Étude des besoins en développement des compétences au Yukon

RAPPORT DE RECHERCHE

15 avril 2014

Préparé par : Stéphanie Nobécourt
Pour : Association franco-yukonnaise

Pour plus d'information :
Isabelle Salesse
Directrice générale
Association franco-yukonnaise
isalesse@afy.yk.ca

AFY

afy.yk.ca

Équipe du projet

Gestion du projet : Isabelle Salesse, directrice générale AFY et Colin Bosc, conseiller en emploi et développement économique

Consultante pour la conception, réalisation de l'étude et rédaction du rapport final : Stéphanie Nobécourt

Membres du Comité Consultatif :
Frédéric Nolet, directeur du service de développement économique de l'AFY,
Lorraine Taillefer, coordonnatrice de projets spéciaux, Programmes and Initiatives, Ministère de l'éducation Yukon,
Patricia Brennan Gestionnaire de projets en formation à L'AFY,
Sandra Saint-Laurent directrice du PCS, Partenariat Communauté en Santé.

Nous remercions :

- L'ensemble des participants, entreprises, institutions, organisations et travailleurs francophones ayant pris en considération notre demande et donné de leur temps pour échanger avec nous, pour leur participation, ainsi que les membres du Comité Consultatif pour leurs suggestions sur l'orientation du projet et leurs recommandations quant à la réalisation de l'échantillonnage et l'identification d'entreprises, d'organismes et adultes francophones à rencontrer.

- Donald Lurette, Consultant en andragogie, pour ses conseils et le partage de son expertise

Cette étude a été rendue possible grâce à la contribution financière du :

Table des matières

1. Introduction 4

2. Méthode et échantillonnage pour l'étude 5

3. Contexte socio-économique et culturel 6

3.1. Démographie et population francophone 6

3.2. L'économie du Yukon 7

3.3. Contexte culturel 9

4. Résultats de l'étude 10

4.1. Les catégories de compétences 10

4.2. Les types compétences requises 10

4.3. Formation et éducation : pratiques, défis et besoins 17

4.4. Focus sur les chercheurs d'emploi, adultes francophones 28

5. Conclusion : Pistes de réflexion et recommandations 31

6. Participants à l'étude 34

6.1. Entreprises rencontrées 34

6.2. Institutions et organisations rencontrées 34

6.3. Adultes francophones 35

7. Références 35

1. Introduction

L'économie et la population du Yukon sont en croissance ininterrompue depuis dix ans, ce qui a conduit à de nombreux changements sur le marché du travail, comme le développement de certains secteurs d'activité et l'arrivée de travailleurs d'autres provinces et territoires du Canada ainsi que des travailleurs étrangers.

En effet, l'économie du Yukon est en forte progression, notamment avec les secteurs de l'industrie minière et ceux des services et de l'hospitalité. Les employeurs ont de la difficulté à recruter de la main d'œuvre, qualifiée ou non.

D'autre part, on note aussi que la population francophone du Yukon a augmenté de façon significative ces dernières années et on estime aujourd'hui à environ 13 % le nombre de personnes pouvant soutenir une conversation en français.

Suite à une présentation du RESDAC sur le modèle intégré en avril 2013, auprès du Comité pour le Développement de l'alphabétisme et des compétences en français au Yukon coordonné par l'AFY et de ses partenaires anglophones (notamment le Yukon College et GY – Direction de l'enseignement post-secondaire), il a été identifié la nécessité d'élaborer un inventaire des besoins sur le marché du travail et des compétences auprès des entreprises et travailleurs francophones du Yukon. L'AFY a donc réuni des partenaires et décidé de réaliser une recherche sur les besoins en rencontrant les différents acteurs impliqués sur le marché du travail : entreprises, syndicats et associations d'entreprises, adultes avec des besoins en développement de compétences, intervenants d'organismes impliqués dans les domaines de l'intégration et du maintien à l'emploi, de l'accompagnement, de la formation et du soutien à la population comme les services sociaux.

Cette étude avait pour but d'une part de connaître les besoins en main-d'œuvre de la région, particulièrement les compétences nécessaires aux travailleurs et chercheurs d'emploi pour travailler dans une entreprise au Yukon ; mais aussi d'utiliser les informations collectées lors des entrevues pour envisager de monter un programme de formation pour les adultes avec une approche innovante et plus intégrée répondant aux attentes et besoins des employeurs et des adultes.

Dans ce document, nous traitons de la démarche méthodologique adoptée pour mener l'étude et de l'échantillonnage réalisé ; nous dressons le tableau du contexte socio-économique et culturel au Yukon ; nous traitons de l'ensemble des besoins et défis sur le marché du travail et pour le développement des compétences collectés lors des entrevues ; puis nous proposons quelques pistes de réflexions et recommandations quant aux prochaines étapes, notamment pour l'élaboration de programmes de formation andragogique intégrée.

2. Méthode et échantillonnage pour l'étude

Les adultes francophones sont la population cible de l'étude.

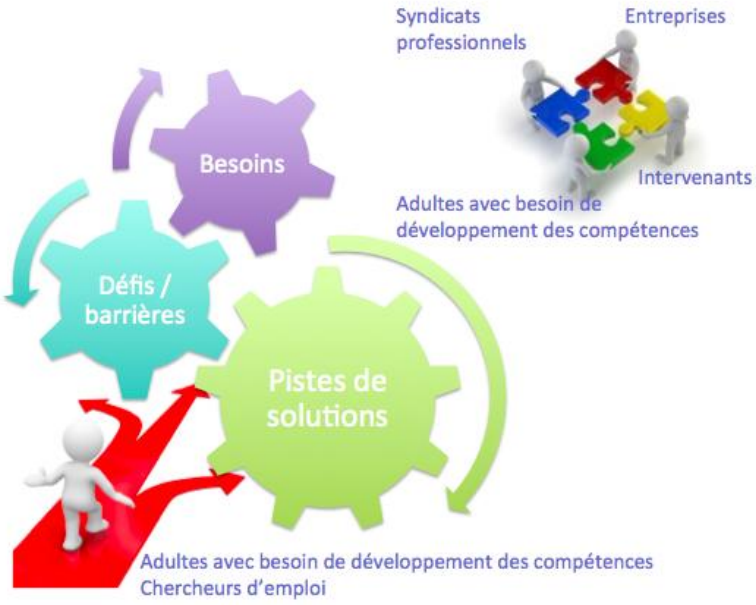
Afin d'étudier les besoins de cette population, nous avons rencontré des employeurs, mais aussi des intervenants en intégration, maintien en emploi et formation, ainsi que des adultes francophones au Yukon.
L'ensemble des employeurs et intervenants d'organismes ont été identifiés avec l'Association franco-yukonnaise, mais aussi avec l'aide de partenaires comme la Chambre de commerce, la Chambre des Mines du Yukon et principalement par le contact direct d'entreprises identifiées dans les principaux bassins d'activité économique du Yukon, c'est-à-dire les mines, le tourisme, le commerce et la construction.
Les adultes francophones ont été identifiés avec l'aide du Comité Consultatif, de l'AFY – Emploi et du Partenariat communauté en santé. D'autres partenaires tels que les Services sociaux, la Banque alimentaire, le Centre des femmes Victoria Faulkner ont été sollicités.

Au total, environ quarante entrevues ont été réalisées. Ci-dessous une représentation des entrevues menées :

Nombre par rapport au statut	
Catégorie	**Rencontré**
Entreprise Construction	1
Entreprise Mine	2
Entreprise Service	8
Entreprise Tourisme Restauration	5
Individu	7
Intervenant	14
Syndicats et Organisations Professionnels	3
Total	**40**

Avant de consulter les entreprises et organismes, un travail d'information a été réalisé pour prendre connaissance des recherches et des études menées au niveau international et national sur le sujet des compétences et du besoin en développement des compétences (exemple : Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes,

description du Modèle Intégré du RESDAC, études menées au Nouveau Brunswick, en Nouvelle Ecosse et en Ontario*).
Le choix a été fait de mener des entretiens qualitatifs et des questionnaires ont été préparés pour adresser les trois grandes catégories de population à interroger et couvrir les besoins, défis et pistes de solutions sur les thèmes des compétences, des ressources humaines, de l'éducation, de la formation et des pratiques de formation.



3. Contexte socio-économique et culturel

3.1. Démographie et population francophone

D'après les statistiques produites par Statistique Canada suite au recensement de 2011 la population du Yukon s'élève à 33 897 soit une augmentation de 11,6 % par rapport au recensement de 2006. La population compte 1610 personnes disant avoir le français comme langue maternelle, ce qui représente 4,75 % de la population.

Encore plus intéressant, 13,3 % de la population (soit 4510 personnes) parlent le français, ce qui place le Yukon au troisième rang au niveau du bilinguisme après le Québec et le Nouveau-Brunswick.

* Les références sont indiquées au chapitre 7 du document

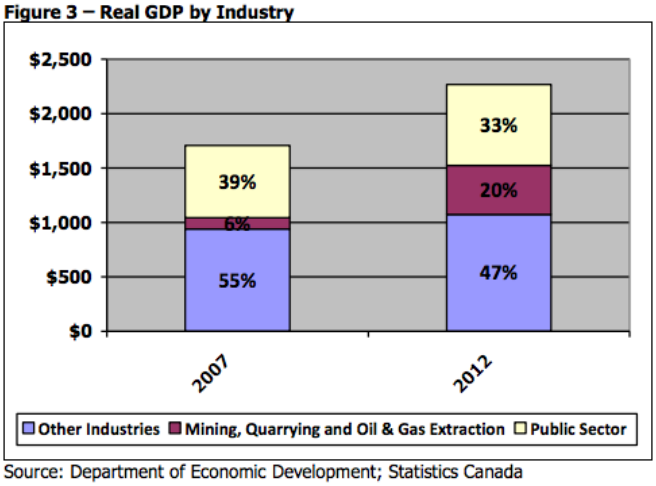
3.2. L'économie du Yukon

Le Yukon a connu une période prolongée de croissance économique dont cinq années dépassant le taux de croissance moyen national.

Les principaux secteurs d'activité sont les mines et l'extraction, le tourisme, les services et la construction. Compte-tenu des activités fluctuantes du secteur des mines et de la construction et de la forte saisonnalité des activités du tourisme, le secteur des services est un secteur fort attirant une grande majorité de la population.

Vue de la répartition du produit intérieur brut par secteur d'activité :

Figure 3 – Real GDP by Industry



Source: Department of Economic Development; Statistics Canada

Graphique extrait du document Yukon Economic Outlook, Février 2014

Indicateurs clés concernant les principaux secteurs d'activité du Yukon

Key Economic Indicators

Indicator	*2012*	*2013f*	*2014f*
Mining			
Value of Mineral Production	$509.6 million (p)	$490 million	$510 million
Exploration Expenditures	$233.2 million (e)	$84.6 million	$80 million
Development Expenditures	$98 million (e)	$80 million	$100 million
Construction			
Permitted Building Construction	$100.4 million	$78.9 million	$85 million
Trade			
Value of Retail Sales	$672 million	$655 million	$685 million
Tourism			
Non-resident Border Crossings+	321,240	345,510	350,000

f = forecast, e = estimate, p = preliminary, r = revised, -- = not available
^ CPI increase for Whitehorse only
f annual averages – totals may not total due to rounding
~ annual averages
+ as reported by the Department of Tourism & Culture

Graphique extrait du document Yukon Economic Outlook, Février 2014

Le tissu économique est principalement constitué d'entreprises de petite taille. En effet, près de 35 % de la population travaille dans des entreprises de moins de 50 employés.

Emploi selon la taille de l'entreprise, par province et territoire (Yukon)

	2009	2010	2011	2012	2013
	Ensemble des branches d'activité excluant les entreprises non classifiées				
	nombre				
Yn					
Toutes tailles	**19 017**	**19 371**	**19 959**	**20 814**	**20 793**
0 à 49 employés	6 523	6 750	7 148	7 211	7 221
0 à 4 employés	1 474	1 496	1 521	1 506	1 514
5 à 19 employés	2 969	3 040	3 198	3 379	3 352
20 à 49 employés	2 080	2 214	2 429	2 327	2 355
50 à 299 employés	3 254	3 299	3 343	3 610	3 620
50 à 99 employés	974	1 151	1 132	1 464	1 388
100 à 299 employés	2 280	2 148	2 211	2 146	2 232
300 employés et plus	9 240	9 322	9 469	9 992	9 952
300 à 499 employés	x	x	x	x	x
500 employés et plus	x	x	x	x	x

x : confidentiel en vertu des dispositions de la *Loi sur la statistique*.
Note : Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), 2012.
Source : Statistique Canada, CANSIM, tableau 281-0042.
Dernières modifications apportées : 2014-03-31.

Tableau extrait de Statistique Canada *

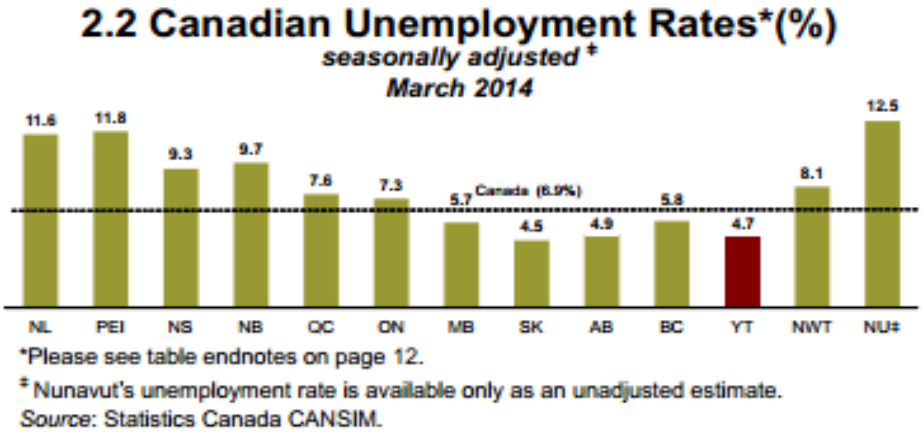
On notera également que les activités de services emploient la majorité des travailleurs au Yukon. Cette tendance s'observe également à travers la liste des postes les plus en demande au Yukon présentée sur le site http://yukonworkfutures.gov.yk.ca.

2.3 Employment, by Sector and Industry* (unadjusted)

	Total Employed	Public Employees	Private Employees	Self-Employed	Goods-producing Employees	Services-producing Employees
2014						
March	19,300	7,600	8,500	3,200	2,600	16,700
February	19,700	7,900	8,800	3,000	2,600	17,100
January	19,500	7,700	8,800	2,900	2,600	16,900
2013 annual	**19,300**	**7,700**	**8,600**	**2,900**	**2,800**	**16,400**

Yukon Monthly Statistical Review, March 2014*

Pour ce qui est du taux de chômage, celui du Yukon s'élevant à 4,7 %, il fait partie de ceux les plus bas du Canada.



Yukon Monthly Statistical Review, March 2014*

3.3. Contexte culturel

Une communauté francophone active :

La croissance de la communauté francophone en fait une communauté dynamique et active au Yukon. Ce dynamisme s'affirme à travers différents domaines, notamment les arts et la culture, la santé, mais aussi au niveau du développement économique et de l'immigration. En effet, le recensement de 2006 fait part d'un taux de 15 % des francophones qui ont leurs propres entreprises ou sont des travailleurs autonomes.

Ce dynamisme est notamment porté par l'Association franco-yukonnnaise (AFY), une institution qui n'a cessé de se fortifier depuis 1982 et reconnue à Whitehorse et au Yukon. Porte-parole et pilier du développement de la communauté franco-yukonnaise, l'AFY offre des services dans plusieurs domaines comme les arts la culture, l'immigration, l'emploi, la formation, le développement économique avec aussi soutien particulier aux activités liées au tourisme, notamment pour développer des outils bilingues et faire la promotion du tourisme au Yukon.

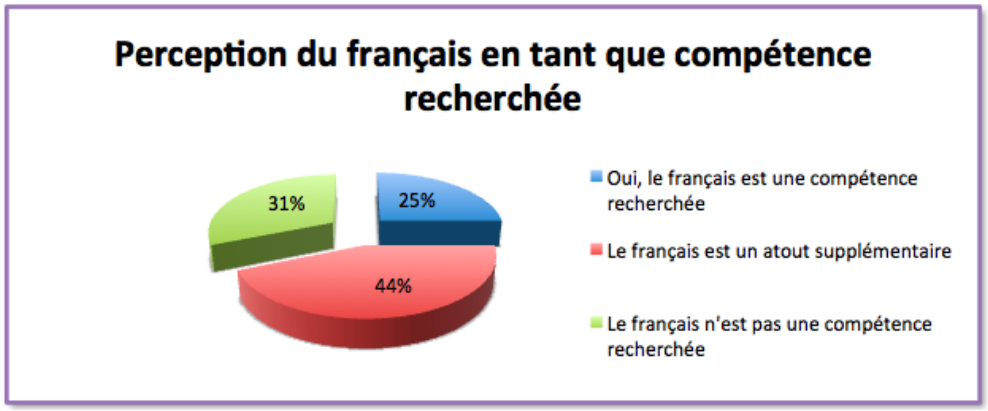
Outre l'AFY, des services en français sont aussi offerts par le gouvernement fédéral (ou mieux, « le gouvernement du Canada »), le gouvernement du Yukon et certains autres services au public, notamment avec des initiatives dans le domaine de la santé.

Une population active francophone en croissance, mais qui reste minoritaire :

Le bassin des travailleurs francophones reste une population marginale qui doit s'intégrer dans un contexte majoritairement anglophone. D'après le recensement de 2011, le français est la langue maternelle de 4,75 % de la population, mais le français est parlé par 13,3 % de la population.

- La langue du travail est en grande majorité la langue anglaise, ce qui fait de l'anglais une langue incontournable pour travailler au Yukon. Les organismes utilisant uniquement ou majoritairement la langue française comme langue de travail sont peu nombreux, comme par exemple l'Ecole Emilie Tremblay, La Garderie du petit cheval blanc, l'Association franco-yukonnaise. Certaines organisations ont aussi des postes bilingues comme par exemple le gouvernement du Canada), le gouvernement du

Yukon, les écoles d'immersion. Le français est vu comme une langue seconde qui est un atout. En effet, si 25 % des employeurs qui ont répondu considèrent la langue française comme une compétence recherchée en plus de l'anglais, 43,5 % des employeurs considèrent le français comme un atout.



4. Résultats de l'étude

4.1. Les catégories de compétences

Il y a quatre principales catégories, les compétences génériques, les compétences essentielles, les compétences techniques et les compétences en langue seconde.

Les *compétences génériques* sont celles qui sont communément connues comme les 'soft skills'. Elles diffèrent des compétences techniques du fait qu'elles englobent en ensemble de savoir, savoir-faire et savoir-être d'ordre général qui ne répondent pas nécessairement à une tâche ou un travail particulier.

Les *compétences en alphabétisation et compétences essentielles*, nommées ci-après *compétences essentielles*, comprennent les quatre compétences suivantes : lecture, rédaction, utilisation de documents et calcul ainsi que les cinq compétences nécessaires en milieu de travail soit : informatique, capacité de raisonnement, communication orale, travail d'équipe et formation continue.

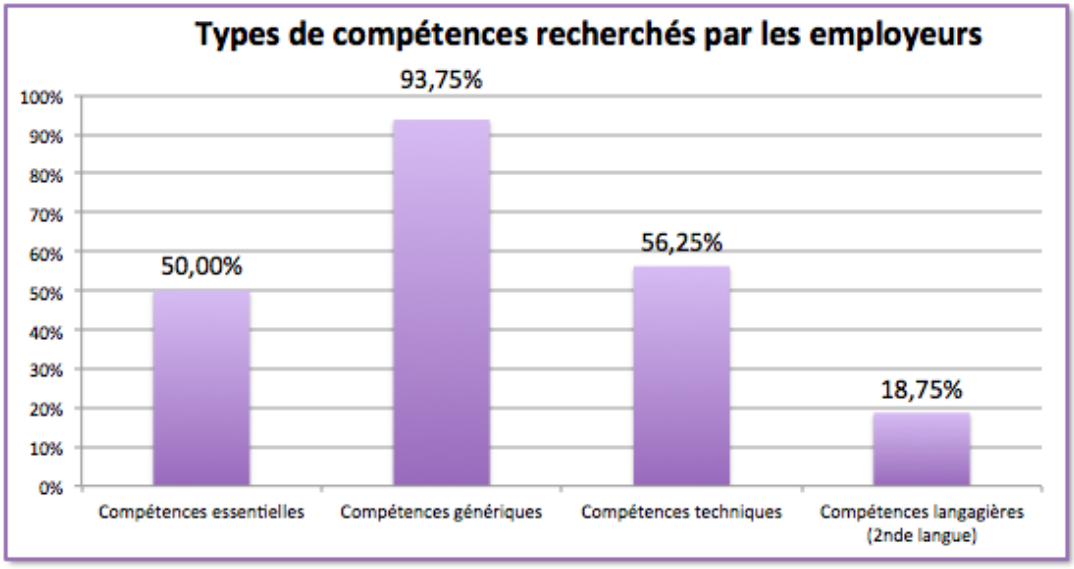
Les *compétences techniques* sont les connaissances, habiletés et attitudes nécessaires pour permettre à une personne d'accomplir une tâche ou un ensemble de tâches d'une façon adéquate. Ces compétences visent des tâches spécifiques pour un travail particulier.

Les *compétences en langue seconde* ou *compétences langagières* sont la capacité de compréhension et d'expression dans la langue de travail, la langue de travail n'étant pas la langue première des individus. Ici dans ce cas, nous visons les individus pour qui la langue maternelle n'est pas l'anglais.

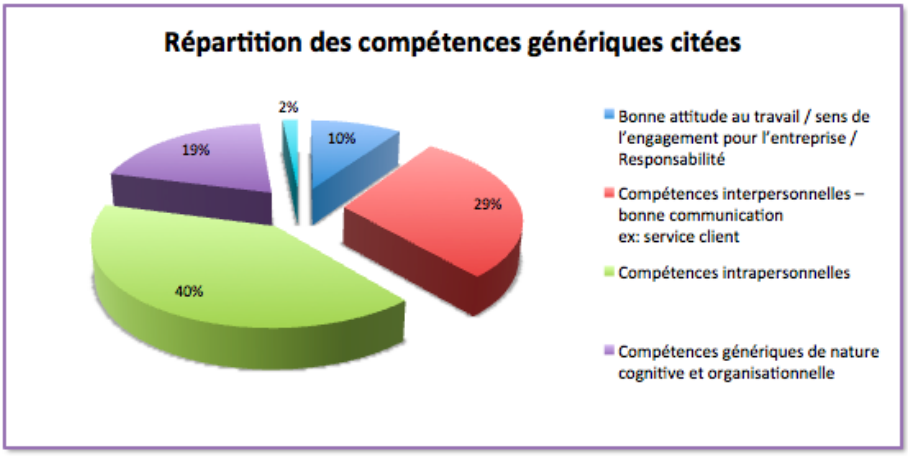
4.2. Les types de compétences requises

Compétences recherchées par les employeurs

Les compétences recherchées par les employeurs sont avant tout des compétences génériques. 93,75 % des employeurs ont mentionné une ou plusieurs compétences génériques. Les compétences techniques viennent en second plan, mentionnées par 56,25 % des employeurs, puis les compétences essentielles mentionnées par 50 % des employeurs.



Les compétences génériques recherchées sont avant tout des compétences intrapersonnelles (40 %), des compétences interpersonnelles et une bonne communication (29 %), puis des compétences de nature cognitive et organisationnelles (19 %).

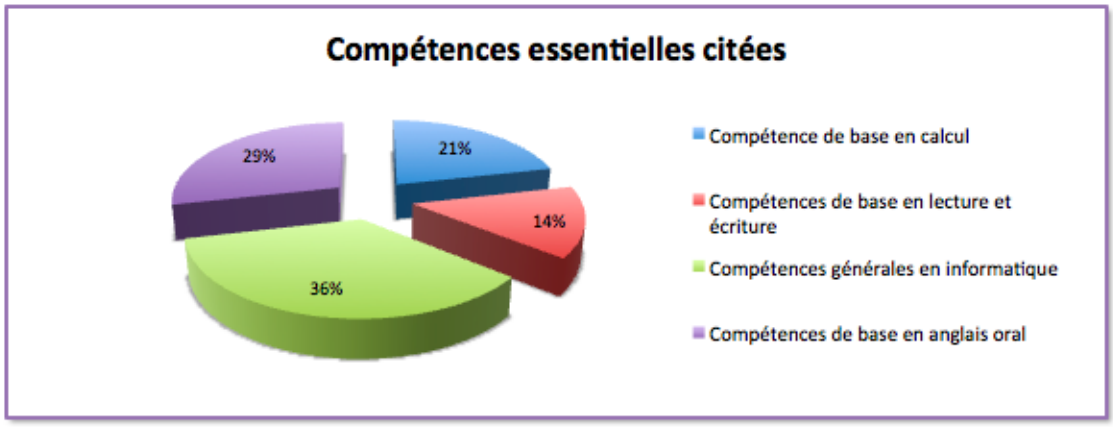


Ci-dessous plus de détails sur les différentes catégories de compétences génériques :

- Compétences intrapersonnelles : avoir de bonnes aptitudes personnelles, être plaisant, ponctuel, fiable, flexible, adaptable, avoir confiance en soi, patient, rapide, attentif au détails, précis, avoir du bon sens, une capacité à se concentrer, etc.
- Compétences interpersonnelles et bonne communication : avoir de bonnes aptitudes verbales et une bonne communication, avoir le sens du service client, avoir une capacité à interagir avec les clients et son équipe de travail et une capacité à bien travailler en équipe.
- Bonne attitude au travail / sens de l'engagement pour l'entreprise / Responsabilité : avoir une éthique de travail, être loyal et fidèle à son entreprise, être capable de comprendre les conséquences de ses actes, avoir la connaissance et le sens de la sécurité.
- Compétences de nature cognitive et organisationnelle : avoir l'esprit critique, savoir s'organiser, gérer plusieurs tâches en même temps, écouter et suivre des directives, gérer son temps, gérer des projets.
- Compétences de nature affective : avoir de l'imagination.

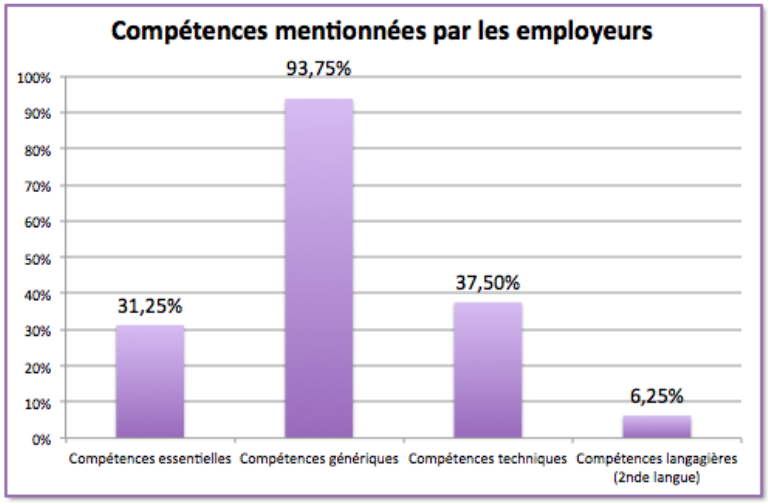
Au-delà des compétences génériques, les employeurs ont aussi mentionnés des dispositions psychomotrices (capacité à soulever des charges, à travailler dans certains environnements, nécessité d'une bonne coordination vue - geste) et autres types de dispositions comme un casier judiciaire vierge.

En terme de compétences essentielles, les compétences informatiques arrivent en tête (36 % des compétences citées), puis les compétences de base en anglais oral (29 %), les compétences en calcul (21 %) et enfin les compétences en lecture et écriture (14 %).

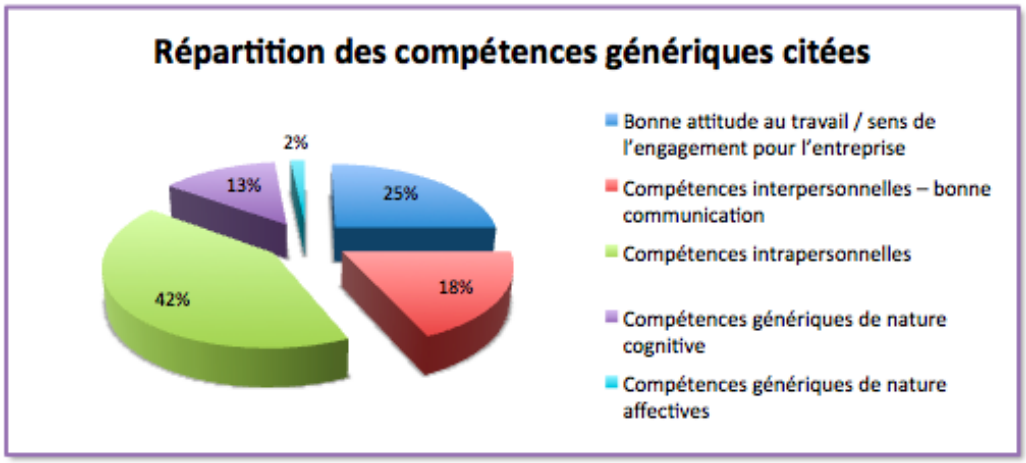


Compétences requises à l'embauche

Les compétences requises à l'embauche sont avant tout des compétences génériques. 93,75 % des employeurs ont mentionné une ou plusieurs compétences génériques. Les compétences techniques viennent en second plan, mentionnées par 37,5 % des employeurs, puis les compétences essentielles mentionnées par 31,25 % des employeurs.
Parmi les employeurs qui ont indiqué des compétences techniques, un tiers d'entre eux ont clairement indiqué que ces compétences viennent en second plan, après avoir cité des compétences génériques.



Par rapport aux compétences génériques, à l'embauche, les employeurs recherchent des personnes avec de fortes compétences intrapersonnelles (42 %), avec une bonne attitude au travail et le sens de l'engagement (25 %) et avec de bonnes compétences interpersonnelles (18 %).



Ci-dessous plus de détails quant aux différentes catégories :

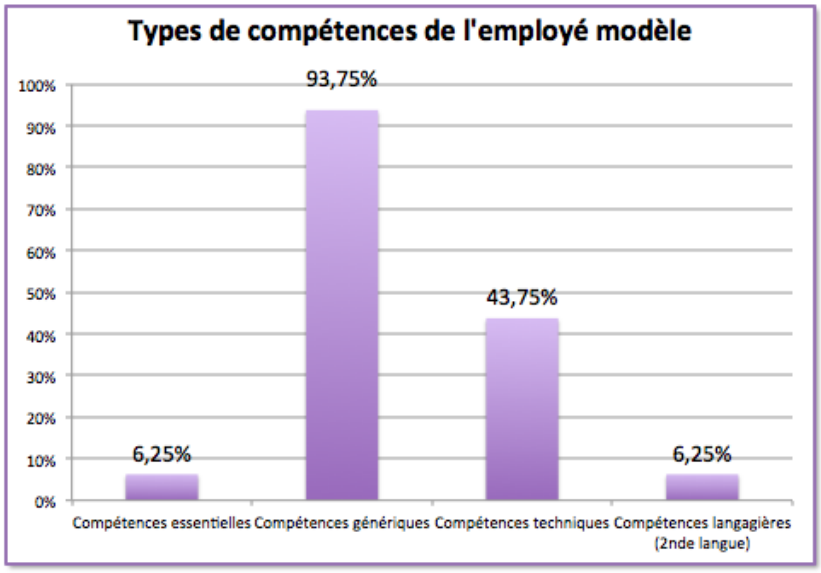
- Compétences intrapersonnelles : personnes fiables, sûres, ponctuelles, constantes, persévérantes, flexibles, adaptables, honnêtes et intègres.
- Compétences interpersonnelles – bonne communication : personnes avec de bonnes compétences en communication, un bon relationnel, une facilité à bien communiquer, une capacité de travailler en équipe
- Bonne attitude au travail / sens de l'engagement pour l'entreprise : personnes responsables, avec une bonne attitude au travail, une bonne éthique au travail et enthousiaste.
- Compétences génériques de nature cognitive : la volonté et capacité à apprendre, la capacité de raisonnement et de résolution des problèmes

Les compétences essentielles mentionnées sont la maîtrise de base de la langue de travail (anglais ou français), ainsi que des connaissances en calcul.

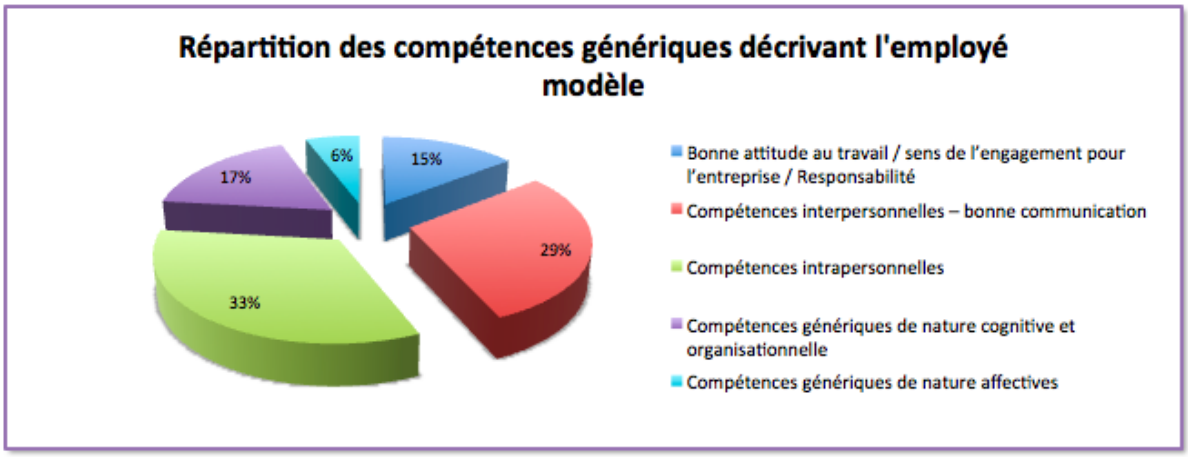
Compétences de l'employé modèle

Lors des entrevues, il a été demandé aux employeurs de décrire leur employé modèle sous l'angle des compétences.

Les compétences recherchées dans un employé modèle sont principalement des compétences génériques. 93,75 % des employeurs ont mentionné une ou plusieurs compétences génériques, les compétences techniques viennent en second plan, mentionnées par 43,75 % des employeurs. Seul un employeur a mentionné des compétences essentielles et en langue seconde.



Par rapport aux compétences génériques, les employeurs ont décrit l'employé modèle comme une personne avec de fortes compétences intrapersonnelles (33 %) et interpersonnelles (29 %).

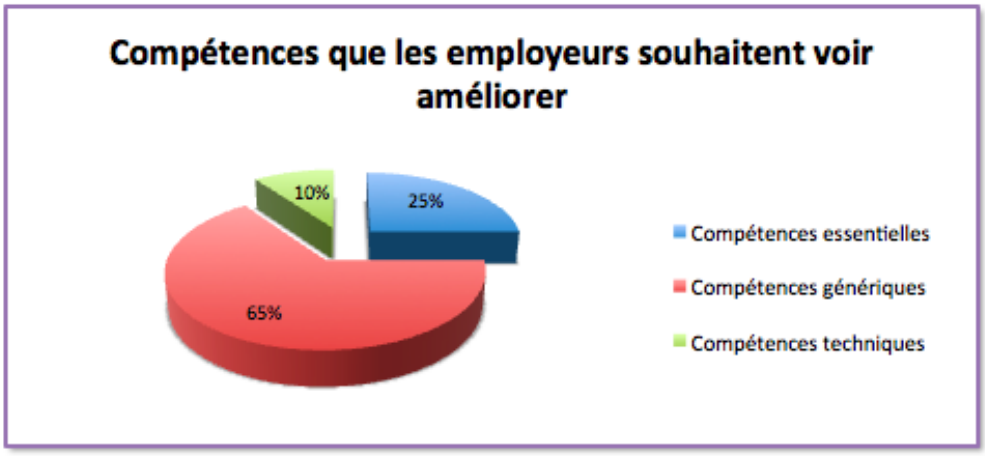


Les employeurs ont principalement défini l'employé modèle comme un employé flexible et adaptable, qui communique bien, qui a de bonnes aptitudes pour le service client et qui montre une volonté d'apprendre, une motivation pour son propre développement (compétences les plus mentionnées).

On notera que lorsque les employeurs décrivent l'employé modèle, ils utilisent avant tout des compétences génériques et techniques. Les compétences essentielles et langagières ne sont que très peu mentionnées.

Compétences à améliorer en entreprise

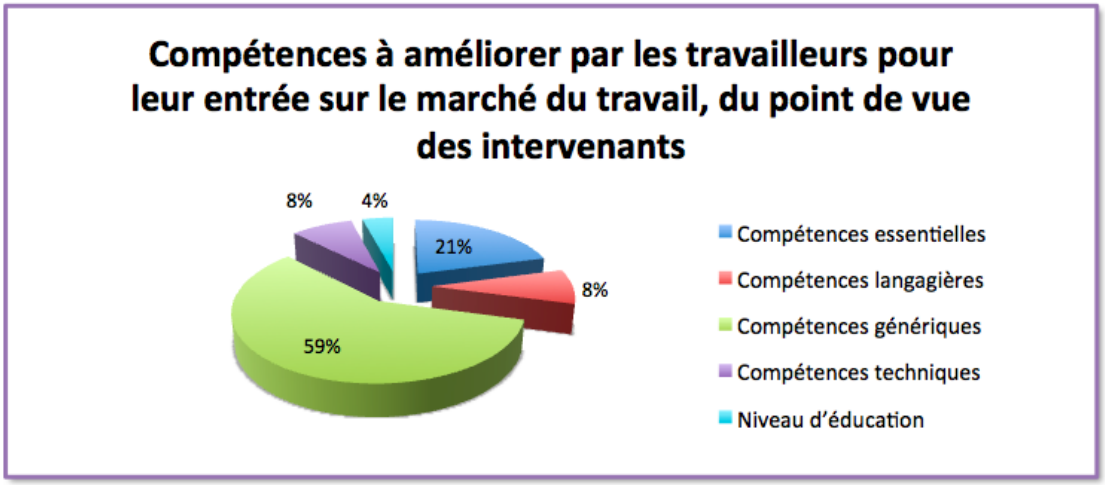
La majorité des employeurs souhaitent voir une amélioration des compétences de leurs employés principalement pour renforcer des compétences génériques (65 % des compétences citées), puis essentielles (25 %).



Les principales compétences que les employeurs souhaitent voir améliorer sont le service client, l'hospitalité et la communication entre les employés et avec les clients, l'implication, la motivation, les compétences de base en informatique et l'esprit critique.

Compétences à améliorer pour entrer sur le marché du travail

Les intervenants ont été questionnés sur les principales compétences de leurs clients à améliorer pour entrer sur le marché du travail. La majorité des compétences mentionnées sont des compétences génériques (59 %), puis des compétences essentielles (21 %) bien avant les compétences techniques ou le niveau d'éducation. Les compétences langagières ont été citées dû à la nécessité de maitriser l'anglais, la langue de travail.



Au sujet des compétences génériques, les compétences intrapersonnelles sont celles vues comme étant principalement à améliorer (70 % des compétences génériques mentionnées), telles que la fiabilité, la capacité à s'adapter, la ponctualité, la patience, puis la bonne attitude au travail (28 %) et les compétences de nature cognitive et organisationnelle (21 %).

Compétences requises : Constats

Les employeurs, quelque soit le secteur s'accordent sur l'importance des compétences génériques. Ils citent très souvent des compétences de bases ou fondamentales, via les termes « basic skills » et « soft skills » ainsi qu'une bonne attitude au travail. Ces compétences réfèrent principalement à la ponctualité, l'assiduité, la fiabilité, la flexibilité et une bonne attitude au travail.

Les compétences interpersonnelles et l'aptitude à bien communiquer sont aussi des compétences très mentionnées. Elles font majoritairement référence à un bon service à la clientèle, une bonne communication orale avec les clients, un bon relationnel, une capacité à travailler avec le public et des aptitudes à travailler en équipe.

On notera du côté des compétences essentielles, un lien important entre la capacité de bien communiquer et la recherche de compétences de base en anglais oral.

L'importance donnée par les employeurs aux compétences essentielles est aussi fortement liée à une connaissance générale de l'informatique, la capacité de savoir faire des calculs de base, d'avoir l'esprit critique puis lire et écrire.

1. Un accent fort de la part des employeurs sur les compétences génériques. Aussi, souvent ils mentionnent avoir peu de levier d'action principalement sur les compétences dites fondamentales. Ces compétences sont perçues comme « non-enseignables ».
   Plusieurs employeurs du domaine des services et du tourisme ont dit :
   - ne pas rechercher en particulier d'ensemble de compétences, mais une recherche de bonnes qualités personnelles
   - ou nous avons besoin de personnel avec des compétences de base, ensuite nous pouvons les former.
2. Les compétences génériques les plus mentionnées par les employeurs sont des compétences intrapersonnelles ainsi que des compétences interpersonnelles et une bonne communication.
3. Les compétences essentielles ont surtout été mentionnées par les employeurs comme des compétences de base nécessaires pour les emplois dans leurs entreprises. Dans la suite des entrevues, les compétences essentielles ont été moins citées.

Les travailleurs ont des besoins de développer leurs compétences génériques pour obtenir un emploi ou de meilleurs emplois et mieux répondre aux attentes des entreprises locales. La nécessité d'avoir de solides compétences de bases a souvent été mentionnée par les employeurs à travers les termes de « basic skills », « employability skills ».

4.3. Formation et éducation : pratiques, défis et besoins

Une ouverture à la formation des employeurs

On remarque en général une grande ouverture aux formations de l'ensemble des acteurs. La majorité des employeurs (93,75 %) affirme qu'il est possible pour leurs employés de suivre de la formation. Cette tendance est confirmée par les travailleurs dont 70 % se dit favorable à l'idée de suivre une formation.
Il en est de même pour les intervenants (89 %) qui nuancent en précisant l'importance de prendre en compte les conditions et capacités de chacun et la nécessité d'accompagner et d'évaluer.

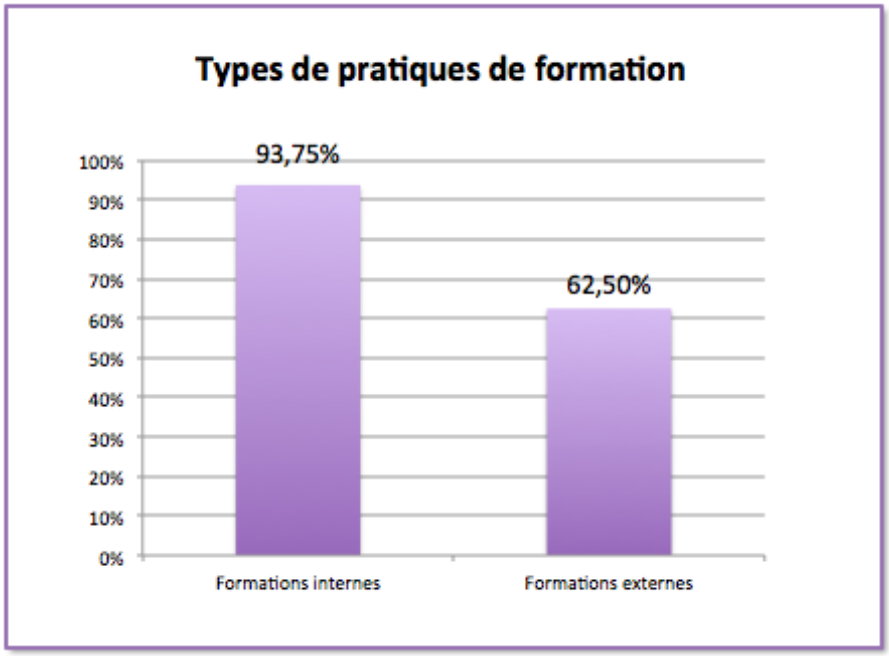
La formation est une pratique assez répandue dans les entreprises sous différentes formes. 56 % des employeurs affirment avoir donné de la formation à la totalité de leurs employés et 25 % d'entre eux à la moitié ou plus.

En général, au sein des entreprises, une personne est responsable de la formation (87,5%) et ces personnes peuvent être des personnes dédiées à la formation ou les managers et superviseurs.

Les pratiques de formation en entreprise

87,5 % des employeurs donnent accès à leurs employés à de la formation de manière régulière. Seuls deux employeurs ont mentionné un manque de régularité et de formalisation des formations dans leur organisation car non appropriées ou dû à des difficultés organisationnelles.

La formation est donnée sous deux grandes formes : des formations internes souvent informelles et des formations données par des organismes extérieurs. En majorité, les formations sont données en interne par l'entreprise. 93,75 % des employeurs offrent des formations en interne et 62,50 % font appel à des formations externes.

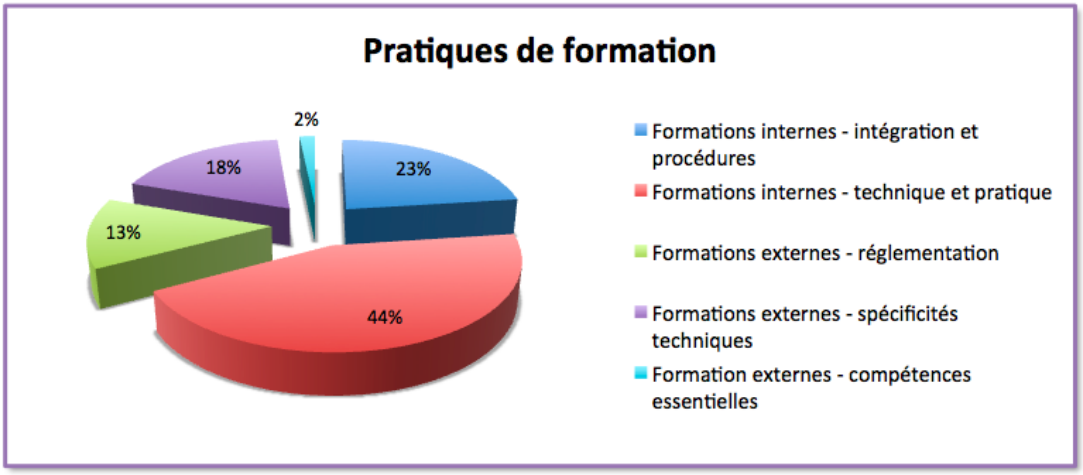


Les formations les plus populaires des entreprises sont des formations pratiques (44 %) qui portent généralement sur les méthodes de travail, les tâches à réaliser et les procédures de

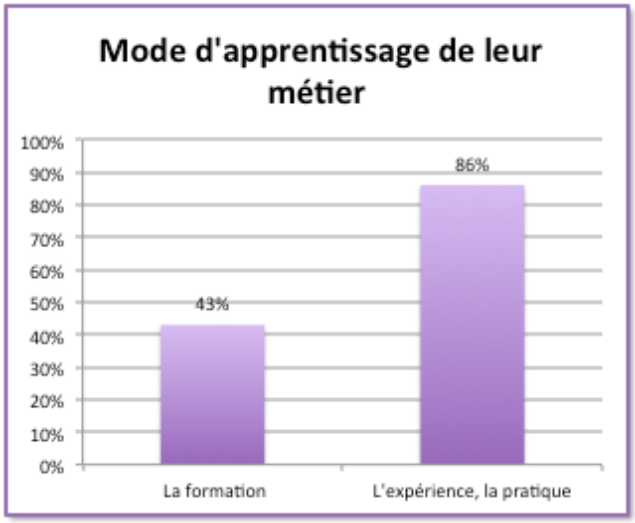
l'entreprise. De nombreuses entreprises organisent des formations à l'embauche ; 62,5 % des employeurs ont mentionné ces formations.

Aussi, parmi les formations internes disponibles, environ 40 % des employeurs donnent l'accès à des formations en ligne. Ces pratiques sont bien développées notamment dans les franchises ou entreprises de taille moyenne.

Les formations réalisées à l'externe sont de deux ordres : des formations sur des spécificités techniques afin d'accroître le savoir-faire de l'entreprise ou des formations qui portent sur des réglementations comme la santé et la sécurité au travail, certificats de premiers soins, la sécurité alimentaire, etc.



Les modes d'apprentissage évoqués par les travailleurs sont très proches de ceux évoqués par les entreprises. En effet, 86 % d'entre eux disent avoir appris par la pratique, l'expérience et seulement 43 % via la formation.

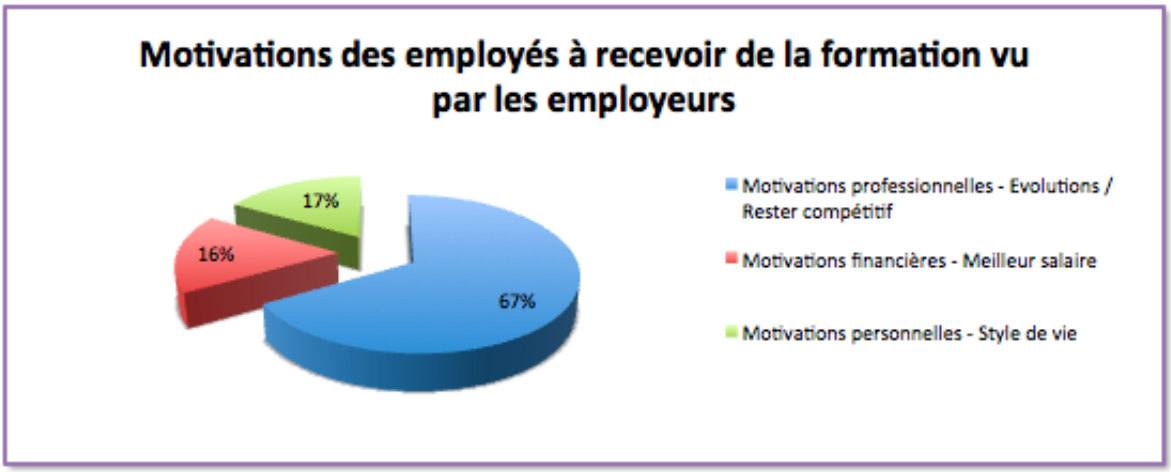


La formation est une démarche généralement soutenue par les employeurs. 87,5 % des employeurs affirment soutenir les employés qui manifestent un besoin de formation ou une volonté d'évoluer professionnellement. Pour prendre en charge ce type de besoins, volonté, les employeurs ont majoritairement mentionné une étape d'évaluation de la demande et de

la motivation de l'employé et de recherche de solutions, avec un possible arrangement des horaires de travail, une flexibilité.

Motivation pour recevoir de la formation et développer ses compétences

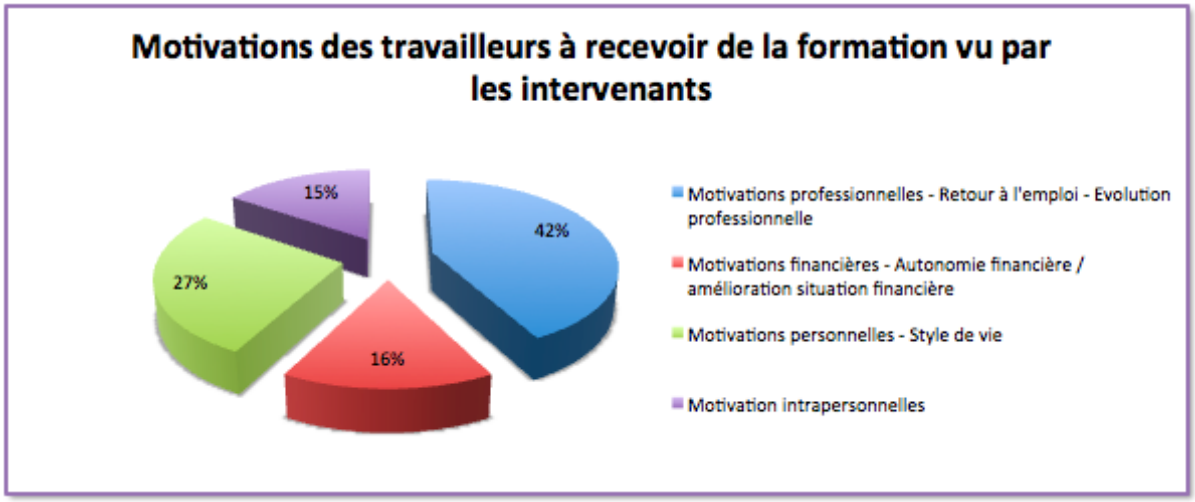
Pour les personnes en emploi
La majorité des employeurs (67 %) ont déclaré que la volonté d'évoluer professionnellement et/ou de s'orienter vers des postes plus élevés est ce qui motive leur personnel à se former.



Les employeurs expriment aussi un intérêt de leurs employés pour participer à des cours, programme de formations et pour améliorer leurs compétences.
La majorité des employeurs (69 %) pensent que leurs employés auraient un fort intérêt dans un cours, un programme de formation. 75 % d'entre eux, pensent aussi que leurs employés auraient un fort intérêt dans l'amélioration de leur niveau de compétences.

Pour les personnes à la recherche d'un emploi
Les principales motivations des travailleurs évoquées par les intervenants sont des motivations d'ordre professionnelle (42 %), puis des motivations personnelles (27 %), des motivations financières (16 %) et intrapersonnelles.

Les motivations professionnelles sont de deux natures différentes : le besoin d'un retour à l'emploi ou d'un travail permanent à temps plein et le besoin de réorientation ou progression professionnelle.



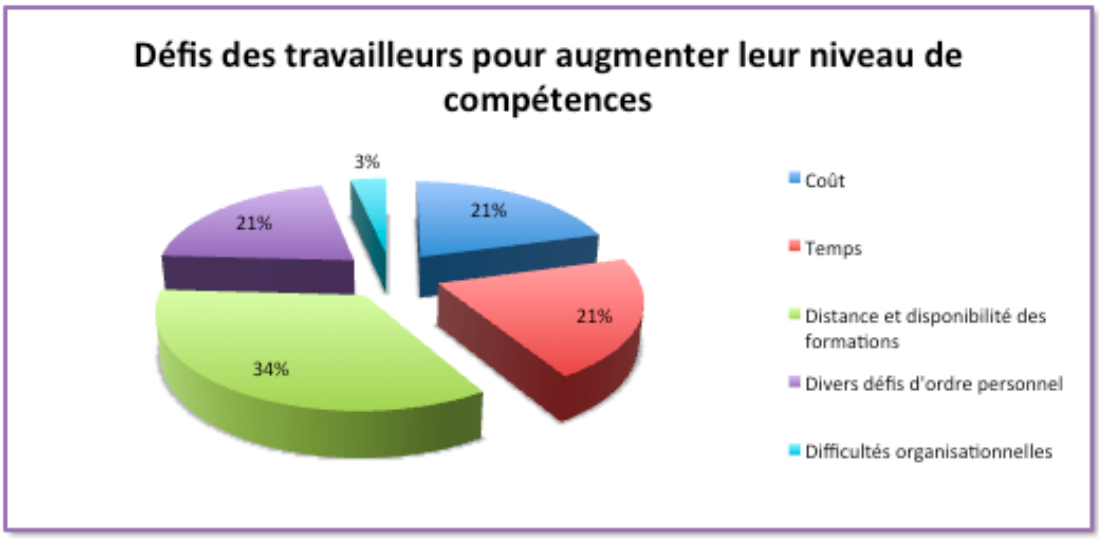
Les intervenants (60 %) mentionnent aussi un fort intérêt pour les travailleurs à entrer dans un programme, une formation et à améliorer leurs compétences. Ils mentionnent que cela doit être très concret, lié à des objectifs clairs et dans la mesure du possible relié à l'emploi, ceci même si souvent ce sont des compétences simples, de base.

Les défis pour augmenter le niveau de compétences

Perception des employeurs

37,5 % des employeurs identifient le coût, le temps et la disponibilité des formations comme les défis principaux de leurs employés pour augmenter leurs compétences.

Les principaux défis des employés pour augmenter leur niveau de compétences sont répartis de manière suivante : la distance et la disponibilité des formations (34 %), puis le coût (21 %) et le temps (21 %).

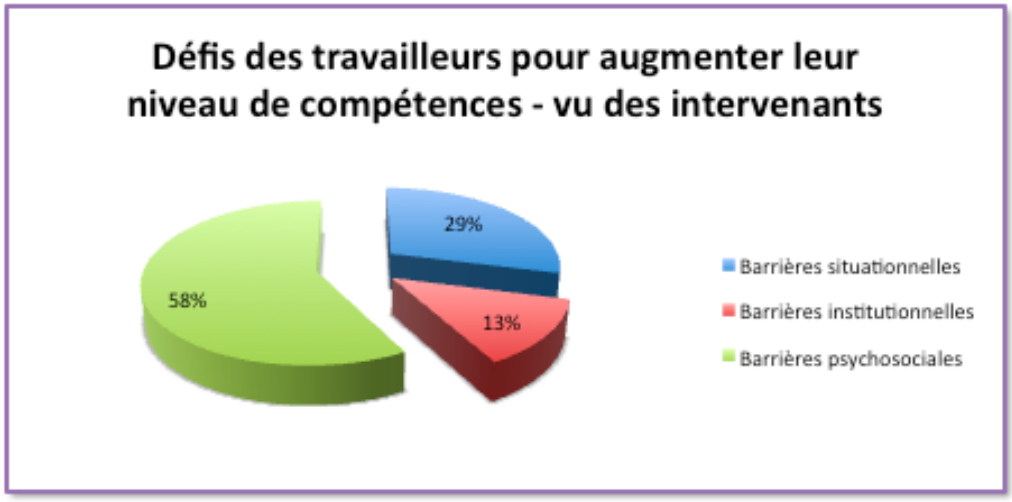


En ce qui concerne les évolutions technologiques, peu d'entre eux les considèrent comme un réel défi. Elles le sont principalement pour les personnes d'âge mûr (43,7 %) à la différence des jeunes qui sont à l'aise. En général les employeurs mentionnent la capacité d'adaptation pour la majorité et un transfère de compétences entre les jeunes et les plus âgés.

Pour ce qui est de la maitrise de la langue de travail, les employeurs pensent majoritairement (56,25 %) que ce n'est pas un problème. 43,75 % estiment tout de même que la maitrise de la langue de travail est un problème pour une minorité, principalement pour l'écriture, la lecture et la compréhension et pour les personnes non-anglophone d'origine.

Perception des intervenants

En ce qui concerne les travailleurs, les défis perçus par les intervenants sont de différentes natures. Ils évoquent des barrières psychosociales (58 %), des barrières situationnelles (29 %) et des barrières institutionnelles (13 %).



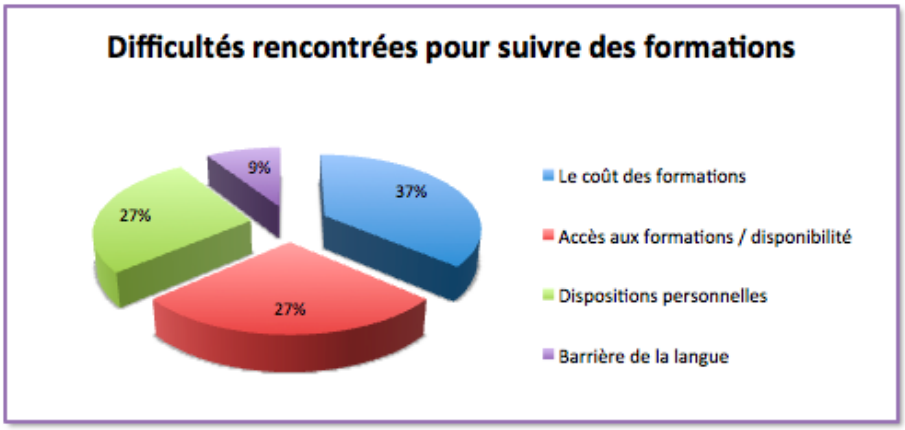
Parmi les défis les plus souvent cités, on retrouve le temps, le transport, le logement, l'accès aux formations (barrières situationnelles) ; le coût et la reconnaissance des acquis (barrières institutionnelles) ; la nécessité de maîtriser l'anglais, les problèmes langagiers (avoir un niveau de langage approprié), l'estime de soi, la confiance, des perceptions et croyances erronées (barrières psychosociales).

Les technologies ne semblent pas un défi majeur même s'il semble parfois nécessaire d'améliorer la capacité à les utiliser dans un contexte professionnel.

Les intervenants mentionnent également un besoin d'amélioration de la maitrise de la langue mais pour des cas particuliers, comme pour les personnes dont l'anglais n'est pas la langue première, ou pour avoir un niveau de compréhension adapté aux emplois visés.

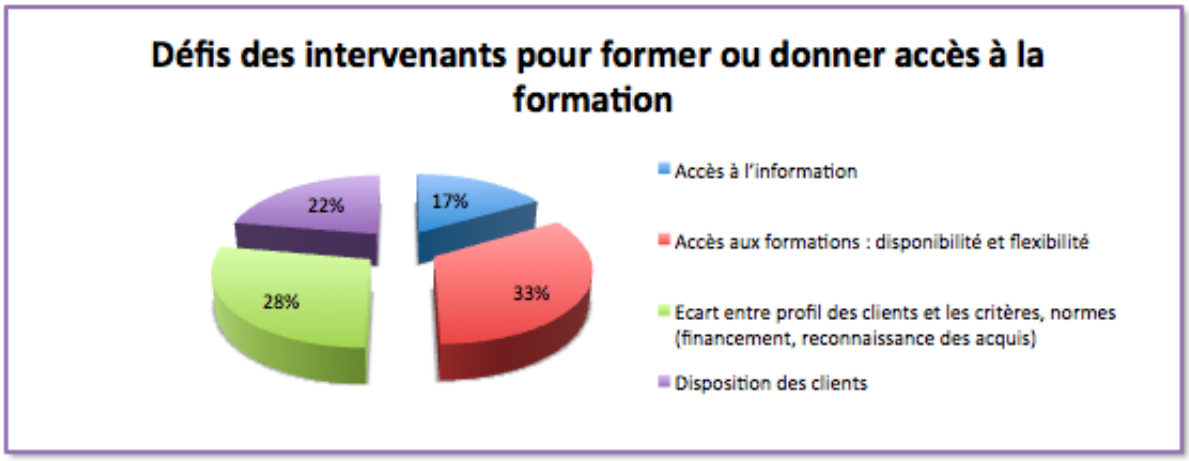
Perception des adultes francophones

D'après les adultes francophones, les principales difficultés qu'ils rencontrent pour se former et développer leurs compétences sont le coût des formations et la difficulté à trouver du financement (37 %), l'accès aux formations et la disponibilité (27 %), notamment les programmes ne sont pas toujours flexibles et adaptés au niveau des « apprenants », beaucoup de formations se font à l'extérieur du Yukon et l'information est peu disponible (peu d'information sur YuWIN -- site internet fournissant des informations sur les emplois actuels, sur le marché du travail, l'éducation et la formation). 27 % des raisons sont aussi d'ordre personnelles, comme la difficulté à combiner formation avec des contraintes personnelles et professionnelles, le manque d'objectif pour s'orienter vers une formation, la réticence à retourner dans un milieu d'apprentissage.



Défis des organismes, institutions pour donner accès à la formation

Selon les intervenants les principaux défis pour former ou donner accès à la formation à leurs clients sont l'accès des formations, leurs disponibilités, la flexibilité (33 %), l'écart entre le profil de leurs clients, leurs besoins et les options de financement possibles (28 %), la disposition de leurs clients (22 %) et l'accès à l'information (17 %).



Les raisons d'hésitation de la participation à la formation

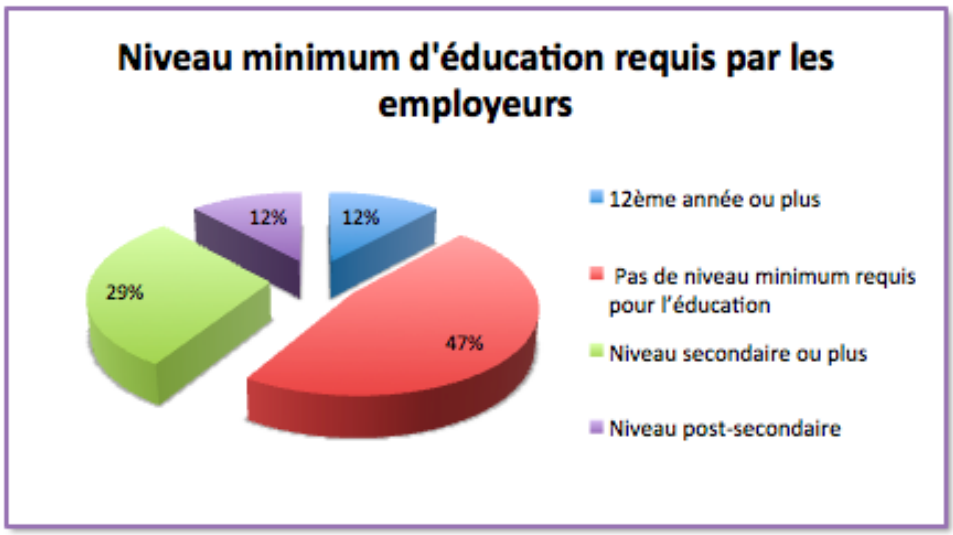
Les employeurs et les intervenants s'accordent à dire que les principales raisons d'hésitation de participation des travailleurs à la formation sont le temps (40 % des personnes interrogées), le coût (32 %) et différentes barrières psychosociales.

Pour les barrières psychosociales, les employeurs mentionnent l'estime de soi, la timidité, l'identification de ses besoins, l'intérêt pour la formation. Les intervenants mentionnent l'estime de soi, la confiance en la capacité de faire changer les choses, la perception de la formation et le besoin de voir le gain, l'assiduité et la capacité à se mettre dans un rythme et des situations personnelles difficiles comme les conditions de santé, la combinaison de la vie personnelle et professionnelle.

L'accompagnement et le soutien sont les principaux moyens perçus par les employeurs et intervenants pour inciter les travailleurs à suivre une formation. 31,25 % des employeurs mentionnent la prise en charge des formations sur la base d'une forte motivation soit par le financement ou en l'incluant dans le travail.

Niveau de formation requis par les employeurs

En général, le niveau d'éducation requis par les employeurs n'est pas très élevé particulièrement pour les postes de débutant. 47 % des employeurs n'ont pas d'exigence en terme de minimum d'éducation attendu à l'embauche pour travailler sur des postes de débutant dans leur entreprise.
L'importance du niveau d'éducation est grandissante pour les postes plus qualifiés et les postes avec responsabilité.



Dans certains domaines par contre, les certifications seront perçues comme nécessaires, particulièrement pour les métiers à forte composante technique dans le secteur des mines ou de la construction (mécaniciens, opérateurs de machines lourdes) ou dans le secteur du tourisme d'aventure (Avalanche certification, Swift Water Rescue Technician...).
Certaines certifications apparaissent comme de forts atouts, comme les certifications des premiers soins, sécurité alimentaire, B.A.R.S (Be A Responsible Server), etc.

Besoins des entreprises en ressources humaines

Les plus grands besoins des entreprises en terme de ressources humaines sont de deux dimensions, des besoins en formation et développement de compétences (51,5 %) et des besoins liés à des problématiques organisationnelles (48,5 %).

Les principaux besoins en formation et développement de compétences sont des besoins de main-d'œuvre spécialisée et/ou avec des expériences particulières (52,6 %), un besoin de personnel avec des compétences génériques fortes (42,1 %) et un besoin de formation (5,3 %).

Les besoins de main-d'œuvre spécialisée et/ou avec des expériences particulières ont été cités par des entreprises de l'ensemble des domaines. Les employeurs soulignent un manque de main-d'œuvre avec des bonnes compétences techniques. Ce manque est mis en avant plus particulièrement par les entreprises dans la construction et les mines. Voici quelques exemples : un manque important d'opérateurs de service d'équipements lourds, d'engins (les employeurs ont souligné un gros manque), personnel capable d'assurer

l'entretien, la maintenance légère des machines, apprentis charpentier, la difficulté de trouver des personnes expérimentées dans les métiers des mines sur une courte durée.
D'autres besoins ont été cités dans les métiers des services et de l'hospitalité comme la difficulté de trouver des managers, superviseurs avec de l'expérience ou des personnes avec la volonté de travailler à un poste premier échelon.

Les principaux besoins liés à des problématiques organisationnelles sont la disponibilité de main-d'œuvre (39 %), la rétention du personnel (33 %), des problèmes organisationnels, institutionnels impactant le recrutement (22 %) et des changements (6 %).

Pour faire face à leurs besoins en ressources humaines les employeurs mentionnent le Nominee Program – Foreign Worker Program – utilisé pour faire venir de la main-d'œuvre qui n'est pas disponible au Yukon, une main-d'œuvre plus stable et avec des compétences et qualifications recherchées comme le service à la clientèle.

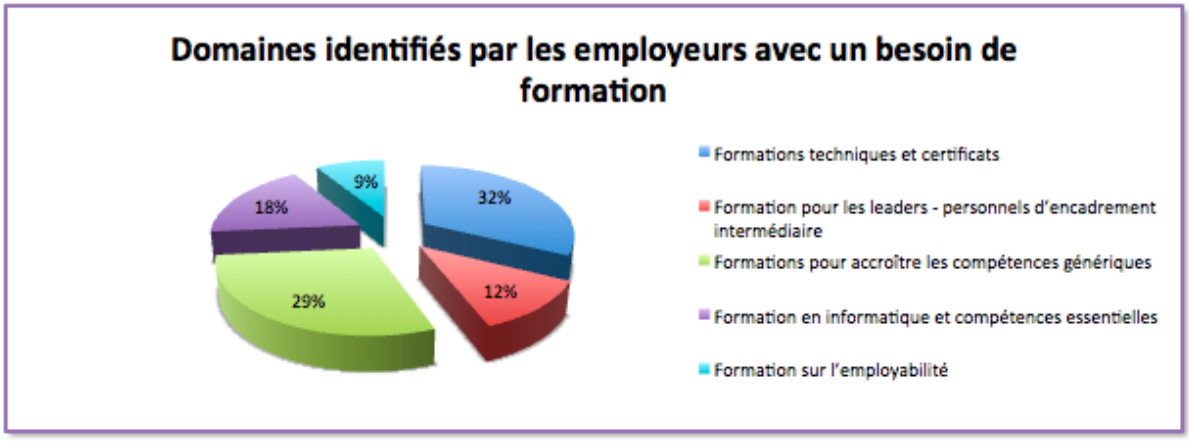
Besoins actuels en formation

Seul 44 % des employeurs ont affirmé qu'il y a un besoin d'éducation, de formation de leurs employés. Toutefois 81,5 % ont mentionné des domaines dans lesquels ils estiment un besoin de formation.

Les principaux besoins de formation identifiés par les employeurs sont des formations techniques et certification (32 %), des formations pour accroître les compétences génériques (29 %), des formations en informatique et compétences essentielles (18 %) et des formations pour former des leaders, le personnel d'encadrement intermédiaire (12 %).

En ce qui concerne les formations techniques, au-delà des métiers spécialisés, les certifications et aptitudes sur les sujets de santé et sécurité ont été mentionnées.
Au sujet du besoin d'accroître les compétences génériques, ont été cités la communication autour du travail d'équipe et du service à la clientèle, l'esprit d'équipe, la gestion du stress et de ses émotions, la gestion du temps, le bon sens.

Quant aux compétences en informatique et essentielles, les employeurs indiquent des besoins en informatique de base, internet et réseaux sociaux, des besoins en maitrise de la langue anglaise notamment pour le personnel étranger et les mathématiques de base.



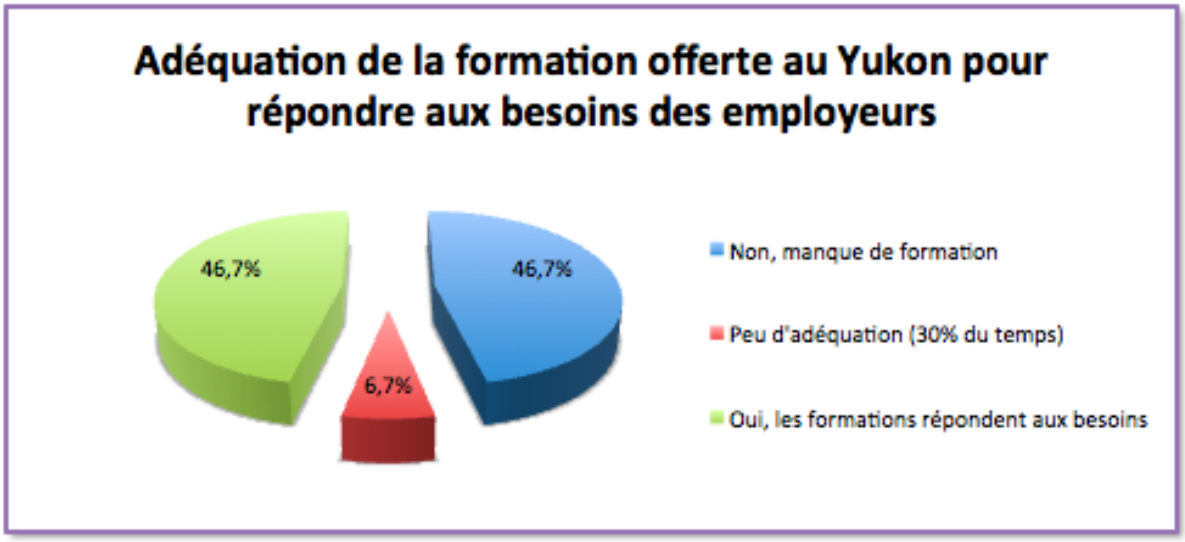
On remarque que si la majorité des employeurs (81 %) pense que leurs employés peuvent identifier leurs besoins de formations, les intervenants pensent majoritairement (75 %) que qu'il est plutôt rare que leurs clients identifient leurs besoins de formations.

Besoins potentiels de formation

Les besoins futurs identifiés par les entreprises qui nécessiteraient un besoin de formation sont dans le domaine administratif, métiers qualifiés décrits comme étant en perpétuelle évolution, dans le domaine de l'encadrement pour la formation de superviseurs, managers, et dans la maitrise de l'informatique.

Niveau d'adéquation des formations actuelles aux besoins des employeurs

46,7 % des employeurs estiment que la formation offerte au Yukon n'est pas adéquate pour répondre à leurs besoins. Ils mentionnent des manques dans les domaines techniques (charpentiers, opérateurs d'engins, équipements lourds), dans la santé/sécurité, dans le service à la clientèle, dans l'administration et outils bureautiques, dans des domaines spécifiques comme la gestion de la culture et du patrimoine.



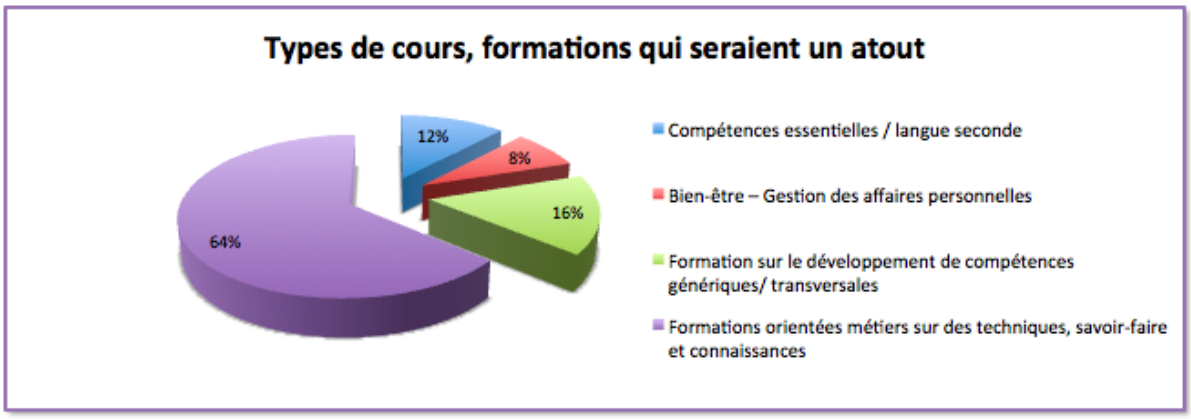
De même, 70% des intervenants estiment que la formation n'est pas adéquate pour répondre aux besoins de chercheurs d'emploi et des entreprises. Ils mentionnent un manque dans certains domaines, particulièrement des domaines techniques, et dans le développement de compétences génériques, fonctionnelles pour préparer les travailleurs à

entrer sur le marché du travail, particulièrement pour les jeunes, ils font aussi part d'un décalage entre les besoins et formations offertes.

Cours spécifiques pour appuyer les employés dans le perfectionnement de leurs compétences

Pour aider les employés à perfectionner leurs compétences, les employeurs ont mentionné différents thèmes et méthodes de formations (voir le paragraphe ci-après pour le format des formations).

Les thèmes de cours identifiés sont pour :
- 64% des thèmes orientés métiers sur des techniques, savoir-faire et connaissances, comme des formations d'appoint en santé, sécurité (premiers soins) et sécurité alimentaire (mentionnées par plus de 30 % des employeurs), et des formations au service à la clientèle (25 %),
- 16 % des formations sur le développement de compétences génériques, transversales, comme la gestion des émotions, du stress, des situations difficiles, l'esprit d'équipe,
- 12 % l'amélioration des compétences essentielles et langues secondes comme les cours d'anglais pour les non-anglophones (le programme de Frontier College a été mentionné pour sa particularité d'intervenir sur le milieu de travail), l'informatique.
- 8 % des thèmes liés au bien-être des employés et à la gestion de leurs affaires personnelles, comme la sensibilisation à la santé, des programmes d'abandon du tabagisme, gestion de ses finances, savoir faire et suivre un budget.



Les intervenants s'accordent sur les mêmes thèmes, avec une accentuation sur le besoin de formations d'appoint, pratiques, de remise à niveau comme les formations en informatique, les cours comme les premiers soins, Classe 1.

Moments et formats préférables pour les formations

Il est difficile de déterminer une tendance majoritaire préférable pour les formations, même si le printemps et l'automne et pour certains l'hiver sont préférables. Le début de la saison d'été est un moment particulièrement propice pour les saisonniers par exemple.
Ce sujet est à approfondir en fonction des secteurs d'activité et formations visés.

Quant au format des formations, les employeurs mentionnent principalement des formations courtes (ateliers), flexibles et pratiques fortement orientées sur le travail avec si possible une intervention directe sur le lieu de travail. Le tutorat ou formations un à un sont des types de formations perçus comme très appropriés, particulièrement pour les personnes plus matures. Certains acteurs de la restauration et de l'hôtellerie ont mentionné par exemple un cours du soir au Yukon College de 3 heures sur comment accommoder vin et mets.

Aussi, si pour le commerce de détail les formations le soir (après 5h) peuvent convenir, ce qui n'est pas le cas pour les métiers de la construction ou des mines qui sont physiquement fatiguant ou avec des horaires peu appropriés aux formations le soir.

Potentiel d'embauche

Les employeurs ont généralement fait part d'un potentiel d'embauche par année relativement élevé pour deux raisons principales : un taux de rotation du personnel relativement important et la nature saisonnière ou fluctuante de leur activité. Plus de 65 % des employeurs embauchent plus de 10 personnes par an.

Formation et éducation : Constats

1. Une ouverture à la formation de l'ensemble des acteurs. 87,5% des employeurs donnent accès à leurs employés à de la formation, et cela sous différentes formes.
2. La majorité des formations offertes aux employés est donnée en interne par les employeurs.
3. La majorité des formations offertes aux employés (internes et externes) visent des compétences techniques. Elles portent généralement sur les techniques de travail, les règles et procédures de l'entreprise et les sujets réglementaires comme la santé et la sécurité au travail.
4. Les plus grands besoins en matière de ressources humaines des entreprises sont pour plus de 50 % des besoins en formation et développement de compétences répartis entre besoins de main-d'œuvre spécialisée et besoin de compétences génériques.
5. Les formes de formation les plus populaires mettent l'accent sur la mise en situation et la pratique, comme le mentorat, les formations « pratiques » sur le tas souvent un à un. En général, elles font références aux règles et procédures de l'entreprise et aux pratiques concrètes de réalisation des tâches.
6. Les travailleurs francophones interrogés affirment avoir appris en majorité leur métier via la pratique et l'expérience.
7. L'ensemble des personnes interrogées mentionne souvent le besoin de formations concrètes, reliées au milieu de l'entreprise, même pour les chercheurs d'emploi. Les entreprises proposent souvent également le lieu de travail comme endroit idéal comme lieu de formation.
8. Les employeurs font part aussi généralement d'une motivation relativement forte pour développer leurs compétences. 75 % des employeurs pensent que leurs employés auraient un fort intérêt dans le développement de leurs compétences.
9. Les employeurs n'ont pas d'exigence d'un minimum d'éducation pour les postes d'entrée ou postes de premiers échelons. Ils mentionnent tout de même souvent un niveau secondaire.
10. Les certifications telles que les premiers soins, santé et sécurité au travail, WHMIS, sécurité alimentaire, B.A.R.S, ont été souvent mentionnées comme des formations pratiques qui sont un plus à l'embauche même si généralement les entreprises sont en mesures de les fournir. Elles sont perçues comme un réel atout, un plus professionnel qui montre une orientation professionnelle, une certaine connaissance des attentes des employeurs et de l'environnement de travail, voire du métier.
11. Les employeurs identifient des besoins de formation pour augmenter les compétences techniques, pour accroître les compétences génériques et pour augmenter les compétences essentielles et en informatiques comme les 3 principaux axes de formation nécessaires.
12. Les thèmes des cours cités par les employeurs pour aider les employés à perfectionner leurs compétences sont principalement orientés métiers comme cours en santé, premiers soins, sécurité au travail et sécurité alimentaire ou pour améliorer le service à la clientèle.

13. La langue de travail est l'anglais à l'exception de quelques organismes francophones (Garderie, École, les services au public). La maitrise de l'anglais est définitivement une nécessité pour les travailleurs francophones, même si la maitrise du français est tout de même perçue comme un atout.

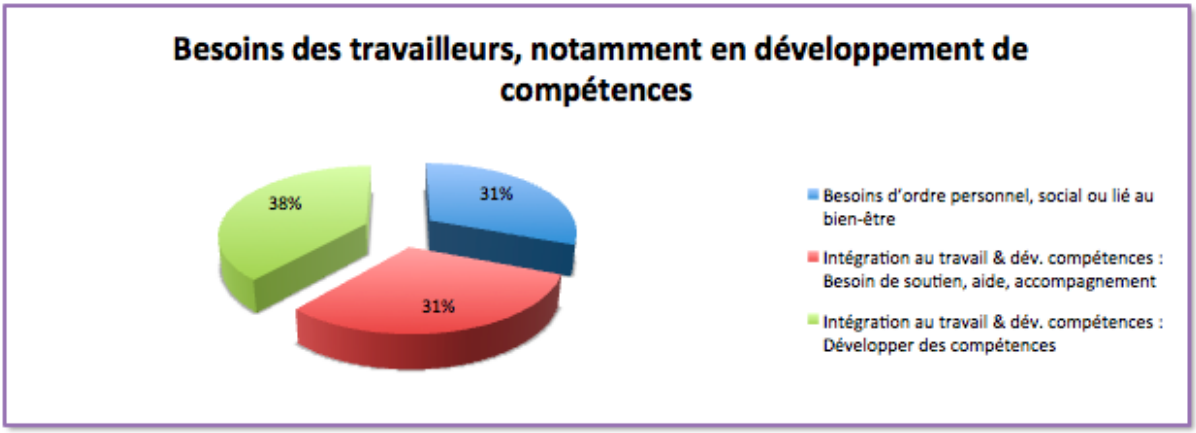
4.4. Focus sur les chercheurs d'emploi, adultes francophones

Besoins des travailleurs pour augmenter leur niveau de compétences

Parmi l'ensemble des besoins, notamment des besoins en matière de développement de compétences cités par les intervenants, 70% sont des besoins liés à l'intégration du milieu du travail et au développement de compétences et 30% sont des besoins d'ordre personnel, liés à la vie sociale, à la santé et au bien-être.

Les besoins liés à l'intégration du travail et au développement de compétences portent sur le besoin de développer ses compétences (38 %), notamment des compétences essentielles ou en langue seconde, le besoin d'être fonctionnels à travers des formations d'appoint pour faciliter le retour à l'emploi. Le besoin de soutien, d'accompagnement pour trouver du travail et s'orienter (31 %) consiste en trouver de l'emploi, être aidé pour s'orienter, reconnecter avec le milieu du travail, naviguer et utiliser les ressources du système. Il a été aussi mentionné le besoin de connaître les droits du travail et la sécurité au travail.

Les besoins d'ordre personnel, social ou liés au bien-être sont des besoins comme le souhait d'une réadaptation sociale, la recherche d'un but dans la vie, des besoins de soins, de logement, etc.

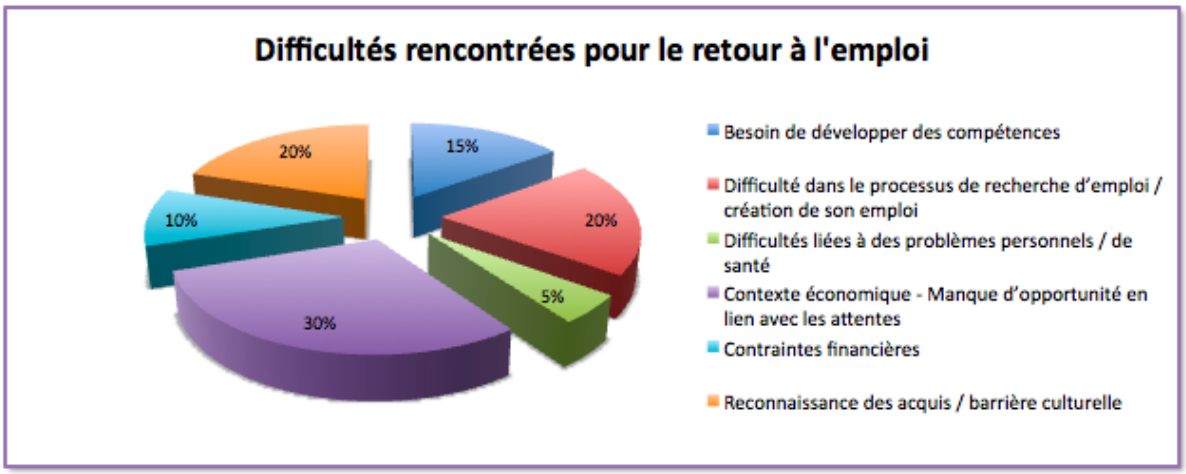


Défis / barrières à la recherche d'emploi

Pour rechercher de l'emploi, les individus utilisent avant tout leurs réseaux d'amis, familiaux et le bouche-à-oreille, mais aussi le site de YuWIN et les journaux. Certains se font aussi aider par des organismes pour surmonter leurs défis personnels ou pour accéder à des services d'aide à l'emploi pour s'outiller (CV, lettre de motivation) ou s'orienter.

La majeure partie d'entre eux (70 %) estime ne pas avoir ressenti de manque d'aide particulier dans leur recherche d'emploi, même s'ils rencontrent des difficultés à trouver de l'emploi.
Lors de leurs recherches d'emploi, seules deux personnes ont mentionné ne pas avoir trop de difficulté. Les autres (70 %) ont mentionné des difficultés principalement pour trouver un emploi temps plein et pour trouver des ouvertures. Il a été mentionné aussi la difficulté de s'orienter professionnellement.

Les principales difficultés mentionnées par les adultes francophones sont le manque d'opportunités en lien avec leurs attentes (30 %), des difficultés dans la reconnaissance des acquis / barrières culturelles (20 %) et des difficultés dans le processus de recherche d'emploi et/ou de création de son emploi (20 %).



Ils mentionnent aussi clairement le financement comme un frein dans leur décision de s'engager dans une formation.

Type d'aide souhaité pour la recherche d'emploi ou le développement de compétences

Il a été demandé aux adultes francophones quels types d'aide ils auraient aimés pour les appuyer dans leur recherche d'emploi ou dans leur développement de compétences. Les souhaits des individus s'orientent principalement sur l'accompagnement en orientation et l'aide à la recherche à l'emploi (28%) et le développement de savoir-faire, de compétences, l'accès à la formation (22%). Les individus ont également mentionné le souhait d'une connexion plus forte entre le milieu scolaire et professionnel, le besoin d'aide pour le développement de réseaux et le besoin d'aide à la création d'entreprise ou d'un démarrage d'une activité en tant que travailleur autonome.

On notera pour les personnes en recherche d'emploi dans des situations difficiles, l'importance de combiner sécurité et opportunité de renouer avec le milieu du travail pour les personnes qui ont quitté le milieu du travail depuis longtemps.

Chercheurs d'emploi, adultes francophones : Constats

1. Les intervenants ont mentionné comme principaux besoins des chercheurs d'emploi et des travailleurs liés à l'intégration en milieu de travail :
   - le besoin de développer leurs compétences et le besoin d'être fonctionnel à travers des formations courtes, professionnalisation facilitant le retour à l'emploi,
   - le besoin de soutien, d'accompagnement pour trouver du travail et s'orienter, pour reconnecter avec le milieu du travail.
2. Pour favoriser la réussite, il est important de prendre en compte les besoins d'ordre personnel, social et liés au bien-être qui sont souvent considérés comme une base nécessaire pour le retour à l'emploi stable. Il a été mentionné « l'importance de combiner sécurité et opportunité », particulièrement pour ceux qui ont quitté le milieu de travail depuis longtemps.
3. Les adultes francophones comptent majoritairement sur YuWIN et leurs réseaux pour trouver de l'emploi.
4. Ils se font aider par des organismes d'aide à l'emploi pour s'outiller dans leur recherche (curriculum vitae), pour s'orienter, se réorienter et suivre des formations ou aussi pour surmonter des défis d'ordre personnel.
5. Les principales difficultés des adultes francophones dans leur recherche d'emploi ou pour retourner à l'emploi font référence à des difficultés pour trouver un emploi temps plein en lien avec leurs attentes ou avec de bonnes conditions de travail, des difficultés dans la reconnaissance des acquis/ barrière culturelle ou des besoins en orientation voire création de son emploi.
6. Les principales aides souhaitées par les adultes francophones sont un soutien dans leur orientation et dans la recherche d'emploi ainsi que dans le développement de leurs compétences, savoir-faire et l'accès à la formation.
7. Ils ont mentionné aussi le souhait de connexions plus fortes entre le milieu scolaire et le milieu professionnel. Le format scolaire formel et académique était en fait peu adapté à leurs formes d'apprentissage et à leurs centres d'intérêt et ils auraient souhaité une formation plus « *professionnalisante* ».

5. Conclusion : Pistes de réflexion et recommandations

Rappel :

- Les employeurs ont mentionné que les compétences recherchées sont avant tout des compétences génériques. Ils ont aussi confirmé que leurs plus grands besoins en ressources humaines sont, pour la moitié, des besoins de formation et développement de compétences techniques et génériques. Il pourrait donc être pertinent :
    - de voir comment renforcer les compétences génériques des travailleurs et chercheurs d'emploi,
    - mais aussi d'explorer de manière plus approfondie les besoins en compétences techniques à développer.

    Voici un exemple de compétences techniques manquantes évoquées : opérateurs d'équipements lourds, personnel capable d'assurer l'entretien, la maintenance légère des machines, apprentis charpentier, etc.

- Comme les employeurs mentionnent des besoins de formation sur des thèmes orientés métier avec un besoin de travailleurs avec de fortes compétences génériques et des compétences essentielles de base comme la communication orale, l'écriture, la lecture, la compréhension et le calcul, mais aussi l'informatique de base, il serait intéressant d'explorer la possibilité d'organiser des formations professionnelles pour développer les compétences génériques et essentielles de base en lien avec le milieu de travail.

    ➔ formation : une formation professionnelle orientée services à la clientèle et basée sur la pratique et le développement de compétences génériques, de base ainsi que les compétences essentielles, notamment l'informatique et les compétences langagières pour les individus dont la langue maternelle n'est pas l'anglais.

    Principales compétences génériques mentionnées :
    - Compétences intrapersonnelles : bonnes aptitudes personnelles, plaisant, ponctuel, fiable, flexible, adaptable...
    - Compétences interpersonnelles et une bonne communication : bonnes aptitudes orales, sens du service client, capacité à interagir avec les clients et l'équipe...
    - Compétences nature cognitive et organisationnelle : avoir l'esprit critique, gérer plusieurs tâches en même temps, gérer son temps, être organisé...
    - Bonne attitude au travail, le sens de l'engagement, être responsable...

    Principales compétences essentielles mentionnées :
    - Compétences de base en informatique
    - Compétences de base en anglais oral, lecture et écriture
    - Compétences en calcul
- Dans le cas de populations non-anglophones travaillant en milieu majoritairement anglophone, on remarque que les compétences génériques et essentielles sont très reliées notamment pour ce qui est des compétences interpersonnelles et de communication. Il pourrait être intéressant de réfléchir aux possibilités d'action pour travailler en milieu de travail et hors milieu de travail sur l'amélioration des compétences langagières et communication pour les populations non anglophone dont les francophones.

Formation envisageable en milieu de travail

- Concernant l'intervention en milieu de travail, il pourrait être intéressant de se pencher sur la question de l'amélioration des compétences génériques et langagières :
    - identifier qui peut intervenir en milieu de travail,
    - comment intervenir en milieu de travail, quelles sont les possibilités,

- identifier le format de l'intervention et les compétences à développer compte-tenu d'une population francophone dispersée dans diverses entreprises,
- envisager la nécessité de développer des partenariats avec par exemple la Chambre de Commerce du Yukon qui a lancé une campagne de renforcement du service à la clientèle, le YTEC (Yukon Tourism Education Council) qui délivre des certifications emerit (emerit comprend également des formations orientées services à la clientèle), le Yukon College, institution de formation très reconnu parmi employeurs.

➔ Possibilité de création d'une formation en entreprise pour le développement des compétences de travailleurs:
Une formation professionnelle le soir de 5 à 7 pendant quelques semaines sur le thème du service à la clientèle, accompagnée d'heures de tutorat sur le lieu de travail est un exemple de formation qui pourrait compléter la formation technique acquise dans l'entreprise.
Contenu potentiel de la formation :

- le développement de compétences génériques en lien avec le service à la clientèle, notamment le développement d'une communication appropriée,
- le développement de compétences informatiques, notamment l'utilisation des technologies numériques dans un contexte professionnel,
- le développement des compétences en littératie et numératie associées au service à la clientèle,
- la découverte du milieu professionnel par la création de situation d'interaction avec les entreprises et les contextes de travail du service à la clientèle, notamment des stages d'observation et pratique, des interventions d'entreprise, des visites d'entreprise,
- la formation pourrait être envisagée comme une formation « bilingue », permettant l'apprentissage de la gestion des cas majoritairement anglophones, mais aussi la possibilité de développer un accueil et des services en français, mais aussi l'approche de clients dont la langue et la culture ne sont pas canadienne d'origine.

➔Pour construire une telle formation, il pourrait être intéressant de réunir des partenaires comme la chambre de commerce et le Yukon College et de constituer un groupe de travail avec quelques employeurs représentants le marché du travail.

➔ Initiatives à explorer : le programme Frontier College mentionné par plusieurs des personnes interrogées est un programme intéressant à observer notamment pour avoir l'originalité de former des travailleurs en milieu de travail sur des compétences non techniques, mais des compétences essentielles pour des personnes non-anglophones.

Formation envisageable pour le développement des compétences des chercheurs d'emploi

- Concernant l'intervention en intégration en milieu de travail, il pourrait être pertinent de réfléchir sur :
  - la possibilité de bonifier les services actuels en fonction des attentes des employeurs
    - est-il possible de développer les compétences génériques de manière individuelle ?
    - est-il possible de réaliser des travaux de groupe pour développer d'autres compétences génériques ?
    - quelle est la meilleure manière de développer ces programmes-là, est-il pertinent de développer des partenariats avec d'autres intervenants ?

- la possibilité de mener des formations professionnelles, comme pour le service à la clientèle,
- la possibilité de développer des partenariats, de jumeler des clients francophones à des partenariats anglophones.
  - Est-il possible de supporter ces initiatives ?
  - Comment ?

➔ Possibilité de création d'une formation pour des chercheurs d'emploi :
Une formation professionnelle sur le service à la clientèle d'une durée de quelques semaines (15 à 20 semaines), accompagnée de stages est un exemple de formation qui pourrait permettre le développement de compétences fonctionnelles, le rapprochement avec le milieu de travail et donnant lieu à l'obtention d'un certificat reconnu à travers le territoire.
Contenu potentiel de la formation :

- la formation pourrait être envisagée comme une formation « bilingue », permettant l'apprentissage de la gestion des cas majoritairement anglophones, mais aussi la possibilité de développer un accueil et des services en français, ainsi que l'approche de clients dont la langue et la culture n'est pas canadienne d'origine,
- le développement de compétences génériques en lien avec le service à la clientèle, notamment le développement d'une communication appropriée,
- le développement de compétences informatiques, notamment l'utilisation des technologies numériques dans un contexte professionnel,
- le développement des compétences langagières, anglais langue seconde ou perfectionnement français
- le développement des compétences en littératie et numératie associées au service à la clientèle,
- la découverte du milieu professionnel par la création de situations d'interaction avec les entreprises et les contextes de travail du service à la clientèle, notamment via des stages d'observation et pratique, des interventions d'entreprises, des visites d'entreprises,
- le rapprochement avec le milieu de l'entreprise via le parrainage d'une classe par une entreprise locale afin d'accentuer le côté professionnalisant de la formation et accroître l'intérêt des entreprises et des chercheurs d'emploi dans la formation,
- *la découverte ou redécouverte du monde du travail et des attentes des* employeurs,
- les moyens d'entrer en contact avec des employeurs et de mener une recherche d'emploi (outils et ressources à disposition pour aider, accompagner),

➔ Pour construire une telle formation, il pourrait être intéressant de réunir des partenaires comme le Yukon College pour sa renommée en terme d'organisme de formation, des employeurs et des représentants de syndicats ou organisation d'entreprises comme les Chambres de Commerce pour assurer l'intégration de la formation dans un contexte professionnalisant, les organisations d'aide à la recherche d'emploi pour familiariser les « apprenants » avec les services à l'emploi et les connexions avec le milieu du travail.

<u>Autres éléments à considérer sur du plus long terme :</u>

- En fonction des besoins exprimés par les entreprises il est aussi possible de décliner cette formation selon plusieurs aspects du service à la clientèle : « vendeur en magasin », accueil de la clientèle dans des centres de services adressés au public, services de santé, autres types de services clients qui n'est pas de la vente en magasin.
- Rechercher l'obtention d'un label de formation national (exemple : label emerit)

Autres remarques

Pour assurer le succès du développement d'un programme de formation répondant aux besoins des entreprises, travailleurs et des chercheurs d'emploi, il est important de tenir compte des recommandations suivantes :

- Développer une plus forte collaboration entre les différents acteurs : organismes d'aide, de soutien offrant des services d'aide à la recherche d'emploi et de formation, employeurs et représentant d'entreprises, organisations professionnelles, identifier des synergies.
- Collecter de manière plus régulière et formaliser les besoins individuels mais aussi des entreprises en renforçant les relations entre les différents acteurs.
- Renforcer l'accès à l'information et la visibilité quant aux formations disponibles et aux opportunités.
- Accroître les connexions entre éducation, formation et le milieu professionnel. Le développement de formations professionalisantes, les stages sont deux exemples.
- Définir des critères flexibles qui rendent la formation professionnelle accessible à tous les apprenants potentiels indépendamment de leur niveau académique.

6. Participants à l'étude

6.1. Entreprises rencontrées

- Acme Labs
- Cabin Fever Adventures
- Canadian Tire
- Integra Tire
- Kutters Hairstyling
- NGC Builders
- Kwanlin Dun Cultural Centre
- La Garderie du petit cheval blanc
- McDonald
- North 60° Petro
- Northern Vision Development Hotels
- Pelly Construction
- Shoppers Drug Mart
- Tim Hortons
- Westmark Whitehorse Hotel
- Yukon Historical and Museums Society

6.2. Institutions et organisations rencontrées

- AFY – Formation
- AFY – Tourisme
- AFY – Services emploi
- Centre des femmes Victoria Faulkner
- Employment Central
- Frontier College
- Klondike Outreach
- Learning Disabilities Association of Yukon
- Tutrices projet Alphabétisation

- Whitehorse Chamber of Commerce
- Yukon Chamber of Mines
- Yukon College
- Yukon Council On Disability
- Yukon Tourism Education Council and Multicultural Centre of the Yukon
- Gouvernment du Yukon– Service Sociaux

6.3. Adultes francophones

Sept adultes francophones ont été rencontrés dans le cadre du partage de leurs expériences sur le marché de l'emploi au Yukon et en développement de compétences.

7. Références

Documents :

- Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes, description du Modèle Intégré du RESDAC, études menées au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Ecosse et en Ontario
- Des compétences pour la vie ? , OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques)
- Pour un modèle intégré au service du développement de l'alphabétisme des francophones du Canada, FCAF (Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français)
- Compétences et travail en contexte minoritaire, SCFP, Donald Lurette
- Rapport sur les besoins en ressources humaines pour la région d'Argyle et des alentours et le projet pilote de l'Équipe alphabétisation-Nouvelle-Écosse, En voie du travail - un modèle de développement des compétences, Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse CDÉNÉ, l'Équipe, alphabétisation-Nouvelle-Écosse en partenariat avec le Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences (RESDAC) et le ministère de Travail et l'Éducation postsecondaire de la Nouvelle-Écosse
- Moi, mes compétences et apprendre pour le travail, Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick
- Étude de besoins des employeurs et des travailleurs francophones de l'Ontario, CLÉ avec le Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences (RESDAC) et ses partenaires - la Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA), le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) et le RDÉE Ontario
- Yukon Economic Outlook, Yukon Government, Department of Economic Development
- Yukon Monthly Statistical Review, March 2014, Yukon Bureau des statistiques
- Portrait des communautés de langue officielle au Canada : Recensement de 2011 et Enquête nationale auprès des ménages de 2011, Statistiques Canada, *lien vers la page internet*

Site internet :

- http://yukonworkfutures.gov.yk.ca/, mise à jour prévue à la fin du premier semestre 2014