FORCES

Compétences au travail

# Introduction

ABC

Alpha pour la vie Canada

FORCES
Compétences au travail

Copyright © ABC Alpha pour la vie Canada, 2024

UPOSUIN2024-07-18-2-FR

Publié pour la première fois en 2022 par ABC Alpha pour la vie Canada. Tous droits réservés.

Distribué aux organismes du Canada par ABC Alpha pour la vie Canada.

Canada

Ce projet est financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais du programme compétences pour réussir.

*FORCES Compétences au travail* a été développé avec le soutien du partenaire fondateur Canada Vie.

# Bienvenue à *FORCES Compétences au travail*

Le programme vous aide à développer vos compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie, notamment :

- Motivation
- Attitude
- Sens des responsabilités
- Présentation
- Collaboration
- Gestion du temps
- Adaptabilité
- Gestion du stress
- Assurance
- Lecture
- Rédaction
- Calcul
- Résolution de problèmes
- Communication
- Compétences numériques
- Créativité et innovation

Ces compétences sont utilisées dans presque tous les emplois et dans la vie quotidienne. Ils nous permettent également d'acquérir de nouvelles compétences et de nous adapter aux changements. Améliorer vos compétences peut vous aider à vous bâtir une bonne vie.

Vous pouvez aussi suivre ces cours sur plateformedecompetencesabc.ca.

## Cet atelier

Cet atelier vous donne un premier aperçu des 16 compétences que vous pouvez apprendre dans le programme *FORCES Compétences au travail.*

Dans cet atelier, vous allez :

- découvrir quelles sont les compétences et pourquoi elles sont importantes ;
- réfléchir aux compétences avec lesquelles vous êtes à l'aise et aux compétences que vous aimeriez améliorer ;
- en savoir plus sur les obstacles à l'apprentissage des compétences et comment les surmonter.

# Que sont les compétences?

Chaque personne a des **compétences** qu'elle utilise dans sa vie et au travail. Vous utilisez probablement de nombreuses compétences chaque jour sans même y penser.

Les **compétences** sont des capacités qui nous aident à bien faire les tâches et nous rendent la vie plus facile.

Lorsque nous avons de solides compétences, la plupart des choses que nous devons faire dans la vie ou au travail sont plus faciles pour nous.

Activité

## D'où viennent les compétences?

Faites une liste de 4 compétences qu'une personne pourrait avoir. Pensez aux compétences que vous possédez ou que les personnes que vous connaissez possèdent. Nous avons rempli la première case pour vous aider à commencer :

1. Faire du vélo
2. 
3. 
4. 

Choisissez l'une des compétences de votre liste. Trouvez un partenaire et expliquez-lui comment quelqu'un pourrait acquérir cette compétence. Ensuite, écoutez la personne expliquer comment quelqu'un pourrait acquérir l'une des compétences de sa liste.

## Parlons-en

Discutez de ces questions avec un partenaire ou en groupe :

- Lorsque votre partenaire et vous avez parlé de la façon d'acquérir certaines compétences, qu'est-ce qui était pareil? Qu'est-ce qui était différent?

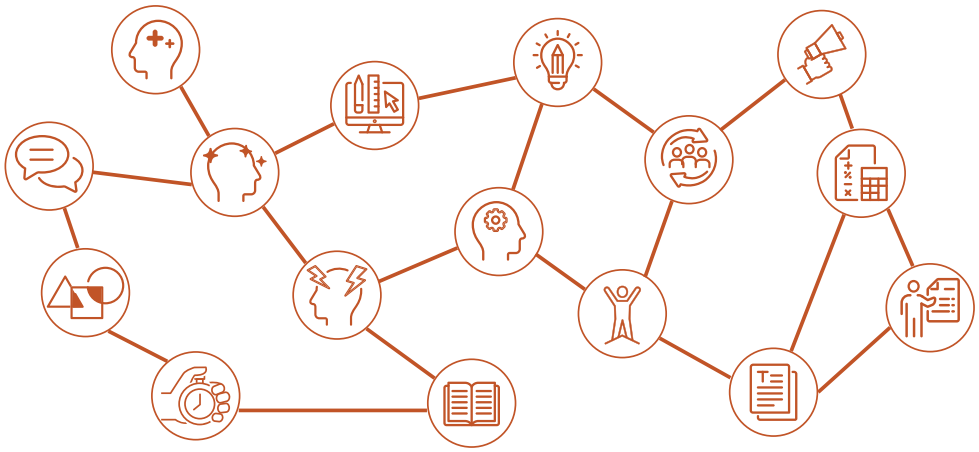
- Est-ce que quelqu'un a choisi une compétence qu'il possédait déjà à sa naissance?

Nous ne naissons pas avec les compétences dont nous avons besoin dans la vie et au travail. Ça peut sembler être une mauvaise nouvelle. Ça veut dire que si vous voulez être bon dans une compétence, ça prend du temps et du travail.

Mais savoir que nous ne naissons pas avec nos compétences peut aussi être une bonne chose. Ça veut dire que s'il y a une compétence que vous aimeriez avoir ou améliorer, il y a un moyen de le faire. Nous acquérons nos compétences par l'apprentissage et la pratique. Si vous passez du temps à apprendre et à vous exercer, vous pouvez aussi avoir cette compétence!

## Pourquoi avons-nous choisi ces compétences?

Le programme *FORCES Compétences* regroupe 16 compétences pour l'emploi et la vie qui sont utiles à toute personne, quel que soit son travail ou sa situation.



Si vous êtes camionneur, avez-vous besoin de savoir jongler? Probablement pas! Vous n'avez pas besoin d'être bon dans toutes les compétences. Vous avez juste besoin des compétences qui conviennent à votre vie. Nous avons choisi ces compétences parce que vous pouvez les utiliser encore et encore tout au long de votre vie, et elles seront toujours importantes.

Ces compétences pour la vie et le travail ne sont pas les seules compétences dont vous aurez besoin. Par exemple, selon votre travail, vous pourriez aussi avoir besoin de compétences en Microsoft Office ou en gestion de personnel. Mais les compétences de ce programme sont un excellent point de départ et peuvent également faciliter l'apprentissage d'autres compétences.

## Difficile de parler de compétences

Parfois, nous pouvons être mal à l'aise de parler de nos compétences. C'est correct! C'est normal de se sentir mal à l'aise. Il peut être utile de réfléchir aux raisons pour lesquelles il est difficile de parler de compétences et à ce que nous pouvons faire pour faciliter les choses.

### Pourquoi est-il difficile de parler de compétences?

Voici quelques raisons pour lesquelles il peut être difficile de parler de nos compétences. Si vous pensez à d'autres raisons, écrivez-les dans l'espace vide au bas de la liste.

- Nous ne remarquons pas toujours quand nous utilisons certaines compétences. Si vous utilisez une compétence tout le temps, vous ne vous rendez peut-être même pas compte que vous êtes bon dans ce domaine.
- Il est difficile de l'admettre lorsqu'on veut s'améliorer dans quelque chose. C'est particulièrement difficile si d'autres personnes semblent trouver cette compétence facile.
- Nous ne savons peut-être pas comment améliorer nos compétences. Ou nous pourrions craindre que ce soit impossible de les améliorer. Pourquoi parler d'un problème que nous ne pouvons pas régler?
-

## Comment faciliter la discussion sur les compétences?

Voici quelques façons de faciliter la communication sur nos compétences. Si vous pensez à d'autres idées, écrivez-les dans l'espace vide au bas de la liste.

- Commencez à en parler! Les premières conversations sont toujours les plus difficiles. Cela devient plus facile et vous deviendrez plus à l'aise avec la pratique.
- Faites-le avec un ami. Si une personne en qui vous avez confiance veut aussi s'améliorer, vous vous sentirez moins seul.
- N'oubliez pas que nous pouvons tous apprendre et grandir. Personne n'a de compétences parfaites.
- Soyez honnête. Si vous dites aux gens que vous essayez d'améliorer vos compétences, il est plus facile pour eux de vous aider ou d'être patients lorsque vous essayez quelque chose de nouveau.
- N'oubliez pas les compétences que vous avez! Tout le monde a déjà des compétences et vous devriez être fier des vôtres. Ce programme vous aidera à renforcer les compétences et l'expérience que vous possédez déjà.
-

# De quelles compétences parlerons-nous?

Dans cette section, vous en apprendrez davantage sur chacune des compétences couvertes dans les manuels FORCES Compétences au travail. Vous pouvez écriver un exemple de la manière dont vous ou quelqu'un que vous connaissez avez utilisé cette compétence.

**Compétences dans les cahiers d'exercices**

| Compétence | À quoi ça ressemble? |
|---|---|
| Avoir le **sens des responsabilités**, c'est d'assumer vos actions, qu'elles soient bonnes ou mauvaises. | Admettre quand vous faites une erreur et faire votre possible pour la corriger.<br>Tenir vos promesses, même si ça ne vous convient pas. |
| **L'adaptabilité** est la façon dont vous réagissez au changement. | Être prêt à acquérir de nouvelles compétences lorsque vous commencez un nouveau rôle au travail.<br>Garder une bonne attitude quand quelque chose d'inattendu se produit. |
| **L'attitude** est la façon dont vous exprimez vos pensées ou vos sentiments à travers vos paroles et vos actions. | Être respectueux et amical avec les collègues, les superviseurs et les clients.<br>Apporter du soutien à quelqu'un qui traverse une période difficile. |
| **La collaboration**, c'est bien travailler avec d'autres personnes. | Partager équitablement le travail d'un gros projet.<br>Essayer de ne pas déranger vos collègues lorsqu'ils ont besoin de se concentrer. |

## Autres compétences dans les cahiers d'exercices

| Compétence | À quoi ça ressemble? |
|---|---|
| **La communication** consiste à utiliser des sons, des mots, des images et des mouvements pour partager vos idées et vos sentiments avec d'autres personnes. | Raconter une blague.<br>Montrer à un nouvel employé comment effectuer une tâche au travail. |
| **L'assurance**, c'est croire en ce que vous pouvez faire maintenant et en ce que vous pouvez apprendre à faire plus tard. | Demander une augmentation parce que vous faites un excellent travail.<br>Croire que vous pouvez apprendre une nouvelle compétence même si c'est difficile. |
| **La créativité et l'innovation** signifient utiliser votre imagination et vos idées pour créer quelque chose de nouveau ou de meilleur. | Créer un nouveau sandwich au restaurant où vous travaillez.<br>Trouver comment réparer une pièce cassée avec ce que vous avez. |
| **Les compétences numériques** vous aident à utiliser des outils et des systèmes informatiques. | Utiliser les médias sociaux pour promouvoir votre entreprise à domicile.<br>Utiliser une feuille de calcul pour suivre les dépenses. |
| **La motivation**, c'est vouloir faire quelque chose. Ça peut aussi signifier vouloir faire quelque chose vraiment bien. | Faire de votre mieux au travail même si personne ne regarde.<br>Vous fixer un objectif pour la semaine et travailler pour l'atteindre. |
| **Le calcul** est la capacité de comprendre et de travailler avec les chiffres et les mathématiques. | Estimer le coût d'une réparation.<br>Faire un budget. |

## Autres compétences dans les cahiers d'exercices

| Compétence | À quoi ça ressemble? |
|---|---|
| **Presentation** is how you look and sound to other people. | Porter des vêtements adaptés à votre emploi.<br>Vous exercer à répondre à d'éventuelles questions avant une entrevue d'embauche. |
| **La résolution de problèmes** consiste à utiliser vos compétences et vos connaissances pour réparer quelque chose ou améliorer une situation. | Régler une dispute en trouvant une solution acceptable pour les deux personnes.<br>Mettre un rappel sur votre téléphone pour ne pas oublier de faire quelque chose. |
| **La lecture**, c'est comprendre le langage écrit. | Lire un courriel de votre patron.<br>Vérifier le mode d'emploi sur un produit de nettoyage avant de l'utiliser. |
| **La gestion du stress** est la façon dont vous gérez les défis dans votre travail, votre vie et vos relations. | Planifier de faire quelque chose d'amusant après une dure semaine.<br>Demander de l'aide lorsque vous êtes débordé. |
| **La gestion du temps** consiste à prendre des décisions sur la façon dont vous passez votre temps. | Fixer vos propres délais pour les étapes d'un projet afin de pouvoir respecter la date limite.<br>Déterminer quelles tâches sont les plus importantes et s'assurer de les accomplir. |
| **La rédaction** consiste à communiquer en mettant des mots, des chiffres et des symboles sur papier, ordinateur ou téléphone. | Noter l'adresse, le numéro de téléphone et les choix de menu d'un client pour une commande à emporter.<br>Rédiger une lettre de demande d'emploi. |

## Parlons-en

- Parmi les 16 compétences, lesquelles sont les plus importantes pour vous au travail? À la maison?

- Utilisez-vous vos compétences différemment lorsque vous êtes au travail et lorsque vous êtes à la maison? Comment?

- Y a-t-il des compétences que vous aimeriez ajouter à la liste?

# Comment les compétences peuvent-elles nous aider?

Les compétences de ce programme nous aident à atteindre nos objectifs au travail et dans la vie. Par exemple, nous pouvons les utiliser pour :

- bien nous entendre avec les autres ;
- faire face aux revers et aux changements ;
- relever de nouveaux défis ;
- gérer notre argent ;
- être un bon employé.

Chacun maîtrise mieux certaines compétences que d'autres. Nous avons tous des points forts et des domaines où nous pouvons nous améliorer.

## Voici Corey

La fille de Corey s'est cassé une dent de devant quand la balle l'a frappée à la bouche pendant qu'elle jouait au baseball. Corey doit emmener sa fille chez le dentiste, mais il doit aussi être au travail dans deux heures.

- D'abord, il réconforte sa fille et lui assure que tout ira bien.
- Ensuite, il téléphone à ses collègues jusqu'à ce qu'il trouve quelqu'un qui peut changer de quart de travail avec lui.
- Corey vérifie l'horaire des autobus pour voir quand ils doivent quitter la maison pour arriver à l'heure chez le dentiste.
- Dans l'autobus, Corey utilise son téléphone intelligent pour vérifier en ligne le solde de sa carte de crédit. Il veut s'assurer de pouvoir payer la facture du dentiste pour la réparation de la dent de sa fille.

## Parlons-en

- Pouvez-vous réfléchir à 3 compétences que Corey a utilisées pour régler ce problème?
- Et si Corey n'avait pas ces compétences? En quoi cette histoire serait-elle différentent?

# Mes compétences

Maintenant que nous avons exploré les 16 compétences et pourquoi elles sont importantes, réfléchissez à la façon dont vous utilisez vos propres compétences. Y a-t-il des compétences sur lesquelles vous souhaitez travailler?

Pour chaque compétence, lisez la description et cochez la case à droite qui se rapproche le plus de votre propre situation.

**Ce que je pense de mes compétences**

| Compétence | Je suis assez bon dans ce domaine | J'aimerais m'améliorer | Je ne suis pas sûr |
|---|---|---|---|
| **Responsabilité :** J'assume la responsabilité de ce que je fais. Si je fais une erreur, je l'admets et j'essaie de la réparer. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Adaptabilité :** Je ne suis pas contrarié ni stressé lorsque les choses changent ou lorsque je dois faire les choses différemment. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Attitude :** J'essaie de garder une attitude positive, même lorsque les choses sont difficiles. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Collaboration :** J'ai l'esprit de solidarité. Je travaille bien en équipe. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Communication :** Je peux bien exprimer mes idées et mes sentiments. Je comprends ce que les autres essaient de me dire. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Assurance :** J'ai le sentiment de pouvoir gérer la plupart des situations. Quand quelque chose doit être fait, je crois que je peux bien le faire. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Créativité et innovation :** J'aime utiliser mon imagination. Je peux trouver beaucoup d'idées. | ☐ | ☐ | ☐ |

## Ce que je pense de mes compétences

| Compétence | Je suis assez bon dans ce domaine | J'aimerais m'améliorer | Je ne suis pas sûr |
|---|---|---|---|
| **Compétences numériques :** Je suis à l'aise avec les ordinateurs et autres outils numériques. Quand je ne sais pas comment faire quelque chose, je peux généralement trouver comment. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Motivation :** Lorsque je vais travailler ou que je démarre un nouveau projet, je veux vraiment faire de mon mieux. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Calcul :** Je suis à l'aise de travailler avec les chiffres et j'ai de bonnes compétences de base en mathématiques. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Présentation :** Je sais comment faire bonne impression sur les gens. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Résolution de problèmes :** Lorsque je rencontre un problème, je n'abandonne pas. Je cherche un moyen de réparer ce qui ne va pas. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Lecture :** Je comprends les instructions écrites, les manuels et les articles de presse. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Gestion du stress :** Je compose bien avec le stress. Quand je commence à me sentir stressé, je sais comment y faire face. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Gestion du temps :** J'utilise bien mon temps et j'accomplis mes tâches à temps. Quand il y a trop à faire, je finis les choses les plus importantes en premier. | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Rédaction :** Je communique bien par écrit. J'organise bien mes textes et je ne fais pas beaucoup d'erreurs. | ☐ | ☐ | ☐ |

## Parlons-en

- Quelle est l'une de vos compétences les plus fortes?
- Quelle compétence souhaitez-vous le plus améliorer?
- En quoi l'amélioration de cette compétence vous aiderait-elle au travail ou dans votre vie?
- Y a-t-il quelque chose qui rendrait difficile pour vous de travailler sur cette compétence?

# Stratégies d'apprentissage des compétences

Nous apprenons constamment de nouvelles compétences. Certaines compétences sont faciles à apprendre. D'autres demandent beaucoup d'efforts, de temps et de soutien.

Il existe de nombreuses façons d'acquérir de nouvelles compétences, par exemple :

- s'exercer avec un parent ou ami ;
- regarder une vidéo en ligne ;
- participer à un atelier, un cours ou prendre des leçons ;
- consulter un livre ou un site web ;
- expérimenter et s'entraîner seul.

Il est utile d'avoir un plan lorsque vous commencez à apprendre une nouvelle compétence. Pensez aux compétences que vous avez acquises dans le passé. Quelles étaient les parties importantes du plan que vous avez élaboré pour améliorer cette compétence?

## Soutien et obstacles

Nous avons tous des expériences de vie et des défis différents. De nombreuses personnes sont confrontées à des **obstacles** qui compliquent l'apprentissage ou l'utilisation de certaines compétences. Elles pourraient utiliser du **soutien** pour les aider à surmonter les obstacles.

Un **obstacle** est quelque chose qui vous empêche d'atteindre un objectif. Habituellement, vous n'avez pas le contrôle sur un obstacle.

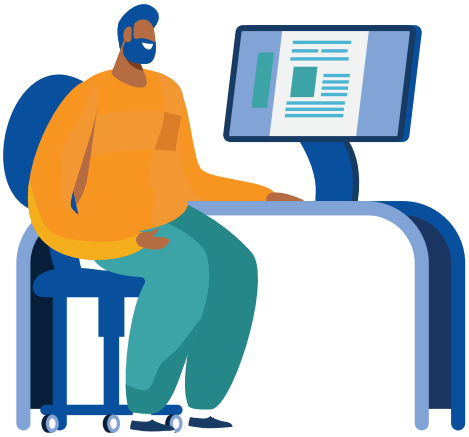
Le **soutien** est quelque chose qui vous aide à obtenir ce dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs.

Voici quelques obstacles courants avec le soutien qui pourrait aider quelqu'un à les surmonter.

**Obstacles et soutien à l'apprentissage de compétences**

| Obstacle | Soutien |
|---|---|
| Coût d'un cours à un collège communautaire | Bourse spéciale pour les étudiants à faible revenu |
| Difficulté d'apprentissage | Lecteur d'écran qui lit le texte à haute voix |
| Manque de temps | Un membre de la famille qui propose de garder les enfants |
| Être timide ou avoir peur d'essayer quelque chose de nouveau | Un ami avec qui apprendre la compétence |

Il est normal de faire face à des obstacles lorsque vous apprenez de nouvelles compétences. Parfois, vous devrez essayer différentes solutions avant de trouver celle qui fonctionne.



## Voici Nula

Le patron de Nula l'avertit qu'elle est trop souvent en retard au travail. Elle pourrait perdre son emploi si elle est encore en retard! Nula doit préparer ses enfants pour l'école tous les matins, et elle n'a pas beaucoup de temps pour se préparer elle-même pour aller au travail. Chaque fois que quelque chose va mal, comme lorsqu'elle ne trouve pas de vêtements de travail propres, elle rate l'autobus.

Nula réfléchit aux moyens de gagner du temps le matin. Elle note quelques idées et décide de commencer par s'organiser la veille. Elle pourrait oublier de s'organiser quand elle s'occupe de ses enfants, alors elle demande de l'aide à son frère.

« Chaque soir avant le travail, je prévois préparer mon lunch et mes vêtements de travail pour le lendemain », dit-elle à son frère. « Au cours des prochaines semaines, puis-je t'envoyer un texto quand tout sera prêt? Et si tu n'as pas de mes nouvelles avant 21 h 30, peux-tu m'envoyer un rappel? »

## Parlons-en

- Quel était le problème de Nula au début de l'histoire? Comment cela l'a-t-il affectée?
- À quels obstacles Nula a-t-elle dû faire face en essayant de régler son problème?
- Quelles mesures Nula a-t-elle prises pour régler son problème?
- Pouvez-vous penser à d'autres solutions que Nula pourrait essayer? Faites une liste d'idées comme Nula l'a fait.

# Félicitations!

Vous avez terminé le cahier d'activités d'**introduction** du programme *FORCES Compétences au travail*. Vous avez franchi une étape dans l'acquisition de compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie.

Nous espérons que cela vous inspirera à réfléchir à vos propres compétences et à participer à certains des autres ateliers de ce programme.

Comme dernière activité de chaque cahier, nous vous demandons de prêter **serment** de continuer à améliorer vos compétences pour le travail et la vie. Nous espérons que vous ferez votre premier serment maintenant.

Un **serment** est une promesse sérieuse que l'on se fait à soi-même ou aux autres.

Ce serment peut être personnel, ou vous pouvez le partager avec d'autres personnes.

## Mon serment

Je fais le serment de travailler sur mes compétences en faisant ceci :

Parfois, un serment est accompagné d'un **plan d'action**, c'est-à-dire une liste de choses que vous ferez pour vous aider à le respecter.

## Mon plan d'action

Que dois-je faire en premier?

Qui peut m'aider?

Comment vais-je surmonter les défis et les obstacles?