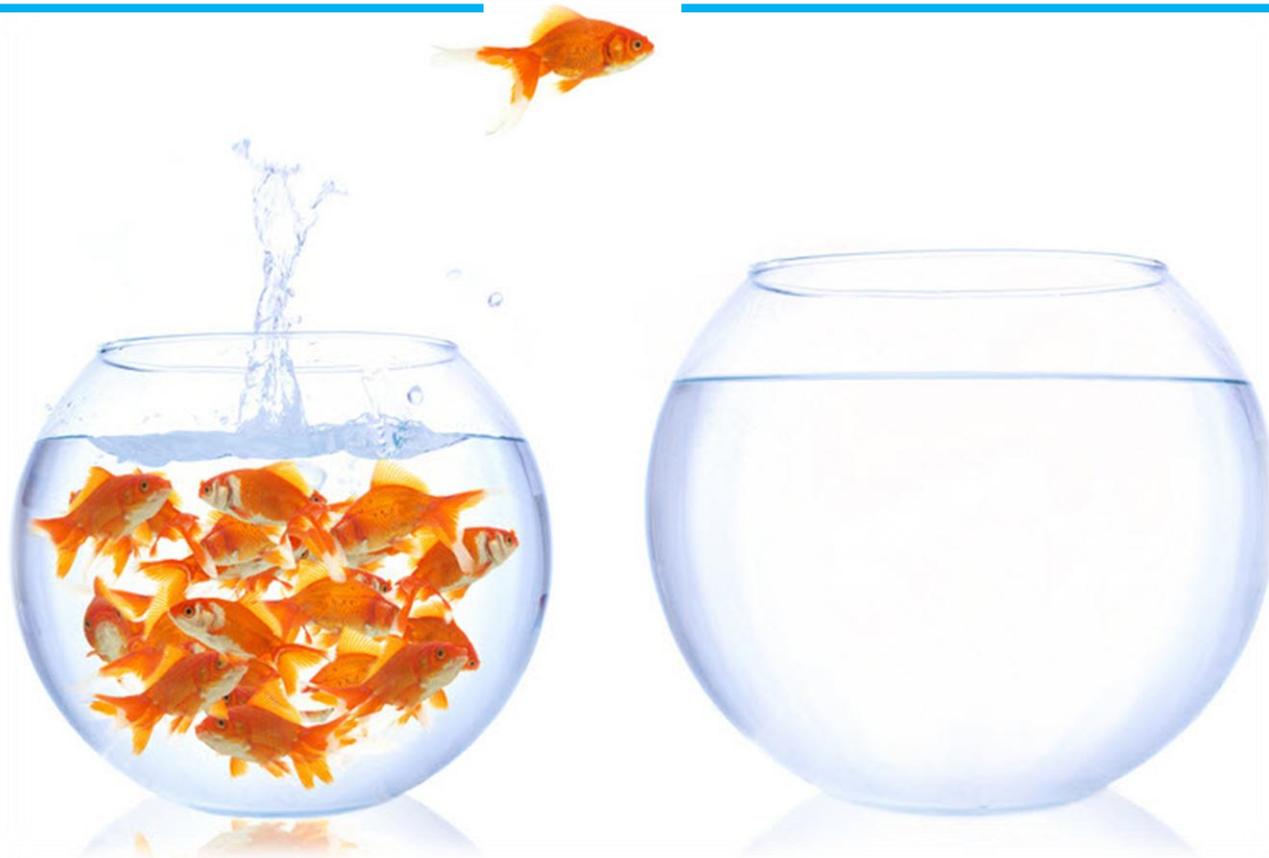


# Faire le grand saut

---

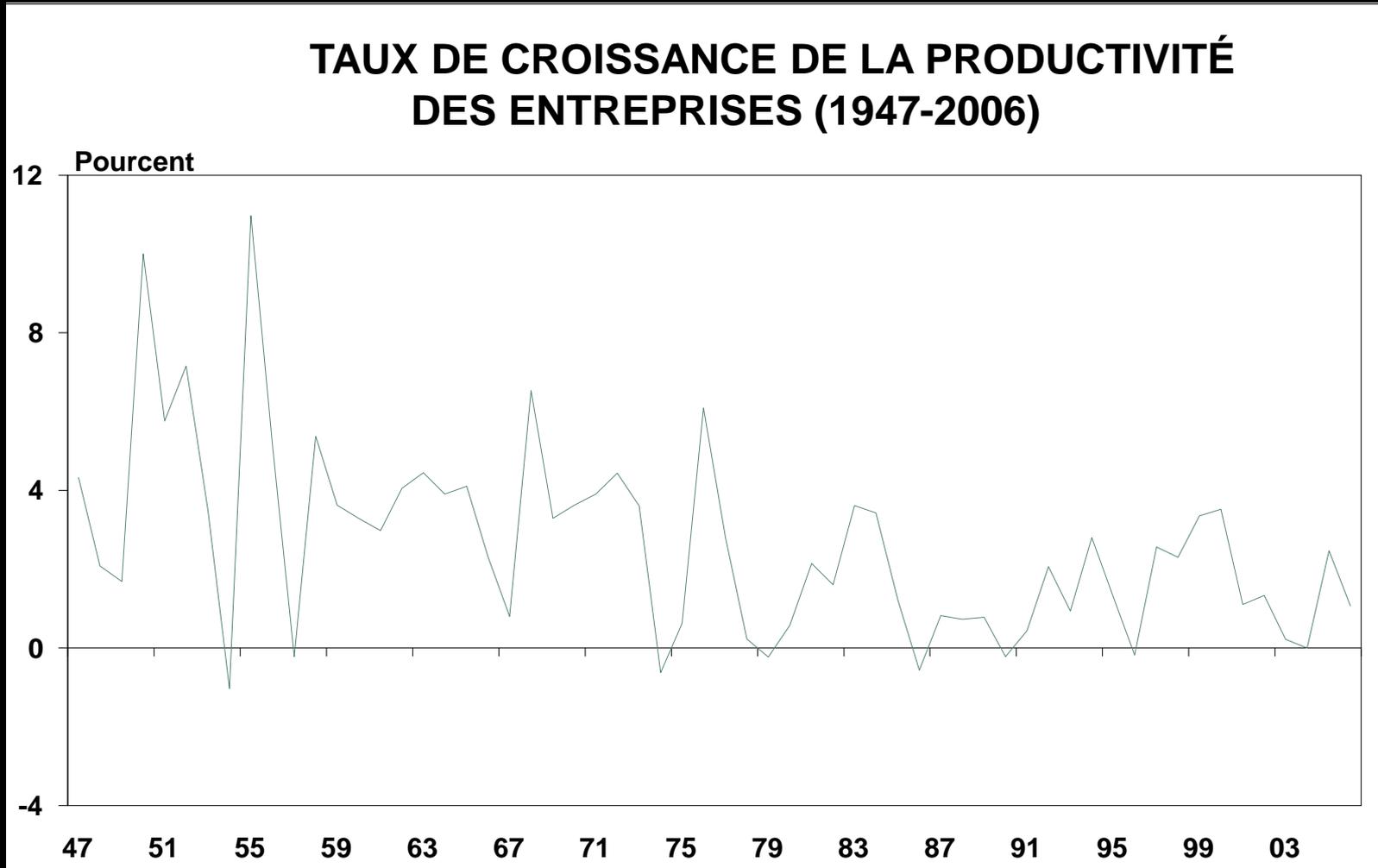


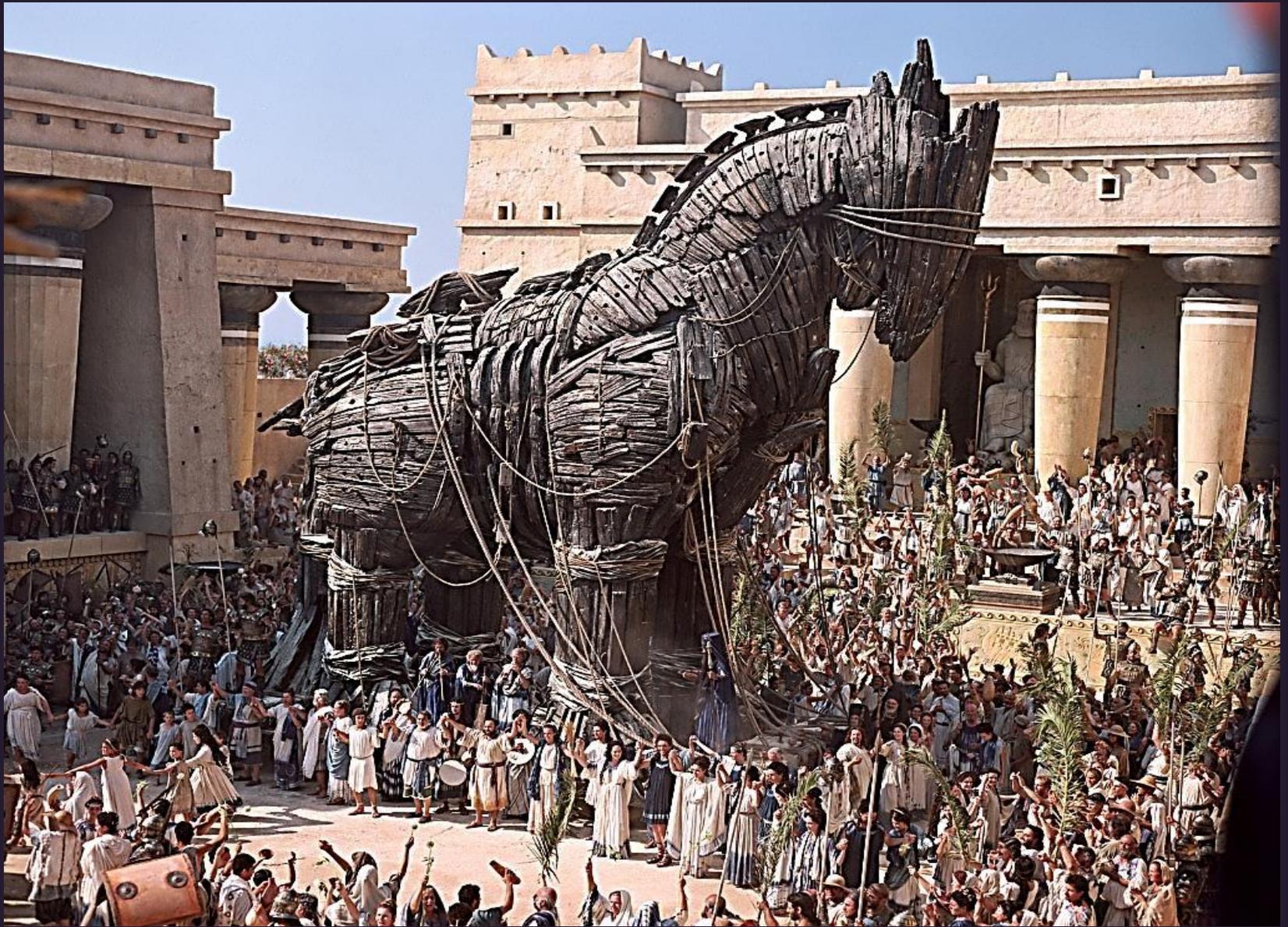
Embauche immigrants Ottawa • Séance du groupe de travail sectoriel • 14 mai 2014

Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

Emploi et Développement social Canada

# Le principal défi économique du Canada est une faible productivité







Canada 



Travail d'équipe



Calcul



Utilisation de documents



Formation continue



Capacité de raisonnement



Rédaction



Technologie numérique



Lecture



Communication Orale

Les **9**  
Compétences  
essentielles  
sont  
les  
compétences  
que vous  
utiliser  
**chaque**  
jour.

être attentif aux tendances et enjeux actuels du milieu des affaires

analyser et utiliser les systèmes de suivi du niveau des stocks

gérer vos finances

créer et mettre en œuvre des plans de marketing

communiquer avec les fournisseurs et les clients

utiliser de nouvelles technologies

superviser, former et motiver les employés

créer des plans d'affaires et des propositions de financement robustes

s'adapter au changement

Parlons un peu plus des **compétences essentielles**

les compétences fondamentales

# nécessaires pour apprendre

les compétences supérieures

Compétences  
propres au  
métier

Créer, mettre en place et respecter des  
procédures de contrôle des infections.

Compétences  
techniques

Vérifier et consigner la tension  
artérielle d'un patient.

Compétences essentielles

Communication orale,  
rédaction, calcul,  
travail d'équipe,  
utilisation de  
documents, capacité  
de raisonnement,  
formation continue,  
lecture, technologie  
numérique

# Les compétences essentielles sont utilisées dans tous les emplois...

## Commis de banque (1434)

### Rédaction – niveau 3

Rédige des lettres détaillées aux clients pour fournir des devis et expliquer les termes de leur couverture.



## Analyste des système d'information (2171)

### Rédaction – niveau 4

Peut avoir à rédiger de longues propositions comprenant des spécifications techniques, des méthodologies et des coûts.



### Technologie numérique – niveau 2

Utilise des logiciels de tenus des comptes, de facturation et de comptabilité pour générer des états financiers; utilise des banques de données pour saisir et extraire les renseignements des clients.

### Technologie numérique – niveau 5

Conceptualise, conçoit et crée des systèmes de gestion des données (p. ex., applications Internet fondées sur les bases de données).



### Communication orale – niveau 3

Parle avec des clients difficiles et exigeants (p. ex., est poli, fait preuve de tact, est ferme au moment de traiter avec des clients en colère).

### Communication orale – niveau 4

Peut présenter les résultats des vérifications de sécurité des données; fournit de l'information contextuelle, des résultats de recherches et les recommandations connexes.

mais à différents niveaux de complexité.

Quelles compétences essentielles **utilisez-**

**VOUS** à votre travail et comment?



Quelles compétences essentielles **VOS**  
**employés utilisent-ils** – et comment?

# Profil des compétences essentielles : professionnels des ressources humaines

## **Lecture – niveau 4/5**

Lire des lois, des décisions d'arbitrage, etc. afin de créer des stratégies pour la collaboration entre le syndicat et le patronat.

## **Utilisation de documents –niveau 3**

Interpréter des organigrammes, des digrammes de processus de dotation ainsi que des contrats de travail.

## **Rédaction – niveau 4**

Rédiger et évaluer les besoins en formation; recommander les méthodes les plus appropriées pour satisfaire aux besoins décelés.

## **Calcul – niveau 4**

Calculer le RCI pour un éventail de programmes et présenter à l'organisation de la rétroaction sur la planification des ressources humaines à long terme.

## **Communication orale – niveau 4**

Arbitrer les conflits, créer des consensus et négocier des solutions aux problèmes (p. ex., dotation, rémunération, équité en emploi).

## **Capacité de raisonnement – niveau 4**

Examiner différentes sources (p. ex., normes de santé et de sécurité) pour être informer de la portée des cas de relations de travail.

## **Travail d'équipe – niveau 4**

Travailler avec les organisations professionnelles de l'industrie, les conseils et les collègues à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation.

## **Technologie numérique**

En révision.

## **Formation continue – niveau 4**

Participer à des conférences et à des séminaires et lire des journaux professionnels pour apprendre au sujet des pratiques exemplaires et des tendances émergentes dans le domaine des RH.

Pourquoi devrais-je m'en  
préoccuper?

Source : "Canada's Literacy Challenge"

Présentation par Craig Alexander, Premier vice-président et économiste en chef , Groupe Financier Banque TD

Canada 





Canada 





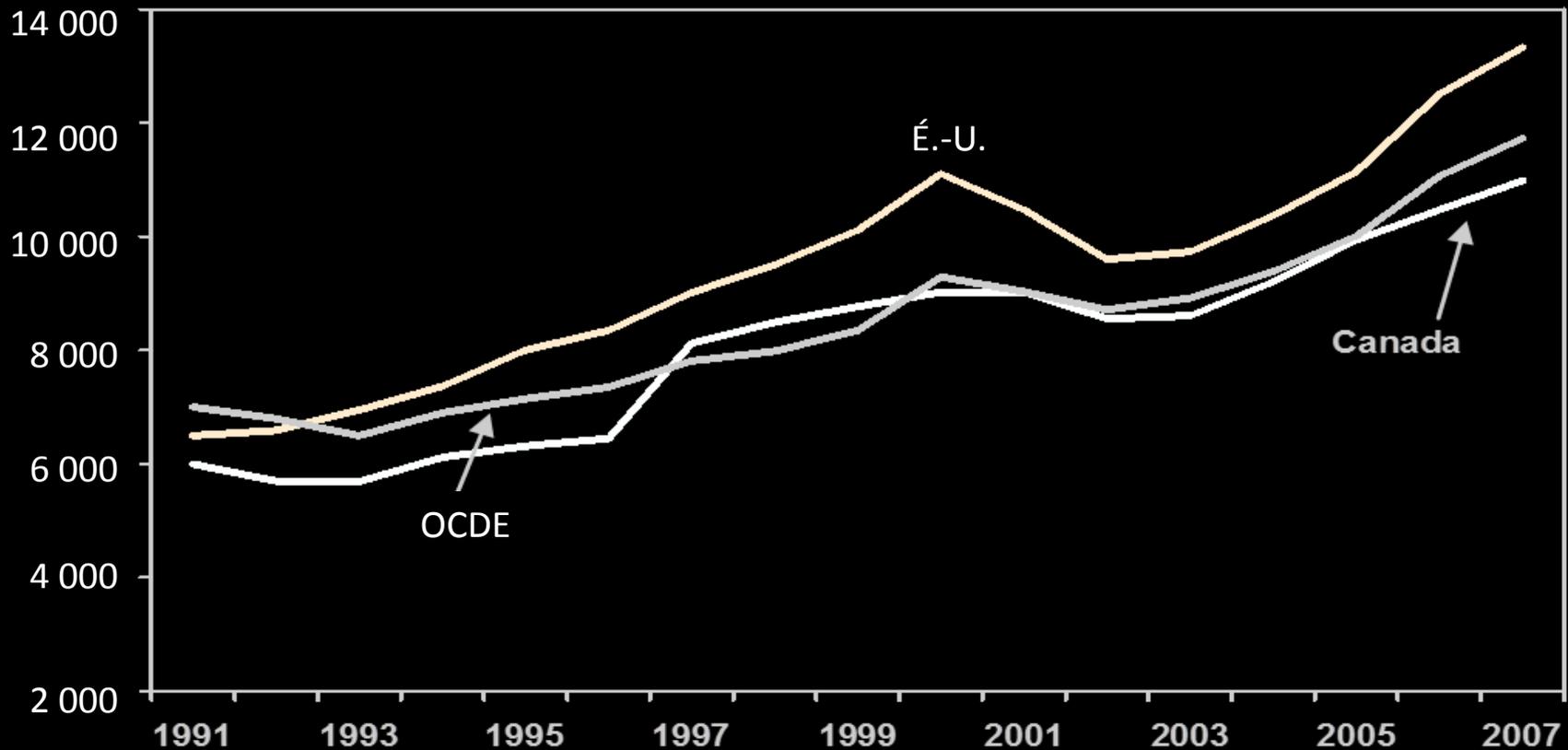
# Défis



# Les investissements limités des entreprises ont fait croître le besoin d'une plus grande productivité du travail.

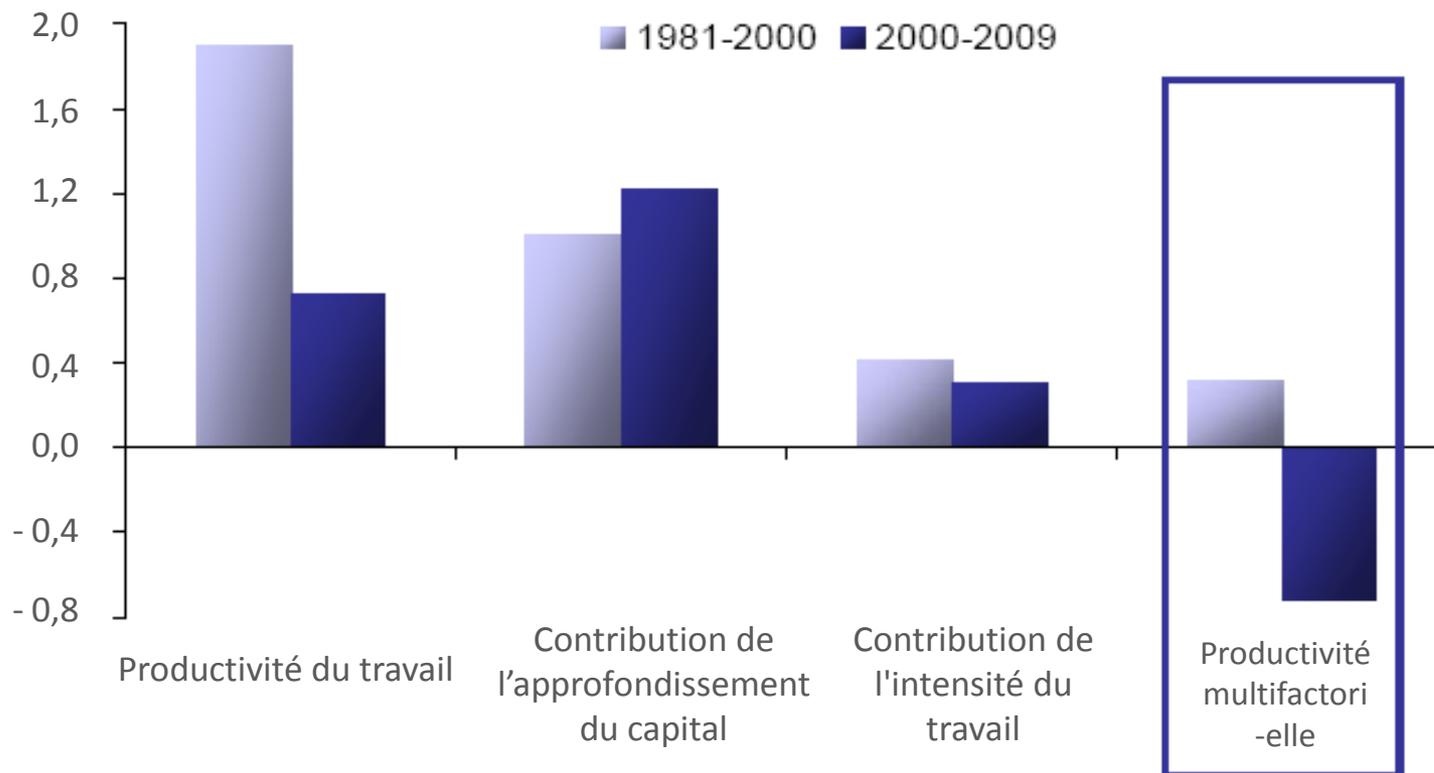
Investissement en capital par travailleur

Dollars canadiens



# Productivité multifactorielle : moteur de la croissance économique du Canada

Sources de la croissance de la productivité du travail dans le secteur canadien des entreprises



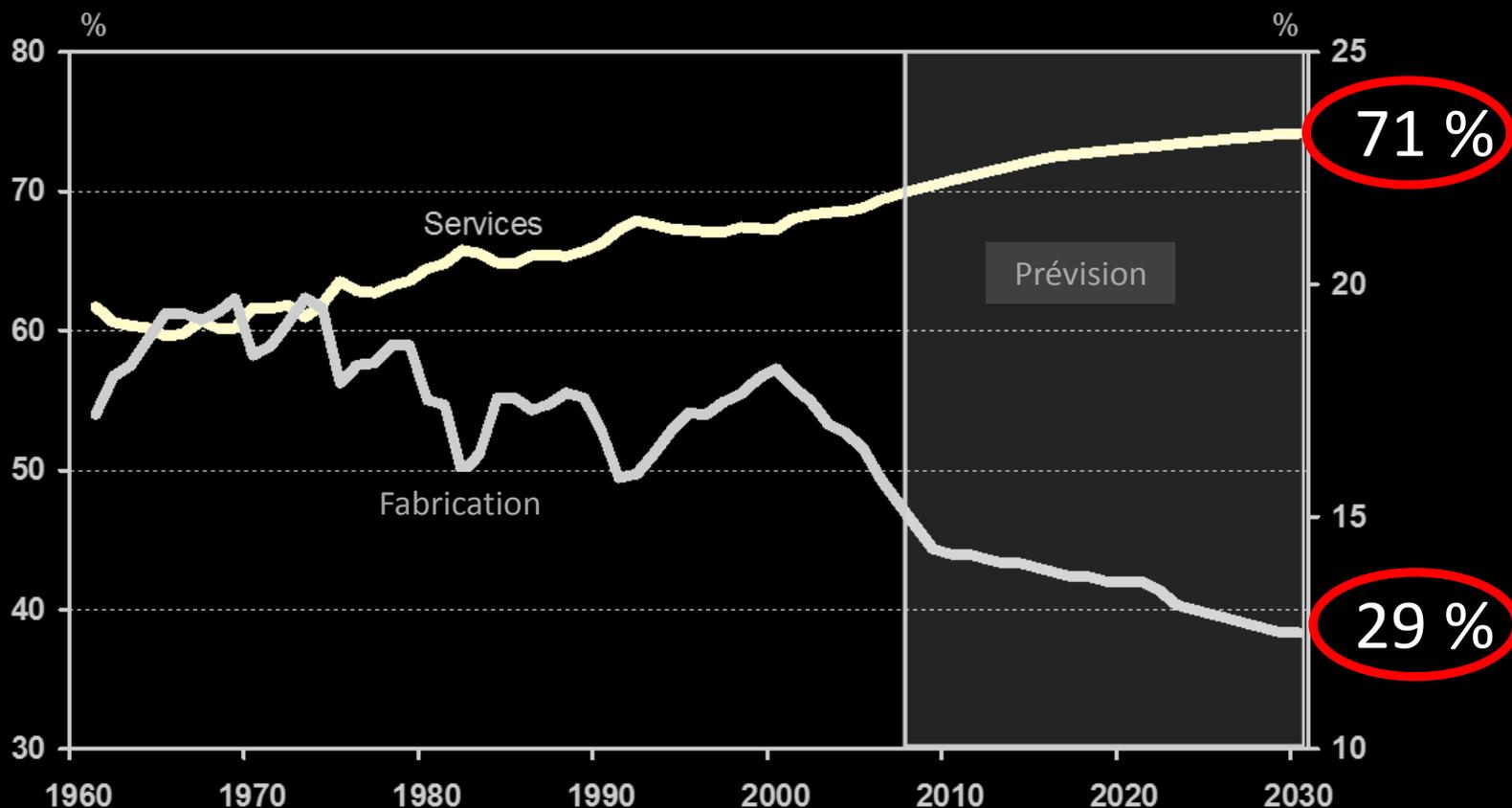
La productivité du travail est définie comme la valeur ajoutée par heure travaillée



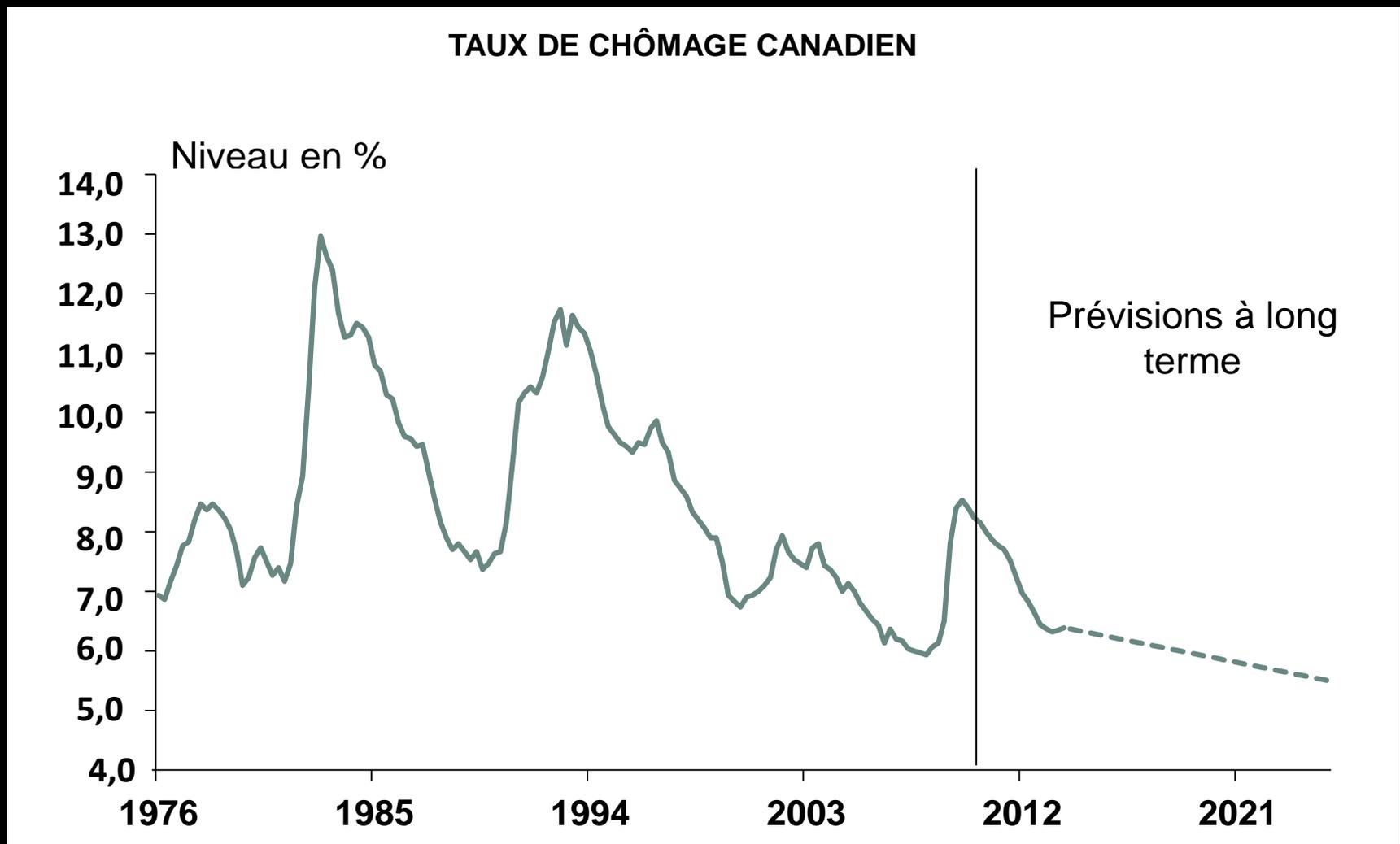


# Les changements économiques entraînent le besoin d'une main-d'œuvre qualifiée.

Part sectorielle du PIB réel du Canada



# Les données démographiques montre des pénuries de compétences à venir.



Les immigrants peuvent contribuer

# CONSIDÉRABLEMENT

à l'économie canadienne (et ottavienne)  
ce qui est d'ailleurs le cas...

En 2014, le Canada accueillera  
entre **de 240 000 à 265 000**  
nouveaux résidents permanents  
(RP) qui contribueront à  
l'économie canadienne.



Les immigrants peuvent contribuer

# CONSIDÉRABLEMENT

à l'économie canadienne (et ottavienne)  
ce qui est d'ailleurs le cas...

63 % des RP accueillis au Canada  
proviennent de la classe  
économique.



Les immigrants peuvent contribuer

# CONSIDÉRABLEMENT

à l'économie canadienne (et ottavienne)  
ce qui est d'ailleurs le cas...

Les immigrants représentent **27 %**  
de la main-d'œuvre ottavienne  
qui ont une formation  
postsecondaire, soit **97 000**  
**personnes.**



Les immigrants peuvent contribuer

# CONSIDÉRABLEMENT

à l'économie canadienne (et ottavienne)  
ce qui est d'ailleurs le cas...

Les immigrants compte pour **près  
du quart** de la main-d'œuvre  
ottavienne.



le **lien** avec les compétences essentielles

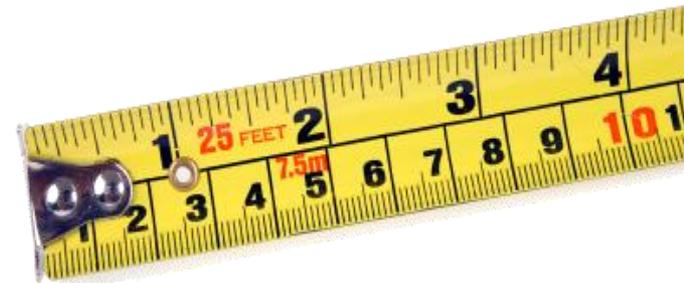
1 %  des résultats moyens  
en alphabétisation

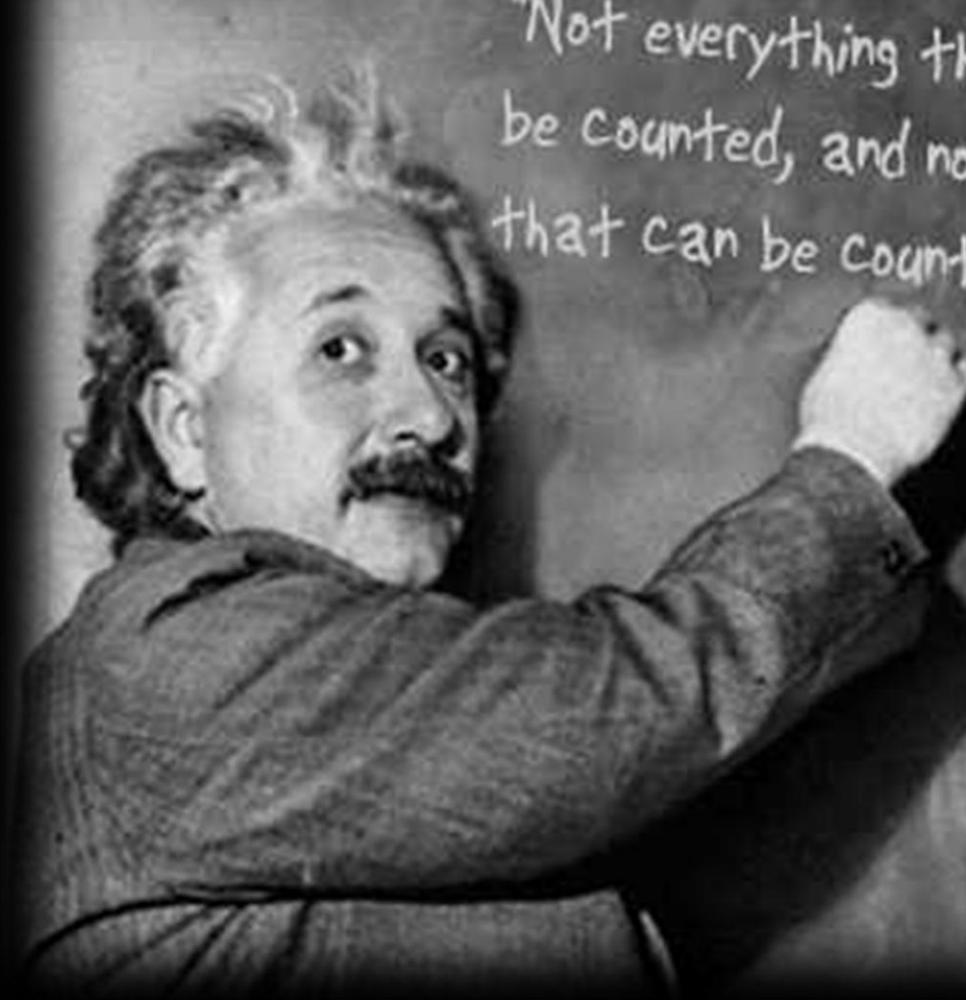
---

2,5 %  en productivité  
du travail

# Les avantages commerciaux des compétences essentielles

- Augmentation de la production et de la rentabilité
- Faibles taux d'erreur
- Augmentation de la capacité de faire de la formation en cours d'emploi
- Meilleur rendement pour le travail d'équipe
- Amélioration des relations de travail
- Amélioration de la qualité du travail
- Réduction du temps pour chaque tâche
- Amélioration des dossiers de santé et de sécurité
- Aide pour la rétention des employés et de la clientèle



A black and white photograph of Albert Einstein, with his characteristic wild hair and mustache, is shown from the chest up. He is wearing a dark, long-sleeved jacket and is looking towards the camera with a slight smile. His right arm is raised, and he appears to be writing on a chalkboard. The chalkboard is dark and has the French translation of his famous quote written on it in white chalk. The background is dark and out of focus.

"Not everything that counts can  
be counted, and not everything  
that can be counted counts."

« L'ensemble de ce qui compte ne peut pas être compté, et  
l'ensemble de ce qui peut être compté ne compte pas. »

– Albert Einstein

Mais ne vous fiez pas seulement à nous...  
voici ce que les **employeurs ont**  
**à dire** sur les compétences essentielles.

Regardons les faits

« 90 % des petites et moyennes entreprises reconnaissent le besoin d'investir dans la formation continue et le perfectionnement des compétences afin de demeurer concurrentielles. » (The Strategic Counsel, 2011)

# MAIS...

- Les entreprises canadiennes investissent moins dans la formation que les autres pays du G8 (CCA, 2006)
- Seulement de 2 % à 4 % des sommes investies dans la formation sont dépensées pour le perfectionnement des compétences essentielles. (EKOS, 2005)

*Pourquoi?*

Quels sont les **défis** auxquels vous faites face  
pour le recrutement, l'embauche, l'intégration  
et la rétention des **immigrants**?



# Obstacle no 1



Ne comprend pas à quel point les compétences essentielles sont importantes à la réussite des entreprises.

# Obstacle no 2



Ne sais pas comment déterminer s'il y a un enjeu sous-jacent relatifs aux CE.

# Obstacle no 3



Ne sait pas ce qu'il faut faire ou qui peut aider.



Nous pouvons **aider**

(ainsi que plusieurs  
autres personnes)

# Comment le BACE peut aider

RÉSEAUX DE SOUTIEN



Partage efficacement l'expertise en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles

PROJETS



Subventions et contributions

*Projet UpSkill : Société de recherche sociale appliquée*

## Qu'est-ce que c'est?

Une expérience conçue pour prouver les rendements financiers pour la formation en cours d'emploi sur les compétences essentielles; autant pour les employés que les employeurs.

## Résultats :

Le projet a isolé les liens de causalité de la formation sur les CE dans **plus de 150 entreprises** du secteur du tourisme, **dans 8 provinces**, atteignant presque **1 500 travailleurs**.

Un **RCI de 34 %** pour les employeurs en raison de la diminution de l'absentéisme, de la diminution des erreurs et de l'amélioration de la productivité.

# Comment le BACE peut aider

**RÉSEAUX DE SOUTIEN**



Partage efficacement l'expertise en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles

**PROJETS**



Subventions et contributions

**PARTENARIATS**



Gouvernements provinciaux et territoriaux, organismes à but non lucratifs, associations patronales et d'entreprise, etc.

*Meilleur accès aux programmes d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles en milieu de travail*

Objectif :

Aider les chercheurs d'emploi et les employeurs à accéder plus facilement aux ressources (c.-à-d. les fournisseurs de services) qui les aideront à passer à l'action en matière de CE.

# Comment le BACE peut **aider**

**RÉSEAUX DE SOUTIEN**



Partage efficacement l'expertise en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles

**PROJETS**



Subventions et contributions

**PARTENARIATS**



Gouvernements provinciaux et territoriaux, organismes à but non lucratifs, associations patronales et d'entreprise, etc.

**CONNAISSANCES**



Recherche et divulgation de l'information

**OUTILS ET RESSOURCES**



Création et divulgation

# ce que vous pouvez faire aujourd'hui



## intégrer les CE dans vos offres et vos descriptions d'emploi



### Représentants/représentantes aux services à la clientèle - services financiers (CNP 1433)

Les représentants au service à la clientèle traitent les transactions financières des clients et fournissent des renseignements au sujet des produits et des services bancaires. Ils travaillent dans des banques, des sociétés de fiducie, des caisses populaires et d'autres établissements financiers.

▼ Tout montrer

▲ Tout réduire



Lecture



Utilisation de documents



Rédaction



Calcul



Communication verbale



Capacité de raisonnement



Technologie numérique



Renseignements supplémentaires

# ce que vous pouvez faire aujourd'hui



## utiliser les CE afin de mieux comprendre le jumelage des compétences



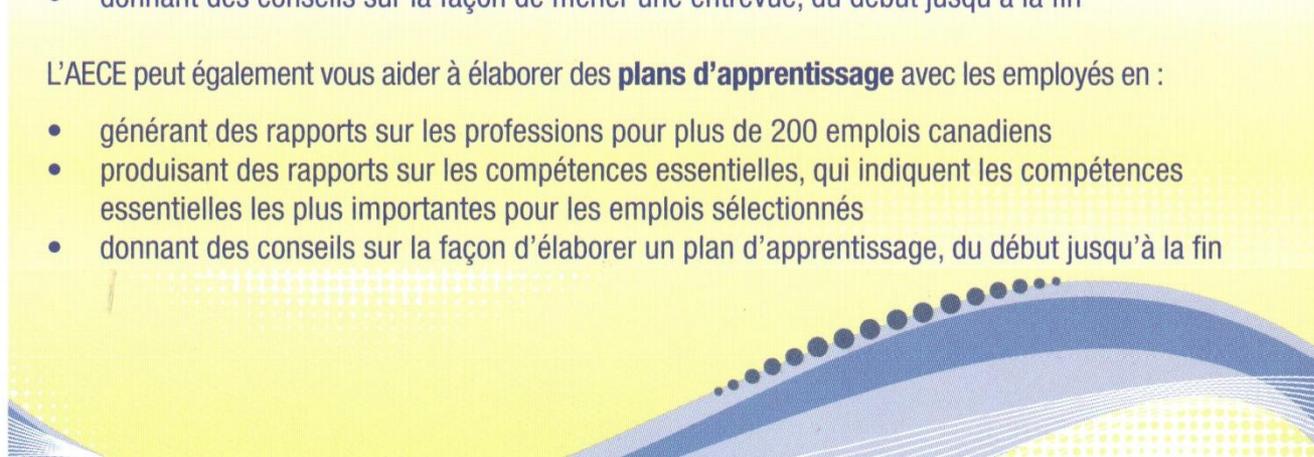
### Bienvenue au Guide intelligent de l'Aide-entrevue sur les compétences essentielles!

Intégrer les compétences essentielles dans vos entrevues est simple avec le **Guide intelligent de l'Aide-entrevue sur les compétences essentielles (AECE)**!

L'AECE est un outil adaptable, qui vous aidera à vous préparer à mener des **entrevues** avec des candidats en :

- proposant des questions d'entrevue axées sur les compétences essentielles
- fournissant des réponses possibles pour chaque question
- donnant des conseils sur la façon de mener une entrevue, du début jusqu'à la fin

L'AECE peut également vous aider à élaborer des **plans d'apprentissage** avec les employés en :

- générant des rapports sur les professions pour plus de 200 emplois canadiens
  - produisant des rapports sur les compétences essentielles, qui indiquent les compétences essentielles les plus importantes pour les emplois sélectionnés
  - donnant des conseils sur la façon d'élaborer un plan d'apprentissage, du début jusqu'à la fin
- 

# ce que vous pouvez faire aujourd'hui



soutenir le perfectionnement des compétences  
de vos employés



## Fiche de conseils sur la communication orale

*Le présent outil renferme des conseils pratiques qui vous aideront à améliorer vos compétences en communication orale. Examinez chacun des conseils ci-après et mettez en pratique ceux qui répondent le mieux à vos besoins d'apprentissage.*

### Conseils d'ordre général

- Ralentissez votre débit et prononcez les mots clairement et correctement.
- Variez la hauteur, le ton et le volume de votre voix pour souligner les phrases ou les mots importants.
- Enregistrez-vous, puis écoutez-vous pour analyser la hauteur, le ton, le volume de votre voix, ainsi que le débit dans lequel vous vous êtes exprimé.
- Ajustez le volume de votre voix en fonction de vos interlocuteurs (c.-à-d. parlez doucement en tête-à-tête, et plus fort si vous vous adressez à un groupe plus important ou à une personne à l'autre bout de la pièce).
- Soyez conscient de ce que vous dites pour éviter d'employer des mots de remplissage (p. ex. : euh, ah, comme, alors).



# **Haussez** la **BARRE**

intégrez les compétences essentielles dans les descriptions d'emploi afin d'améliorer le jumelage des compétences

incorporez les compétences essentielles dans vos processus d'embauche en utilisant le cadre des CE

mettez en commun vos ressources avec celles d'autres entreprises afin d'offrir une mise à niveau des compétences essentielles

utilisez les compétences essentielles comme base pour la gestion du rendement



# Gagnez la COURSE

facilitez les efforts de recrutement en utilisant le cadre des CE fondées sur les tâches

augmentez l'efficacité de l'embauche en ciblant et reconnaissant les compétences transférables

réduisez le roulement du personnel en créant une main-d'œuvre plus engagée et en améliorant le moral de cette dernière

acquérez des compétences interculturelles en élaborant des compétences générales « essentielles »

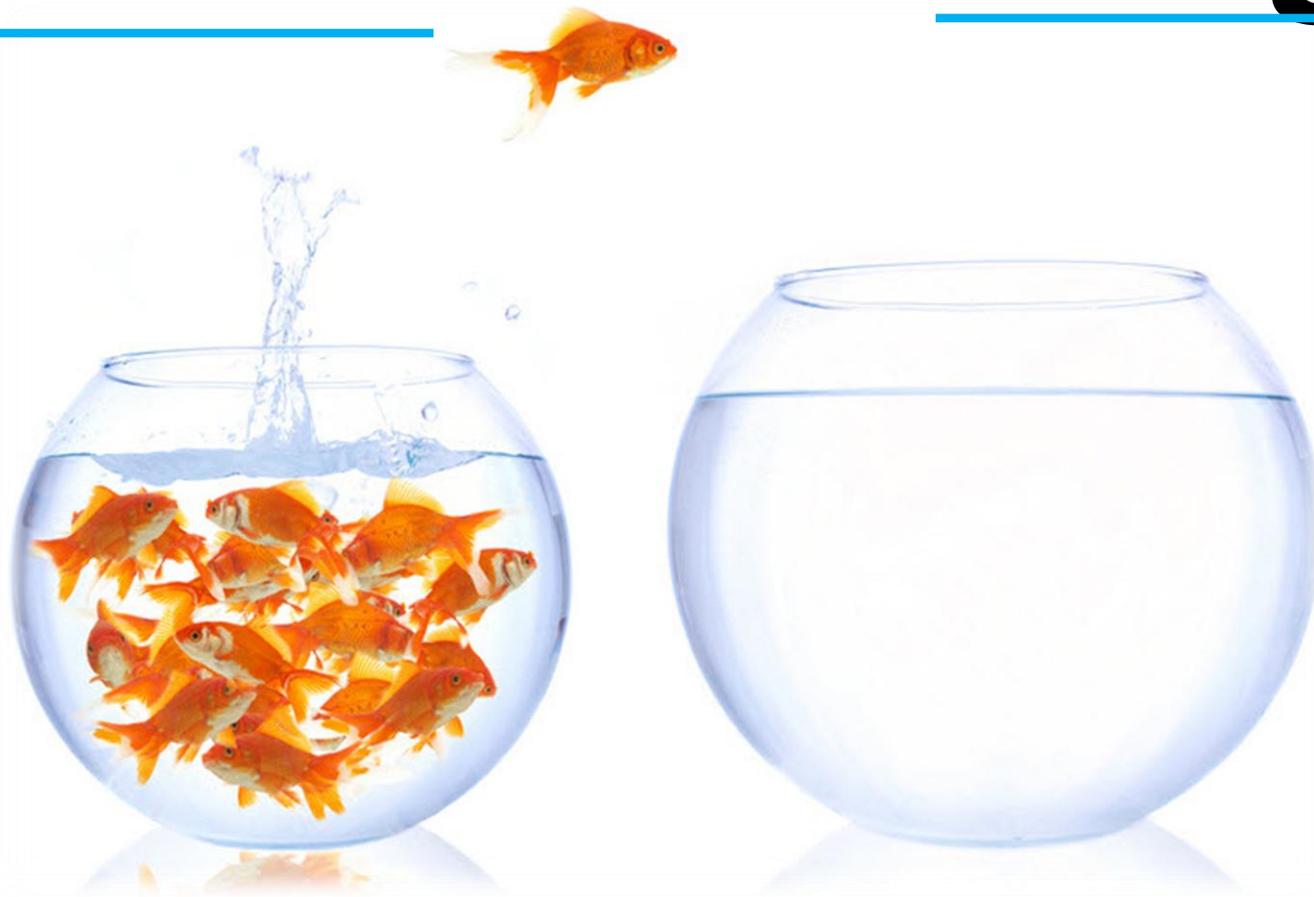


Canada 

A black and white photograph of Justin Bieber, looking directly at the camera with a serious expression. He is wearing a dark leather jacket over a dark shirt and has a dog tag on a chain around his neck. His hands are in his pockets. The image is framed by a thin brown border.

Gouverneur Général  
**JUSTIN BIEBER**  
MY WORLD 2.0

Il est  
**maintenant** temps **d'agir**



# merci.

Lindsey McIntosh et Shareef Korah

Analyst(e)s de politique

Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

Emploi et Développement social Canada

[lindsey.mcintosh@hrsdcc.gc.ca](mailto:lindsey.mcintosh@hrsdcc.gc.ca) -- [shareef.korah@hrsdcc.gc.ca](mailto:shareef.korah@hrsdcc.gc.ca)

[www.edsc.gc.ca/fra/emplois/ace](http://www.edsc.gc.ca/fra/emplois/ace)