



# Parcours guidés



## Intégration des Compétences pour réussir dans les pratiques de développement de carrière

Guide d'auto-formation

 **AWES**

Canada

# Parcours guidés

## Intégration des Compétences pour réussir dans les pratiques de développement de carrière

### Guide d'auto-formation

#### Table des matières

- 1 Introduction aux Compétences pour réussir**
- 2 Le modèle CPR et le cadre CE
- 3 Les neuf Compétences pour réussir
- 6 Les Compétences pour réussir et les professionnels en développement de carrière
- 8 Recherche sur les compétences
  
- 10 Compréhension des niveaux de compétences**
- 11 Niveaux de compétence
- 29 Analyse de la complexité de la tâche
  
- 32 Connexion entre les niveaux de langue et de compétences**
- 32 Niveaux de compétence linguistique canadiens
- 34 Cadre de comparaison
- 36 Utilisation du cadre de comparaison au sein du métier de professionnel en développement de carrière
  
- 38 Bilans de compétences et ressources**
- 38 Outils de bilan de compétences
- 40 Utiliser les évaluations dans votre pratique
- 41 Ressources de renforcement des compétences
- 43 Professionnels en développement de carrière au Canada

© AWES

Février 2024

Ce guide est une présentation du cours « Parcours guidés » (Guided Pathways) proposé par AWES. Pour plus d'informations sur le projet Parcours guidés, rendez-vous sur [awes.ca](https://www.awes.ca).

Partenaires du projet :

Société de recherche sociale appliquée (SRSA)

Research and Assessment Design: Science Solution (RAD Science)

Parcours guidés a été financé par le gouvernement du Canada, Emploi et Développement social Canada.

Le matériel peut être utilisé, reproduit, sauvegardé ou transmis à des fins non commerciales à condition que AWES en soit dûment informée. Le matériel ne peut être utilisé, reproduit, sauvegardé ou transmis à des fins commerciales sans l'accord écrit de AWES.



# Introduction aux Compétences pour réussir



Le modèle Compétences pour réussir (CPR) est la version modernisée du cadre des Compétences essentielles (CE). Le modèle « s'adapte à l'évolution constante du monde et fournit un langage cohérent et une compréhension commune des concepts de compétences ».<sup>1</sup>

En réponse à l'évolution du marché du travail et des besoins en compétences, Emploi et Développement social Canada (ESDC) a constitué un groupe de travail chargé de réexaminer le cadre CE et de formuler des recommandations concernant les mises à jour et les changements à apporter. Le groupe était composé de représentants du gouvernement, d'établissements d'enseignement postsecondaire, d'organisations de compétences essentielles et d'employeurs. Après des mois de consultations avec de nombreuses parties prenantes, le groupe de travail a présenté le nouveau modèle CPR.

Les éléments de ce nouveau modèle qui sont déjà disponibles comprennent les définitions, les composantes et les niveaux de maîtrise des compétences. Nous passons au modèle CPR. Davantage de travail et de recherche sont nécessaires pour développer une échelle de compétences plus détaillée et des évaluations basées sur la recherche qui reflètent les compétences du modèle. AWES poursuit ses efforts pour passer du cadre CE au nouveau modèle.

Cette section donne un aperçu du modèle Compétences pour réussir (CPR) et de la manière dont vous pouvez l'utiliser au cœur de votre pratique.



Les Compétences pour réussir sont nécessaires pour participer et s'épanouir dans l'apprentissage, le travail et la vie. Elles sont destinées à tous : employeurs, travailleurs, prestataires de formation, gouvernements et communautés.<sup>1</sup>

Le modèle est inclusif, peut être adapté à différents environnements et est conçu pour être plus durable dans le temps.

Image d'Emploi et Développement social Canada (ESDC), En savoir plus sur les compétences : <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir/comprendre-individus.html>

<sup>1</sup> Boris Palameta, Cam Nguyen, Wendy Lee, Hua Que et David Gyamati, « Rapport de recherche en appui au lancement de « Compétences pour réussir » : Structure, données probantes et recommandations [Rapport final] », 2021. <https://www.srdc.org/fr/project/rapport-de-recherche-en-appui-au-lancement-de-competences-pour-reussir-structure-donnees-probantes-et-recommandations>

## Le modèle CPR et le cadre CE

Le modèle CPR est la version renouvelée du cadre CE. Le cadre CE comportait neuf compétences : lecture, utilisation de documents, rédaction, calcul, travail d'équipe, communication orale, capacité de raisonnement, informatique et formation continue.

Le modèle CPR comprend lui aussi neuf compétences : lecture, rédaction, calcul, compétences numériques, résolution de problèmes, communication, collaboration, adaptabilité, créativité et innovation.

### Quelles sont les nouveautés?

Afin de refléter l'importance croissante des compétences socio-émotionnelles sur le marché du travail, deux nouvelles compétences ont été ajoutées :

- L'adaptabilité
- La créativité et l'innovation

### Qu'est-ce qui a changé?

- L'utilisation de documents n'est plus une compétence à part entière. Cela fait partie intégrante de la lecture, de la rédaction et du calcul.
- Le travail d'équipe s'est transformé en collaboration. Cela englobe l'importance croissante de la diversité et de l'inclusion sur le lieu de travail canadien.
- L'utilisation de l'ordinateur est désormais désignée par les compétences numériques. Cela reflète les avancées technologiques et l'adoption du numérique dans les domaines du travail, de l'apprentissage et de la vie. Cela comprend un large éventail de compétences numériques basiques et avancées.
- La communication orale est devenue la communication. Elle comprend la communication orale et écrite.
- La capacité de raisonnement est devenue la résolution de problèmes. Elle est davantage orientée vers l'action.
- La formation continue est désormais incluse dans l'adaptabilité.



## Les neuf Compétences pour réussir

Vous trouverez ci-dessous les définitions, les composantes et les exemples de ces compétences.<sup>2</sup>



### Lecture

La lecture est la capacité de trouver, de comprendre et d'utiliser des informations présentées sous forme de mots, de symboles et d'images.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définissez la tâche que vous devez lire</li> <li>• Trouvez les informations contenues dans le (les) document(s)</li> <li>• Établissez des liens entre les différentes parties du (des) document(s)</li> <li>• Comprenez et utilisez les informations</li> <li>• Évaluez la documentation</li> <li>• Penchez-vous sur la documentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi lit les offres d'emploi pour se renseigner sur les exigences du poste.</li> <li>• Un maçon lit et interprète les plans pour déterminer la hauteur, la longueur et l'épaisseur des murs.</li> <li>• Un conducteur de camion lit une carte des itinéraires pour savoir comment se rendre sur son lieu de travail.</li> </ul>



### Rédaction

La rédaction est la capacité à partager des informations à l'aide de mots écrits, de symboles et d'images.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définissez la tâche que vous devez rédiger</li> <li>• Planifiez la tâche à rédiger</li> <li>• Recourez à des phrases et des mots écrits pour atteindre l'objectif de la tâche à rédiger</li> <li>• Choisissez le langage et le style appropriés pour la tâche à rédiger</li> <li>• Choisissez le format approprié pour la tâche à rédiger</li> <li>• Examinez et révisez les documents rédigés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi rédige un CV ou une lettre de motivation pour postuler à un emploi.</li> <li>• Un responsable de la santé et de la sécurité rédige des recommandations après un grave incident au travail.</li> <li>• Un ouvrier du bâtiment remplit un rapport d'incident après un accident ou un quasi-accident.</li> </ul>



### Calcul

Le calcul est la capacité à trouver, comprendre, utiliser et rapporter des informations mathématiques présentées sous forme de mots, de nombres, de symboles et de graphiques.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définissez la tâche qui exigera l'application des mathématiques</li> <li>• Définissez les informations mathématiques</li> <li>• Faites des associations entre des informations mathématiques connexes</li> <li>• Utilisez les opérations et les outils mathématiques dont vous aurez besoin pour répondre à la question</li> <li>• Interprétez et évaluez les informations</li> <li>• Partagez les résultats, les incidences et les données mathématiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un commercial remplit les frais de déplacement et calcule les montants et les taxes.</li> <li>• Un nouvel employé calcule le montant total pour les déductions fiscales sur les formulaires d'impôts.</li> </ul>

<sup>2</sup> Adaptation de : Boris Palameta, Cam Nguyen, Wendy Lee, Hua Que et David Gyamati, « Rapport de recherche en appui au lancement de « Compétences pour réussir » : Structure, données probantes et recommandations [Rapport final] », 2021. <https://www.srdc.org/fr/project/rapport-de-recherche-en-appui-au-lancement-de-competences-pour-reussir-structure-donnees-probantes-et-recommandations>



## Numérique

Le numérique est la capacité à utiliser la technologie et les outils numériques pour trouver, gérer, appliquer, créer et partager des informations et du contenu.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez des appareils numériques, notamment des ordinateurs, des tablettes, des téléphones intelligents et d'autres dispositifs portatifs</li> <li>Recourez à des outils numériques communs pour accomplir les tâches</li> <li>Utilisez l'information numérique</li> <li>Utilisez des outils et des plateformes en ligne</li> <li>Adoptez des pratiques sécuritaires et responsables en ligne</li> <li>Mettez à jour et renforcez les compétences numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un demandeur d'emploi postule en ligne.</li> <li>Un administrateur de bureau utilise la fonction de recherche pour trouver des informations dans des documents.</li> <li>Un chauffeur de camion utilise des moteurs de recherche, tels que Google, pour rechercher des itinéraires de poids lourds approuvés par la ville.</li> </ul>



## Résolution de problèmes

La résolution de problèmes est la capacité à identifier et à analyser les problèmes, à proposer des solutions ainsi qu'à prendre des décisions.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>Définissez la question à traiter</li> <li>Rassemblez des informations afin de bien répondre à la situation</li> <li>Analysez la question</li> <li>Élaborez plusieurs plans d'action</li> <li>Abordez la question</li> <li>Évaluez l'efficacité de la solution ou la décision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un demandeur d'emploi décide des sessions de formation pour améliorer ses compétences.</li> <li>Un conducteur de camion longue distance détermine s'il est apte au travail et s'il se sent suffisamment bien pour conduire en se basant sur son expérience.</li> </ul>



## Communication

La communication est la capacité à percevoir, à comprendre, à prendre en compte et à partager des informations et des idées en parlant, en écoutant et en interagissant avec les autres.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>Écoutez attentivement (p. ex., portez attention)</li> <li>Écoutez pour comprendre</li> <li>Parlez avec clarté</li> <li>Parlez de façon objective</li> <li>Adaptez-vous au public et aux contextes</li> <li>Adaptez-vous aux différents modes et outils de communication des autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un demandeur d'emploi demande des informations sur les salons de l'emploi par courriel, par téléphone et en personne.</li> <li>Un administrateur de bureau prend des messages et partage les informations par téléphone et en personne.</li> <li>Un aiguilleur utilise des signaux de la main pour indiquer au conducteur quand il doit reculer et quand il doit s'arrêter.</li> </ul>



## Collaboration

La collaboration est la capacité à contribuer et à soutenir les autres pour atteindre un objectif commun.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaillez bien en équipe</li> <li>• Valorisez la diversité et l'intégration auprès des personnes</li> <li>• Gérez les interactions difficiles avec d'autres personnes</li> <li>• Créez un environnement de collaboration</li> <li>• Atteignez un objectif commun en équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ingénieur municipal travaille avec des techniciens, des inspecteurs et des fournisseurs pour mener à bien des projets de construction.</li> <li>• Un chauffeur transportant de l'asphalte travaille avec le chef de chantier et les opérateurs de finisseurs pour revêtir les routes.</li> <li>• Un demandeur d'emploi travaille avec un conseiller à l'emploi pour trouver un travail.</li> </ul>



## Adaptabilité

L'adaptabilité est la capacité à réaliser ou à ajuster des objectifs et des comportements lorsque des changements attendus ou inattendus se produisent.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faites preuve de responsabilité</li> <li>• Persévérez</li> <li>• Maîtrisez vos émotions, s'il y a lieu</li> <li>• Fixez vos objectifs et attentes ou adaptez-les</li> <li>• Planifiez et établissez des priorités</li> <li>• Cherchez à vous améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un administrateur de bureau planifie sa journée pour atteindre ses objectifs et hiérarchiser les tâches importantes en cas de changement inattendu.</li> <li>• Un demandeur d'emploi planifie ses déplacements pour arriver à temps aux entretiens d'embauche.</li> </ul>



## Créativité et innovation

La créativité et l'innovation sont vos capacités à imaginer, à développer, à exprimer, à stimuler et à appliquer des idées d'une manière inédite, inattendue ou à remettre en question les principes de base de l'entreprise.

Composantes	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faites preuve d'imagination et de curiosité</li> <li>• Cernez vos propres possibilités d'innovation</li> <li>• Suscitez des idées nouvelles pour vous-même ou les autres</li> <li>• Concevez vos idées</li> <li>• Adoptez vos idées</li> <li>• Favorisez un environnement axé sur la créativité et l'innovation pour vous-même et les autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi réfléchit à de nouvelles façons de travailler en réseau pour obtenir un emploi plus rapidement.</li> <li>• Un responsable de la santé et de la sécurité crée des affiches ou du matériel pour une nouvelle configuration de travail à distance en matière d'ergonomie, de posture et de fatigue oculaire.</li> </ul>

## Les Compétences pour réussir et les professionnels en développement de carrière

En tant que professionnel en développement de carrière, vous connaissez bien l'impact de la réussite professionnelle sur la vie des adultes. Les lacunes en matière de compétences sont en corrélation avec la réussite professionnelle. Par exemple, les employeurs attendent de leurs employés qu'ils recherchent des informations sur Internet afin de résoudre certains problèmes liés au travail. Des lacunes en matière de résolution de problèmes, de compétences numériques ou de lecture peuvent empêcher les employés de trouver des informations exactes. Cette situation peut entraîner une perte de temps et affecter les performances professionnelles.

Vous êtes dans une position idéale pour utiliser le modèle CPR dans votre pratique. En tant que professionnel en développement de carrière, vous pouvez :

- reconnaître les compétences que vos clients doivent utiliser lorsqu'ils recherchent un emploi;
- recommander un bilan de compétences pour identifier les points forts et les lacunes de vos clients;
- identifier les compétences requises dans les offres d'emploi et les faire correspondre aux compétences de vos clients;
- comprendre les lacunes de vos clients en matière de compétences et les orienter vers des programmes et des ressources pour améliorer leurs compétences.

En conséquence, vos clients peuvent élaborer de meilleurs plans de carrière, trouver un emploi plus rapidement, conserver leur emploi, et s'y épanouir.



### S'arrêter et réfléchir

Lisez ce scénario et réfléchissez aux questions :

Sylvia est conseillère à l'emploi. Maria, sa cliente, a travaillé en tant qu'inspectrice finale dans une usine de transformation alimentaire pendant les 12 dernières années. Elle a glissé sur un sol mouillé au travail et s'est blessée, ce qui l'empêche de faire son travail.

Sylvia et Maria ont discuté des responsabilités et des compétences professionnelles de Maria afin d'élaborer un programme d'emploi. Sylvia comprend que Maria a lu, écrit et résolu de nombreux problèmes dans le cadre de son précédent travail. Toutefois, elle souhaite disposer d'informations objectives sur les niveaux de compétences de Maria.

Sylvia aimerait également obtenir des informations objectives sur les autres compétences de Maria, comme le calcul, le numérique, la communication, l'adaptabilité, la collaboration, la créativité et l'innovation. Elle a recommandé à Maria de passer un bilan de compétences. Les résultats du bilan fourniront des informations objectives sur ses niveaux de compétences. Sylvia pourra ainsi recommander des emplois correspondant aux niveaux de qualification de Maria ou l'orienter vers des programmes et des ressources qui l'aideront à développer ses compétences.

- Comment votre connaissance des Compétences pour réussir vous aidera-t-elle dans votre pratique?
- Quelles sont les Compétences pour réussir que vos clients doivent utiliser lorsqu'ils cherchent un emploi?
- Quand recommandez-vous un bilan de compétences?
- Comment utilisez-vous les résultats de l'évaluation pour aider vos clients?

## Recherche sur les compétences

Depuis plusieurs années, un intérêt constant se manifeste pour en savoir plus sur les compétences et leur impact sur le bien-être, l'éducation, l'emploi et la compétitivité internationale.

Selon le Conseil canadien sur l'apprentissage, « les recherches montrent que les adultes faiblement alphabétisés souffrent plus souvent de maladies, subissent plus d'erreurs de médication, ont plus d'accidents du travail, gagnent moins et sont plus susceptibles de mourir à un plus jeune âge ».<sup>3</sup>

Sur le lieu de travail, le développement des compétences a un impact positif sur les performances des employés. Selon une étude menée par la Société de recherche sociale appliquée (SRSA), les résultats montrent que « même des investissements modestes dans le développement des compétences peuvent avoir un impact positif sur la performance des employés ».<sup>4</sup>

La formation s'est également traduite par une augmentation de l'emploi, des revenus, du maintien en poste et de la productivité. Des économies ont également été réalisées grâce à la réduction des erreurs et des pertes. Dans d'autres recherches menées par la SRSA, les entreprises qui ont investi 40 heures de formation en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles ont enregistré un retour sur investissement de 23 % en moyenne. Les principaux effets de la formation ont été une augmentation de la productivité, de la qualité, de la satisfaction des clients et de la fidélisation des employés.<sup>5</sup>

### Résultats de l'étude

Le Canada a participé à plusieurs enquêtes internationales visant à déterminer les capacités de lecture, d'écriture, de calcul et de résolution de problèmes au sein des pays participants. Ces études sont les suivantes Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (1994), Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (2003), et le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (2012).

Ces enquêtes révèlent systématiquement que les compétences de nombreux Canadiens sont inférieures au niveau requis pour évoluer dans une société moderne fondée sur la connaissance.

**Près de la moitié des Canadiens en âge de travailler se situent aux niveaux 1 et 2.**

Le niveau 3 est le niveau auquel les individus sont capables de s'engager pleinement au travail et dans la communauté. Alors que de nombreux Canadiens ont un emploi satisfaisant et sont capables de participer à la vie de leur communauté aux niveaux 1 et 2, ce groupe au sein de la population n'a pas encore atteint le niveau 3.

<sup>3</sup> Conseil canadien sur l'apprentissage, « Quel est le futur de l'apprentissage au Canada? », 2011. <https://eric.ed.gov/?id=ED525042>

<sup>4</sup> Heather Smith Fowler, Genevieve Mak, Kelsey Brennan, Taylor Shek-wai Hui et David Gyarmati, « UPSKILL Health – Rapport technique sur les résultats pour les travailleurs et les entreprises », 2016. <https://www.srdc.org/fr/project/upskill-health-rapport-technique-sur-les-resultats-pour-les-travailleurs-et-les-entreprises>

<sup>5</sup> David Gyarmati, Norm Leckie, Michael Dowie, Boris Palameta, Taylor Shek-wai Hui, Elizabeth Dunn et Sophie Hebert, « UPSKILL : un test crédible de la formation en littératie et compétences essentielles en milieu de travail [Rapport technique] », 2014. <https://www.srdc.org/fr/project/upskill-a-credible-test-of-workplace-literacy-and-essential-skills-training>

L'autre découverte importante est l'écart considérable entre les Canadiens possédant un faible niveau d'alphabétisation et ceux possédant un niveau élevé. Comparé à d'autres pays, le Canada possède un nombre plus élevé de personnes aux niveaux 4/5 que beaucoup d'autres pays étudiés. Le Canada figure également sur la liste des pays ayant un pourcentage élevé de personnes au niveau 1. Cet écart met en évidence des problèmes d'inégalité et fait craindre que les Canadiens soient loin derrière de nombreux pays européens en termes de niveau général d'alphabétisation.<sup>6</sup>

Voici les principales conclusions des résultats de cette étude :

- Les niveaux de compétences en alphabétisation sont clairement liés aux professions et aux secteurs d'activité.
- Les niveaux d'alphabétisation ont une incidence sur la stabilité de l'emploi et les revenus.
- Le niveau d'éducation ne garantit pas nécessairement la maîtrise de la lecture et de l'écriture.
- L'alphabétisation est un continuum de développement des compétences.
- Les compétences en matière d'alphabétisation doivent être utilisées pour être maintenues et renforcées.



### S'arrêter et réfléchir

- Que pensez-vous de l'état des niveaux de compétences au Canada?
- Les résultats de la recherche se reflètent-ils dans votre pratique?
- Comment les résultats de la recherche vont-ils éclairer votre travail en tant que professionnel en développement de carrière?

<sup>6</sup> Statistique Canada, « Les compétences au Canada : premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) », 2013. <https://www.cmec.ca/Publications/Lists/Publications/Attachments/315/Canadian-PIAAC-Report.FR.pdf>



## Compréhension des niveaux de compétences



Nous utilisons deux termes pour parler des niveaux : compétence et complexité. Le terme « compétence » fait référence aux niveaux de compétences de vos clients. Et « complexité » fait référence à la difficulté d'une tâche effectuée par vos clients.

Les descriptions actuelles des niveaux de compétence pour Compétences pour réussir sont préliminaires. Pour ces descriptions, nous utilisons les informations provenant du *Rapport de recherche en appui au lancement de « Compétences pour réussir » : Structure, données probantes et recommandations*.

Afin d'obtenir des informations détaillées sur les niveaux de compétences, nous utilisons le *Guide du lecteur sur les profils de compétences professionnelles essentielles*. Les informations contenues dans le guide sont fondées sur le cadre des Compétences essentielles (CE), dans la mesure où il s'agit d'une ressource utile qui peut vous aider à comprendre les niveaux de compétences.

Cette section traite des niveaux de compétence et de la manière dont ils se reflètent dans les tâches effectuées par vos clients.



Si vous comprenez les niveaux de compétence, vous pouvez reconnaître les tâches complexes et les décomposer en tâches plus simples afin de les rendre plus facilement réalisables pour vos clients.

Vous pouvez faire correspondre vos clients avec des emplois de manière plus efficace. La complexité des tâches figurant dans les offres d'emploi peut être analysée et vous pouvez déterminer si vos clients sont en mesure d'accomplir ces tâches avec succès.

## Niveaux de compétence

La lecture, la rédaction et le calcul ont cinq niveaux de compétence. Nous combinons les niveaux 4 et 5 parce que les tâches à ces niveaux requièrent des informations générales et spécialisées et sont de nature similaire.

Le numérique, la résolution de problèmes, la communication, la collaboration, l'adaptabilité, la créativité et l'innovation ont trois niveaux de compétence : débutant, intermédiaire et avancé.



### Lecture

NIVEAU 1	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	Lire des textes relativement courts pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localiser un seul élément d'information</li> <li>• Suivre des instructions écrites simples</li> </ul>
<b>Le texte :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possède un format simple</li> <li>• Comprend un contenu familier et concret</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire correspondre</li> <li>• Identifier un élément d'information dans les étiquettes, les formulaires et le texte d'un ou de plusieurs paragraphes.</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi lit les offres d'emploi pour trouver des informations, telles que le taux de rémunération.</li> <li>• Un commercial lit les horaires de travail pour connaître la date de son prochain poste.</li> </ul>
NIVEAU 2	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire des textes plus complexes pour trouver un seul élément d'information</li> <li>• Lire des textes plus simples pour trouver plusieurs éléments d'information</li> </ul>
<b>Le texte :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est plus complexe</li> <li>• Possède un format simple, mais comprend de nombreux éléments d'information</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier deux ou plusieurs éléments d'information (nombre connu)</li> <li>• Effectuer une simple comparaison</li> <li>• Faire des déductions simples</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi lit une liste d'employeurs à approcher lors d'un salon de l'emploi.</li> <li>• Un ouvrier de production lit les bons d'exécution pour trouver les spécifications du produit, telles que les mesures et les quantités.</li> </ul>

NIVEAU 3	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire et identifier plusieurs éléments d'information (nombre inconnu) provenant de différentes sources ou de différentes parties d'un même texte.</li> <li>• Intégrer des informations, par exemple prendre une décision ou faire un choix sur la base des informations.</li> </ul>
<b>Le texte :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est assez complexe</li> <li>• Peut inclure des tableaux, des diagrammes et des graphiques</li> <li>• Peut être spécialisé</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier plusieurs éléments d'information (nombre inconnu)</li> <li>• Faire des déductions de niveau moyen</li> <li>• Analyser les informations</li> <li>• Intégrer les informations</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi lit les offres d'emploi pour connaître les qualifications requises, les compare à ses propres qualifications et décide s'il doit postuler.</li> <li>• Un commercial se réfère aux manuels pour traiter les modifications de prix et les retours.</li> </ul>
NIVEAU 4 ET 5	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer et synthétiser des informations provenant de sources multiples</li> <li>• Évaluer la qualité du texte</li> </ul>
<b>Le texte :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est complexe et comporte plusieurs sections</li> <li>• Peut inclure un code couleur, des barèmes d'évaluation ou des symboles</li> <li>• Comprend des informations spécialisées</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des déductions considérables</li> <li>• Faire la synthèse de plusieurs éléments d'information provenant de sources multiples</li> <li>• Faire appel à des connaissances de base et à des connaissances spécialisées</li> <li>• Évaluer l'exactitude et les omissions des informations</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent d'assistance aux personnes handicapées lit des documents législatifs, tels que la loi sur les personnes vulnérables, pour en savoir plus sur les soins orientés vers la personne.</li> <li>• Un responsable de production utilise les informations contenues dans les rapports mensuels pour créer des graphiques en vue d'une présentation annuelle.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Quelles sont les tâches de lecture que vos clients effectuent lorsqu'ils travaillent avec vous? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?
- Quelles sont les tâches de lecture que vos clients peuvent effectuer sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?



## Rédaction

NIVEAU 1	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	Rédiger moins d'un paragraphe pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'organiser</li> <li>• Se rappeler</li> <li>• S'informer</li> </ul>
<b>Le texte écrit :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est informel</li> <li>• Peut avoir un format prédéfini</li> <li>• Est adressé à un public familier, tel que des collègues de travail</li> <li>• Contient des informations sur des sujets concrets et quotidiens d'intérêt direct</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire quelques informations dans un formulaire</li> <li>• Rédiger des rappels pour soi-même ou pour un collègue de travail</li> <li>• Rédiger des commentaires courts en utilisant des mots isolés ou des phrases courtes</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi remplit un formulaire d'inscription au programme avec des informations personnelles, telles que son nom complet, son adresse et son numéro de téléphone.</li> <li>• Un agent d'assistance aux personnes handicapées rédige une note à l'intention d'un collègue sur les tâches à accomplir au cours de la prochaine période de travail.</li> </ul>
NIVEAU 2	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger un paragraphe ou plus à des fins diverses sur des sujets courants</li> </ul>
<b>Le texte écrit :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut s'adresser à un public autre que les collègues de travail</li> <li>• Adopte un ton approprié, par exemple amical ou officiel</li> <li>• Présente une orthographe et une grammaire normales</li> <li>• Peut avoir un format prédéfini</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire plusieurs informations dans un formulaire</li> <li>• Rédiger des mémos ou des courriers</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi écrit un courriel de remerciement à un employeur après un entretien d'embauche.</li> <li>• Un employé d'hôtel rédige un bref rapport pour expliquer pourquoi un client a bénéficié de services spéciaux.</li> </ul>

NIVEAU 3	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	Rédiger des paragraphes plus longs ou plus courts pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• S’informer</li> <li>• Expliquer</li> <li>• Demander des informations</li> <li>• Exprimer des opinions</li> <li>• Donner des directives</li> </ul>
<b>Le texte écrit :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut avoir un format établi, comme pour un bail ou un contrat</li> <li>• Peut nécessiter des éléments structurels tels que des titres, une table des matières et des notes de bas de page</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger des sujets inhabituels</li> <li>• Rédiger plusieurs éléments d’information sous des formes modérément complexes, telles que des tableaux</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d’emploi crée un CV personnalisé en se basant sur son CV général.</li> <li>• Un agent de santé et de sécurité rédige un rapport d’inspection du lieu de travail.</li> </ul>
NIVEAU 4 ET 5	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	Rédiger des articles plus longs pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer et commenter</li> <li>• Formuler des recommandations</li> <li>• Présenter un grand nombre d’informations</li> </ul>
<b>Le texte écrit :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut inclure un vocabulaire spécialisé</li> <li>• Peut être complexe et organisé en plusieurs parties</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparer ou analyser des informations</li> <li>• Modifier le format existant</li> <li>• Recueillir, sélectionner et synthétiser des informations provenant de sources multiples</li> <li>• Réécriture pour un public spécifique</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d’emploi rédige un CV technique pour mettre en valeur ses compétences pour un poste.</li> <li>• Un spécialiste de la formation et du développement rédige des rapports d’évaluation des besoins afin de formuler des recommandations en matière de formation du personnel.</li> </ul>



### S’arrêter et réfléchir

- Quelles sont les tâches d’écriture que vos clients effectuent lorsqu’ils travaillent avec vous? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?
- Quelles sont les tâches d’écriture que vos clients peuvent être amenés à effectuer sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?



## Calcul

NIVEAU 1	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des tâches avec une opération mathématique simple et une seule étape de calcul</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire des additions, soustractions, multiplications et divisions</li> <li>Compter, rendre la monnaie et recevoir des paiements</li> <li>Saisir les coûts dans les registres financiers et assurer le suivi des budgets et des inventaires</li> <li>Mesurer la longueur, la hauteur, le poids et les angles</li> <li>Comparer pour identifier ce qui est plus haut ou plus bas, plus grand ou plus petit</li> <li>Estimer une dimension à l'œil nu ou un poids en soulevant une charge</li> </ul>
<b>Niveau de compréhension :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimum (toutes les informations sont fournies)</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un ouvrier de production mesure les dimensions d'un produit à l'aide d'outils simples.</li> <li>Un hôte de caisse rend la monnaie pour les transactions payées en espèces.</li> </ul>
NIVEAU 2	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des tâches comportant une ou deux opérations mathématiques relativement simples et seulement quelques étapes de calcul</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculer des remises, des intérêts et des taxes</li> <li>Calculer des tarifs</li> <li>Calculer les surfaces et les volumes de formes simples et familières en utilisant un seul système de mesure</li> </ul>
<b>Niveau de compréhension :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faible (toutes les opérations mathématiques peuvent ne pas être clairement spécifiées)</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un hôte de caisse calcule les totaux des transactions après les taxes.</li> <li>Le cuisinier de ligne ajuste les mesures des recettes pour obtenir des portions spécifiques.</li> </ul>

NIVEAU 3	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des tâches en combinant différentes opérations ou en appliquant plusieurs fois une même opération</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totaliser des factures ou des comptes, y compris calculer au moins deux des éléments suivants : réductions, intérêts et taxes</li> <li>Préparer les chèques de paie en utilisant les taux de rémunération, les barèmes de retenue et les calculs de primes</li> <li>Mesurer des longueurs incurvées et irrégulières ou d'autres dimensions</li> <li>Calculer l'aire de formes qui sont des composites simples de formes simples et familières</li> <li>Prendre des mesures précises à l'aide d'appareils de mesure spécialisés</li> </ul>
<b>Niveau de compréhension :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des transpositions sont nécessaires (les informations peuvent provenir de différentes sources)</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un ingénieur en mécanique utilise des pieds à coulisse pour prendre des mesures précises.</li> <li>Un manutentionnaire totalise les factures en calculant les remises et les taxes applicables afin de préparer les factures pour les commandes contre remboursement.</li> </ul>
NIVEAU 4 ET 5	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des tâches comportant plusieurs étapes de calcul</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des calculs mentaux avec une rapidité et une précision élevées</li> <li>Planifier et contrôler des calendriers de projets</li> <li>Vérifier l'exactitude de documents financiers</li> <li>Calculer les surfaces et les volumes de formes complexes et irrégulières</li> <li>Prévoir les prix</li> <li>Effectuer des mesures indirectes en utilisant la trigonométrie et la géométrie</li> <li>Tester des hypothèses</li> <li>Effectuer des analyses à l'aide de la modélisation mathématique</li> </ul>
<b>Niveau de compréhension :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un niveau élevé de compréhension est requis (les chiffres pour les calculs peuvent être dérivés ou estimés).</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un analyste commercial élabore un budget annuel pour des départements distincts et pour l'entreprise.</li> <li>Un ingénieur utilise la trigonométrie pour calculer la pente, l'angle et la distance nécessaires pour les systèmes de convoyeurs de manutention.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Quelles sont les opérations de calcul que vos clients peuvent être amenés à effectuer sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?



## Numérique

NIVEAU DÉBUTANT	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les fonctions de base d'appareils numériques familiers</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limiter le nombre d'étapes</li> <li>• Allumer, éteindre et redémarrer un appareil</li> <li>• Formater simplement</li> <li>• Naviguer au sein de contenus en ligne en utilisant des fonctions courantes telles que le passage à la page précédente ou suivante</li> <li>• Saisir des données dans des structures préexistantes</li> <li>• Se connecter et se déconnecter d'un compte</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi enregistre les coordonnées de son conseiller à l'emploi dans son téléphone.</li> <li>• Les hôtes de caisse saisissent les codes des produits sur la caisse enregistreuse.</li> </ul>
NIVEAU INTERMÉDIAIRE	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un éventail plus large de fonctions d'appareils numériques connus et inconnus</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Télécharger et utiliser une application</li> <li>• Modifier les paramètres</li> <li>• Créer et modifier des modèles</li> <li>• Expérimenter et résoudre des problèmes</li> <li>• Créer des documents avec des fonctions de formatage avancées telles que la numérotation des pages, les en-têtes et les pieds de page, et les niveaux d'en-tête.</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi télécharge et utilise une application de transport en commun pour être à l'heure à ses entretiens et à ses rendez-vous.</li> <li>• Un superviseur de production crée une feuille de calcul pour suivre les stocks et planifier les futures dépenses.</li> </ul>

NIVEAU AVANCÉ	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver et utiliser des informations en ligne pertinentes et fiables pour améliorer les opérations numériques, y compris la sécurité en ligne. Ils ont une connaissance approfondie du fonctionnement des appareils numériques et des systèmes informatiques.</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer les besoins en technologies de l'information</li> <li>• Concevoir, écrire et adapter des programmes logiciels à des besoins spécifiques</li> <li>• Créer des réseaux informatiques</li> <li>• Créer des structures de base de données et des formulaires</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ingénieur de données imagine, élabore et crée des systèmes de gestion de données tels que des outils de rapport et d'analyse et des systèmes de traitement des transactions en ligne.</li> <li>• Un concepteur de sites Web développe des pages en ligne avec des fonctions interactives.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Quelles sont les tâches numériques que vos clients effectuent lorsqu'ils travaillent avec vous? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?
- Quelles sont les tâches numériques que vos clients peuvent effectuer sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?



## Résolution de problèmes

NIVEAU DÉBUTANT	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre des décisions et résoudre des problèmes en présence de facteurs limités ou habituels</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer un dépannage de routine ou prendre des décisions</li> <li>Adapter la solution au problème une fois ce dernier identifié</li> <li>Vérifier si le problème a été résolu</li> </ul>
<b>Situation :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les informations sont disponibles</li> <li>Un arbre de décision doit être suivi</li> <li>Les exceptions sont clairement définies</li> <li>Peu ou pas d'appréciation nécessaire</li> <li>Les enjeux sont faibles et les conséquences limitées</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un demandeur d'emploi choisit une session de formation le matin ou l'après-midi en fonction de ses disponibilités.</li> <li>Un commis de cuisine décide de la manière de nettoyer les équipements, en choisissant le meilleur matériel et les meilleures méthodes de nettoyage.</li> </ul>
NIVEAU INTERMÉDIAIRE	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre des décisions et résoudre des problèmes en présence de facteurs multiples mais précis</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer un dépannage ou prendre une décision lorsque l'information n'est pas fournie mais qu'elle est facilement identifiable</li> <li>Sélectionner la meilleure option parmi plusieurs solutions</li> <li>Évaluer l'efficacité de la solution</li> </ul>
<b>Situation :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La plupart des informations pertinentes pour la décision sont connues</li> <li>Les enjeux sont modérés et peuvent avoir des conséquences telles que la perte d'argent ou de temps</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un demandeur d'emploi détermine les emplois auxquels il postule en tenant compte de facteurs tels que le transport, le salaire et les horaires disponibles.</li> <li>Un concepteur de programmes pédagogiques décide des fonctionnalités logicielles à utiliser pour répondre aux critères de conception tels que l'organisation du contenu, la facilité d'utilisation et l'engagement de l'apprenant.</li> </ul>

NIVEAU AVANCÉ	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des décisions ou résoudre des problèmes en présence de nombreux facteurs complexes et inconnus qui peuvent être imprévisibles ou contradictoires</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer un dépannage ou prendre une décision lorsque peu d'informations sont disponibles ou certaines</li> <li>• Recherche d'informations à partir de diverses sources non habituelles</li> <li>• Faire des recherches</li> <li>• Analyser et synthétiser des informations complexes pour dégager de multiples options</li> <li>• Choisir la meilleure option</li> <li>• Déterminer la manière d'évaluer l'efficacité du processus ou de la décision</li> </ul>
<b>Situation :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu d'informations sont disponibles ou certaines</li> <li>• Les enjeux sont élevés et les conséquences importantes</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un analyste commercial prend des décisions stratégiques pour de nouveaux projets en recherchant, collectant et analysant des données.</li> <li>• L'agent de santé et de sécurité enquête sur les accidents du travail, puis prend des décisions concernant le respect des réglementations en matière de santé et de sécurité.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Quelles sont les tâches de résolution de problèmes que vos clients accomplissent lorsqu'ils travaillent avec vous? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?
- Quelles sont les tâches de résolution de problèmes que vos clients peuvent effectuer sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces tâches?



## Communication

NIVEAU DÉBUTANT	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler, écouter et comprendre un éventail restreint de sujets</li> <li>• Utiliser et interpréter des signaux verbaux simples, tels que l'expression faciale, le contact visuel, montrer du doigt et faire des démonstrations.</li> </ul>
<b>Moyens de communication :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte prévisible et habituel</li> <li>• Langage factuel et concret</li> <li>• Interaction en tête-à-tête</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux demandes quotidiennes</li> <li>• Obtenir des informations spécifiques</li> <li>• Suivre et donner des instructions simples</li> <li>• Laisser et recevoir de courts messages vocaux</li> <li>• Coordonner le travail avec une autre personne</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi laisse un message vocal à son conseiller à l'emploi pour confirmer les dates et heures des événements organisés par l'employeur.</li> <li>• Les agents d'entretien échangent avec leur supérieur hiérarchique pour obtenir des missions de travail.</li> </ul>
NIVEAU INTERMÉDIAIRE	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler, écouter et comprendre un éventail de sujets variés</li> <li>• Interpréter des indices verbaux plus complexes (y compris ceux ayant des implications culturelles) afin de mieux comprendre les intentions de l'orateur.</li> </ul>
<b>Moyens de communication :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte moins prévisible</li> <li>• Langage factuel et abstrait</li> <li>• Interaction en tête-à-tête ou en petit groupe</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir des informations en interrogeant plusieurs sources</li> <li>• Suivre ou donner des instructions détaillées en plusieurs étapes</li> <li>• Être rassurante et réconfortante</li> <li>• Traiter les conflits mineurs et les plaintes</li> <li>• Présenter et discuter des options simples</li> <li>• Coordonner le travail avec plusieurs personnes</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi demande des informations sur un programme d'aide au loyer à des membres du personnel et à des pairs qui bénéficient déjà d'une aide au loyer.</li> <li>• Un commercial s'occupe d'un client mécontent en personne ou par téléphone.</li> </ul>

NIVEAU AVANCÉ	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler, écouter et comprendre un large éventail de sujets</li> <li>• Interpréter des signaux non verbaux complexes et subtils</li> <li>• Utiliser des signaux non verbaux complexes pour s'adapter à différents styles de communication</li> </ul>
<b>Moyens de communication :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variété de contextes, de la routine à l'imprévisible</li> <li>• Langage factuel, abstrait et technique</li> <li>• Publics familiers et inconnus de différentes tailles</li> </ul>
<b>La tâche peut évoluer pour :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir, obtenir ou échanger des informations et des avis complexes</li> <li>• Donner et suivre des instructions complexes</li> <li>• Persuader, motiver et négocier</li> <li>• Résoudre les conflits inhabituels</li> <li>• Conseiller et accompagner</li> <li>• Diriger, animer et guider des réunions</li> <li>• Coordonner le travail avec et pour les autres</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi répond à des questions lors d'un entretien avec un comité de sélection afin de montrer qu'il correspond au poste.</li> <li>• Un superviseur intervient dans les conflits entre les employés.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Dans quels cas vos clients doivent-ils utiliser leurs compétences en communication lorsqu'ils travaillent avec vous? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?
- Dans quels cas vos clients peuvent-ils être amenés à utiliser des compétences en communication sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?



## Collaboration

NIVEAU DÉBUTANT	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagir avec d'autres personnes pour partager des informations afin d'accomplir des tâches courantes de manière indépendante.</li> </ul>
<b>Les apprenants collaborent avec :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des personnes familières ou un petit nombre de personnes inconnues</li> </ul>
<b>Résultat :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils adoptent un comportement collaboratif à l'égard des autres et minimisent les conflits.</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi informe son conseiller à l'emploi lorsqu'il ne peut pas participer à un programme.</li> <li>• Un opérateur de machine partage des informations avec d'autres membres du personnel de production sur les spécificités des commandes.</li> </ul>
NIVEAU INTERMÉDIAIRE	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner des tâches avec des groupes de personnes familières ou inconnues</li> </ul>
<b>Les apprenants collaborent avec :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes familiers et différents groupes inconnus</li> </ul>
<b>Résultat :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils travaillent ensemble pour atteindre des objectifs simples ou bien définis. Ils soutiennent les autres, s'adaptent à eux et gèrent les conflits.</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi s'entraîne à répondre à des questions d'entretien avec d'autres demandeurs d'emploi. Il est respectueux de ceux qui ont besoin de plus de temps pour trouver des réponses et proposent de les aider.</li> <li>• Un superviseur dans le secteur de la distribution forme les vendeurs nouvellement recrutés et leur fait part de ses observations pour les aider à améliorer leurs performances.</li> </ul>

NIVEAU AVANCÉ	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler au sein de grandes équipes composées de personnes diverses pour atteindre des objectifs complexes</li> </ul>
<b>Les apprenants collaborent avec :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grandes équipes composées de nombreuses personnes</li> </ul>
<b>Résultat :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils encadrent et motivent les autres, gèrent les conflits, évaluent et améliorent le travail d'équipe.</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent d'assistance aux personnes handicapées aide les clients à se fixer des objectifs et les motive à faire de petits pas pour les atteindre. Il collabore aussi avec d'autres agents d'assistance aux personnes handicapées qui travaillent avec les mêmes clients. Ils débattent des moyens possibles d'améliorer les progrès de leurs clients.</li> <li>• Un accompagnateur à l'emploi travaille avec les clients pour augmenter leur taux de maintien dans l'emploi. Il fournit à ses clients des stratégies pour faire face à des situations difficiles au sein du lieu de travail. Il évalue l'efficacité de ces stratégies. Si ces stratégies ne fonctionnent pas, l'accompagnateur les adapte ou en recommande de nouvelles. Il encourage aussi ses clients à rester positifs dans les moments difficiles.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Dans quels cas vos clients doivent-ils faire appel à des compétences de collaboration lorsqu'ils travaillent avec vous? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?
- Dans quels cas vos clients peuvent-ils être amenés à utiliser des compétences de collaboration sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?



## Adaptabilité

NIVEAU DÉBUTANT	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre des instructions et mener à bien un programme, des tâches et des objectifs en réponse à des changements prévus ou bien inattendus</li> </ul>
<b>Adaptation et apprentissage :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimales (des ressources pédagogiques sont fournies)</li> </ul>
<b>Stress :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Léger</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi est en mesure de se rendre à un entretien à l'heure, grâce aux instructions claires du conseiller à l'emploi sur l'heure à laquelle il doit quitter son domicile et le bus à prendre.</li> <li>• Un agent d'assistance à la production reçoit une formation et un accompagnement de la part du superviseur pour accomplir de nouvelles tâches.</li> </ul>
NIVEAU INTERMÉDIAIRE	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuster et mener à bien des objectifs, des tâches et un programme avec une certaine supervision, en réponse à des changements prévus ou inattendus</li> </ul>
<b>Adaptation et apprentissage :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modérés</li> </ul>
<b>Stress :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modéré</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi ajuste son programme en cas de panne d'électricité. Il assiste à une séance de coaching en ligne à la bibliothèque plutôt qu'à son domicile.</li> <li>• Un assistant de bureau demande de l'aide pour redéfinir les priorités en cas de conflits d'ordre d'importance.</li> </ul>

NIVEAU AVANCÉ	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuster le programme, les tâches et les objectifs de manière indépendante en réponse à des changements complexes, prévus ou inattendus</li> </ul>
<b>Adaptation et apprentissage :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importants</li> </ul>
<b>Stress :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élevé</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un demandeur d'emploi se prépare pour se rendre à un entretien dans un lieu qu'il ne connaît pas en consultant les itinéraires et les horaires des bus, en effectuant un trajet d'essai, en vérifiant la météo et en prévoyant de prendre un bus plus tôt ou se faire conduire si nécessaire.</li> <li>• Un agent d'assistance reste calme et utilise des stratégies efficaces pour faire face à des clients agressifs physiquement ou verbalement.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Dans quels cas vos clients doivent-ils faire appel à leurs capacités d'adaptation lorsqu'ils travaillent avec vous? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?
- Dans quels cas vos clients peuvent-ils avoir besoin d'utiliser leurs capacités d'adaptation sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?



## Créativité et innovation

NIVEAU DÉBUTANT	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Émettre un nombre limité d'idées nouvelles en bénéficiant d'encadrement et de soutien</li> </ul>
<b>Nouvelles idées :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être ouvert à la mise en place de nouvelles idées</li> </ul>
<b>En cas d'échec ou d'incertitude :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revenir aux normes et aux habitudes</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un demandeur d'emploi utilise les sites Web de recherche d'emploi les plus courants pour chercher un emploi. Il suit également la suggestion de son conseiller à l'emploi de trouver chaque semaine une nouvelle façon de chercher un emploi.</li> <li>Un ouvrier spécialisé dans l'installation de clôtures suit les procédures d'installation. Parfois, il discute avec son supérieur de nouveaux moyens d'améliorer la productivité et les met à l'essai si son supérieur y consent.</li> </ul>
NIVEAU INTERMÉDIAIRE	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Générer un plus grand nombre d'idées nouvelles par eux-mêmes</li> </ul>
<b>Nouvelles idées :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être réceptif aux nouvelles idées des autres</li> </ul>
<b>En cas d'échec ou d'incertitude :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître et faire face aux incertitudes, accepter les échecs et en tirer des leçons pour améliorer leurs idées</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un concepteur de programmes pédagogiques trouve et utilise de nouvelles applications pour développer du matériel pédagogique interactif. Il teste également des applications recommandées par ses collègues.</li> <li>Un demandeur d'emploi trouve et essaie de nouvelles façons de travailler en réseau.</li> </ul>

NIVEAU AVANCÉ	
<b>Les apprenants peuvent :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Générer un plus large éventail d'idées nouvelles, avec différentes dimensions d'originalité</li> </ul>
<b>Nouvelles idées :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser un environnement permettant aux autres de faire preuve de créativité et d'innovation</li> </ul>
<b>En cas d'échec ou d'incertitude :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les limites des nouvelles idées et trouver des moyens de les améliorer afin de minimiser les échecs et les incertitudes</li> </ul>
<b>Exemples :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un conseiller à l'emploi anime des groupes de travail pour encourager les clients à évaluer leurs stratégies de recherche d'emploi et à proposer de nouvelles façons de chercher un emploi.</li> <li>• Un ingénieur de données dirige une équipe chargée d'améliorer la productivité et organise des séances de réflexion en vue de créer, d'approuver et de mettre en œuvre des stratégies et des programmes.</li> </ul>



### S'arrêter et réfléchir

- Dans quels cas vos clients doivent-ils faire preuve de créativité et d'innovation lorsque vous collaborez? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?
- Dans quels cas vos clients peuvent-ils être amenés à utiliser leurs compétences en matière de créativité et d'innovation sur leur lieu de travail? Quels sont les niveaux de compétence requis pour ces scénarios?

## Analyse de la complexité de la tâche

Plusieurs facteurs influencent la complexité des tâches. Bien souvent, les tâches les plus importantes sont composées de tâches plus petites et nécessitent plusieurs compétences pour être menées à bien. Par ailleurs, le contexte dans lequel la tâche est accomplie peut influencer sur le niveau de maîtrise d'une compétence requise pour la tâche.

### Les tâches plus importantes sont constituées de tâches plus petites

Les tâches plus complexes et plus vastes sont souvent composées de tâches plus petites et plus simples. Les tâches importantes sont appelées **tâches primaires**. Les tâches plus petites qui composent une tâche primaire sont appelées **tâches secondaires**.

Par exemple, la rédaction d'un CV est une tâche primaire. La principale compétence requise pour cette tâche est la rédaction. Pour autant, afin de rédiger un CV, vos clients doivent effectuer ces tâches secondaires :

- Choisir un format de CV
- Créer un document numérique pour le CV
- Noter et organiser leurs antécédents professionnels du plus récent au moins récent
- Rédiger les points forts des compétences
- Choisir des qualifications pertinentes à inclure
- Relire

Pour accomplir ces tâches, vos clients doivent faire appel à leurs compétences en matière de rédaction, de numérisation et de résolution de problèmes.

### Niveaux de compétence variables en fonction du scénario

Le niveau de compétence nécessaire pour une même tâche peut varier en fonction du scénario. Ce phénomène est souvent observé dans des scénarios nécessitant de la communication, de l'adaptabilité, de la collaboration, de la créativité et de l'innovation.

Par exemple, vos clients utilisent souvent leur argumentaire éclair pour se présenter lors d'entretiens et de salons de l'emploi. La principale compétence requise pour cette tâche est la communication (pour parler brièvement de ses compétences, de son expérience et de sa formation), mais elle implique également une capacité d'adaptabilité (pour rester calme et gérer l'anxiété liée à l'entretien). Les niveaux requis peuvent varier en fonction du contexte dans lequel vos clients utilisent leur argumentaire : entretien individuel, entretien de groupe ou salon de l'emploi. Cette situation s'explique par le fait que le public et sa taille (communication) ainsi que le niveau de stress (adaptabilité) sont différents.



#### S'arrêter et réfléchir

- Quelles sont les tâches secondaires à la rédaction d'une lettre de motivation?
- Quelles sont les compétences nécessaires pour planifier un voyage afin de se rendre à un entretien d'embauche?

## Comment rendre les tâches réalisables pour vos clients

Il peut être difficile pour votre client d'accomplir une tâche parce que :

- La tâche requiert un niveau de compétence supérieur à celui de votre client
- La tâche demande plus d'une compétence et votre client a des lacunes dans une ou plusieurs de ces compétences.

Si vos clients ont des lacunes, vous pouvez les orienter vers des ressources et des programmes de développement des compétences. Vous pouvez également utiliser vos connaissances en matière des compétences pour rendre les tâches réalisables pour vos clients. Vous pouvez y parvenir en utilisant les stratégies suivantes :



### Décomposer les tâches primaires

Décomposez les tâches primaires en tâches secondaires. Affectez les tâches secondaires à vos clients, une par une ou en morceau. Par exemple, la rédaction d'un CV personnalisé à partir d'un CV général est une tâche de rédaction de niveau 3. Vous pouvez l'attribuer à vos clients en morceau :

1. Sélectionner le format du CV et le créer en document numérique
2. Choisir les expériences professionnelles pertinentes du CV général pour les transférer dans le CV personnalisé
3. Rédiger les points essentiels des qualifications pertinentes pour l'emploi en question
4. Organiser les informations en fonction du format du CV
5. Relire



### Séparer puis synthétiser les compétences dans les tâches

Séparez les compétences dans les tâches qui en nécessitent plus d'une. Cela peut vous aider à identifier et à combler les lacunes de vos clients en matière de compétences.

Par exemple, la consultation en ligne des horaires de bus pour arriver à l'heure à un rendez-vous nécessite des compétences en lecture et en informatique. Si vos clients rencontrent des difficultés pour mener à bien la tâche, il se peut qu'ils aient des lacunes dans l'une ou l'autre de ces compétences, voire dans les deux. Voici comment vous pouvez rendre cette tâche accessible aux clients qui ont des lacunes en matière de compétences :

#### 1. Séparer la compétence de lecture

Demandez à vos clients de lire les horaires. Donnez-leur une copie papier ou accédez aux horaires en ligne. S'ils ne parviennent toujours pas à accomplir la tâche, aidez-les à s'exercer à la lecture.

#### 2. Séparer la compétence numérique

Demandez à vos clients d'accéder aux horaires en ligne. S'ils ne parviennent pas à effectuer la tâche, indiquez-leur les étapes à suivre pour accéder aux horaires en ligne puis aidez-les à s'exercer.

#### 3. Faire la synthèse des compétences

Demandez à vos clients d'accéder aux horaires et de les lire en ligne. Aidez-les à s'entraîner jusqu'à ce qu'ils deviennent compétents et puissent accomplir la tâche de manière autonome.



### Niveaux d'échafaudage

Augmentez progressivement les niveaux de compétence requis pour les scénarios ou les tâches. Ce processus s'appelle l'échafaudage. Vous pouvez échafauder en modifiant les niveaux des facteurs affectés par les niveaux de maîtrise des compétences.

Par exemple, pour étayer les niveaux d'adaptabilité, vous pouvez augmenter les niveaux d'adaptation (de minime à important), d'apprentissage (de minime avec assistance à important sans assistance) et de stress (de léger à élevé).

Vos clients s'entraînent souvent à répondre à des questions pour des entretiens d'embauche. Voici comment vous pouvez étayer les niveaux d'adaptabilité :

#### 1. Adaptabilité au niveau débutant

Invitez vos clients à répondre à des questions dans un cadre informel, par exemple avec vous ou avec d'autres clients qu'ils connaissent. Cette tâche implique une capacité d'adaptabilité de niveau débutant étant donné qu'elle est menée à bien dans un cadre informel. L'apprentissage est mineur et ils ont déjà appris à répondre à ce type de questions. Cela peut provoquer un léger stress.

#### 2. Adaptabilité au niveau intermédiaire

Invitez vos clients à répondre à des questions lors d'un entretien fictif avec un autre conseiller à l'emploi qu'ils n'ont jamais rencontré auparavant. Cette tâche implique une capacité d'adaptation de niveau intermédiaire étant donné qu'elle est menée dans le cadre d'une simulation d'entretien plus formelle avec un conseiller à l'emploi qu'ils ne connaissent pas. Cela peut provoquer un stress modéré.

#### 3. Adaptabilité au niveau avancé

Invitez vos clients à répondre à des questions dans le cadre d'un groupe de travail. Cette tâche implique une capacité d'adaptation de niveau avancé étant donné qu'elle est menée à bien dans un cadre formel avec un groupe de personnes que vos clients ne connaissent pas. Cela peut provoquer un stress important.



### Proposer des stratégies

Proposez des stratégies à vos clients pour les aider à développer leurs compétences. En voici quelques exemples :

- Comment faire face à l'anxiété
- Comment utiliser des mots clés pour trouver des informations dans un document
- Comment répondre aux questions lors des entretiens



### S'arrêter et réfléchir

- Comment organiser les niveaux de collaboration?
- Quelles stratégies proposeriez-vous à vos clients afin de faciliter leur collaboration?



# Connexion entre les niveaux de langue et de compétences

Il existe des liens entre les compétences pour réussir et les capacités linguistiques. Si les compétences permettent aux personnes d'accomplir des tâches, la langue quant à elle joue un rôle important dans l'expression de ces compétences. Par exemple, une personne peut avoir des suggestions sur la manière d'améliorer les performances de l'équipe (collaboration) mais ne sait pas comment exprimer ces idées en anglais. La barrière de la langue limite la capacité de cette personne à démontrer ses compétences en matière de collaboration.

La prise en compte des compétences et de la langue peut vous aider à mieux comprendre les besoins de vos clients afin de les préparer à l'emploi.

Le cadre de comparaison des NCLC-CE décrit les liens entre la langue et les compétences.

Cette section présente le cadre de comparaison des NCLC-CE et la manière dont il peut être utilisé pour aligner les compétences du client sur les possibilités d'emploi.

## Niveaux de compétence linguistique canadiens

Les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) sont la norme nationale utilisée pour décrire la capacité de communication en français en tant que seconde langue. Élaborés spécifiquement pour les personnes non francophones, ils permettent de créer une échelle commune d'évaluation des niveaux de langue dans tout le Canada. De nombreux clients issus de l'immigration et dont les compétences linguistiques ont été évaluées au Canada peuvent être en mesure de décrire leur niveau de langue au moyen de l'échelle des NCLC.

Il existe 12 niveaux, allant du niveau de base au niveau avancé. Chaque niveau comporte des descriptions de compétences, des indicateurs de réussite et des exemples de tâches.

Le tableau suivant donne un aperçu des compétences requises aux différents niveaux.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, « Niveaux de compétence linguistique canadiens : Français langue seconde pour adultes », 2012. <https://www.canada.ca/content/dam/ircc/migration/ircc/francais/pdf/pub/competence-linguistique.pdf>

## Stade I – Compétences linguistiques de base

### Niveau de référence et d'aptitude :

**NCLC 1** : De base   **NCLC 2** : En progression   **NCLC 3** : Adéquate   **NCLC 4** : Perfectionné

Compréhension de l'oral	Expression orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite
Comprendre des messages oraux dans des contextes non exigeants et habituels d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Créer des messages oraux dans des contextes non exigeants et habituels d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Comprendre des messages écrits dans des contextes non exigeants et habituels d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Écrire des messages écrits dans des contextes non exigeants et habituels d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.

## Stade II – Compétences linguistiques intermédiaires

### Niveau de référence et d'aptitude :

**NCLC 5** : De base   **NCLC 6** : En progression   **NCLC 7** : Adéquate   **NCLC 8** : Perfectionné

Compréhension de l'oral	Expression orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite
Comprendre des messages oraux modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Créer des messages oraux modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Comprendre des messages écrits modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Écrire des messages écrits modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.

## Stade III – Compétences linguistiques avancées

### Niveau de référence et d'aptitude :

**NCLC 9** : De base   **NCLC 10** : En progression   **NCLC 11** : Adéquate   **NCLC 12** : Perfectionné

Compréhension de l'oral	Expression orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite
Comprendre des messages oraux modérément complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Créer des messages oraux modérément complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Comprendre des messages écrits modérément complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.	Créer des messages écrits modérément complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue dans les quatre Domaines de compétence.

Pour une description détaillée de chaque niveau, vous pouvez vous référer au site du Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) : [language.ca](http://language.ca)

## Cadre de comparaison

En 2005, le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) et le NorQuest College ont publié une comparaison détaillée de deux normes de compétences nationales, les NCLC et le cadre des compétences essentielles (CE). Cela a permis d'élaborer un cadre utile pour le développement de programmes d'études liés au lieu de travail. Des démarches sont en cours pour mettre à jour le cadre de comparaison.

Le cadre de comparaison fait référence au cadre CE et non à l'actuel modèle des Compétences pour réussir. Néanmoins, les compétences incluses dans le cadre de comparaison, telles que la compréhension de l'écrit (avec utilisation de documents), l'expression écrite (avec utilisation de documents) et la communication orale, font toujours partie du modèle Compétences pour réussir. Le cadre de comparaison est donc toujours une ressource précieuse pour les professionnels.

Les NCLC se concentrent sur les compétences linguistiques de l'apprenant, tandis que le cadre CE définit la difficulté des tâches que l'apprenant doit accomplir. Le cadre comparatif n'a pas été conçu pour être un tableau d'équivalence, et il est important de noter que la correspondance entre les deux n'est pas explicite.

Ci-dessous figure un exemple de la manière dont l'expression écrite est envisagée au regard du cadre CE et des NCLC. Observez les similitudes entre les deux.

Rédaction CE	Expression écrite NCLC
<p>La tâche de rédaction est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins d'un paragraphe</li> <li>• Visant à organiser, rappeler ou informer</li> <li>• Informelle pour des publics restreints et familiaux</li> </ul>	<p>La personne doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger de courtes lettres et notes sur un sujet familial</li> <li>• Communiquer avec efficacité une idée, une opinion, un sentiment ou une expérience dans un paragraphe simple.</li> <li>• Faire des dictées simples et lentes avec des répétitions fréquentes</li> </ul>



Lorsque vous travaillez avec des clients dont le français n'est pas la langue maternelle, il est utile de vous familiariser avec le cadre de comparaison. Qu'il s'agisse d'un nouvel arrivant ou d'un immigrant déjà installé, les compétences linguistiques d'une personne peuvent avoir une incidence sur sa capacité à faire valoir ses compétences comme il convient.

Le fait de vous référer au cadre de comparaison vous aidera à faire le lien entre les niveaux de langue et les compétences requises pour réussir sur le marché du travail canadien. Si le niveau de langue d'un client est connu et/ou documenté à l'aide des NCLC, il est possible d'établir des comparaisons avec ses niveaux de compétences grâce à cet outil.

Les tableaux ci-dessous montrent comment les niveaux de compétences sont liés aux niveaux de langue.<sup>8</sup>

Par exemple, une personne dont les capacités linguistiques correspondent au niveau 6 des NCLC en matière de compréhension de l'écrit devrait être en mesure d'effectuer des tâches de lecture au niveau 2.

Lecture		Niveau de compréhension de l'écrit NCLC											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Niveau de lecture CE	1												
	2												
	3												
	4												
	5												

Rédaction		Niveau d'expression écrite NCLC											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Niveau de rédaction CE	1												
	2												
	3												
	4												
	5												

Communication orale		Niveau de compréhension de l'oral NCLC											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Niveau de communication orale CE	1												
	2												
	3												
	4												

  

		Niveau d'expression orale NCLC											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Niveau de communication orale CE	1												
	2												
	3												
	4												

<sup>8</sup>Adaptation de : Niveaux de compétence linguistique canadiens – Compétences essentielles : cadre de comparaison.

## Utilisation du cadre de comparaison au sein du métier de professionnel en développement de carrière

L'utilisation du cadre de comparaison vous aidera à soutenir vos clients dans la préparation au travail, à la formation ainsi qu'à la planification de carrière. Voici comment vous pouvez utiliser le cadre de comparaison :



1. Déterminez le niveau des NCLC de votre client. De nombreux clients qui apprennent le français auront des scores de compétence linguistique aux NCLC.
2. Utilisez le cadre de comparaison pour obtenir une estimation des niveaux de compétences de votre client.
3. Trouvez les compétences requises pour l'emploi que votre client recherche.
4. Analysez les compétences requises pour l'emploi afin d'identifier les niveaux de compétences qui sont nécessaires pour le poste.
5. Comparez les niveaux de compétences de votre client avec les niveaux de compétences demandés. Déterminez si les compétences correspondent ou s'il y a un écart.
6. Définissez la marche à suivre avec votre client. Vous pouvez créer un plan de formation ou de carrière adapté, lui apporter votre soutien et discuter de ses compétences en vous concentrant sur ses points forts.

### Trouver les compétences requises pour un emploi

Vous pouvez utiliser ces ressources pour déterminer les compétences requises pour différents emplois :

#### Compétences essentielles des profils pour un emploi

Utilisez les compétences essentielles relatives aux profils d'emploi sur le site Web Guichet-Emplois du gouvernement canadien pour vous faire une idée des tâches qu'accomplissent les professionnels pour des professions spécifiques. Les tâches sont regroupées en fonction des compétences essentielles qu'elles impliquent. Les profils n'ont pas été mis à jour pour refléter les compétences pour réussir, mais ils peuvent constituer une source d'information utile. Site Web du Guichet-Emplois : [guichetemplois.gc.ca/habilitesessentiel](http://guichetemplois.gc.ca/habilitesessentiel)

#### Classification nationale des professions (CNP)

Utilisez la CNP pour trouver des informations sur les fonctions et autres caractéristiques des différents emplois. Site Web du gouvernement canadien : [noc.esdc.gc.ca](http://noc.esdc.gc.ca)

**Système d'information sur les professions et les compétences (SIPeC)**

Utilisez le SIPeC pour obtenir des informations plus complètes sur les différents emplois. Au-delà des missions, il énumère aussi les caractéristiques du travail, les compétences et les aptitudes, les centres d'intérêt et les exigences professionnelles. Veuillez noter que les compétences et les aptitudes ne se réfèrent pas spécifiquement aux Compétences pour réussir. Site Web du gouvernement canadien : [noc.esdc.gc.ca/Sipec/SipecBienvenue](http://noc.esdc.gc.ca/Sipec/SipecBienvenue)

**Fiches de poste**

Rendez-vous sur les sites Web des employeurs ou de recherche d'emploi pour trouver des fiches de poste.

**S'arrêter et réfléchir**

- Comment utiliserez-vous votre connaissance du cadre de comparaison pour mieux comprendre et accompagner vos clients?



# Bilans de compétences et ressources



Il peut parfois arriver que vous estimiez que les compétences de vos clients ne sont pas compatibles avec leurs objectifs professionnels. Pour obtenir une évaluation objective des niveaux de compétences des clients, il est important d'utiliser un outil d'évaluation des compétences.

Un bilan de compétences fournira un point de départ à partir duquel vous pourrez aider à orienter les plans de carrière. Lorsque vous identifiez les niveaux de compétences, vous êtes plus à même de faire correspondre les clients avec les emplois et de les orienter vers des programmes ou des ressources leur permettant d'améliorer leurs compétences.

Vous trouverez ci-dessous des outils d'évaluation des compétences et des ressources de développement des compétences que vous pouvez utiliser dans votre activité.

Cette section présente des outils et des ressources que vous pouvez utiliser pour intégrer les compétences pour réussir dans votre activité.

## Outils de bilan de compétences

### Évaluation en ligne des compétences essentielles de AWES

Cet outil en ligne évalue les compétences en lecture, en calcul, en communication (écoute), en numérique et en résolution de problèmes. Il s'agit d'un bilan évolutif, ce qui signifie que les réponses correctes amènent à des questions plus difficiles. Une fois le bilan terminé, les utilisateurs reçoivent un rapport de résultats personnalisé et un plan d'apprentissage.

Le rapport des résultats présente les niveaux de compétences du client et les composantes spécifiques de ces compétences. Le plan d'apprentissage inclut une liste de ressources adaptées au niveau de compétences du client. Le client peut utiliser ces ressources en ligne pour renforcer ses compétences.

Le bilan peut être utilisé plusieurs fois afin de vous permettre à vous et à vos clients de suivre les progrès accomplis. L'évaluation est adaptée aux apprenants adultes et peut être utilisée auprès de clients ayant des niveaux et des antécédents différents.

Pour en savoir plus sur ce bilan, consultez le site Web de AWES : [awes.ca](http://awes.ca)

## Évaluation RAD Science

En partenariat avec Research and Assessment Design: Science Solution (RAD Science), AWES a expérimenté un outil permettant d'évaluer les compétences socio-émotionnelles du modèle Compétences pour réussir.

Il s'agit d'un outil à caractère scientifique qui peut vous aider à comprendre comment les compétences socio-émotionnelles nouvellement ajoutées ou développées se manifestent à travers des comportements spécifiques. L'outil évalue ces compétences à l'aide de questions d'auto-évaluation, de choix obligatoire et de jugement en situation.

Le rapport d'évaluation comprend les informations suivantes :

- L'évaluation de chaque compétence socio-émotionnelle, classée en trois catégories :
  - Maîtrise/excellence
  - En développement/amélioration possible
  - Difficultés/effort d'amélioration
- Résultats des intérêts professionnels :
  - Intérêts préférés
  - Intérêts secondaires
- Professions recommandées :
  - Les meilleurs choix de carrière
  - Les meilleurs parcours professionnels
- Recommandations de ressources :
  - Moyens pour y parvenir

Pour en savoir plus, consultez le site Web RAD Science : [radssolution.com](http://radssolution.com)

## Utiliser les évaluations dans votre pratique

Voici les étapes à suivre pour intégrer un outil d'évaluation dans votre pratique :



### 1. Proposer une évaluation des compétences de votre client

Après avoir consulté votre client et avoir échangé avec lui sur les compétences, les profils professionnels et l'aptitude à l'emploi, suggérez-lui de procéder à un bilan afin de déterminer son niveau de compétences. Vous pouvez expliquer que ce bilan est un moyen objectif pour vous deux de voir les points forts du client et les domaines à améliorer.

### 2. Prévoir du temps pour l'évaluation

Il peut être utile d'expliquer à votre client en quoi consistera le bilan, combien de temps il prendra et à quel type de questions il doit s'attendre.

### 3. Accompagner et guider le client tout au long du processus

Assurez au client que les résultats seront utilisés pour élaborer un plan de développement plus ciblé.

### 4. Aborder les résultats avec votre client

Parlez des résultats du bilan avec votre client et aidez-le à les mettre en contexte. Rappelez-lui qu'il s'agit d'une étape positive dans son parcours vers l'emploi, dans la mesure où il comprendra mieux ses points forts et découvrira les domaines susceptibles d'être améliorés.

### 5. Développer un plan d'action avec votre client

Les résultats de ce bilan vous aideront, vous et votre client, à mettre au point un plan d'emploi personnalisé adapté aux besoins de votre client. Ce plan peut comprendre une mise à niveau des compétences et/ou une réévaluation des emplois recherchés afin de trouver une bonne compatibilité avec les niveaux de compétences actuels du client. Vous pouvez utiliser le rapport pour mieux faire correspondre les compétences aux profils professionnels afin d'améliorer les chances de réussite. Ce rapport vous permet aussi de trouver les ressources appropriées pour améliorer les compétences de votre client.



### S'arrêter et réfléchir

- Quels sont les avantages de l'utilisation des évaluations dans votre pratique?
- Quels sont les défis liés à l'intégration d'outils d'évaluation dans votre pratique?

## Ressources de renforcement des compétences

### Parcours guidés : ressources d'auto-apprentissage en ligne

Il s'agit d'une collection de ressources choisies avec soin pour aider les apprenants à réussir leur parcours professionnel. Ces cahiers d'exercices, tutoriels, guides sectoriels et cours interactifs en ligne les aideront à se préparer au travail, à évaluer leurs compétences et à trouver les ressources nécessaires à leur développement. Les thèmes abordés sont les suivants :

- Du matériel de formation et d'évaluation des compétences essentielles pour réussir dans diverses carrières
- Des ressources d'apprentissage, des articles de presse clairs et des podcasts intéressants pour améliorer les compétences linguistiques et l'éducation financière
- Des ressources pour aider à s'orienter sur le marché du travail, y compris des guides pour stratégies de recherche d'emploi, maintien de l'emploi, transition de carrière, sécurité sur le lieu de travail et une planification de carrière efficace

Vous pouvez trouver la collection sur le site Web de AWES : [awes.ca](http://awes.ca)

### Ressources AWES

AWES offre une variété de ressources et d'outils pour aider ses clients à développer leurs compétences professionnelles, en particulier dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration, des opérateurs de machines et des mécaniciens de poids lourds, de la gestion de projets et de l'apprentissage du français.

Site Web AWES : [awes.ca/training-centre](http://awes.ca/training-centre)

L'AWES diffuse aussi des vidéos utiles sur YouTube, qui abordent divers sujets liés au travail, tels que les documents au travail, la sécurité au travail, la prise d'initiative et bien d'autres encore.

Chaîne YouTube AWES : [youtube.com/@awescanada/videos](https://youtube.com/@awescanada/videos)

### Outils et ressources pour les praticiens de Compétences pour la réussir : bibliothèque des ressources numériques

SkillPlan a développé une bibliothèque des ressources numériques pour les praticiens du programme Compétences pour réussir. Cette bibliothèque est une collection de ressources en ligne recommandées par la communauté Compétences pour réussir.

Site Web : [sfs-tools.ca/fr/digital-resource-library](http://sfs-tools.ca/fr/digital-resource-library)

## Ressources et aides communautaires

Une autre ressource riche en formation et en perfectionnement à inclure dans le plan d'emploi de votre client peut venir de votre propre communauté. Les programmes communautaires d'apprentissage pour adultes (PCAA) de tout le Canada offrent un soutien gratuit ou à faible coût aux adultes.

Ces programmes offrent une variété de possibilités sous différentes formes, y compris des cours et du tutorat individuel, en personne ou virtuel. De nombreux organismes proposent des programmes destinés à diverses communautés marginalisées, notamment : les Autochtones, les apprenants de la langue anglaise, les apprenants de la langue française, les LGBTQ2S+, et ceux qui ont des difficultés d'apprentissage.

Des programmes et des aides peuvent également être proposés par :

- Les bibliothèques
- Les organisations d'aide aux immigrants
- Les organisations au service des Premières nations, Métis et Inuits (FNMI)
- Les groupes communautaires tels que les clubs de service et les églises
- Les districts scolaires
- Les instituts d'enseignement postsecondaire
- Agences d'aide à l'établissement



### S'arrêter et réfléchir

- Quelle ressource pouvez-vous utiliser pour aider vos clients à développer leurs compétences?
- Comment aideriez-vous votre client à tirer le meilleur parti de cette ressource?

## Professionnels en développement de carrière au Canada

Le perfectionnement professionnel est un secteur en constante évolution et en pleine croissance. Rester en phase avec le monde du travail est un défi. La reconnaissance et le soutien apporté à la mission importante des professionnels en développement de carrière se retrouvent tant au niveau national qu'au niveau provincial au Canada.

La création d'un modèle de compétences et les possibilités de certification ne représentent qu'une petite partie du travail précieux effectué en votre nom. Plusieurs organisations provinciales soutiennent les professionnels en développement de carrière au niveau local et collaborent avec les organisations fédérales. Les organisations suivantes offrent un encadrement, des informations et des ressources précieuses pour les professionnels en développement de carrière.

### Fondation canadienne pour le développement de carrière (FCDC)

La FCDC collabore avec les organisations et les gouvernements pour définir les priorités essentielles et élaborer des solutions stratégiques. Elle développe des formations pratiques, des outils et des stratégies qui favorisent la prestation de services de carrière de qualité, encouragent les politiques et les pratiques fondées sur des données factuelles et mettent en place des systèmes de services de qualité pour les Canadiens de tous âges. La FCDC :

- Prépare les jeunes à la vie active et à l'apprentissage continu;
- Renforce la capacité des professionnels à gérer habilement leur carrière;
- Comprend les difficultés qui empêchent les groupes sous-représentés d'accéder aux possibilités d'apprentissage et d'emploi et contribue à les surmonter;
- Aide les employeurs à créer des lieux de travail de qualité qui optimisent la satisfaction et la productivité des professionnels;
- Permet de réintégrer les adultes qui intègrent ou réintègrent le monde du travail ou de l'apprentissage;
- Aide les professionnels plus âgés à faire la transition vers d'autres voies de travail, d'apprentissage et/ou d'engagement dans la communauté.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site Web : [ccdf.ca](http://ccdf.ca)

## CERIC

Le CERIC est un organisme caritatif voué à la progression de l'éducation, de la recherche en matière d'orientation professionnelle et de développement de carrière. Le nom CERIC était à l'origine l'acronyme de « Canadian Education and Research Institute for Counselling » (Institut canadien d'éducation et de recherche en orientation). Reconnaisant toutefois que le développement de carrière englobe l'orientation professionnelle et d'autres disciplines, l'organisme a adopté le nom CERIC, accompagné de la formule « Promouvoir le développement de carrière au Canada », afin de mieux communiquer sa mission principale.

Le CERIC subventionne des projets visant à développer des ressources innovantes qui renforcent les connaissances et les compétences de divers professionnels de la carrière et de l'emploi. Il organise aussi chaque année Cannexus, la plus grande conférence bilingue sur le développement de carrière au Canada, publie une revue spécialisée : « Revue canadienne de développement de carrière ». Le CERIC gère les sites Web CareerWise et OrientAction, qui présentent les principales actualités et opinions en matière de développement de carrière.

Les activités du CERIC sont financées en majeure partie par The Counselling Foundation of Canada, une fondation familiale qui soutient activement des projets liés au développement de carrière depuis plus de 60 ans.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site Web : [ceric.ca/fr](http://ceric.ca/fr)



**Parcours guidés**

 **AWES**

Canada<sup>ca</sup>