



Maintenant et demain

L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Guide sur l'alphabétisation et les compétences essentielles

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

Deuxième partie :

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

Préparé par
Ressources humaines et Développement des compétences Canada

TABLE DES MATIÈRES

À propos de ce guide		1
Outils sur l’alphabétisation et les compétences essentielles		2
Où vous procurer des exemplaires des outils?		2
Choisir les outils dont vous avez besoin		3
Choisir et utiliser les outils en trois étapes faciles		3
Première mise en situation : Se préparer pour une entrevue		5
Deuxième mise en situation : Planifier sa formation		8
Troisième mise en situation : Faciliter une recherche d’emploi		11
Quatrième mise en situation : Planifier une carrière		13

À propos de ce guide

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

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

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

■ **Première partie : Comprendre et utiliser les outils**

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

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

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

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

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

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

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

Outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles

Pour savoir où trouver et comment choisir les meilleurs outils pour un type particulier de clients ou d'organismes, veuillez lire le document intitulé *Première partie : Comprendre et utiliser les outils* que vous trouverez dans le *Guide destiné aux fournisseurs de services qui travaillent auprès de clients sans abri ou vulnérables à l'itinérance*.

Où vous procurer des exemplaires des outils?

Vous pouvez commander des exemplaires des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles de RHDCC en ligne, par la poste ou par télécopieur.

En ligne

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

Par courrier ou par télécopieur

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

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

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

Qu'entend-on par « compétences essentielles »?

Vous utilisez vos compétences essentielles au travail, dans le cadre de vos activités d'apprentissage et dans votre vie en général. Elles sont nécessaires à l'apprentissage de toutes les autres compétences et aident les gens à évoluer dans leur vie professionnelle et à s'adapter aux changements dans leur milieu de travail.

Il existe neuf compétences essentielles : la lecture, la rédaction, l'informatique, la capacité de raisonnement, l'utilisation de documents, la communication orale, le calcul, le travail d'équipe et la formation continue. Pour obtenir plus de renseignements au sujet de ces neuf compétences essentielles, consultez la **Première partie : Comprendre et utiliser les outils** ou visitez le www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/definitions/definitions.shtml.

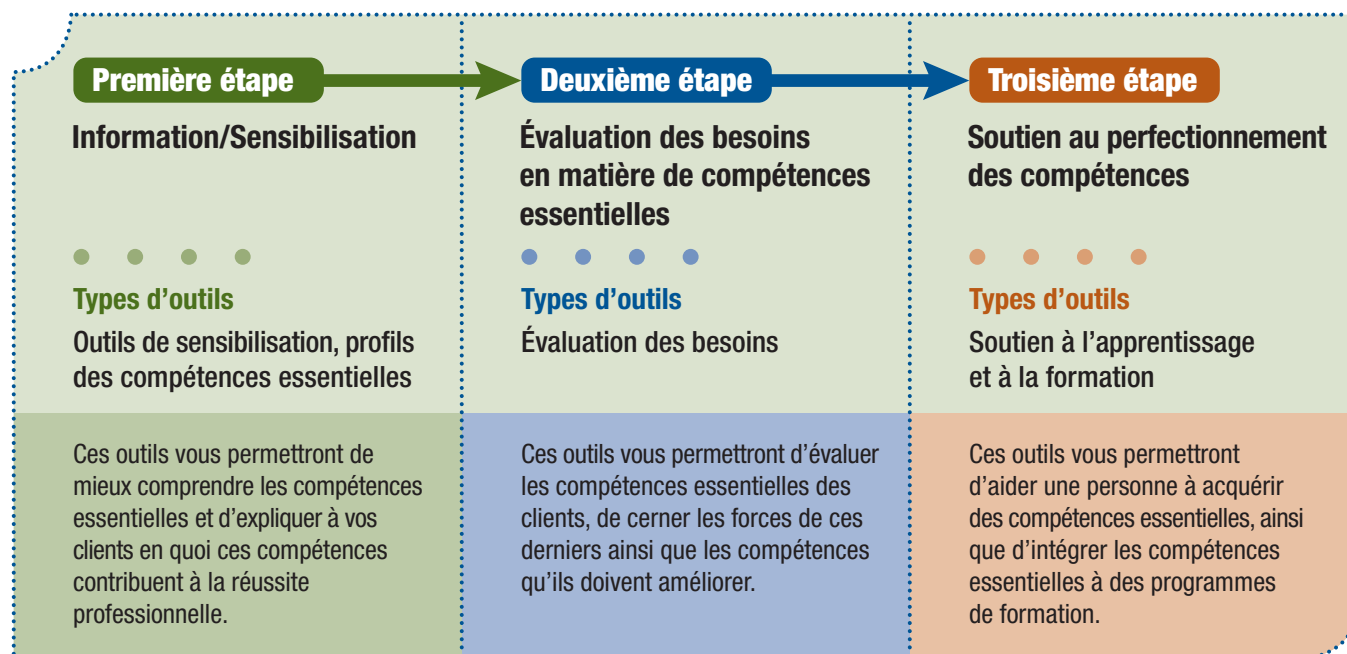
Choisir les outils dont vous avez besoin

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) a élaboré des outils sur l’alphabétisation et les compétences essentielles pour que vous puissiez sensibiliser vos clients à l’importance de ces compétences et les aider à perfectionner les compétences dont ils ont besoin pour intégrer la population active et réussir sur le marché du travail.

Vous n’avez qu’à suivre les étapes suivantes pour choisir les outils dont vous avez besoin :

- vous **renseigner** sur les compétences essentielles et expliquer en quoi ces compétences contribuent à la réussite professionnelle;
- **comprendre** les forces de vos clients et les compétences essentielles qu’ils doivent améliorer;
- aider vos clients à **acquérir** et à perfectionner des compétences essentielles;
- **intégrer** les compétences essentielles à des programmes de formation et de perfectionnement déjà en place.

Choisir et utiliser les outils en trois étapes faciles



Vous trouverez ci-après des exemples et des mises en situation qui vous aideront à utiliser et à personnaliser les divers outils afin de répondre aux besoins de votre clientèle variée (p. ex. chercheurs d'emploi, apprentis, etc.).

Les outils énumérés sont des exemples qui vous permettront d'offrir des conseils adaptés et de réaliser des interventions plus efficaces (p. ex. programmes de formation). Nous vous encourageons également à adapter les outils pour mieux répondre aux besoins de vos clients.

Vous trouverez plus de renseignements sur les types d'outils et leurs fonctions dans le document intitulé *Troisième partie : Catalogue des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles*.

Quelles compétences essentielles faut-il maîtriser pour un emploi en particulier?

Les **profils des compétences essentielles** expliquent comment les travailleurs de diverses professions utilisent chacune des compétences essentielles. Chaque profil comprend des exemples de tâches qui font appel à une compétence essentielle bien précise, et chaque tâche correspond à un niveau de complexité sur une échelle de 1 à 5 (1 étant le niveau de base et 5 le niveau avancé).

Avant de commencer à travailler avec votre client, vous pourriez prendre connaissance de votre propre profil, c'est-à-dire celui des **Travailleurs/Travailleuses des services communautaires et sociaux**, et des exemples de tâches qui font partie de votre travail.

Première mise en situation : Se préparer pour une entrevue

Vous êtes... un travailleur de soutien dans un établissement qui offre des unités de logement de transition.

Votre cliente est... Katya, une immigrante qui a besoin d'aide pour trouver un emploi.

Contexte

Depuis son arrivée au Canada, Katya n'a pas encore occupé d'emploi, et elle ne maîtrise pas très bien l'anglais. Par contre, avant d'immigrer, elle était serveuse dans un restaurant. Elle a remarqué que des restaurants de son quartier étaient à la recherche de travailleurs. Elle aimerait travailler de nouveau comme serveuse. Elle vous demande conseil car elle ne sait pas par où commencer.

Première étape : Information et sensibilisation

Vous pouvez commencer par expliquer à Katya ce que sont les compétences essentielles et pourquoi elle en aura besoin pour travailler. Vous pouvez également jeter un œil ensemble sur le profil des compétences essentielles des serveurs et serveuses d'aliments et de boissons, et discuter des tâches et des compétences propres à ce métier. Ainsi, Katya sera en mesure de mieux comprendre les attentes des employeurs de ce secteur.

Outils proposés

Affiche sur les compétences essentielles
(WP-158)

Une affiche qui montre en quoi les compétences essentielles contribuent à la réussite professionnelle. On y trouve les neuf compétences essentielles et l'adresse du site Web donnant accès à un complément d'information, ainsi qu'à des outils.

Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons
(CNP 6453)

Profil des compétences essentielles qui explique comment les serveurs et les serveuses d'aliments et de boissons utilisent chacune des compétences essentielles. (En ligne : www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/outils_soutiens/CNP/serveurs.shtml.)

Deuxième étape : Évaluer les besoins de la cliente en matière de compétences essentielles

Katya doit se préparer à aller rencontrer des gérants qui embauchent. Vous pouvez l'aider à prendre conscience des compétences qu'elle maîtrise bien et à élaborer un plan pour perfectionner les autres compétences dont elle a besoin.

Comme Katya ne s'exprime pas très bien en anglais, vous pourriez lui proposer une auto-évaluation en communication orale, puis des évaluations des autres compétences.

Outils proposés

Auto-évaluation de la communication orale et autres auto-évaluations

Ces évaluations informelles guident les apprenants au moyen d'une série d'énoncés qui les aident à inventorier leurs points forts et leurs points faibles en ce qui concerne leurs compétences essentielles. L'information recueillie vous aidera à orienter vos clients dans leur planification de carrière et leurs choix de formation. (En ligne : www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/outils_soutiens/outils.shtml#tabs2_3.)

Troisième étape : Soutien au perfectionnement des compétences

Katya manque d'assurance lorsqu'elle doit communiquer oralement. Pour se sentir plus à l'aise et pour perfectionner ses compétences en communication orale, elle pourrait utiliser le cahier d'exercices d'acquisition de vocabulaire. Vous pourriez également l'inviter à regarder la série de vidéos sur la communication orale pour lui permettre d'aller chercher des trucs et des conseils sur ce qu'elle doit faire et éviter de faire lorsqu'elle rencontre un gérant de restaurant pour une entrevue d'emploi.

Outils proposés

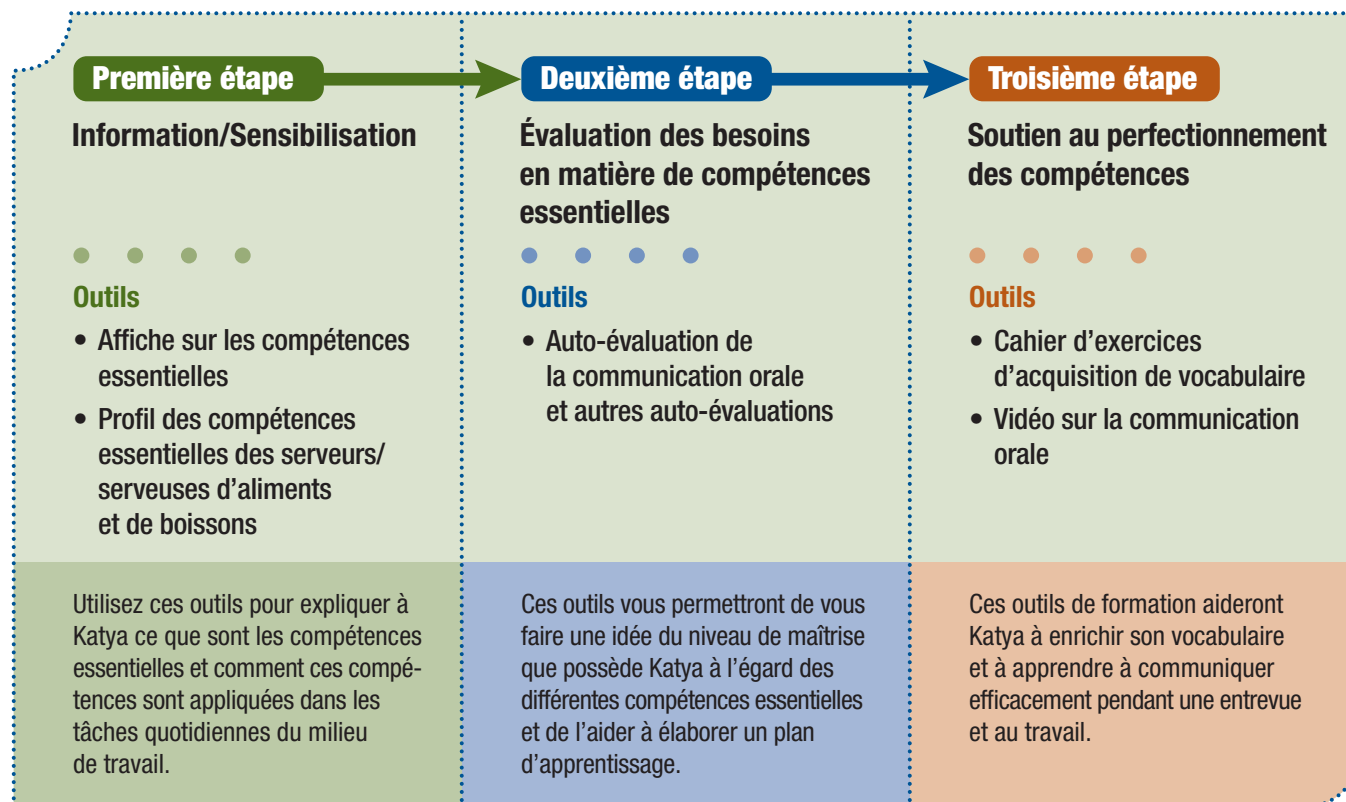
Cahier d'exercices d'acquisition de vocabulaire (WP-102)

Un cahier d'exercices pour aider les apprenants à élargir leur vocabulaire et à apprendre les mots d'usage courant dans le milieu de travail canadien.

Communication orale : Des entrevues d'emploi réussies (WP-122)

Une vidéo qui examine des situations de travail typiques au Canada, et les éléments qui contribuent à l'efficacité de la communication orale dans chaque situation. L'information et les conseils contenus dans cette vidéo peuvent s'avérer particulièrement utiles pour les nouveaux arrivants au Canada. Disponible sur le DVD des outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles et en ligne au www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/videos/videos.shtml#tabs2_3.

Résumé



Deuxième mise en situation : Planifier sa formation

Vous êtes... travailleur dans un centre jeunesse.

Votre client est... Dave, un jeune homme qui souhaite devenir mécanicien de véhicules automobiles et qui a besoin de conseils.

Contexte

Dave vous explique qu'il tente d'obtenir son certificat d'équivalence d'études secondaires et qu'il n'a jamais travaillé dans l'industrie automobile. Il aimerait connaître les compétences dont il aura besoin dans ce domaine et les compétences qu'il devra peut-être améliorer.

Première étape : Information/Sensibilisation

Vous pourriez d'abord discuter avec Dave des compétences essentielles et de l'importance de ces compétences pour trouver et garder un emploi. Comme il s'intéresse à une carrière en mécanique de véhicules automobiles, vous pourriez lui proposer de jeter un œil sur le profil des compétences essentielles de ce métier et regarder avec lui les tâches qu'il serait appelé à effectuer. Il pourrait également être utile de consulter une fiche d'information sur la façon dont les mécaniciens et mécaniciennes de véhicules automobiles utilisent leurs compétences essentielles.

Outils proposés

En quoi consistent les compétences essentielles?
(WP-077)

Un feuillet d'information expliquant les neuf compétences essentielles que les gens utilisent au travail, dans les activités de formation et dans la vie. Il renferme également des exemples de la façon dont les compétences essentielles sont utilisées dans la collectivité et en milieu de travail.

Utilisez vos compétences essentielles : Au travail avec un mécanicien de véhicules automobiles
(WP-146)

Un feuillet d'information qui décrit une journée de travail typique des travailleurs spécialisés et qui propose des activités pratiques axées sur l'utilisation des compétences essentielles.

Compétences essentielles des mécaniciens/ mécaniciennes de véhicules automobiles
(WP-125)

Un feuillet d'information qui présente des exemples de tâches qui font appel à chacune des neuf compétences essentielles dans des métiers spécialisés précis.

Deuxième partie : Évaluation des besoins du client en matière de compétences essentielles

Vous avez pris connaissance du profil des compétences essentielles avec Dave, et vous avez constaté que la lecture, la capacité de raisonnement et l'utilisation de documents sont les compétences que les mécaniciens de véhicules automobiles utilisent le plus. Dave pourrait donc commencer par auto-évaluer ces compétences. Vous lui proposez donc les auto-évaluations sur la capacité de raisonnement et le calcul.

Outils proposés

Cahier d'exercices sur les compétences essentielles pour les métiers
(WP-167)

Un cahier d'exercices pratiques pour aider les apprenants à mettre en pratique leurs capacités de lecture, de rédaction, de calcul et d'utilisation de documents. Un corrigé accompagne ce cahier pour aider les apprenants à comprendre les étapes à franchir pour obtenir la bonne réponse.

Auto-évaluation de la capacité de raisonnement
(WP-169)

Ces évaluations informelles guident les apprenants au moyen d'une série d'énoncés qui les aident à inventorier leurs points forts et les compétences essentielles à améliorer. L'information recueillie vous aidera à orienter vos clients dans leur planification de carrière et leurs choix de formation.

Auto-évaluation en calcul
(WP-088)

Troisième étape : Soutien au perfectionnement des compétences

Les évaluations ont révélé que Dave aurait peut-être besoin de perfectionner ses capacités de calcul et sa capacité de raisonnement. Vous pourriez donc lui proposer des outils d'apprentissage pour l'aider à améliorer ces compétences, et des outils axés davantage sur les métiers.

Outils proposés

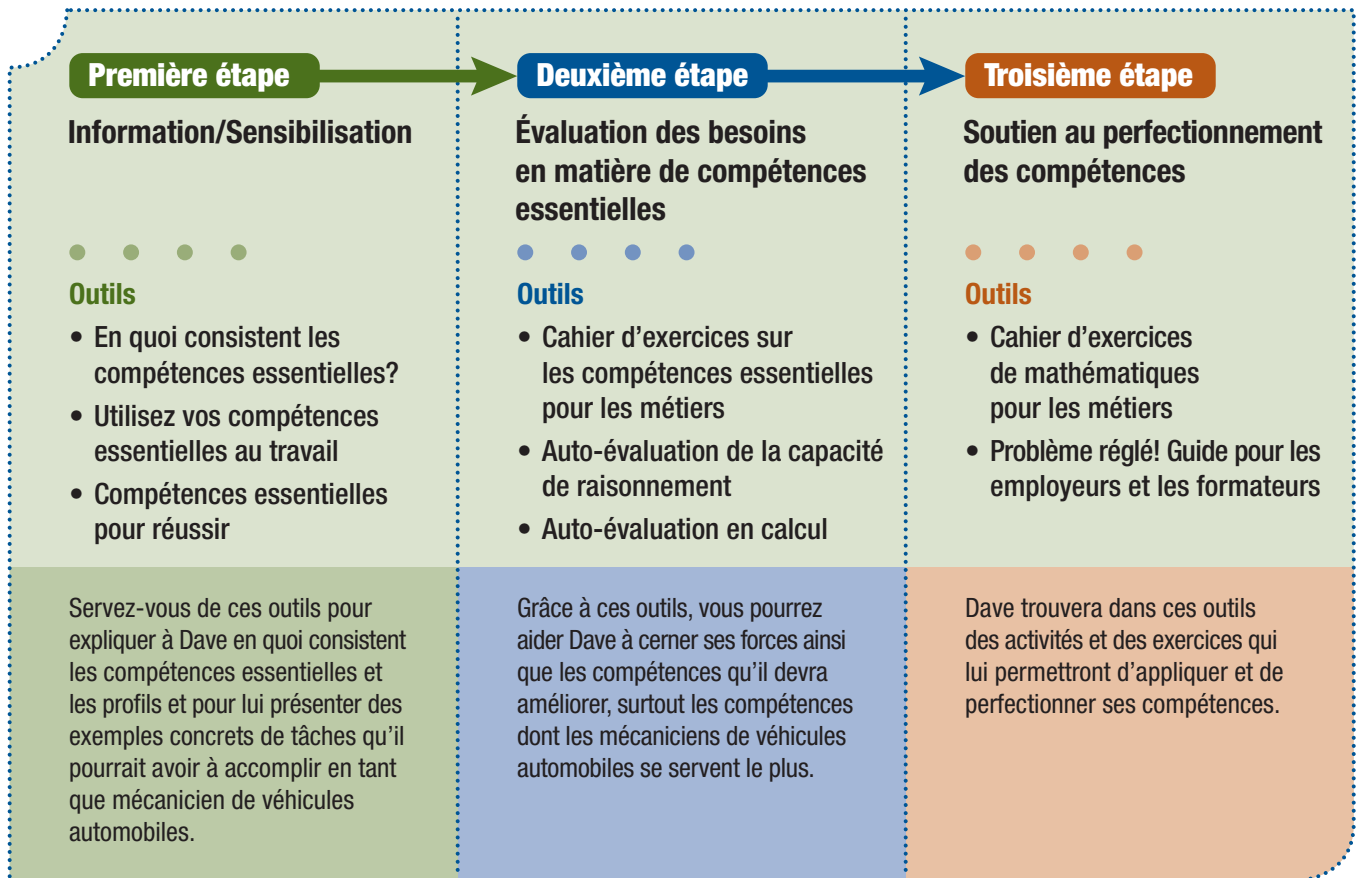
Cahier d'exercices de mathématiques pour les métiers
(WP-145)

Un cahier contenant des exercices pratiques qui aident les apprenants à appliquer leurs connaissances en calcul et à mieux réussir dans leur programme d'apprentissage.

Problème réglé! Guide pour les employeurs et les formateurs
(WP-063)

Un guide qui comprend diverses techniques, activités et feuilles de travail pour aider les apprenants à mettre en pratique et à améliorer leur capacité de raisonnement.

Résumé



Troisième mise en situation : Faciliter une recherche d'emploi

Vous êtes... un conseiller dans un refuge pour sans-abri.

Votre client est... Rudy, un Autochtone.

Contexte

Rudy vous explique qu'il n'a pas terminé ses études secondaires, qu'il a bien peu d'expérience en ce qui concerne les demandes d'emploi et qu'il ne possède pas de compétence particulière. Il aimerait rédiger son curriculum vitae, perfectionner ses compétences et améliorer ses chances de mener une recherche d'emploi fructueuse.

Première étape : Information/Sensibilisation

Comme Rudy n'a pas d'emploi précis en tête, vous pourriez l'inspirer en lui présentant des histoires à succès d'autres personnes. Vous pourriez ensuite lui poser quelques questions afin de l'amener à réfléchir à l'importance de perfectionner ses compétences et à la démarche pour y arriver.

Outil proposé

Vivre et apprendre :
Histoires à succès concernant
les compétences essentielles
(HIP-031)

Un recueil de faits vécus par des Canadiens qui ont connu une belle réussite dans leur vie personnelle et professionnelle après avoir amélioré leurs compétences essentielles. Racontés du point de vue des apprenants, ces récits peuvent inciter d'autres personnes à relever leurs propres défis en matière de compétences essentielles.

Deuxième étape : Évaluation des besoins du client en matière de compétences essentielles

Maintenant que Rudy sait qu'il doit perfectionner ses compétences essentielles et ce qu'il doit faire pour y arriver, vous pouvez lui demander s'il souhaite faire une évaluation informelle. Vous pourriez utiliser l'outil d'évaluation des besoins en matière de compétences essentielles. Les organismes qui travaillent auprès des personnes autochtones disent que c'est un bon outil pour amorcer une conversation avec un client sur les moyens à prendre pour tirer parti de ses forces.

Outil proposé

Évaluation des besoins
en matière de compétences
essentielles

Il s'agit d'un outil d'évaluation informelle des capacités de lecture, de rédaction et de calcul. Il comprend des livrets distincts pour le client et pour l'évaluateur pour chacune des trois compétences essentielles évaluées. (Pour en savoir plus sur cet outil et sur la façon de vous le procurer, envoyez un courriel à l'adresse suivante : es-ce2@hrsdc-rhdcc.gc.ca.)

Troisième étape : Soutien au perfectionnement des compétences

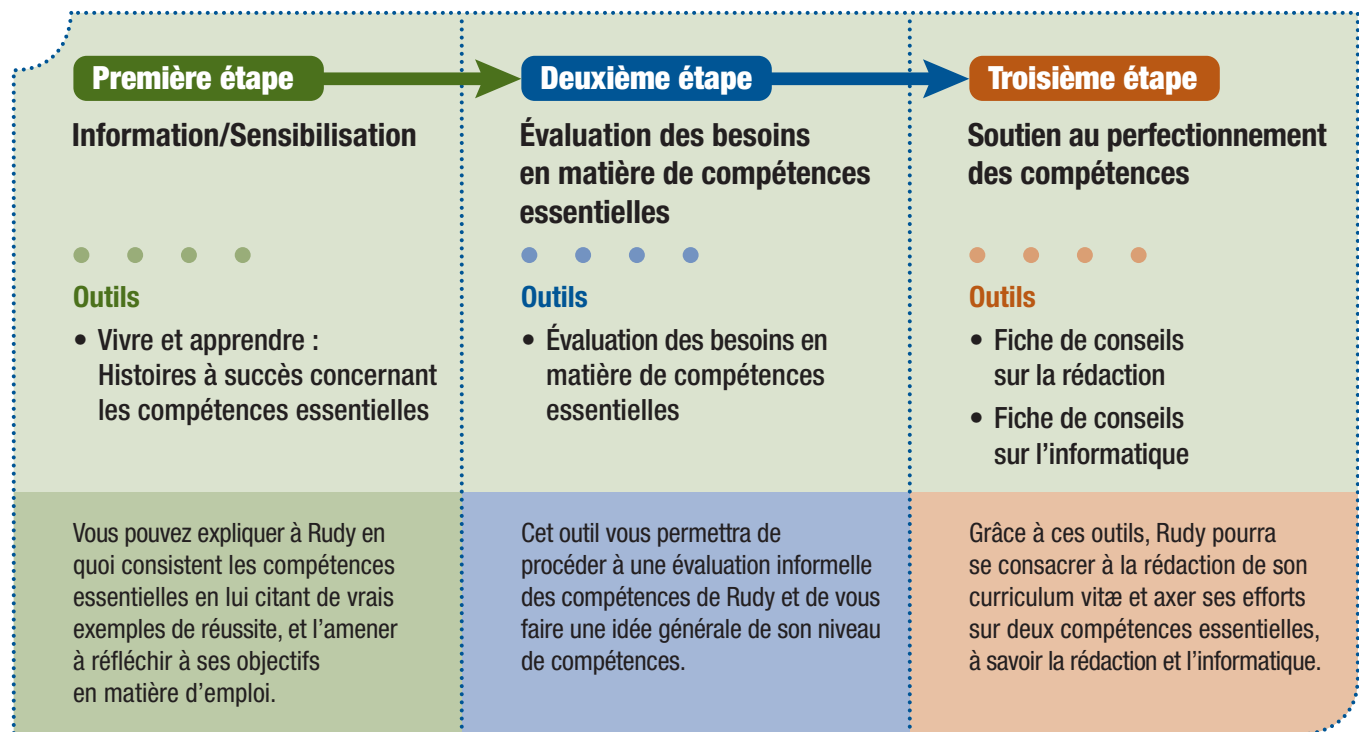
Après quelques séances à évaluer ses compétences avec vous, Rudy décide de travailler sur ses capacités de rédaction. Ainsi, il aura plus de facilité à rédiger son curriculum vitæ, et il sera mieux outillé pour réaliser ses objectifs en matière d'emploi. Rudy souhaite également améliorer ses compétences en informatique. Vous pourriez donc travailler ensemble à la rédaction de son curriculum vitæ sur un ordinateur. Il prendra alors confiance en ses compétences en informatique et en rédaction.

Outils proposés

Fiche de conseils sur la rédaction (WP-109) Ce livret renferme des conseils et des activités pratiques pour aider les apprenants à perfectionner leurs compétences en rédaction.

Fiche de conseils sur l'informatique (WP-070) Ce livret renferme des conseils et des activités pratiques pour aider les apprenants à perfectionner leurs compétences en informatique.

Résumé



Quatrième mise en situation : Planifier une carrière

Vous êtes... un conseiller en emploi dans un refuge pour sans-abri.

Votre client est... Joe, un homme qui aimerait connaître les compétences dont il aurait besoin pour travailler dans le domaine de la construction.

Contexte

Joe n'a pas beaucoup d'expérience pertinente et il craint que son manque de compétences, surtout en lecture, l'empêche d'obtenir le genre d'emploi qu'il recherche.

Première étape : Information/Sensibilisation

Pour commencer, il serait bien de discuter avec votre client de l'importance des compétences essentielles et de leur application dans les programmes d'apprentissage et les métiers de la construction. Présentez-lui les profils des compétences essentielles des métiers de la construction et discutez avec lui des tâches qu'il aurait à accomplir et des compétences dont il aurait besoin.

Outils proposés

Que représentent les compétences essentielles dans la pratique d'un métier?
(WP-123)

Un feuillet d'information qui décrit les applications typiques des compétences essentielles dans les corps de métiers. On y trouve des définitions, des tâches courantes et des exemples de la façon dont chaque compétence est utilisée dans divers corps de métiers.

Profil des compétences essentielles des aides de soutien des métiers et manœuvres en construction

Description de la façon dont les travailleurs de la construction appliquent chaque compétence essentielle. (En ligne : www10.rhdcc.gc.ca/CE/Francais/VoirProfil.aspx?v=115)

Deuxième étape : Évaluation des besoins du client en matière de compétences essentielles

Maintenant que Joe comprend mieux ce que représentent les compétences essentielles dans la pratique d'un métier de la construction, vous pouvez l'aider à cerner ses besoins. Il sait déjà qu'il a des lacunes en lecture, mais il pourrait utiliser d'autres outils d'auto-évaluation pour cerner ses forces et ses faiblesses.

Outils proposés

Indicateur de la capacité de lecture – prétest de lecture

Un outil d'évaluation informelle qui invite les apprenants à répondre à des questions afin de se faire une idée de leurs compétences en lecture. Il est disponible en ligne au www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/outils_soutiens/outils_public_cible/generale/indicateur_en_ligne.shtml.

Auto-évaluation des compétences essentielles nécessaires à la pratique d'un métier spécialisé
(WP-135)

Une liste de vérification pour aider les gens à inventorier leurs forces et les compétences essentielles à améliorer. Elle comprend, pour les neuf compétences essentielles, des descriptions de tâches courantes dans différents métiers.

Troisième étape : Soutien au perfectionnement des compétences essentielles

Les évaluations ont révélé que Joe maîtrise bien la plupart des compétences essentielles, mais qu'il aurait avantage à améliorer ses compétences en lecture. Toutefois, vous remarquez qu'il angoisse un peu à l'idée de travailler avec des gens qu'il ne connaît pas. Or, les métiers de la construction exigent souvent du travail d'équipe. Vous pourriez lui proposer de consulter des fiches de conseils pour perfectionner ses compétences et l'aider à se fixer des buts et à assurer le suivi de sa démarche de perfectionnement. Vous pouvez également le guider vers des personnes, des ressources communautaires et des sites Web pour l'aider à se préparer davantage en vue de sa formation.

Outils proposés

Fiche de conseils sur la lecture
(WP-101)

Ce livret renferme des conseils et des activités pratiques pour aider les apprenants à perfectionner leurs compétences essentielles.

Fiche de conseils sur le travail d'équipe
(WP-093)

Passeport
(WP-037)

Une ressource de suivi qui permet aux apprenants de consigner leurs points forts et d'indiquer les aspects de leurs compétences qu'ils pourraient améliorer. Cet outil doit être mis à jour et examiné régulièrement.

Avant la formation : Ressources vous permettant de renforcer vos compétences essentielles
(WP-138)

Ce guide renferme des conseils et des activités pour aider les apprenants à trouver des moyens d'améliorer leurs compétences essentielles et ainsi, à mieux se préparer à recevoir une formation.

Résumé

