



Maintenant et demain

L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Guide sur l'alphabétisation et les compétences essentielles

destiné aux fournisseurs de services
qui travaillent auprès de clients
sans abri ou vulnérables à l'itinérance

Première partie :

Comprendre et utiliser les outils

Préparé par

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

TABLE DES MATIÈRES

À propos de ce guide	1
Comprendre les compétences essentielles	2
À propos des outils	3
À qui les outils s'adressent-ils?	3
Organisation des outils	3
Trouver les outils dont vous avez besoin	6
Profils des compétences et autres ressources	6
Personnalisation des outils	7
Conseils pratiques	7
Formats disponibles et commandes	8
Renseignements sur les commandes	8
À propos de nous	10
Autres ressources	10

À propos de ce guide

Ce guide a été élaboré afin de vous faire connaître les nombreux outils que Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) met à votre disposition pour vous permettre d'aider vos clients à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour entrer sur le marché du travail.

Ce guide s'adresse principalement aux fournisseurs de services qui travaillent auprès des sans-abri et des personnes vulnérables à l'itinérance, mais il sera utile à quiconque souhaite en apprendre davantage au sujet de l'alphabétisation et des compétences essentielles.

Le *Guide sur l'alphabétisation et les compétences essentielles destiné aux fournisseurs de services qui travaillent auprès de clients sans abri ou vulnérables à l'itinérance* comprend les trois documents suivants :

■ Première partie : Comprendre et utiliser les outils

La première partie du Guide explique comment trouver et choisir les outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles qui conviennent le mieux à certains clients ou à certains organismes. Elle comprend également la définition des neuf compétences essentielles, un survol des différents outils offerts et des renseignements sur les façons de se procurer ces outils.

Pour obtenir les meilleurs résultats possibles, nous vous recommandons de lire d'abord ce document.

■ Deuxième partie : Choisir et utiliser les outils en trois étapes faciles – Mises en situation pour les fournisseurs de services

Vous trouverez dans ce document des exemples et des mises en situation qui vous aideront à utiliser et à personnaliser les divers outils afin de répondre aux besoins de votre clientèle variée.

■ Troisième partie : Catalogue des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles

Il s'agit d'un répertoire détaillé qui comprend des descriptions de tous les outils sur les compétences essentielles qui sont actuellement offerts par RHDC.

Le Guide sur l'alphabétisation et les compétences essentielles destiné aux fournisseurs de services qui travaillent auprès de clients sans abri ou vulnérables à l'itinérance a été produit par le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance et par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles, qui font partie de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Comprendre les compétences essentielles

Le gouvernement du Canada a collaboré avec des organismes nationaux et internationaux pour déterminer et valider neuf compétences clés auxquelles nous faisons appel dans presque tous les emplois.

Lecture	Lire des phrases ou des paragraphes.
Rédaction	Rédiger des textes, remplir des formulaires, rédiger des textes sur un support autre que le papier (p. ex. sur un clavier d'ordinateur).
Utilisation de documents	Accomplir des tâches qui exigent de comprendre le sens de l'information selon la disposition de mots, de nombres, d'icônes et d'autres symboles visuels (p. ex. des graphiques, des tableaux, des schémas).
Calcul	Utiliser des nombres et penser en termes quantitatifs.
Informatique (compétences numériques)	L'informatique est utilisée de manières variées et plus ou moins complexes selon le groupe professionnel.
Capacité de raisonnement	Appliquer six fonctions cognitives différentes : la résolution de problèmes, la prise de décisions, la pensée critique, la planification et l'organisation du travail, l'utilisation particulière de la mémoire et la recherche de renseignements.
Communication orale	Capacité des travailleurs d'un groupe professionnel donné d'utiliser la parole pour exprimer ou échanger des idées ou des renseignements.
Travail d'équipe	Déterminer dans quelle mesure un employé doit travailler avec les autres dans l'exécution de ses tâches. Par exemple, doit-il coopérer avec les autres ou avoir suffisamment de discipline pour travailler seul?
Formation continue	Exigence pour les membres de certains groupes professionnels de participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances.

Pour en savoir plus au sujet des neuf compétences essentielles, consultez le www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/definitions/definitions.shtml#Lecture.

À propos des outils

Les outils de RHDC sur l'alphabétisation et les compétences essentielles sont gratuits, faciles à utiliser et conçus pour sensibiliser les gens à l'importance des compétences essentielles et pour soutenir le perfectionnement de ces compétences.

Disponibles en formats variés, les outils sont axés sur différents styles d'apprentissage et différents niveaux de compétences. Ils peuvent également être adaptés pour répondre aux besoins d'une clientèle variée constituée de particuliers et d'organismes.

À qui les outils s'adressent-ils?

Fournisseurs de services – Les fournisseurs de services et les formateurs peuvent se servir des outils pour aider des chercheurs d'emploi et des travailleurs à perfectionner leurs compétences essentielles. Par exemple, il existe des outils qui permettent d'intégrer les compétences essentielles à des programmes de formation et de perfectionnement.

Chercheurs d'emploi et travailleurs – Les outils répondent aux besoins des chercheurs d'emploi et des travailleurs qui souhaitent perfectionner leurs compétences essentielles, se préparer à une entrevue ou élaborer des stratégies pour réussir dans leur milieu de travail. Par exemple, certains outils permettent aux gens de cerner leurs forces et leurs faiblesses, et d'autres leur permettent d'améliorer leurs compétences en informatique et en calcul.

Les apprentis, les gens de métier, les entrepreneurs et les spécialistes des ressources humaines sauront également tirer avantage de ces outils.

Organisation des outils

Les outils sont répartis en trois catégories, qu'on appelle aussi des étapes.

■ Première étape : Information/Sensibilisation

Les outils de cette catégorie vous permettent de mieux comprendre les compétences essentielles et d'expliquer à vos clients en quoi ces compétences sont la clé de leur réussite professionnelle.

■ Deuxième étape : Évaluation des besoins en matière de compétences essentielles

Ces outils vous permettront d'évaluer les compétences essentielles des clients, de cerner les forces de ces derniers ainsi que les compétences qu'ils doivent améliorer.

■ Troisième étape : Soutien au perfectionnement des compétences

Ces outils d'apprentissage et de formation vous permettront d'aider une personne à acquérir et à perfectionner ses compétences essentielles, ainsi que d'intégrer les compétences essentielles à des programmes de formation. Les entrepreneurs et les spécialistes des ressources humaines pourront utiliser ces outils pour embaucher des travailleurs et les garder en poste.

Vous trouverez plus de détails au sujet des catégories d'outils et de leur fonction dans le document intitulé *Troisième partie : Catalogue des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles*.

Histoire à succès sur les compétences essentielles

L'abattage des arbres, la suite : L'histoire de Mel Lively

J'ai touché à presque tous les aspects de l'industrie forestière. Quand j'étais petit, je voulais être bûcheron. J'ai exercé ce métier pendant de nombreuses années, jusqu'à ce qu'un grave accident me contraigne à laisser tomber le milieu forestier et à chercher un autre travail. Voici comment les compétences essentielles m'ont aidé à faire face à ce changement soudain et à améliorer mon sort.

La formation continue a toujours fait partie de ma vie. Très jeune, je suis allé travailler dans les bois pour subvenir aux besoins de ma famille. Mon frère et moi avons appris à couper des piquets de clôture et du bois de chauffage. J'ai appris tout ce qu'il fallait savoir sur l'exploitation forestière, depuis la construction d'une passerelle sur le côté de la route jusqu'à l'abattage des arbres.

À 43 ans, ma vie a changé du tout au tout. J'ai été victime d'un important accident qui m'a obligé à trouver un travail de bureau. C'est à ce moment-là que j'ai entendu parler des compétences essentielles. Avec le soutien de mon employeur et du ministère de l'Éducation de la Nouvelle-Écosse, j'ai appris à lire et à écrire. À présent, je suis capable de lire des documents et des graphiques au travail, et de participer au bulletin de l'entreprise.

J'ai même écrit le récit de ma vie dans les bois. Ce livre connaît d'ailleurs un grand succès auprès des enfants de 3^e année de la région. Ils adorent lire sur les méthodes que j'employais pour abattre les arbres. Je prévois même écrire une suite. Inutile de vous dire que mes petits-enfants l'attendent avec impatience.

Le fait d'améliorer mes compétences essentielles m'a procuré plus d'avantages que je ne l'aurais imaginé. Bien que je ne puisse plus travailler comme bûcheron, j'ai trouvé une nouvelle façon de partager ma passion et mon plaisir pour la vie dans les bois avec d'autres personnes.

Vous trouverez d'autres histoires à succès au http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/outils_soutiens/outils_public_cible/vivre_et_apprendre.shtml

Histoire à succès sur les compétences essentielles

D'un emploi après l'école à une brillante carrière : L'histoire de Nicole Linde

● ● ● ●

À 16 ans, j'ai décroché un emploi à temps partiel comme téléphoniste dans un centre d'appels. J'ai maintenant 22 ans, et je dirige les opérations relatives aux technologies de l'information et des communications au même endroit. Voici comment j'ai gravi les échelons en améliorant mes compétences essentielles.

Lorsque j'ai commencé à travailler à ce centre d'appels, une de mes premières tâches a été d'apprendre le fonctionnement du système informatique et téléphonique de pointe de l'entreprise. J'ai commencé par améliorer mes compétences en informatique. Les outils changeaient constamment et je devais m'adapter.

Cela a représenté un grand défi. De nombreux employés expérimentés quittaient le centre d'appels, et l'information essentielle n'était pas transmise aux nouvelles recrues. Mon directeur a constaté le problème et a décidé que les membres de l'équipe devaient perfectionner leurs compétences liées au travail d'équipe.

La formation continue sur le lieu du travail et en classe nous a permis de mieux travailler ensemble. Nous avons constaté la valeur de la mise en commun de l'information et des pratiques exemplaires. Nos capacités de raisonnement se sont améliorées, de sorte qu'il est devenu plus facile de résoudre des problèmes et de prendre des décisions. Nous avons aussi appris à régler les conflits de travail. Après quelques années, les gens étaient plus heureux au travail et moins susceptibles de quitter leur emploi. Toutes ces compétences m'ont servi à devenir chef d'équipe puis directrice.

Maintenant, je m'occupe de l'entretien du système, du service à la clientèle, de la préparation des comptes et des ventes. Chaque jour est une occasion de relever de nouveaux défis. Je sais que l'industrie de pointe exige beaucoup de connaissances, mais je sais aussi que mes compétences essentielles m'ont donné la confiance et les aptitudes nécessaires pour réussir dans ce cadre de travail passionnant et en constante évolution.

Vous trouverez d'autres histoires à succès au http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/outils_soutiens/outils_public_cible/vivre_et_apprendre.shtml

Trouver les outils dont vous avez besoin

Vous pouvez consulter ou télécharger tous les outils sur le site Web de RHDCC dans la section Outils et ressources, au www.rhdcc.gc.ca/competencesessentielles.

Les outils y sont répertoriés en deux catégories différentes pour vous permettre de trouver les outils qui répondent à vos besoins :

Public ciblé – Pour chercher des outils qui répondent aux besoins d'un type d'utilisateur en particulier. Par exemple, si vous êtes un fournisseur de services ou un conseiller en orientation, cliquez sur l'onglet « Formateurs et conseillers en orientation » pour obtenir la liste complète des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles qui pourraient être utiles à quiconque souhaite offrir de la formation ou des services.

Type d'outils – Pour chercher des outils qui correspondent à un but précis. Par exemple pour mener une évaluation informelle des besoins en matière de compétences essentielles, vous n'avez qu'à cliquer sur l'onglet « Évaluation » et vous pourrez consulter les outils de cette catégorie.

Profils des compétences et autres ressources

La page sur les Outils et les ressources comprend également d'autres onglets qui renvoient à des ressources supplémentaires :

Profils des compétences essentielles

Vous trouverez dans cette section des profils des compétences essentielles pour plus de 350 professions. Il s'agit d'une description de la manière suivant laquelle chacune des compétences essentielles est utilisée dans une profession donnée.

Ces profils ont plusieurs utilités. Ils peuvent permettre de déterminer quelle profession convient à un client selon l'ensemble des compétences qu'il possède. Les chercheurs d'emploi peuvent également s'en inspirer pour rédiger leur curriculum vitae ou se préparer pour une entrevue. Enfin, les employeurs peuvent s'y référer pour rédiger une offre d'emploi.

Ressources

Vous trouverez dans cette section des données statistiques et des tendances sur les compétences essentielles au Canada. Vous pouvez effectuer une recherche parmi les projets financés par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles de RHDCC ou encore dans la Base de données en alphabétisation des adultes, qui comprend la liste des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles mis au point par différents organismes.

Personnalisation des outils

Les outils ont été élaborés de manière à répondre aux besoins de divers utilisateurs. Ils traduisent bien les tâches courantes qui doivent être accomplies dans divers emplois et diverses professions. Or, il se peut que vous souhaitiez adapter un outil afin qu'il réponde davantage aux besoins de vos clients.

DROIT D'AUTEUR

Vous aurez peut-être besoin d'une permission pour personnaliser un outil afin de veiller à ce qu'il respecte les lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'utilisation de matériel protégé par un droit d'auteur. Pour déterminer si vous avez besoin d'un affranchissement des droits, visitez le www.publications.gc.ca/site/fra/dacol/index.html.

Conseils pratiques

Lorsque vous personnalisez un outil sur l'alphabétisation et les compétences essentielles, vous devez **songer aux besoins éventuels de vos clients** et vous assurer que l'outil répond à ces besoins. Voici quelques conseils pratiques :

- Vérifiez que le niveau de langue est adéquat. Vous pourriez ajouter des images pour aider l'utilisateur à mieux comprendre;
- Si vous prévoyez utiliser fréquemment un même outil ou si vous travaillez avec des clients qui préfèrent utiliser un ordinateur, vous pourriez transposer l'outil en format électronique;
- Assurez-vous que le contenu est pertinent et respectueux;
- Lorsque vous adaptez un outil, prenez en considération que les gens n'ont pas tous le même style d'apprentissage. Par exemple, les apprenants visuels préféreront un outil qui renferme des illustrations plutôt que beaucoup de texte. En revanche, des outils interactifs conviendront mieux aux gens qui apprennent par la pratique;
- Si vous voulez personnaliser un outil pour une profession précise, vous pouvez en enrichir le contenu en utilisant l'information d'un profil des compétences essentielles pertinent. Vous pouvez aussi choisir de créer de nouveaux outils en vous inspirant d'autres ressources.

Formats disponibles et commandes

En ligne – La plupart des outils de RHDCC sur les compétences essentielles sont disponibles en ligne en format HTML et PDF. Certains outils, comme les indicateurs et les listes de vérification, sont disponibles en format interactif.

DVD – Ce format est tout indiqué à ceux qui veulent offrir un atelier personnalisé. Vous trouverez des vidéos, des logiciels et des documents en formats PDF et MS Word.

Médias substituts – Les publications de RHDCC sont également disponibles en médias substituts (gros caractère, braille, audiocassette, audio sur DC, disquette, fichiers de texte sur DC et DAISY). Composez le 1 800 0-Canada (1-800-622-6232) pour commander un exemplaire (ATS : 1-800-926-9105).

Copie papier – Il est possible d'obtenir une copie papier de la plupart des outils.

Imprimez vos propres copies – Comme ces outils ont été conçus de prime à bord pour être utilisés en copie papier, nous vous encourageons à utiliser la version en ligne ou sur DVD et à imprimer vous-mêmes les copies dont vous avez besoin. (Vous n'avez pas besoin d'un affranchissement des droits pour imprimer ou photocopier les outils si vous les utilisez à des fins personnelles, à des fins publiques non commerciales ou pour le recouvrement de coûts.)

Commandez des copies papier – Tous les outils de RHDCC sur les compétences essentielles sont gratuits et vous seront expédiés sans frais.

Renseignements sur les commandes

Vous pouvez commander des outils en ligne, par la poste ou par télécopieur.

En ligne

Le moyen le plus rapide de commander vos outils est d'utiliser le Publicentre de RHDCC au www12.rhdcc.gc.ca.

Remarque : Comme le Publicentre de RHDCC regroupe l'ensemble des publications de RHDCC, vous devrez saisir des renseignements précis pour trouver les outils que vous souhaitez commander. Par exemple, il vaut mieux inscrire le titre exact ou le numéro de catalogue de la publication. (Lorsque vous effectuez une recherche par numéro de catalogue, vous n'avez qu'à inscrire « WP- » suivi des trois premiers chiffres après le trait d'union, p. ex. WP-138.)

Vous trouverez la liste complète des titres et des numéros de catalogue des outils à la page Outils et ressources au www.rhdcc.gc.ca/competencesessentielles. Par ailleurs, vous trouverez le catalogue des outils à la troisième partie du *Guide sur l'alphabétisation et les compétences essentielles destiné aux fournisseurs de services qui travaillent auprès de clients sans abri ou vulnérables à l'itinérance*. Le numéro de catalogue figure aussi au bas de chaque outil.

Par courrier ou par télécopieur

Remarque : Lorsque vous commandez des outils par la poste ou par télécopieur, assurez-vous de fournir votre nom et votre adresse postale, et d'inclure le numéro de catalogue de chaque outil que vous commandez.

Vous pouvez télécopier votre commande au **819-953-7260**, ou l'envoyer par la poste à l'adresse suivante :

Unité des publications et distribution
Direction générale des communications, RHDCC
140, promenade du Portage
Place du Portage, Portage IV, niveau 10
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Délai de livraison

Bien que nous ne puissions pas garantir de délai de livraison, les outils sont généralement livrés dans les dix jours suivant la date de la commande. Si vous avez besoin de vos outils à une date précise, nous vous recommandons de passer votre commande le plus tôt possible.

Des questions?

Si vous avez des questions au sujet d'une commande, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante :

es-ce@hrsdcc-rhdsc.gc.ca.

À propos de nous

Le **Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance** cherche à assurer la stabilité de logement et l'autonomie à long terme des personnes sans abri ou vulnérables à l'itinérance en leur offrant des occasions de perfectionner leurs compétences et d'acquérir une expérience professionnelle pour qu'elles puissent intégrer plus facilement le marché du travail.

Ce guide est l'une des nombreuses initiatives mises en place par le Secrétariat pour prévenir et réduire l'itinérance partout au Canada. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le www.rhdcc.gc.ca/fra/sans_abri/index.shtml.

L'objectif du **Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles** (BACE) consiste à intégrer l'alphabétisation et les compétences essentielles aux activités de formation et de perfectionnement déjà en place dans les milieux de travail. Pour en savoir davantage au sujet du BACE et de ses activités et pour consulter les guides pratiques, les listes de vérification et les feuilles de travail, veuillez visiter le www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml.

Autres ressources

Pour tirer le maximum des outils : Guide d'utilisation des outils et des ressources sur les compétences essentielles offert par l'entremise de RHDCC

Ce guide explique comment trouver des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles sur le Web et comment choisir les outils qui répondent le mieux aux besoins bien précis d'un client ou d'un organisme. Il explique également comment appliquer ou adapter les outils pour satisfaire aux besoins de différents groupes cibles.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec nous par courriel à l'adresse suivante : es-ce2@hrsdc-rhdcc.gc.ca.