

*Les gens • Les partenariats • Le savoir*

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA

# Vivre et apprendre

## Histoires à succès concernant les compétences essentielles



Ces études de cas et le guide en dix étapes ont été rédigés par le Conference Board du Canada avec le soutien financier de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). Les points de vue exprimés dans ce rapport ne sont pas nécessairement ceux de RHDSC ou du gouvernement du Canada.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2006

# INTRODUCTION

**L**e fait de prendre le temps de perfectionner ses compétences essentielles entraîne souvent des changements positifs, tant sur le plan professionnel que personnel. Ainsi, les travailleurs ont un avenir prometteur, et leur quotidien est grandement amélioré.

Les compétences essentielles aident les gens à exécuter différentes tâches, leur donnent un point de référence pour acquérir d'autres compétences, et les aident à s'adapter aux changements. Les neuf compétences essentielles sont les suivantes :

- **Lecture** : consiste à comprendre le matériel présenté sous la forme de phrases et de paragraphes (p. ex. lettres, manuels).
- **Utilisation des documents** : consiste à utiliser et comprendre les étiquettes, les graphiques, les signes et tout autre matériel similaire.
- **Calcul** : correspond à l'utilisation et la compréhension des nombres.
- **Rédaction** : comprend la rédaction de textes et la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur.
- **Communication verbale** : consiste à utiliser la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements.
- **Travail d'équipe** : consiste à travailler avec d'autres personnes pour assurer l'exécution des tâches.
- **Capacité de raisonnement** : consiste à examiner des renseignements en vue de prendre une décision.
- **Informatique** : consiste à utiliser des ordinateurs et d'autres outils techniques (p. ex. système de traitement de texte, télécopieur).
- **Formation continue** : consiste à participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances (p. ex. formation en milieu de travail).

Cette brochure présente l'histoire vécue de six travailleurs canadiens qui ont pris le temps de perfectionner leurs compétences essentielles. Ils sont la preuve vivante que, grâce au perfectionnement des compétences, il est possible d'améliorer sa vie tant sur le plan professionnel que personnel. Nous espérons que leurs témoignages vous inciteront à perfectionner vos propres compétences essentielles. Un guide de perfectionnement des compétences essentielles - axé sur les enseignements tirés des témoignages de travailleurs - est inclus.

# RELEVER DE NOUVEAUX DÉFIS DANS LE MILIEU DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS :

## L'histoire de Marie Morris



**J'**ai commencé à travailler dans une garderie il y a neuf ans en tant que superviseure adjointe, et grâce à ma détermination, je suis devenue superviseure à plein temps. Voici comment j'ai pu gagner en assurance et faire progresser ma carrière en misant sur les compétences essentielles.

La formation continue a toujours été importante pour moi. J'ai participé à de nombreuses activités de formation pour améliorer mes compétences essentielles. Lorsque j'ai commencé à travailler en garderie, je ne pensais pas devenir un jour superviseure. Je ne croyais pas avoir les compétences nécessaires pour assumer cet emploi. Cependant, ma patronne m'a encouragée sans réserve à assumer des risques sur le plan professionnel. Grâce à elle, j'ai trouvé la motivation nécessaire pour poursuivre ma formation. Je suis retournée à l'école du soir afin d'obtenir un diplôme en administration et en supervision de l'éducation de la petite enfance.

En tant que superviseure, je dois assumer de nombreuses responsabilités. Ainsi, je prépare les horaires des équipes et je supervise la paie et la facturation. J'apporte également les ajustements nécessaires aux factures lorsque la structure de prix est modifiée, et je m'assure qu'il n'y a pas d'erreurs dans la rémunération des employés. Ces tâches requièrent des compétences marquées en calcul et en informatique, que j'ai acquises en suivant des cours et des ateliers offerts par l'entreprise.

Les compétences en communication verbale sont aussi importantes pour moi. Je suis en effet amenée à résoudre des conflits pouvant survenir parmi les membres de l'équipe et à rencontrer des parents afin de discuter de leurs désirs et de leurs préoccupations à l'endroit de leur enfant. J'ai participé au programme Toastmasters en vue de développer et de perfectionner mes compétences en communication. Maintenant, je peux aisément prendre la parole devant des groupes, petits ou grands.

Je n'ai jamais pensé que je serais un jour responsable d'un centre de la petite enfance, mais je le suis grâce au fait que j'ai amélioré mes compétences essentielles. Aujourd'hui, forte de mes capacités professionnelles, mon objectif pour l'avenir est de contribuer à mettre sur pied un nouveau centre de la petite enfance et de continuer à perfectionner mes compétences.

# UNE SOURCE D'INSPIRATION POUR LES MÉCANICIENS INDUSTRIELS DE CHANTIER :



## L'histoire de Cathy Lewis

**A**près avoir étudié au Collège Fanshawe à London, en Ontario, je suis devenue apprentie dans l'industrie de la construction automobile. Voici comment j'ai perfectionné mes compétences essentielles et comment je les ai utilisées pour surmonter les défis qui se présentaient à moi, et devenir ainsi mécanicienne industrielle de chantier.

Le travail d'équipe est une compétence importante, mais elle n'est pas toujours facile à mettre en pratique. J'ai été la première femme à exercer un métier spécialisé dans l'entreprise, et gagner le respect de certains collègues n'a pas été chose facile. J'ai dû prouver que j'étais hautement qualifiée et que j'étais capable de travailler dans ce secteur. J'ai appris comment gérer des situations difficiles propres au milieu de travail en pratiquant l'écoute active et en faisant preuve de tact auprès de mes collègues. On m'a finalement acceptée au sein de l'équipe parce que j'étais capable de respecter les sentiments de mes collègues tout en faisant preuve d'assurance.

La formation continue dispensée par certains de mes collègues a également joué un rôle dans ma réussite. Ils m'ont enseigné des leçons et permis d'acquérir des compétences qui ont fait évoluer ma carrière dans les métiers spécialisés. Un collègue m'a aidée à améliorer ma capacité de raisonnement en me conseillant relativement à la prise de décision et à la résolution de problèmes. J'ai aussi été inspirée par une autre personne qui m'a appris comment être fière de mon travail et avoir confiance en mes capacités professionnelles. Le contact de mes collègues m'a donné envie de conseiller d'autres nouveaux employés. Je fais appel à mes compétences en communication verbale pour orienter et encadrer un nouvel apprenti.

Je me suis perfectionnée au cours des années, tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. Je suis prête à relever tout défi qui se présentera à moi. Depuis que j'ai obtenu ma licence de mécanicienne, l'entreprise pour laquelle je travaille a embauché trois autres femmes. Je suis certaine que je dois ma réussite à mes compétences essentielles et à ma persévérance.



**C**omme je vis à l'Île-du-Prince-Édouard et que j'avais peu d'instruction, j'ai souvent dû occuper des emplois saisonniers à temps partiel. Lorsque je me suis marié et que je suis devenu père, mon cheminement professionnel a changé. Voici comment le fait d'améliorer mes compétences essentielles m'a permis de bâtir un meilleur avenir pour ma famille.

Du recensement du parc automobile en passant par la préparation de béton manufacturé, j'ai fait mille et un métiers. Cependant, aucun de ces emplois n'a débouché sur un poste permanent. Après mon mariage, j'ai décidé d'améliorer mes compétences essentielles dans l'espoir de trouver un travail permanent et mieux rémunéré.

La formation continue a joué un rôle important dans l'évolution de ma carrière. Plus jeune, je n'aimais pas beaucoup les études. Adulte, je vois cela davantage comme un investissement personnel. J'ai décidé de retourner à l'école pour améliorer mes compétences en calcul. Pour obtenir les équivalents de la 12<sup>e</sup> année en mathématiques et en physique, j'ai dû commencer à partir de la 7<sup>e</sup> année. En me montrant persévérant, j'ai obtenu les crédits requis.

Ensuite, j'ai passé deux ans à obtenir tous les préalables nécessaires pour suivre un programme en technologie de la construction offert au collège de ma région. J'ai terminé ce programme et je travaille pour la ville en tant que contremaître de chantier.

Mon travail exige de bonnes compétences dans l'utilisation des documents. Je dois présenter l'information recueillie sur le chantier lors de l'entretien des égouts et des aqueducs ou lors des réparations dans un schéma d'ensemble. La ville est ainsi informée de l'état de ses aqueducs et de ses réseaux d'assainissement des eaux.



Je continue d'améliorer mes compétences en suivant des cours comme celui sur les matières dangereuses utilisées au travail. La ville exige que tous les employés permanents à temps plein du service des aqueducs et des égouts détiennent un diplôme d'études secondaires. J'ai pour objectif d'obtenir mon équivalent du cours secondaire de 12e année en suivant un programme de formation générale. Je prévois continuer d'améliorer mes compétences de manière à obtenir un emploi permanent et mieux subvenir aux besoins de ma famille.

# 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 gosse, je voulais être bûcheron. J'ai exercé ce métier pendant de nombreuses années, malheureusement un grave accident m'a contraint de laisser tomber le milieu forestier et de 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 aider à 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 du perfectionnement 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 un livre qui parle de ma vie dans les bois, lequel d'ailleurs connaît un grand succès auprès des enfants de 3<sup>e</sup> année de la région. Ils adorent lire comment je m'y prenais pour abattre les arbres. Je prévois même écrire un autre livre sur le sujet. 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'avais 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.

# EMBOÎTER LE PAS AU SECTEUR DE LA CONSERVE :

## L'histoire d'Anne McKenna

**C'**est en travaillant sur une chaîne de production dans une conserverie que j'ai trouvé la clé de ma réussite. Voici comment la formation sur les compétences essentielles m'a ouvert de nouveaux horizons, tant sur le plan personnel que professionnel.

J'ai arrêté l'école secondaire après la 10<sup>e</sup> année et je suis allée travailler sur une chaîne de production dans une conserverie de la région. Quelques années plus tard, j'ai postulé un emploi lié au contrôle de la qualité. Le directeur m'a mise à l'essai pour voir comment je me débrouillais. J'ai obtenu l'emploi du fait de mon expérience et aussi parce que je suis une personne qui apprend facilement. Toutefois, pour conserver ce poste, j'ai dû perfectionner mes compétences essentielles.

Le programme de formation continue offert par l'entreprise m'a aidée. J'ai obtenu mon diplôme d'études secondaires grâce au programme de formation générale (FG). Comme beaucoup de personnes qui ont quitté l'école depuis longtemps, j'appréhendais de reprendre mes études. Pourtant, je me savais prête et j'ai beaucoup apprécié cette expérience.

Après avoir obtenu mon diplôme, j'ai canalisé mes efforts vers le perfectionnement des compétences qui étaient importantes pour mon emploi. J'ai suivi un cours du soir au collège de ma région pour améliorer mes compétences en lecture, en calcul et en communication verbale et j'ai obtenu un certificat de l'American Society for Quality. C'est avec une plus grande confiance en moi et une meilleure préparation que j'ai abordé des discussions avec les permanents syndicaux et les représentants du siège social.

Ayant amélioré certaines de mes compétences essentielles, j'ai pu bien comprendre mes points forts. J'ai toujours aimé l'histoire et les anecdotes sur le vieux bâtiment où j'ai travaillé m'ont toujours fascinée. J'ai alors



commencé à travailler avec un écrivain et historien de la région pour en savoir davantage sur ce bâtiment et j'ai mis à contribution mes compétences en rédaction. Nous avons finalement terminé un manuscrit que de nombreux collègues ont plaisir à lire.

Aujourd'hui, j'ai un nouvel emploi dans une importante entreprise alimentaire. J'ai accédé à cet emploi parce que j'ai su dépasser mes peurs et je me suis ouverte à d'autres horizons en me consacrant aux compétences essentielles. J'ai hâte de savoir ce que me réserve l'avenir, et je sais que ma vie ne pourra être faite que d'apprentissages.

# D'UN EMPLOI APRÈS L'ÉCOLE À UNE BRILLANTE CARRIÈRE :

## L'histoire de Nicole Linde



**A** 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 comment fonctionnait le 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 tenir le rythme.

Cela a représenté un grand défi. De nombreux employés 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 meilleures pratiques. Nos capacités de raisonnement se sont améliorées. Ainsi, il était plus facile de résoudre des problèmes et de prendre des décisions, et nous avons appris à régler les conflits au 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 finalement devenir chef d'équipe et directrice.

Maintenant, je m'occupe de la maintenance du système et du service à la clientèle, de la préparation des comptes et des ventes. Selon moi, chaque jour présente des nouveaux défis. Je sais que l'industrie de pointe exige beaucoup de connaissances. Cependant, je pense que mes compétences essentielles m'ont donné la confiance et les aptitudes nécessaires pour réussir dans ce cadre de travail passionnant qui change rapidement.

## PRINCIPALES CONCLUSIONS

**L**es travailleurs ont choisi de perfectionner leurs compétences essentielles pour des raisons d'ordre professionnel et personnel. Par exemple, ils veulent obtenir une promotion, lire à leurs petits-enfants, s'adapter aux changements survenant dans le milieu de travail et s'assurer de leur productivité au travail.

Peu importe les raisons qui les amènent à participer aux activités de formation pour perfectionner leurs compétences essentielles, les travailleurs trouvent cette démarche importante et ils peuvent en faire le constat et en retirer les avantages dans leur quotidien.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, les travailleurs qui ont consacré du temps, de l'énergie et des ressources au perfectionnement de leurs compétences essentielles en retirent souvent beaucoup d'avantages. Il peut s'agir par exemple de trouver un meilleur emploi, d'être mieux rémunéré, d'avoir plus d'assurance et d'estime de soi, et de vouloir s'attaquer à de nouveaux défis dans leur vie professionnelle ou personnelle. En général, le perfectionnement des compétences essentielles se traduit par une meilleure qualité de vie.

# AVANTAGES

Travailleur	Avantages
Marie	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A suivi une formation menant à l'obtention d'un diplôme en administration et en supervision de l'éducation de la petite enfance</li><li>✓ Est devenue superviseuse à plein temps</li><li>✓ A gagné en assurance et en motivation</li></ul>
Cathy	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A obtenu une licence en mécanique industrielle de chantier</li><li>✓ A gagné en assurance et en fierté dans son milieu de travail</li></ul>
Brendon	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A obtenu l'équivalent de la 12<sup>e</sup> année en mathématiques et en physique</li><li>✓ Est devenu contremaître de chantier</li><li>✓ Peut mieux subvenir aux besoins de sa famille qui ne cesse de grandir</li></ul>
Mel	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A appris à lire et à écrire</li><li>✓ S'est adapté à un changement de carrière inattendu</li><li>✓ A écrit un livre sur son expérience</li></ul>
Anne	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A reçu un certificat de l'American Society for Quality</li><li>✓ A obtenu un diplôme d'études secondaires (12<sup>e</sup> année)</li><li>✓ A gagné en assurance</li></ul>
Nicole	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A appris à utiliser un système téléphonique et informatique complexe</li><li>✓ A été promue chef d'équipe et directrice</li><li>✓ A amélioré ses relations avec ses collègues de travail</li></ul>

# GUIDE VISANT À AMÉLIORER LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

Ce guide vous permettra de réfléchir sur la façon d'améliorer vos compétences essentielles. Il y a plusieurs façons d'y arriver. Cependant, ce guide est fondé sur les enseignements tirés des témoignages de travailleurs.

1. Quels sont les défis ou les possibilités qui se présentent à vous, et vous donnent envie d'améliorer vos compétences essentielles?

---

---

---

2. Quels sont vos objectifs personnels et/ou professionnels?

---

---

---

3. Quand travaillerez-vous à la réalisation de vos objectifs?

---

---

---

4. Quelles étapes suivrez-vous pour atteindre vos objectifs?

---

---

---

5. Comment comptez-vous vous récompenser au cours de ce cheminement?

---

---

---



6. Qui peut vous aider à atteindre vos objectifs?

---

---

---

7. De quel soutien avez-vous besoin?

---

---

---

8. Comment vous y prendrez-vous pour demander de l'aide ou du soutien auprès des autres pour atteindre vos objectifs?

---

---

---

9. Comment saurez-vous que vos objectifs sont atteints?

---

---

---

10. En quoi différera votre vie lorsque vos objectifs auront été atteints?

---

---

---

## CONCLUSION

Ces travailleurs ont tous suivi différentes voies pour améliorer leurs compétences essentielles. Tous, que ce soit le bûcheron, l'éducatrice de la petite enfance ou la directrice du centre d'appels, ont leur propre histoire. Toutefois, ensemble, ils parviennent à démontrer qu'au-delà de l'âge, de l'emploi ou des expériences précédentes, les compétences essentielles sont importantes dans tous les aspects de leur vie, tant au travail qu'à la maison.

Lorsque l'on parle des compétences essentielles, on insiste souvent sur la façon dont les entreprises peuvent faire plus d'argent. Pour cela, il leur faut des travailleurs qualifiés qui, de par leur bonne préparation et leur productivité, tiennent le rythme d'une économie fondée sur la connaissance et qui évolue rapidement. Toutefois, il est aussi important de savoir que le fait d'améliorer les compétences essentielles favorisera non seulement la prospérité de l'entreprise, mais également l'avancement, un meilleur salaire et la confiance en soi pour les travailleurs.

Chacun de ces travailleurs a décidé d'améliorer ses compétences essentielles. Grâce à leur conscience professionnelle, ils bénéficient maintenant d'avantages qui seront profitables toute leur vie.

Si vous voulez raconter votre propre histoire de réussite en ce qui a trait aux compétences essentielles, veuillez joindre Kurtis Kitagawa à cette adresse : [kitagawa@conferenceboard.ca](mailto:kitagawa@conferenceboard.ca).