus grand atout de l'organisation et peuvent tirer parti de leurs compétences et capacités pour atteindre des cibles de rendement records. Le programme de formation en compétences essentielles de la compagnie a abouti à d'importants résultats et effets tels qu'un taux nul de roulement délibéré, une réduction des heures supplémentaires, une réduction des heures de sous-traitance et du temps d'arrêt de l'usine, une main-d'œuvre moins nombreuse, plus polyvalente, une plus grande efficacité, une plus grande productivité, une plus grande sécurité et un milieu de travail amélioré.

La compagnie Minas Basin Pulp & Power a offert à ses ouvriers des possibilités de perfectionnement aux compétences essentielles qui leur ont permis d'apprendre de nouvelles compétences plus rapidement, d'enseigner à d'autres plus efficacement et de contribuer de façon plus délibérée à la réussite de l'organisation. La compagnie Minas Basin Pulp & Power a suivi attentivement les résultats et répercussions de son programme éducatif en milieu de travail. Elle a rapporté avoir fait des économies de fonctionnement sans précédent, atteint le plus faible taux d'absentéisme jamais enregistré; et avoir divisé par 13 le temps perdu en raison d'accidents, autant de résultats qui justifient l'investissement réalisé par la compagnie dans le perfectionnement aux compétences essentielles de sa main-d'œuvre.

La société Durabelt a suivi les effets et les avantages de la formation aux compétences

essentielles. Nombre d'entre eux étaient liés à des changements d'attitudes et de comportements positifs qui favorisent l'efficacité au travail, la réussite en salle de classe et des relations positives à la maison. Selon Durabelt, une plus grande confiance en soi chez les employés a permis d'assurer de meilleures relations de travail et une plus forte productivité.

Le dépanneur Kahkewistahaw Gas and Convenience Store a été reconnu pour l'excellence de ses services à la clientèle et la croissance de ses ventes, en partie en raison de son engagement à perfectionner les compétences essentielles des employés. Tous les employés ont fait une évaluation au Regional College à l'aide du TOWES et ont commencé à travailler à l'amélioration de leurs compétences essentielles dans des domaines tels que l'étiquette dans l'échange de courriels, les conflits avec la clientèle, la manipulation de substances dangereuses et le travail d'équipe. Le résultat est que l'entreprise est maintenant primée.

L'entreprise Service Cuisine G.P. Inc. est connue pour son approvisionnement des épiceries en repas de grande qualité, de type cuisine familiale. Les ventes de l'entreprise augmentaient de 20 % chaque année et il était difficile de trouver des employés qualifiés. L'entreprise a donc commencé à embaucher des personnes ayant peu ou pas d'expérience de la préparation alimentaire. Elle a vite réalisé que ces nouveaux employés n'avaient pas les bases nécessaires pour réussir, à savoir compétences en calcul, lecture et utilisation de documents. En travaillant avec un cégep local, l'entreprise a pu évaluer les compétences particulières en jeu et développer des formations ciblées pour combler les lacunes. Service Cuisine G.P. Inc. a rapporté que s'il est vrai que l'introduction d'un cadre de compétences essentielles demande du temps, cela s'avère être un excellent investissement.

Évaluation et perfectionnement des compétences essentielles

L'évaluation et le perfectionnement des compétences essentielles peuvent se faire en collaboration avec des universités, des collèges et des fournisseurs de services à l'emploi communautaire. De nombreux organismes adaptent la formation en fonction des besoins individuels des employés et des circonstances particulières.

Sinon, il existe de nombreuses ressources génériques en ligne, utilisables par des employeurs qui souhaitent approfondir l'étude des compétences essentielles de façon plus indépendante.

Fournisseurs de services communautaires de la région de Nanaimo

Les organisations locales de la région de Nanaimo présentées ci-dessous peuvent offrir une formation, du coaching ou de l'information qui aidera les employeurs à évaluer les compétences essentielles de leur main-d'œuvre et à trouver des solutions qui profiteront aux organisations et à leurs employés.

Vancouver Island University - Préparation professionnelle et scolaire (CAP)

Tél. : 250 740-6425

<http://www.viu.ca/cap/index.asp>

La CAP offre un niveau d'alphabétisation de maths et d'anglais et des compétences de base en informatique ainsi que des équivalents des cours secondaires d'anglais, de maths et de sciences. Les participants sont placés dans des classes de leur niveau, établi en fonction des évaluations.

Vancouver Island University

TOWES (Test de compétences essentielles en milieu de travail)

Tél. : Tony Bellavia, 250 753-3245, poste 2821

tony.bellavia@viu.ca

La VIU est agréée pour distribuer et administrer le test de compétences essentielles aux entreprises et organisations locales.

The Career Centre, Parksville

Tél. : 250 248-3205

<http://www.careercentre.org/>

Le centre de carrières, opéré par la Central Vancouver Island Job Opportunities Building Society, offre aux employeurs de la région de Parksville / Qualicum les services de soutien nécessaires pour attirer et retenir les employés. En plus d'un service d'annonces d'emplois en ligne, de foires à l'emploi et de forums éducatifs pour employeurs, le centre de carrière offre des services de coaching à l'emploi. Un coach travaille avec une personne qui a un emploi pour l'aider à acquérir les compétences essentielles nécessaires pour s'adapter avec succès au milieu de travail.

Literacy Nanaimo

Tél. : 250 754-8988

tutors4literacy@viu.ca

Conçue en conjonction avec la Vancouver Island University, cette initiative met en relation des tuteurs bénévoles et des étudiants adultes en alphabétisation – ceux qui ont besoin d'aide pour la lecture, la rédaction, les maths et l'informatique de base.

Ethos Career Management Group

Tél. : 250 741-8116

www.ethoscmg.com

ETHOS Career Management Group fournit des services qui améliorent la culture du milieu de travail, la productivité et les gains. Son programme ETHOS Career Compass est une formation interne de perfectionnement professionnel qui aide les employés à atteindre leurs objectifs de carrière tout en développant les connaissances et les compétences utiles à l'organisation. Les services de gestion professionnelle d'ETHOS comprennent le coaching en matière d'efficacité, de développement de l'intelligence émotionnelle et des séances de constitution d'équipe. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site Web de l'organisme.

SET (Supporting Employment Transitions)

Tél. : 250 71-0085

<http://www.set-nanaimo.com/>

Les services SET de transition au marché du travail offrent aux personnes sans emploi une aide à l'exploration de carrières, à la recherche d'emploi, et une orientation vers les centres d'emploi; ils peuvent aussi offrir un coaching en cours d'emploi à des clients confrontés à des obstacles multiples afin de les aider au niveau des compétences requises pour obtenir un emploi et le garder.

Central Vancouver Island Multicultural Society (CVIMS)

Tél. : 250 753-6911

<http://www.cvims.org>

En plus d'aider les immigrants et les « minorités visibles » dans la recherche d'emploi et un placement sur le marché du travail, la CVIMS peut soutenir la mise en valeur des compétences essentielles par l'entremise d'une formation à la diversité pour employeurs et employés. Elle le fait au moyen d'évaluations, de mises en valeur des compétences dans divers domaines tels que la langue, la communication et la culture du milieu de travail.

MISTIC (Mid-Island Science Technology & Innovation Council)

Tél. : 250 753-8324

<http://www.mistic.bc.ca/>

Le MISTIC offre un soutien et de l'information aux innovateurs, aux entrepreneurs, aux étudiants, aux entreprises et aux organisations qui travaillent dans le secteur des sciences et de la technologie en les dirigeant vers des services financiers, des programmes éducatifs, des ressources commerciales et en leur offrant une formation, des occasions de réseautage et en organisant des événements. Les services de coaching et de mentorat pour entreprises sont offerts à ces dernières et aux entrepreneurs à la recherche d'information sur le démarrage d'entreprise, l'exportation, le financement, les plans d'affaires et les subventions et services des gouvernements provinciaux et du gouvernement fédéral.

Ressources en ligne

Le ministère du gouvernement du Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, maintient un excellent site Web consacré aux compétences essentielles. Divers outils faciles d'utilisation et gratuits ont été mis au point pour aider les employeurs, les apprenants et les praticiens à prendre les mesures voulues en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles. Les outils se regroupent en quatre catégories clés : sensibilisation, évaluation, apprentissage et formation. Le site donne aussi 300 profils qui décrivent comment les compétences essentielles sont utilisées dans différents lieux de travail, ainsi que des liens utiles à la recherche et à des sites connexes.
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/accueil.shtml

L'organisme Community Literacy of Ontario (CLO) offre un module d'autoformation en ligne aux compétences essentielles. Le module est conçu pour offrir aux organismes d'alphabétisation et autres organismes la formation et les ressources nécessaires pour promouvoir et faire mieux connaître les compétences essentielles. Celles-ci sont étroitement liées au travail des organismes d'alphabétisation en ce sens qu'elles sont les compétences de base nécessaires pour travailler, apprendre et vivre. Ce module de formation en ligne a été financé par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

<http://www.nald.ca/literacybasics/essentl/intro/01.htm>

<http://www.nald.ca/clo/>

TOWES – le titre de compétences essentielles au Canada. Ce site offre des renseignements sur des évaluations fiables et des ressources de formation disponibles dans tout le Canada. Le site comprend notamment un tableau des exigences en compétences essentielles par profession pour un ensemble donné de professions, tel qu'établi par Ressources humaines et Développement des compétences Canada, l'outil « Vos compétences sont-elles à la hauteur », disponible gratuitement sur le Web et qui permet d'évaluer vos compétences essentielles, et des liens au bulletin du TOWES et à d'autres sites liés aux compétences essentielles. <http://measureup.towes.com/francais/index.asp>
<http://www.towes.com/home.aspx>

Le Conseil national du secteur des produits de la mer (CNSPM). En 2003, le CNSPM s'est lancé dans un projet baptisé Compétences essentielles, une initiative qui vise à ce que les Canadiens et Canadiennes possèdent effectivement les compétences qu'il leur faut pour s'adapter à l'évolution du milieu de travail et de la vie quotidienne. Ce site Web est un excellent exemple de la façon dont les conseils sectoriels, les entreprises, les organisations syndicales et les organisations sectorielles peuvent contribuer à faire connaître et comprendre les compétences essentielles, en appuyant la mise au point d'outils et d'applications et en tirant parti des recherches existantes. En plus d'excellentes explications quant aux avantages de la formation aux compétences essentielles, le CNSPM a développé des outils d'évaluation et de formation qu'il est possible de commander directement. <http://www.nssc.ca/skills/index-f.htm>
http://www.nssc.ca/frn_home.cfm?

Forum canadien sur l'apprentissage. Ce site Web offre l'analyse d'une étude commencée en 2004 pour découvrir les « Liens entre les compétences essentielles et la réussite d'un apprentissage ». Le rapport examine comment toutes les parties intéressées du secteur de l'apprentissage et des métiers spécialisés ont intérêt à s'assurer que les candidats à l'apprentissage possèdent les compétences de base essentielles pour terminer avec succès leur programme d'apprentissage et obtenir leur certificat et que les compagnons d'apprentissage s'acquittent de leurs tâches et de leurs responsabilités. Les uns et les autres contribuent ainsi au succès d'une main-d'œuvre qualifiée et efficace.

<http://www.caf-fca.org/french/eskills/3.asp>

Le Conseil canadien sur l'apprentissage. Ce site Web présente toute une série de rapports et de données sur l'apprentissage en général. Pour se renseigner au sujet des compétences essentielles et la formation en milieu de travail, cliquez sur la rubrique « L'apprentissage en milieu de travail » de la section Centres du savoir et la rubrique « Syndicats et entreprises » de la section « Renseignements sur ».

Article : « Le plus grand défi économique au Canada : Favoriser l'apprentissage en milieu de travail » Cet article, publié en 2007, explique de façon particulièrement convaincante pourquoi il est important d'augmenter la formation en milieu de travail. On y compare le Canada à d'autres pays concurrents, et on y présente des études de cas d'entreprises telles que Staples, Syncrude et Diavik Diamond Mines, ainsi que d'excellents liens à des ressources complémentaires. http://www.ccl-cca.ca/CCL/Reports/LessonsInLearning/LinL20070315_improving_workplace_learning.htm?Language=FR

Sources et lectures suggérées :

Association des collèges communautaires du Canada

http://www.accc.ca/competencesessentielles/index_f.htm

Forum canadien d'apprentissage

<http://www.caf-fca.org/fr/>

Conseil canadien d'apprentissage

<http://www.ccl-cca.ca/CCL/Home/Index.htm?Language=FR>

Article : « Le plus grand défi économique au Canada :

Favoriser l'apprentissage en milieu de travail »

http://www.ccl-cca.ca/CCL/Reports/LessonsInLearning/LinL20070315_improving_workplace_learning.htm?Language=FR

Community Literacy of Ontario

<http://www.nald.ca/literacybasics/essentl/intro/01.htm>

<http://www.nald.ca/clo/>

Douglas College

<http://www.douglascollege.ca/training-community-education/essentialskills.html>

Gouvernement du Canada, Ressources humaines et

Développement des compétences Canada

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

Movement for Canadian Literacy

<http://www.literacy.ca/?q=literacy/literacyprofessionals/eskills>

Le Conseil national du secteur des produits de la mer (CNSPM).

<http://www.nssc.ca/skills/index-f.htm>

http://www.nssc.ca/frn_home.cfm?

TOWES– Canada's Essential Credential

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

<http://measureup.towes.com/francais/index.asp>

Notes

i Article : « Le plus grand défi économique au Canada : Favoriser l'apprentissage en milieu de travail »

http://www.ccl-cca.ca/CCL/Reports/LessonsInLearning/LinL20070315_improving_workplace_learning.htm?Language=FR

ii Le Conseil national du secteur des produits de la mer (CNSPM)

<http://www.nssc.ca/skills/index-f.htm>

iii Douglas College

<http://www.douglascollege.ca/training-community-education/essentialskills.html>