

Maintenant et demain

L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

## Compétences et emploi

## Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

# En quoi consistent les compétences essentielles?

Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour apprendre, travailler et vivre. Elles sont utilisées dans la collectivité et sur le marché du travail, sous différentes formes et à des niveaux différents de complexité. Des définitions ainsi que des applications typiques et des exemples sont présentés ci-dessous pour vous aider à comprendre chacune de ces compétences essentielles.

Compétences essentielles	Applications typiques	Exemples d'utilisation sur le marché du travail	Exemples d'utilisation dans la collectivité
<b>Lecture</b> Compréhension de documents comportant des phrases ou des paragraphes (p. ex. des lettres et des manuels).	<ul style="list-style-type: none"><li>Repérer des renseignements dans un texte ou en dégager le sens global.</li><li>Lire un texte pour comprendre, apprendre, critiquer ou évaluer.</li><li>Analyser et synthétiser l'information provenant de sources multiples ou de textes longs et complexes.</li></ul>	Un préposé à la vente d'une compagnie aérienne lit des avis sur un écran d'ordinateur, tels que les exigences spéciales de traitement et l'information sur la météo.	Vous pouvez utiliser cette compétence afin de comprendre le contrat de bail d'un nouvel appartement.
<b>Utilisation de documents</b> Repérage, compréhension ou entrée de l'information (p. ex. textes, symboles et chiffres) dans divers types de documents, tels que des tableaux ou des formulaires.	<ul style="list-style-type: none"><li>Lire des panneaux, des étiquettes ou des listes.</li><li>Comprendre l'information sur des graphiques ou des diagrammes.</li><li>Remplir des formulaires.</li><li>Tracer ou lire des schémas.</li></ul>	Un briqueteur interprète les bleus pour déterminer la hauteur, la longueur et l'épaisseur des murs.	Vous pouvez utiliser cette compétence lorsque vous consultez un horaire d'autobus pour planifier une sortie.
<b>Calcul</b> Utilisation de chiffres et nécessité de penser en termes quantitatifs dans l'exécution des tâches.	<ul style="list-style-type: none"><li>Faire des calculs.</li><li>Prendre des mesures.</li><li>Établir des calendriers, dresser des budgets ou effectuer des opérations comptables.</li><li>Analyser des données.</li><li>Faire des estimations.</li></ul>	Les commis à la paye assurent le suivi des droits aux congés annuels pour l'établissement du budget et des prévisions.	Vous pouvez utiliser cette compétence pour calculer le montant des déductions sur les formules d'impôt des particuliers.
<b>Rédaction</b> Communication par l'arrangement de mots, de chiffres et de symboles sur du papier ou un écran d'ordinateur.	<ul style="list-style-type: none"><li>Rédiger pour organiser ou enregistrer de l'information.</li><li>Rédiger pour informer ou persuader.</li><li>Rédiger pour demander des renseignements ou justifier une demande.</li><li>Rédiger une analyse ou une comparaison.</li></ul>	Les professionnels de la gestion des ressources humaines rédigent des recommandations sur des sujets comme la santé et la sécurité au travail.	Vous pouvez utiliser cette compétence pour remplir un formulaire de demande de carte de crédit.
<b>Communication orale</b> Utilisation de la parole pour échanger des pensées et des renseignements.	<ul style="list-style-type: none"><li>Fournir ou obtenir des renseignements.</li><li>Accueillir, rassurer ou persuader des personnes.</li><li>Résoudre des conflits.</li><li>Mener des discussions.</li></ul>	Les commis de bureau prennent des messages et communiquent des renseignements par téléphone et en personne.	Vous pouvez utiliser cette compétence pour expliquer une allergie alimentaire à un serveur dans un restaurant.

Compétences essentielles	Applications typiques	Exemples d'utilisation sur le marché du travail	Exemples d'utilisation dans la collectivité
<b>Travail d'équipe</b> Interaction avec les autres pour l'exécution des tâches.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler de façon indépendante aux côtés des autres.</li> <li>• Travailler avec un partenaire ou un(e) aide.</li> <li>• Travailler en tant que membre d'une équipe.</li> <li>• Participer à des activités de supervision ou de leadership.</li> </ul>	Des ingénieurs municipaux collaborent avec des techniciens, des inspecteurs et des fournisseurs pour mener à terme des projets de construction.	Vous pouvez utiliser cette compétence lorsque vous travaillez avec des bénévoles pour organiser une activité de financement.
<b>Capacité de raisonnement</b> Repérage et évaluation de l'information pour parvenir à des décisions raisonnables ou pour organiser du travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerner et résoudre des problèmes.</li> <li>• Prendre des décisions.</li> <li>• Trouver des renseignements.</li> <li>• Planifier et organiser des tâches.</li> <li>• Faire preuve de sens critique.</li> <li>• Utiliser sa mémoire.</li> </ul>	Les ambulanciers paramédicaux posent un diagnostic sur l'état d'un patient en se fondant sur des dossiers médicaux et leurs propres observations. Ils ont recours à leur jugement pour amorcer un plan de traitement approprié.	Vous pouvez utiliser cette compétence pour chercher et choisir des cours à votre centre régional de formation des adultes.
<b>Informatique</b> Capacité d'utiliser des ordinateurs et d'autres formes de technologie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser différentes formes de technologie, telles que des caisses enregistreuses ou des télécopieurs.</li> <li>• Utiliser un logiciel de traitement de texte.</li> <li>• Envoyer et recevoir des courriels.</li> <li>• Créer et modifier des tableurs.</li> <li>• Naviguer dans Internet.</li> </ul>	Les téléphonistes utilisent des logiciels sur mesure pour effectuer le balayage de bases de données afin d'obtenir des renseignements sur des numéros de téléphone ou sur les tarifs des services interurbains.	Vous pouvez utiliser cette compétence lorsque vous retirez ou déposez de l'argent dans un guichet automatique bancaire (GAB).
<b>Formation continue</b> Participation à un processus permanent d'amélioration des compétences et des connaissances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre sur le tas.</li> <li>• Apprendre au moyen d'une formation régulière.</li> <li>• Apprendre par l'autoformation.</li> <li>• Connaître son propre style d'apprentissage.</li> <li>• Savoir où trouver des ressources d'apprentissage.</li> </ul>	Les associés à la vente au détail améliorent leurs compétences et accroissent leurs connaissances en suivant des cours sur la vente et en lisant des brochures sur des produits.	Vous pouvez utiliser cette compétence lorsque vous suivez un cours de premiers soins dans un centre communautaire.

Le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles a conçu plusieurs ressources gratuites et faciles à utiliser qui peuvent vous aider à

- ✓ évaluer des compétences essentielles
- ✓ utiliser et améliorer des compétences
- ✓ créer de la formation sur les compétences essentielles

## L'alphabétisation et les compétences essentielles— pour APPRENDRE, TRAVAILLER et VIVRE

Pour en apprendre plus sur l'alphabétisation et les compétences essentielles et sur d'autres outils connexes, consultez le site [rhdcc.gc.ca/competencesessentielles](http://rhdcc.gc.ca/competencesessentielles).

Vous pouvez obtenir cette publication en communiquant avec :

### Services des publications

Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
 140, Promenade du Portage  
 Phase IV, 12<sup>e</sup> étage  
 Gatineau (Québec) K1A 0J9

Télécopieur : 819-953-7260

En ligne : <http://www.rhdcc.gc.ca/publications>

Ce document est offert en médias substitués sur demande (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC, ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2009

N° de cat. : HS4-74/12-2010F

ISBN : 978-1-100-93365-8