

L'importance des compétences essentielles



ÉTABLIR UNE BASE SOLIDE POUR UNE MAIN-D'ŒUVRE
CONCURRENTIELLE ET ADAPTÉE.

Les compétences indispensables à VOS employés

Le secteur professionnel de l'entretien et de la réparation automobiles au Canada doit affronter un flot continu de pression concurrentielle et de nouvelles technologies sans pareil.

La force de ces pressions combinées a modifié les pratiques et procédures de production établies depuis longtemps. En fait, la seule constante au sein de l'industrie de nos jours est le changement, c'est ce qui a donné une importance sans précédent aux compétences et à l'apprentissage.

La recherche entreprise par le Conseil du Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada (CARS), dans le cadre d'un récent projet sur les compétences essentielles, fait ressortir l'écart inquiétant entre ce que le secteur de l'entretien et de la réparation automobiles exige de son personnel en termes de compétences et de formation et la réalité qui existe.

La recherche démontre sans équivoque que les techniciens d'aujourd'hui et de l'avenir devront posséder de solides compétences fondamentales, des compétences essentielles, pour acquérir les nouvelles connaissances nécessaires afin de demeurer efficace et productif au sein d'un domaine en constante évolution.

CARS a su développer des profils professionnels pour les postes clés de l'industrie. Ces profils fournissent la documentation sur les compétences et aptitudes essentielles aux employés, y compris le niveau de capacité requis pour chaque poste en compétences de base, notamment la lecture et la rédaction.



Comme il sera démontré dans les pages suivantes, la compréhension des compétences essentielles et de leur importance pour la formation et le perfectionnement des compétences est cruciale pour les propriétaires et directeurs soucieux de maintenir un seuil minimal de rentabilité sur le marché concurrentiel d'entretien et de réparation automobiles de nos jours.

Les neuf compétences essentielles :

- *Lecture des textes*
- *Utilisation des documents*
- *Calcul*
- *Rédaction*
- *Communication verbale*
- *Travail d'équipe*
- *Formation continue*
- *Capacité de raisonnement*
- *Informatique*

Points importants :

<i>Compétences essentielles : la base</i>	2
<i>Élaboration de description de poste</i>	2
<i>Recrutement et sélection</i>	2
<i>Formation et perfectionnement</i>	3
<i>Évaluation du rendement</i>	3
<i>Conservation du personnel et planification de la relève</i>	3
<i>À propos du Conseil CARS</i>	4
<i>Pour conclure</i>	4

Profils professionnels

Le Conseil du Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada (CARS) a élaboré les profils professionnels détaillés de 34 postes clés du secteur, allant du technicien de réparation automobile au préposé au comptoir des pièces.

De plus, CARS continue de déterminer l'influence des compétences essentielles ou du niveau d'éducation sur ces postes.

Les profils constituent les normes de base de l'industrie en fonction desquelles les employés peuvent être évalués en comparaison avec les compétences qu'ils possèdent et les compétences exigées au sein de l'industrie pour les postes clés.

La capacité de l'industrie à évaluer précisément les compétences du personnel a d'immenses répercussions sur tous les aspects de la gestion des ressources humaines.

Que ce soit pour le recrutement et la sélection de personnel qualifié, la formation et le perfectionnement des employés, l'évaluation du rendement et la mise en place de mesures pour la conservation du personnel et la planification de la relève, les profils professionnels et compétences essentielles disposent de nombreuses applications utiles pour les propriétaires, gestionnaires et superviseurs du secteur.

Voici quelques exemples simples de la pertinence de ces outils pour affaires commerciales générales.



Compétences essentielles : la base

Les compétences essentielles constituent la base de la formation continue et de l'acquisition de nouvelles connaissances.

Sans de solides connaissances de base dans la plupart des neuf sections énumérées à la page précédente, les employés auront du mal à s'adapter aux changements de méthodes de production et aux nouvelles technologies, de même qu'à réussir des cours de formation.

C'est une importante réalité que toute entreprise doit comprendre. De nos jours, les employeurs doivent aussi se rendre compte que la responsabilité du perfectionnement des compétences essentielles ne relève pas uniquement de l'employé ou du système d'éducation.

Les employeurs ont beaucoup investi dans leur personnel en termes de temps, d'énergie et d'argent pour la formation, l'encadrement professionnel au travail et le perfectionnement des compétences et des connaissances des employés pour satisfaire aux exigences du secteur professionnel.

Par conséquent, permettre au personnel d'améliorer ses compétences de base et de devenir plus productif est une décision commercialement judicieuse.

Élaboration de description de poste

« L'industrie doit attirer et conserver les travailleurs qui possèdent de solides compétences techniques et de base. »

Les profils professionnels avec composante de compétences essentielles sont nécessaires à l'élaboration d'une description de poste indiquant exactement les aptitudes requises pour le poste.

Les profils de compétences essentielles peuvent servir à souligner les compétences de base requises pour le poste en général, ainsi que les tâches spécifiques de l'employé.

Cela aide à soutenir les employés pour le rendement au travail, à déceler les problèmes de rendement, à déterminer les besoins en formation et à faciliter le choix de postulants qui conviennent.

CARS peut fournir les lignes directrices qui aideront les employeurs à mieux cibler et à évaluer la complexité des compétences essentielles (niveaux) qui ne sont pas déjà établies dans les profils de compétences essentielles existants.

Les descriptions de postes peuvent être simplifiées et authentifiées en y intégrant la langue et les niveaux des compétences essentielles.

Recrutement et sélection

Les profils de compétences essentielles peuvent être un outil de recherche efficace pour l'élaboration d'une description de nouveau poste, notamment en déterminant l'importance des compétences essentielles requises pour les fonctions et tâches connexes à ce poste.

Cela est particulièrement utile pour le recrutement ou la sélection de candidats dont les diplômes sont insuffisants ou dont la langue maternelle est autre que l'anglais ou le français.

En établissant des exigences minimales pour les compétences essentielles de nouveaux postes, les employeurs peuvent rédiger avec plus de précision des annonces ou affichages d'emplois.

Les profils de compétences essentielles aident également à mieux planifier le déroulement des entrevues en formulant des questions plus judicieuses et en effectuant une évaluation des candidats plus efficace.



Formation et perfectionnement

La formation et l'apprentissage continus sont des points cruciaux assurant que les niveaux de qualification de la main-d'œuvre d'aujourd'hui permettront de relever les défis de demain.

L'élaboration des plans de formation constitue l'un des exemples les plus probants de la valeur des profils de compétences essentielles et des niveaux de complexité des compétences.

Les profils de compétences essentielles peuvent servir à déterminer les exigences en matière de formation spécifiques aux tâches d'un poste, y compris l'élaboration et la prestation de formation polyvalente.

Les mêmes profils de compétences essentielles peuvent servir pour les révisions régulières des documents de formation et des manuels de politiques et de procédures. Ces documents peuvent être rédigés selon les besoins particuliers de l'entreprise et du personnel.

L'établissement de solides compétences essentielles pour les employés leur permettra de suivre avec succès une formation, d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances, de travailler plus efficacement, d'être plus productifs et demeurer souples et réceptifs à un milieu de travail en évolution.



Évaluation du rendement

L'évaluation régulière du rendement des employés constitue une part importante de la gestion des ressources humaines au sein d'une entreprise.

Dans un milieu à forte concurrence et où la technologie est en évolution constante, comme le secteur de réparation et d'entretien automobiles, l'évaluation du rendement est un outil essentiel pour mesurer les aptitudes et l'efficacité du personnel.

Les profils de compétences essentielles peuvent servir à déterminer les compétences particulières à évaluer ou à mesurer dans ce cas également. Les niveaux de compétences essentielles, classés dans les profils professionnels élaborés par CARS, offrent un point de référence pour évaluer le rendement des employés et pour établir des objectifs de perfectionnement personnel et déterminer les exigences en matière de formation.

Les profils de compétences essentielles offrent un moyen éprouvé de vérification du progrès et de soutien pour les décisions de promotion du personnel.

« L'industrie doit faire correspondre les exigences de formation aux aptitudes requises pour un poste »

Conservation du personnel et planification de la relève

Il est vrai que les effectifs du milieu de travail changent en raison du vieillissement de la main-d'œuvre existante et du fait que la plupart des travailleurs d'expérience approchent de la retraite.

Le défi supplémentaire pour beaucoup d'employeurs de l'industrie consiste à trouver de nouveaux employés possédant les compétences requises pour faire une longue carrière dans le domaine.

Les profils de compétences essentielles peuvent servir à cerner et à optimiser les compétences des employés en place et à les aider à atteindre leurs objectifs personnels, d'équipe et d'entreprise. Les niveaux de complexité des compétences essentielles servent de référence pour valider les compétences aux fins de promotion des employés et orienter les décisions concernant les formations et perfectionnements supplémentaires nécessaires au développement de carrière.



ÉTABLIR UNE BASE SOLIDE POUR UNE MAIN-D'ŒUVRE CONCURRENTIELLE ET ADAPTÉE.

Conseil du Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada (CARS)
Unité 6 – 9120 Leslie Street
Richmond Hill, ON L4B 3J9
Téléphone : 905.709.1010
Télécopieur : 905.709.1013
www.cars-council.ca



LES GENS, LA FORMATION ET LA TECHNOLOGIE AU RENDEZ-VOUS

Pour conclure

Le Conseil du Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada (CARS) a mis au point un important organisme de recherche sur les besoins en ressources humaines du secteur d'entretien et de réparation automobiles.

Toutes les études indiquent qu'un trop grand nombre de travailleurs de notre industrie ne sont pas adéquatement préparés pour maîtriser leur poste actuel et n'ont pas les moyens d'améliorer leurs niveaux de compétences. Ce problème est énorme.

Les technologies de pointe sont omniprésentes dans le milieu de travail. La technologie des véhicules que réparent et entretiennent nos employés est de plus en plus sophistiquée; des outils de diagnostic électroniques de haute technicité sont maintenant essentiels; les ressources électroniques et en ligne sont aussi courantes que les manuels; en outre, réflexion analytique et résolution de problèmes sont presque devenues des impératifs.

La nouvelle technologie et les nouvelles procédures et méthodes du milieu de travail nécessitent de solides compétences de base – des compétences essentielles qui n'ont jamais été aussi essentielles.

À propos du Conseil CARS

Le Conseil du Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada (CARS) a été fondé en 1988 afin d'élaborer une stratégie en ressources humaines à l'échelle nationale pour l'industrie.

Des questions cruciales sur les ressources humaines ont déjà été soulevées dans une étude d'Emploi et Immigration Canada menée en 1987. Cette étude, intitulée « *Canadian Automotive Repair and Service Industry – a Human Resource Study* », a révélé un certain nombre de problèmes majeurs qui empêchent l'industrie d'attirer et de conserver une main-d'œuvre qualifiée en nombre suffisant pour répondre aux futurs besoins de main-d'œuvre.

Une étude plus récente, « *Bridging the Gaps* », destinée à combler les lacunes, a été effectuée en juin 1999, et ses recommandations ont servi de références aux projets récents visant à combler les besoins de l'industrie en matière de ressources humaines et de formation.

Au cours des dernières années, CARS a entériné certains projets afin de relever les défis auxquels l'industrie doit faire face et qui s'inscrivent dans le mandat de CARS :

« *Subvenir aux besoins en ressources humaines et en formation de l'industrie de réparation et d'entretien automobiles à l'échelle nationale.* »

Du point de vue de l'employeur, ce n'est qu'une bonne pratique d'entreprise pour comprendre l'étendue et les limites du niveau des compétences d'un employé relativement aux responsabilités de son travail. En d'autres termes, quelles sont les compétences des employés et quelles sont celles dont ils ont besoin?

CARS a mis beaucoup d'énergie, en collaboration avec les intervenants et praticiens spécialisés en compétences essentielles de l'industrie, pour mettre au point des outils d'évaluation efficaces pour les employeurs. CARS peut fournir, en tant qu'éléments de « trousse d'outils », des données de recherche, des guides pratiques et des évaluations en besoins de formation en ligne.



Les évaluations en ligne procurent un tableau précis des niveaux de compétences des employés, cernent les lacunes en matière de compétences et font concorder les exigences en formation aux sources de formation disponibles.

Communiquez avec CARS dès aujourd'hui pour en savoir plus.