



Le groupe du Marché du travail  
Partenaire-guider à des solutions de main-d'œuvre.

EMPLOI  
ONTARIO



# LES COMPÉTENCES LES PLUS ESSENTIELLES POUR LE MILIEU DU TRAVAIL

## Les compétences essentielles sont véritablement essentielles au succès.

Suite à notre rapport mensuel dépistant les disponibilités d'emplois, nous avons recueilli les compétences notées comme étant les plus essentielles auprès des employeurs selon leurs avis d'emplois. Ces compétences ne sont pas seulement importantes au niveau de la recherche ou de la rétention d'emploi mais elles sont tout aussi indispensables dans le quotidien de chacun et chacune. Ce guide évalue de près chacune de ces compétences par rapport à leurs utilités dans le milieu de travail.

Les compétences essentielles suivantes sont classées selon le pourcentage des avis d'emplois qui notaient ladite compétence comme étant indispensable.





# LA COMMUNICATION

La transmission et le partage de ses idées et de ses pensées de façon efficace, ainsi que le mode de transmission et de réception des informations écrites et verbales par le biais des communications téléphoniques, des courriels électroniques ou des rapports.

## EXEMPLE

Dans le commerce de détail, vous devrez utiliser une bonne communication précise afin de mieux développer un important rapport avec vos clients. Cette approche résultera en des clients qui reviennent, en votre réception de bons pourboires et en une meilleure garantie que vous ayez un statut d'employé indispensable à votre entreprise.

## COMPÉTENCES CLÉS



La compréhension et l'utilisation de la langue



L'expression appropriée de ses pensées et de ses idées



L'écoute attentive

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Lors de vos transactions avec les consommateurs et clients
- Lors de votre formation ou lorsque vous formerez d'autres collègues
- Lors de votre communication écrite par courriels avec vos collègues de travail ou la direction en ce qui concerne votre travail
- Lors de discussions de travail avec vos collègues de travail et la direction
- Lors de votre période initiale d'embauche

**« Une ponctuation précise pourrait sauver des vies : 'Allons manger grand-maman!' ou 'Allons manger, grand-maman!' ».**

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- Utilisez un langage commun afin de bien transmettre vos informations
- Demandez une clarification ou offrez une précision lorsque nécessaire
- Faites une déclaration directe afin d'éviter une erreur de compréhension
- Informez les superviseurs, les directeurs ou les collègues de travail si le plan de travail de la journée doit être modifié
- Utilisez correctement des communications non-verbales telles que le sourire ou le hochement de tête
- Utilisez correctement l'orthographe et la grammaire pour les pièces de communications écrites
- Gardez vos moyens de communications ouverts entre vous-même et les autres, sans offrir de critiques ou d'opinions personnelles





# LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

La capacité de dialoguer, de coordonner ou de collaborer avec les autres dans un contexte constructif et respectueux, ainsi que la capacité de mettre ses différences de côté afin de cibler un but commun.

## EXEMPLE

Dans un milieu de travail créatif, les rencontres remue-méninges sont particulièrement essentielles à la productivité de l'entreprise. C'est à ce moment que tous les collègues qui y participent sont attendus de bien travailler ensemble afin de bien étaler de nouvelles idées qui pourraient aboutir au meilleur plan possible.

## COMPÉTENCES CLÉS



La communication



La compréhension linguistique



Avoir une ouverture d'esprit et ne pas prendre les discussions de façon personnelle

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Lors de vos échanges de travail et de projets avec vos collègues
- Lors de votre participation dans un partenariat avec un autre organisme
- Lors de votre participation au sein d'un comité ou d'un conseil
- Lors de votre formation ou lorsque vous formerez d'autres collègues
- Lorsque vous travaillez directement avec vos collègues de travail

*« Personne d'entre nous n'est aussi intelligent que nous tous ensemble. » Ken Blanchard*

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- ✓ Développez de bonnes lignes de communications avec vos collègues d'équipe
- ✓ Encouragez une prise de décision collaborative avec votre équipe de travail
- ✓ Reconnaissez et respectez les compétences, les idées et les atouts des autres membres de votre équipe, et comprenez bien que votre idée n'est pas toujours la meilleure
- ✓ Pour la réussite du projet, encouragez le partage d'idées entre tous les membres de l'équipe
- ✓ Sauvegardez vos propres opinions et pensées personnelles pour vous-même
- ✓ Développez des bonnes relations de travail avec vos collègues et partenaires afin d'arriver à un objectif commun





# LA LECTURE ET L'ÉCRITURE

L'habileté ou la compétence de pouvoir écrire des mots faciles à suivre sur papier, et de bien rédiger ses idées en utilisant une orthographe et une grammaire qui sont concises afin de pouvoir comprendre et interpréter un message écrit.

## EXEMPLE

Si vous travaillez comme serveuse ou serveur dans un restaurant, vous devez prendre avec précision les commandes de vos invités pour ensuite les passer au personnel de la cuisine. Si le ou la chef ne comprend pas vos directives, il se pourrait que vos invités ne reçoivent pas le repas désiré.

## COMPÉTENCES CLÉS



La compréhension linguistique



L'orthographe et la grammaire



Structure de base des paragraphes et des phrases

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- En prenant les commandes des clients
- Dans l'envoi de courriels
- Pour une meilleure compréhension des consignes et de manuels
- Pour remplir vos feuilles de temps et les commandes de travail
- Dans la transcription des messages téléphoniques

*« Si vous n'accordez pas de temps à lire, vous n'avez donc pas le temps (ou les outils requis) pour écrire. C'est aussi simple que ça. » Stephen King*

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- Rédigez des listes de tâches à compléter
- Transmettez des directives pour vos collègues d'emploi
- Composez ou répondez à vos courriels
- Communiquez des transactions avec vos collègues
- Revoyez des manuels de formation, des politiques et des procédures de l'entreprise
- Rédigez un rapport ou une note de service décrivant vos activités de travail





# L'INFORMATIQUE

L'acquisition de connaissances de base pour l'utilisation des ordinateurs afin de pouvoir utiliser et naviguer des programmes d'affaires communs tels Microsoft Office, l'Internet et le courrier électronique.

## EXEMPLE

Dans un milieu de travail on vous demande de monter une présentation Powerpoint d'une vingtaine de diapositives sur un projet en particulier.

## COMPÉTENCES CLÉS



**Connaissances en informatique et en utilisation du clavier**



**Apprendre et retenir les consignes**



**La résolution de problèmes**

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- En prenant des commandes des clients
- Dans l'envoi de courriels
- En effectuant des recherches internet
- Pour la rédaction de documents
- Pour la navigation de sites web
- L'utilisation des banques de données
- La rédaction de rapports
- Lors de préparation de présentations électroniques

**« Si en tout premier vous n'obtenez pas un succès, déclarez tout simplement que c'était la version 1.0. »**

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- Utilisez divers logiciels de travail tel Microsoft Office
- Utilisez un système de point de vente
- Rédigez des documents et tableurs
- Effectuez des recherches de logiciels ou à l'Internet afin de trouver des informations pertinentes à une tâche au travail
- Rédigez des rapports et des courriels
- Utilisez l'Internet pour des recherches ou pour des articles à lire qui se relient au travail
- Résoudre des problèmes d'informatique en effectuant une aide au dépannage technique





# RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Processus de travailler de façon systématique sur les détails d'un problème afin d'arriver à une solution. La résolution de problèmes est aussi le processus de faire des recherches en ce qui concerne des difficultés ou des questions complexes afin de pouvoir analyser les options retrouvées, d'utiliser les outils de résolution et toutes autres ressources disponibles.

## EXEMPLE

Dans le milieu du commerce au détail, il est occasionnellement nécessaire de faire face à des clients difficiles à plaire. Dans une telle situation, vous mettez en évidence vos capacités de résolution de problème afin de trouver la toute meilleure solution possible pour répondre à une situation particulière sans que vous soyez personnellement offusqué.

## COMPÉTENCES CLÉS



**Reconnaitre et identifier des problèmes potentiels**



**Pensée critique et analyse**



**Prendre l'initiative (avoir la confiance de trouver soi-même des solutions potentielles)**

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Transiger avec des clients mécontents
- Effectuer une résolution de problèmes avec vos collègues de travail
- Lors de pannes des équipements défectueux
- Promouvoir les efficacités
- Demeurer réaliste en ce qui concerne les solutions

*« J'aime les échéances de temps. J'aime particulièrement le bruit que font ces échéances lorsqu'elles s'enfuient rapidement de moi. »*

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- ✓ Transigez avec des clients difficiles à plaire
- ✓ Complétez des tâches qui sont difficiles
- ✓ Faites face à un événement soudain qui se développe dans le milieu de travail
- ✓ Utilisez vos compétences de pensée critique
- ✓ Contrez vos problèmes techniques
- ✓ Tentez de solutionner ou d'améliorer les processus et les procédures de travail
- ✓ Prenez l'initiative de régler vos propres situations difficiles





# PLANIFICATION ET ORGANISATION

L'aménagement en un tout qui est structuré; assurer l'ordre, ou de coordonner ou faire des arrangements et des préparatifs pour soit un évènement ou une activité.

## EXEMPLE

Vous êtes responsable pour l'organisation d'un solde de « fin de saison » pour une date spécifique. Afin d'assurer que la marchandise soit prête et disponible pour cette vente vous devez alors planifier bien en avance : la sélection des items de vente, le rangement, l'étiquetage, l'affichage et la publicité.

## COMPÉTENCES CLÉS



Gestion du temps



Priorisation efficace des tâches



Établissement des objectifs

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Répondre aux demandes
- Compléter plusieurs tâches quotidiennement
- Servir plusieurs clients et consommateurs à la fois
- Reconnaître ce qui est prioritaire ou non
- Préparation de documents
- Rechercher des sites web
- Monter des tableurs pour l'analyse des résultats

« En négligeant de vous préparer, vous vous assurez la faillite. » Benjamin Franklin

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- ✓ Adoptez une cédule de travail qui convienne aux objectifs
- ✓ Assurez-vous de toutes les échéances possibles et des tâches à effectuer en tout temps
- ✓ Sauvegardez des listes de tâches et de dates de tombée et ajustez votre cédule en conséquence
- ✓ Communiquez et partagez avec vos collègues de travail et la direction afin d'assurer que vous êtes tous au courant des tâches et des échéances à venir
- ✓ Soyez bien renseigné au sujet de ce que vous pouvez faire ou non, et sans vous surpasser
- ✓ Utilisez un calendrier afin d'assurer qu'aucune date importante ne soit oubliée







# PENSÉE CRITIQUE/ RAISONNEMENT

C'est une analyse objective et l'évaluation d'une situation afin de vous permettre de former un meilleur jugement. C'est la capacité d'éloigner toutes les émotions qui se rattachent à une situation et de bien revoir objectivement tous les faits concernés afin d'arriver à une conclusion logique.

## EXEMPLE

Vous êtes responsable de revoir un budget pour l'entreprise et vous devez proposer des façons d'épargner des argentés en trouvant des efficacités potentielles. En utilisant des stratégies de pensée critique, cela vous permettra d'effectuer une analyse profonde des items budgétaires en question et d'arriver à recommander des solutions logiques qui permettront à l'entreprise de bénéficier financièrement.

## COMPÉTENCES CLÉS



Identifier des situations potentielles et ne pas prendre les décisions de façon personnelle



Faire l'utilisation de toutes les ressources qui vous sont disponibles



Penser de façon systématique avant de mettre un plan en marche

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Confrontez les problèmes et difficultés en milieu de travail
- Solutionnez une tâche qui est difficile à résoudre
- Ne craignez pas de prendre de l'initiative à régler un problème, même avec une supervision limitée
- Tentez de toujours voir la situation en question dans l'ensemble des choses

*« La pensée critique exige que vous réfléchissiez sur votre façon de penser tout en pensant à comment vous pourriez davantage mieux penser. » Richard W. Paul*

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- Prenez de l'initiative à résoudre le problème
- Dévouez-vous au-delà de ce qui est requis et non seulement en offrant le juste nécessaire
- Développez des plans contre les imprévus
- Démontrez votre valeur à juste titre d'employé en identifiant des problèmes potentiels et en offrant à la direction des suggestions qui sont bien pensées et réfléchies
- Décidez quels sont les façons les plus efficaces à compléter vos tâches
- Recommandez un nouveau procédé ou procédure au travail
- Confrontez des difficultés techniques





# PRISE DE DÉCISIONS

Le processus de trouver des solutions aux problèmes qui sont à la fois difficiles et complexes afin d'arriver à une ferme détermination et résolution.

## EXEMPLE

En tant que directeur des embauches, il vous incombe la responsabilité de sélectionner un candidat d'une liste de candidats afin de lui offrir un emploi. Pour arriver à cette conclusion vous devez dépister les atouts et les faiblesses des candidats et candidates qui se présentent pour l'entrevue et de déterminer qui serait la meilleure personne pour combler le poste.

## COMPÉTENCES CLÉS



**Identifier les situations critiques**



**Analyse et pensée critique**



**Gestion du stress**

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Dans l'éventualité qu'un imprévu surgisse
- Dans la planification des tâches quotidiennes
- Lors de votre prise d'initiative et de votre travail indépendant
- Si vous êtes responsable de gérer ou de diriger une équipe de travailleurs

*« Éventuellement l'indécision deviendra la décision. »*

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- ✓ Lorsque vous utilisez une nouvelle procédure ou que vous faites face à une nouvelle situation
- ✓ Lorsque vous devez faire face à un client ou un collègue de travail difficile
- ✓ Priorisez les tâches à accomplir
- ✓ Planifiez des contingences à considérer en cas d'imprévus qui surviennent à l'occasion et qui nécessitent que des décisions soient prises dans de brefs délais
- ✓ Constatez qu'à toute décision il pourrait y avoir des conséquences ou des récompenses





# LA MÉMOIRE

La capacité de pouvoir entreposer et de se rappeler des informations recueillies au fil du temps; le pouvoir de se souvenir.

## EXEMPLE

Cette tâche pourrait être aussi simple que de se rappeler de la commande habituelle d'un client de longue durée dans un restaurant. En vous rappelant de leur commande particulière et régulière vous vous enchiez à ce client et vous avantez leur expérience dans votre entreprise.

## COMPÉTENCES CLÉS



La capacité d'apprendre



La capacité de retenir des informations



La capacité de reconnaître quand et comment se rappeler des informations

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Lorsque vous êtes dans un processus d'apprendre une toute nouvelle tâche qui doit être retenue
- Un rappel des consignes d'un consommateur ou d'un client
- De pouvoir retirer de nos erreurs par le passé afin d'améliorer nos décisions à l'avenir

« Si vous désirez subitement oublier quoi que ce soit à l'instant même, faites-vous simplement une petite note que vous devez vous rappeler de cette information. » Edgar Allan Poe

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- Lors de votre formation de travail pour apprendre les attentes de votre travail
- Lors la mise en marche de procédures et procédés
- Lorsque vous offrez des informations relatives à un évènement passé
- Lorsque vous offrez des informations concernant les statistiques d'un évènement, ou un rappel de faits importants qui sont survenus à l'ouvrage
- Reconnaissez vos clients et clientes réguliers et sachez comment mieux les servir



# 1 2 3

## LE CALCUL

La capacité de comprendre et de travailler avec les nombres.

### EXEMPLE

Vous devez produire de la monnaie pour un client sans avoir à votre disposition l'utilisation d'une caisse électronique ou d'une calculatrice. Vous devez apprendre comment faire le décompte du retour de monnaie à l'inverse pour que le client puisse voir que la tabulation est correcte et, ultimement, pour ne pas endommager la réputation de l'entreprise.

### COMPÉTENCES CLÉS



La capacité d'effectuer de simples calculs mentaux



La gestion des argents



La capacité de lire le temps

### QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- Pour compter de l'argent comptant
- Pour effectuer des prises de mesures de base
- Dans le calcul des commandes
- Dans la vérification des reçus et des factures
- Dans la tenue de livre

« Savez-vous ce qui me paraît étrange? Les nombres qui ne sont pas divisibles par deux. »

### COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- ✓ Lors de l'interprétation de graphiques
- ✓ Lors de la préparation de budget
- ✓ En prenant des mesures
- ✓ En faisant un retour de monnaie pour un client ou en comptant les argents
- ✓ En lisant l'heure et en développant des échéances de temps
- ✓ Dans la création de tableurs et de documents de statistiques





# CONFIANCE ET FIABILITÉ

La capacité personnelle qui encourage que quelqu'un ait confiance ou se fie en vous, en ce qui concerne la précision de votre travail, votre honnêteté et vos accomplissements.

## EXEMPLE

Si un collègue de travail a une urgence qui exige la prise de quelques jours de congé, votre offre de prendre ces quelques jours de travail démontre que l'on peut avoir confiance de compter sur vous et que vous êtes fiable.

## COMPÉTENCES CLÉS



L'habilité de reconnaître les besoins de l'entreprise



Une attitude positive et honnête



Motivation personnelle

## QUAND UTILISEREZ-VOUS CETTE COMPÉTENCE?

- En travaillant sur une tâche importante et dans un délai de temps critique
- En offrant de travailler et de remplacer quelqu'un qui ne peut pas faire son quart de travail
- En complétant avec succès la période d'essai de l'employé
- En construisant des liens entre vous-même, vos collègues de travail et la direction

*« Un flocon de neige dans une avalanche ne se sent jamais responsable. » Voltaire*

## COMMENT BIEN SE SERVIR DE CETTE COMPÉTENCE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL :

- Comprendre que vos actions dans le milieu de travail ont possiblement un impact sur vos collègues
- Soyez au travail et prêt à travailler à l'heure prévue
- Soyez bien renseigné de vos échéances de temps afin que votre travail soit soumis dans les délais prévus
- Acceptez des quarts de travail de surplus qui vous sont offerts
- Acceptez n'importe lesquelles et toutes les tâches de travail avec la même ferveur et enthousiasme
- Soyez présent pour tous vos quarts de travail cédulés et soyez toujours en forme optimum pour le travail
- Acceptez la responsabilité de vos propres erreurs





## DISTRICT DE NIPISSING

### LE GROUPE DU MARCHÉ DU TRAVAIL

101, rue Worthington Est  
Suite 238  
North Bay ON P1B 1G5  
705-474-0812  
info@thelabourmarketgroup.ca  
www.thelabourmarketgroup.ca

### CENTRE D'EMPLOIS DES PERSONNES HANDICAPÉES (DEOC)

351, rue Ferguson  
North Bay ON P1B 1X1  
705-494-4774  
mlabreche@deoc.ca  
www.deoc.ca

### OUI - SERVICES À L'EMPLOI

149, rue Main Est  
North Bay ON P1B 1A9  
705-476-3234  
info@yesnorthbay.com  
www.yesnorthbay.com

### LE CENTRE DE FORMATION DU NIPISSING

630, rue Cassells  
North Bay ON P1B 4A2  
705-472-6673  
www.formationnipissing.ca

### EMPLOYMENT OPTIONS EMPLOI

186, rue Main, bureau 1  
Sturgeon Falls ON P2B 1N9  
705-753-9844  
www.collegeboreal.ca/servicesemploi

### LITERACY NIPISSING

347, rue Sherbrooke  
Suite 301  
North Bay ON P1B 2C1  
705-494-9416  
litnip@bellnet.ca  
www.literacynipissing.ca

**Seriez-vous intéressés à améliorer vos compétences?**

**Les centres de services d'Emploi Ontario pourraient  
possiblement vous venir en aide :**

**DISTRICT DE PARRY SOUND**

**YMCA EMPLOYMENT CENTRE**

60, rue James  
Suite 303  
Parry Sound, ON P2A 1T5  
705-746-8480  
parrysound\_erc@ymca.ca  
www.ymcaofsimcoemusokoka.ca

**EMPLOYMENT NORTH**

104, rue Main  
Sundridge, ON P0A 1Z0  
705-384-1110  
info@employmentnorth.com  
www.employmentnorth.com

**AGILEC**

205, rue Ontario  
Burk's Falls, ON P0A 1C0  
705-382-6100  
www.agilec.ca

**EAST PARRY SOUND  
LITERACY COUNCIL**

324, route 124  
South River, Ontario POA 1X0  
705-386-0764  
telliott\_epslc@hotmail.com  
www.eastparrysoundliteracycouncil.org

**Pour des ressources de recherche d'emploi additionnelles, nous  
vous invitons à communiquer avec :**

**[www.thelabourmarketgroup.ca](http://www.thelabourmarketgroup.ca)**



Le groupe du Marché du travail  
Partenaires-guides à des solutions de main-d'oeuvre.

**EMPLOI  
ONTARIO**