



# Les compétences essentielles dans les milieux de travail au Canada

## RAPPORT FINAL

*This report is also available in English*

Présenté à :

Ressources humaines et Développement social Canada  
[por-rop@hrsdsc-rhdsc.gc.ca](mailto:por-rop@hrsdsc-rhdsc.gc.ca)

EKOS RESEARCH ASSOCIATES INC.

28 mars 2007

## EKOS RESEARCH ASSOCIATES

Bureau d'Ottawa  
99, rue Metcalfe, bureau 1100  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6L7  
Tél. : 613-235-7215  
Télééc. : 613-235-8498  
Courrier électronique : [pobox@ekos.com](mailto:pobox@ekos.com)

Bureau de Toronto  
480, avenue University, bureau 1006  
Toronto (Ontario)  
M5G 1V2  
Tél. : 416- 598-8002  
Télééc. : 416-598-2543  
Courrier électronique : [toronto@ekos.com](mailto:toronto@ekos.com)

Bureau d'Edmonton  
9925 109th St. NW, bureau 606  
Edmonton (Alberta)  
T5K 2J8  
Tél. : 780-408-5225  
Télééc. : 780-408-5233  
Courrier électronique : [edmonton@ekos.com](mailto:edmonton@ekos.com)

# TABLE DES MATIÈRES

|   |            |
|---|------------|
| <b>Résumé</b> .....   | <b>iii</b> |
| <b>1. Introduction</b> .....  | <b>1</b>   |
| 1.1 Contexte et objectifs .....   | 1          |
| 1.2 Méthodes .....  | 2          |
| <b>2. Connaissance et importance perçue des compétences<br/>essentielles</b> .....  | <b>7</b>   |
| 2.1 Connaissances .....   | 7          |
| 2.2 Importance .....  | 12         |
| 2.3 Répercussions .....   | 18         |
| <b>3. Profil de la formation portant sur les compétences<br/>essentielles</b> ..... | <b>23</b>  |
| 3.1 Types et portée de la formation .....   | 23         |
| 3.2 Justification .....   | 26         |
| 3.3 Méthode .....   | 27         |
| 3.4 Répercussions/avantages .....   | 29         |
| 3.5 Obstacles .....   | 30         |
| 3.6 Formation parmi des groupes spécifiques .....                                   | 33         |

ANNEXE A : Questionnaire

ANNEXE B : Tableau des taux de réponse

ANNEXE C : Tableaux détaillés (document séparé)



# RÉSUMÉ

- Afin d'examiner les perceptions au sujet des « compétences essentielles » en milieu de travail, EKOS a réalisé un sondage dans le cadre duquel il a interviewé 1 500 employeurs canadiens. Un échantillon de cette taille présente une marge d'erreur de plus ou moins 2,5 % et un intervalle de confiance de 95 % (c.-à-d. 19 fois sur 20). Un échantillon de cette taille permet d'établir un profil des résultats et des différences des sous-groupes (selon un certain nombre de caractéristiques organisationnelles comme la taille, la région et le secteur). On a réalisé les entrevues en février et en mars 2007.

## *Sensibilisation*

- La connaissance du terme « compétences essentielles » semble bonne puisque près de quatre répondants sur dix indiquent qu'ils le connaissent très bien. Par ailleurs, une importante majorité des employeurs qui connaissent le terme croient qu'il renvoie à un ensemble de compétences minimales nécessaires pour occuper un poste précis.
- Quand on leur demande des exemples de compétences essentielles dans leur milieu de travail, les employeurs indiquent des compétences spécifiques à leur poste respectif. Un nombre beaucoup plus petit d'entre eux croit qu'il s'agit d'un ensemble commun de compétences transférables nécessaires peu importe le poste occupé.

## *Importance*

- La communication orale et le travail d'équipe sont les compétences que les employeurs trouvent les plus importantes.
- Cependant, quand on examine ce que croient les employeurs en fonction des niveaux de compétence en milieu de travail des employés, on découvre un important écart dans le domaine des « capacités de raisonner ».
- Neuf travailleurs sur dix indiquent que les « compétences essentielles » sont très importantes pour améliorer la satisfaction des clients, le succès général de l'organisation et la productivité des employés.

## *Répercussions*

- Grâce à une question ouverte, on a demandé aux employeurs d'indiquer quelles étaient les répercussions d'un faible niveau de compétences. La plus importante répercussion mentionnée était les « mauvaises relations avec les clients » (quoique par une petite marge).

- Les principaux avantages de compter sur des employés qui ont de bonnes compétences essentielles sont l'amélioration de la productivité et des relations avec les clients et l'augmentation des ventes et des recettes.
- On a demandé aux employeurs de coter un ensemble de répercussions potentielles. Les deux plus importantes répercussions mentionnées ont été la diminution de la productivité et l'incapacité d'effectuer un ensemble de tâches (quoique par une faible marge). L'incapacité de diversifier les activités et l'incapacité de suivre l'évolution technologique ont reçu une cote beaucoup moins élevée que les autres éléments.

### *Formation*

- Il y a beaucoup plus de formation informelle que de formation formelle, même si la majorité des employés indiquent qu'elles sont toutes deux des priorités élevées.
- Les éléments au sujet desquels les employés ont reçu le plus de formation sont le travail d'équipe et la communication orale (qui figuraient en haut de la liste des types de compétences les plus importants dans une question précédente).
- La formation en cours d'emploi est de loin la méthode la plus souvent utilisée dans le cadre de formations portant sur les compétences essentielles.
- La formation est l'activité la plus souvent utilisée pour améliorer la productivité d'une organisation.
- Des majorités d'employeurs quasi équivalentes ont affirmé que les résultats ont été mesurés en fonction de la satisfaction et du rendement des employés, de la satisfaction des clients et du rendement de l'organisation dans son ensemble.
- Les organisations qui choisissent de ne pas offrir de la formation en matière de compétences essentielles ne le font pas soit parce que ces compétences sont exigées à l'embauche, soit parce qu'elles ne sont pas indispensables.
- La plupart des employeurs ont indiqué que leur organisation ne prévoit pas offrir de formation liée aux compétences essentielles.
- Le principal obstacle au renforcement des compétences essentielles des employés est le manque de temps.
- La plupart des employeurs emploient des jeunes, mais seulement environ deux employeurs sur dix emploient des Autochtones ou des nouveaux arrivants. De ces trois groupes, les jeunes sont ceux qui reçoivent le plus de formation liée aux compétences essentielles.

**POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS**

- Nom du fournisseur : EKOS RESEARCH ASSOCIATES
- Numéro de contrat de TPSGC : V9863-060001/024/CY
- Date d'octroi : 18 janvier 2007

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la présente étude, veuillez envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante : [por-rop@hrsdc-rhdsc.gc.ca](mailto:por-rop@hrsdc-rhdsc.gc.ca)



# 1. INTRODUCTION

## 1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

### a) Contexte

Depuis le début des années 90, les chercheurs au Canada et dans d'autres pays ont examiné et décrit les principales compétences utilisées par les personnes dans leur vie quotidienne et à leur travail. Au Canada, on a lancé le Projet de recherche sur les compétences essentielles (PRCE) en 1994. Ce projet a permis de cerner neuf compétences essentielles – un ensemble de compétences transférables nécessaires dans la plupart des professions et utilisées dans la vie quotidienne. Les neuf compétences essentielles sont les suivantes :

- **Lecture de textes.** Lire des phrases ou des paragraphes.
- **Utilisation de documents.** Tâches où l'on utilise divers types de présentations de l'information qui donnent une signification aux mots, nombres, icônes et autres symboles visuels (p. ex. lignes, couleurs, formes) en fonction de leur disposition.
- **Calcul.** Utilisation des nombres et penser en termes quantitatifs pour exécuter des tâches.
- **Rédaction.** Rédaction de textes et inscription de documents, comme des formulaires et la rédaction sur un support autre que le papier, comme la saisie de textes sur ordinateur.
- **Communication orale.** Utiliser la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements.
- **Travail d'équipe.** Des employés qui travaillent avec d'autres pour effectuer des tâches.
- **Capacité de raisonnement.** (Y compris la résolution de problèmes, la prise de décisions, la pensée critique, la planification et l'organisation du travail, l'utilisation particulière de la mémoire et la recherche de renseignements.) Le processus d'évaluation des idées ou des renseignements afin d'en arriver à une décision rationnelle.
- **Informatique.** Utilisation de différents types d'applications informatiques et d'autres outils techniques connexes.
- **Formation continue.** Employés qui participent à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances.

En plus de déterminer les compétences essentielles, le PRCE a aussi permis d'élaborer une série de profils occupationnels (environ 200) qui décrivent de quelle manière on utilise les compétences

essentielles dans différents emplois et selon différents niveaux de complexité. On a aussi recueilli de véritables documents utilisés en milieu de travail (comme des formulaires et des tableaux) pour illustrer de quelle manière les travailleurs utilisent les compétences essentielles.

## **b) Objectifs**

La Direction générale des compétences en milieu de travail de Ressources humaines et Développement social Canada est responsable de l'Initiative sur les compétences essentielles qui vise à renforcer les compétences essentielles des Canadiens qui entrent sur le marché du travail ou qui s'y trouvent déjà. Cette initiative a pour objectif d'optimiser la participation, de faciliter les transitions et d'améliorer la productivité en milieu de travail grâce aux activités suivantes : exécution de recherches permettant d'élargir la base de connaissances sur les compétences essentielles, sensibilisation aux compétences essentielles, renforcement des capacités des intervenants d'intégrer les compétences essentielles dans leurs cours de formation en milieu de travail et leurs pratiques en ressources humaines et financement sous formes de contributions à l'appui de l'élaboration d'outils et d'applications en milieu de travail.

L'objectif de l'enquête quantitative était de fournir à RHDSC des données quantitatives fiables du point de vue statistique touchant différents enjeux entourant le thème des « compétences essentielles » dans les milieux de travail canadiens. Parmi les enjeux clés examinés dans le présent rapport, mentionnons la connaissance et l'importance perçue des « compétences essentielles », la participation des employés aux cours de formation portant sur les compétences essentielles et les investissements qu'y consacrent les organisations, les obstacles à l'investissement dans les cours de formation portant sur les compétences essentielles et les rapports entre les caractéristiques organisationnelles et les compétences essentielles en milieu de travail.

## **1.2 MÉTHODES**

Afin d'examiner les perceptions au sujet des « compétences essentielles » en milieu de travail, EKOS a réalisé un sondage dans le cadre duquel il a interviewé 1 500 employeurs canadiens. Un échantillon de cette taille présente une marge d'erreur de plus ou moins 2,5 % et un intervalle de confiance de 95 % (c.-à-d. 19 fois sur 20). Un échantillon de cette taille permet d'établir un profil des résultats et des différences des sous-groupes (selon un certain nombre de caractéristiques organisationnelles comme la taille, la région et le secteur). On a réalisé les entrevues du 15 février au 16 mars 2007.

On a créé l'échantillon en choisissant des entreprises de manière aléatoire partout au Canada. On a pris soin de bien choisir la personne-ressource au sein des organisations retenues. Pour les petites entreprises, le propriétaire ou le gestionnaire de l'établissement était interviewé. Pour les grandes entreprises, on a préparé une question filtre bien tournée afin de cerner la personne occupant le poste le plus élevé au sein de l'entreprise et qui était aussi responsable des décisions en matière de ressources humaines et de personnel.

Avant la phase des entrevues, on a mis à l'essai le questionnaire au début du mois de février 2007. Trente personnes ont répondu au questionnaire (dans les deux langues officielles). On a procédé à ces essais afin d'évaluer la lisibilité et la clarté du questionnaire. Avant de procéder à l'enquête finale, on a apporté un petit nombre de révisions au questionnaire en étroite consultation avec le client. On a apporté ces révisions suivant la mise à l'essai préalable afin de clarifier certaines questions et d'en cibler d'autres. On peut consulter le questionnaire complet à l'annexe A.

Les travaux sur le terrain effectués dans le cadre de ce projet ont été réalisés par des intervieweurs hautement spécialisés des centres d'appel d'EKOS à Ottawa et à Edmonton. Tout au long des activités de collecte de données, des superviseurs d'enquête ont contrôlé le processus d'entrevue afin de s'assurer d'une utilisation uniforme du questionnaire et des techniques d'entrevue. On a tenté de rappeler jusqu'à huit fois les membres de l'échantillon avec lesquels on avait tenté d'entrer en communication sans succès. On a tenté de les rappeler les jours suivants, à différents moments de la journée afin de maximiser la possibilité d'entrer en communication avec eux. On a pris des rendez-vous avec les répondants qui voulaient réaliser l'enquête à un autre moment. On a tenu un registre électronique quotidien de tous les appels réalisés (c.-à-d. entrevues terminées ou prise de rendez-vous) ou non.

Une fois la collecte des données terminée, on a examiné les données afin de coder les réponses aux questions ouvertes et de procéder à un « nettoyage général » des réponses (p. ex. en fonction des instructions « passez à » et afin de cerner les observations aberrantes). On a pondéré les résultats généraux de l'enquête afin de refléter la répartition de l'échantillon en termes de région et de taille des entreprises.

**Tableau 1 : Caractéristiques générales de l'échantillon**

|                                 | Pourcentage  | Taille de l'échantillon | Marge d'erreur (%) |
|---------------------------------|--------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Général</b>                  | <b>100 %</b> | <b>1 501</b>            | <b>2,5</b>         |
| <b>PROVINCE/TERRITOIRE</b>      |              |                         |                    |
| Colombie-Britannique            | 14 %         | 208                     | 6,8                |
| Alberta                         | 14 %         | 213                     | 6,7                |
| Prairies                        | 14 %         | 214                     | 6,7                |
| Ontario                         | 27 %         | 401                     | 4,9                |
| Québec                          | 18 %         | 264                     | 6,0                |
| Atlantique                      | 13 %         | 201                     | 6,9                |
| <b>TAILLE DE L'ORGANISATION</b> |              |                         |                    |
| 1 à 4 employés                  | 9 %          | 131                     | 8,6                |
| 5 à 19 employés                 | 20 %         | 290                     | 5,8                |
| 20 à 99 employés                | 40 %         | 585                     | 4,1                |

<sup>1</sup> Calculée au niveau 0,05 (c.-à-d. 19 fois sur 20).

|                              | Pourcentage | Taille de l'échantillon | Marge d'erreur (%) |
|------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------|
| 100 employés et plus         | 32 %        | 469                     | 4,5                |
| <b>EMPLACEMENT AU CANADA</b> |             |                         |                    |
| Unique                       | 82 %        | 1 232                   | 2,8                |
| Multiple                     | 18 %        | 269                     | 6,0                |
| <b>SECTEUR</b>               |             |                         |                    |
| Privé                        | 86 %        | 1 262                   | 2,8                |
| Public                       | 14 %        | 208                     | 6,8                |

|   | Pourcentage | Taille de l'échantillon | Marge d'erreur (%) |
|---|-------------|-------------------------|--------------------|
| <b>SECTEUR</b>  |             |                         |                    |
| Primaire  | 4 %         | 62                      | 12,5               |
| Construction  | 9 %         | 135                     | 8,5                |
| Manufacturier   | 12 %        | 187                     | 7,2                |
| Vente au détail   | 17 %        | 258                     | 6,1                |
| Finance   | 6 %         | 92                      | 10,3               |
| Éducation/santé   | 8 %         | 113                     | 9,3                |
| Services  | 32 %        | 485                     | 4,5                |
| Autres  | 11 %        | 164                     | 7,7                |
| <b>ANNÉES D'ACTIVITÉ</b>                                |             |                         |                    |
| Moins de 10 ans   | 25 %        | 314                     | 5,5                |
| De 10 à 19 ans  | 26 %        | 331                     | 5,4                |
| De 20 à 29 ans  | 22 %        | 278                     | 5,9                |
| 30 ans et plus  | 27 %        | 336                     | 5,4                |
| <b>EMPLOYÉS SYNDIQUÉS</b>                               |             |                         |                    |
| Oui   | 10 %        | 152                     | 8,0                |
| Non   | 90 %        | 1 338                   | 2,7                |
| <b>LA FORMATION EST VUE<br/>COMME UNE PRIORITÉ</b>      |             |                         |                    |
| Oui   | 83 %        | 1 242                   | 2,8                |
| Non   | 17 %        | 259                     | 6,1                |
| <b>CONNAISSANCE DU TERME<br/>COMPÉTENCE ESSENTIELLE</b> |             |                         |                    |
| Oui   | 13 %        | 199                     | 7,0                |
| Non   | 87 %        | 1 302                   | 2,7                |



## 2. CONNAISSANCE ET IMPORTANCE PERÇUE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

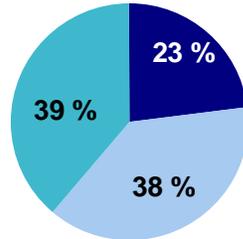
### 2.1 CONNAISSANCE

Le terme « compétences essentielles » semble problématique. Environ les trois quarts des employeurs (77 %) indiquent qu'ils connaissent un peu l'expression « compétences essentielles », et près de quatre employeurs sur dix (39 %) indiquent qu'ils la connaissent très bien. Près du quart des employeurs (23 %) ne la connaissent pas du tout.

Par ailleurs, dans le cadre d'une question de suivi, on a demandé aux employeurs de définir le terme « compétences essentielles ». Une grande majorité d'employeurs (76 %) croient que le terme renvoie aux compétences minimales nécessaires pour occuper un poste précis. En fait, seulement une petite minorité de moins de deux employeurs sur dix (17 %) croient que le terme renvoie à des compétences de base ou des compétences transférables. Par conséquent, même si près de la moitié croient qu'ils savent ce que le terme veut dire, seulement un sur six comprend le terme comme l'a défini le gouvernement du Canada. En outre, les répondants qui savent que le terme compétences essentielles renvoie à des compétences communes ou transférables ne sont pas plus susceptibles que les autres de dire qu'ils connaissent l'expression.

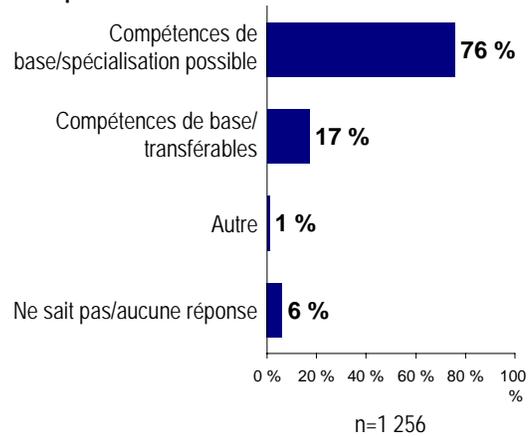
## Connaissance des compétences essentielles

« Dans quelle mesure connaissez-vous l'expression "compétences essentielles"? Seriez-vous d'accord pour dire que vous la connaissez très bien, quelque peu ou pas du tout? »



■ Pas du tout  
■ Quelque peu  
■ Très bien  
n=1 501

« Que signifie pour vous l'expression "compétences essentielles"? »



En examinant les résultats en matière de connaissance du terme « compétences essentielles » selon les sous-groupes démographiques, on en arrive aux constatations suivantes :

- Les entreprises québécoises sont beaucoup plus susceptibles de dire qu'elles connaissent le terme « compétences essentielles » (93 % disent le connaître de manière générale, 62 % le connaissent très bien) que dans le reste du pays. La connaissance perçue du terme est remarquablement inférieure en Colombie-Britannique et en Alberta, où près du tiers (34 et 33 %, respectivement) des entreprises affirment qu'elles ne connaissent pas du tout l'expression.
- La prétendue connaissance du terme est plus élevée dans les entreprises comptant de multiples emplacements à l'échelle canadienne et tend à augmenter avec la taille des entreprises. Le terme est aussi plus connu par les employeurs du secteur public (qui ont aussi tendance à être des organisations de plus grande taille) que parmi les entreprises du secteur privé.
- Il n'est pas surprenant que les organisations qui définissent la formation comme étant une priorité élevée connaissent plus le terme que les autres. Les niveaux élevés de connaissance ont aussi tendance à augmenter proportionnellement à la taille de l'organisation des employeurs.

En ce qui a trait à la détermination du sens précis du terme, nous avons découvert d'importantes variations démographiques :

- Les employeurs de l'Ontario (81 %) sont plus susceptibles de dire que l'expression « compétences essentielles » renvoie aux compétences minimales nécessaires pour occuper un poste. Les employeurs de la Colombie-Britannique (30 %) sont presque deux fois plus susceptibles que les autres de dire que le terme renvoie à des compétences de base ou des compétences transférables. Par conséquent, même si les organisations de la Colombie-Britannique sont moins susceptibles de croire qu'elles connaissent le terme, en fait, elles sont plus susceptibles d'en avoir une compréhension qui se rapproche de celle du gouvernement fédéral.
- Les employeurs d'entreprises ne comptant qu'un seul emplacement au Canada sont plus susceptibles que les autres de croire que le terme renvoie aux compétences minimales nécessaires pour occuper un poste précis.
- En ce qui a trait aux secteurs où oeuvrent les employeurs, nous avons déterminé que ceux qui travaillent dans les services sociaux et les domaines scientifiques et techniques sont plus susceptibles que les autres de répondre qu'il s'agit des compétences minimales nécessaires pour occuper un poste spécifique, tandis que ceux du domaine de la vente au détail sont plus susceptibles de dire que le terme renvoie à des compétences de base ou des compétences transférables.

Après qu'on leur a fourni une définition commune des compétences essentielles (en tant que compétences utilisées fréquemment et donc transférables), on a demandé aux employeurs de déterminer quelles compétences étaient, selon eux, des « compétences essentielles » dans leur milieu de travail. Plus du tiers des employeurs ont indiqué des compétences liées spécifiquement à leur domaine (37 %), tandis que près du quart ont mentionné la communication orale (26 %) et le travail d'équipe (23 %). Deux employeurs sur dix ont affirmé que la motivation personnelle (21 %) était une « compétence essentielle », et un peu moins de deux employeurs sur dix ont mentionné que l'informatique (17 %), les compétences en service à la clientèle (16 %) et les capacités de raisonnement (16 %) étaient des « compétences essentielles » dans leur milieu de travail. Treize pour cent des employeurs croient que le calcul et les mathématiques sont essentiels. Toutes les autres réponses étaient mentionnées par dix pour cent des employeurs et moins.

## Perception relative aux compétences essentielles [sans choix de réponse]

« En ce qui concerne votre propre lieu de travail, quels types de compétences constituent pour vous des compétences essentielles? »



- Du point de vue régional, les employeurs des provinces de l'Atlantique (51 %) et de l'Alberta (46 %) étaient beaucoup plus susceptibles de répondre qu'il s'agissait de compétences spécifiques à un emploi. Les employeurs de l'Ontario étaient plus susceptibles de dire que le travail d'équipe était une compétence essentielle dans leur milieu de travail (31 %).
- Les employeurs du secteur public étaient susceptibles de juger plus favorablement les compétences essentielles que la moyenne, spécialement l'informatique, la capacité de participer à de la formation continue, la communication orale et la lecture et l'écriture.

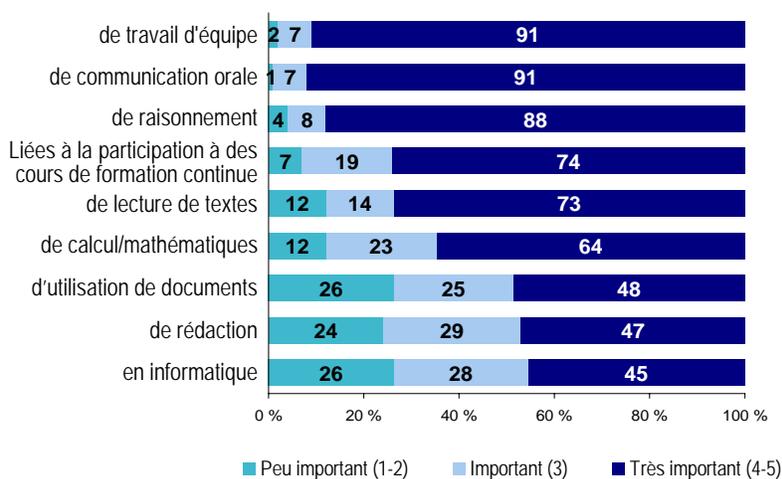
- Les employeurs du secteur de la construction et du secteur manufacturier jugent plus favorablement les compétences spécifiques à un emploi que la moyenne, tandis que les employeurs qui oeuvrent dans le domaine des services sociaux et le domaine scientifique et technique jugent plus favorablement la communication orale et la motivation personnelle que la moyenne.
- Les employeurs pour qui la formation n'est pas une priorité élevée et qui ne connaissent pas le terme « compétences essentielles » jugent un peu plus favorablement les compétences spécifiques à un emploi que les autres.

## 2.2 IMPORTANCE

On a demandé aux employeurs de classer une série de compétences en fonction de leur importance et en fonction des niveaux de compétence connexes de leurs employés. Selon les employeurs, les deux compétences les plus importantes pour leurs employés sont la communication orale (91 % indiquant qu'elle est « très importante ») et le travail d'équipe (91 %). Un pourcentage un peu moins élevé d'employeurs soulignent l'importance des capacités de raisonnement (88 %). Environ les trois quarts des employeurs ont indiqué que la lecture de texte (73 %) et la capacité de participer à de la formation continue (74 %) étaient des compétences importantes. Les deux tiers des employeurs ont indiqué que le calcul et les mathématiques (64 %) étaient importants. Les autres compétences étaient considérées comme importantes par moins de la moitié des employeurs.

### Importance des compétences spécifiques

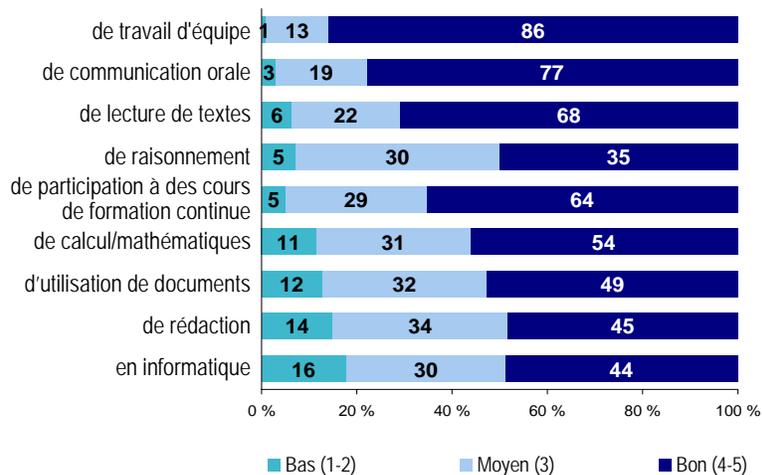
« Dans quelle mesure est-il important que les employés aient des compétences...? »



En plus de classer les différents domaines en termes d'importance relative, on a aussi demandé aux employeurs d'indiquer quel était le niveau de compétence de leurs employés dans ces domaines clés. Les employeurs ont donné à leurs employés des notes plus élevées dans les domaines qu'ils avaient évalués comme étant les plus importants. D'importantes majorités d'employeurs indiquent que leurs employés ont de bonnes compétences dans le domaine du travail d'équipe (86 %) et de la communication orale (77 %). Des majorités presque équivalentes d'employeurs indiquent que leurs employés sont très compétents dans le domaine de la lecture de textes (68 %), des capacités de raisonnement (65 %) et de la capacité à participer à de la formation continue (64 %). Un peu plus de la moitié (54 %) des employeurs signalent que leurs employés sont très bons en calcul et en mathématiques, tandis que, dans tous les autres domaines, moins de la moitié des employeurs ont mentionné que leurs employés avaient de bonnes compétences.

## Évaluation des compétences spécifiques

« Quel est le niveau de compétence de vos employés en matière...? »



On a comparé les résultats touchant l'importance de ces compétences à l'évaluation des compétences des employés afin de déterminer où il y avait les plus grands écarts. À l'exception des trois éléments les moins importants, il y a un écart de cinq pour cent ou plus pour chacun des éléments abordés. L'écart le plus important (par une marge considérable) se trouve au chapitre des capacités de raisonnement des employés (une différence de 23 %). En effet, l'importance perçue dépasse par une grande marge le niveau de compétence établi par les employeurs. On trouve aussi un important écart (14 %) en matière de communication orale (la compétence la plus importante selon les employeurs). Les niveaux de compétence y sont beaucoup plus bas que ce que les employeurs aimeraient qu'ils soient, vu l'importance qu'ils y accordent. Même si le calcul et les mathématiques représentent des compétences moins importantes que d'autres, on constate tout de même un important écart (10 %).

## Importance et évaluation de compétences spécifiques



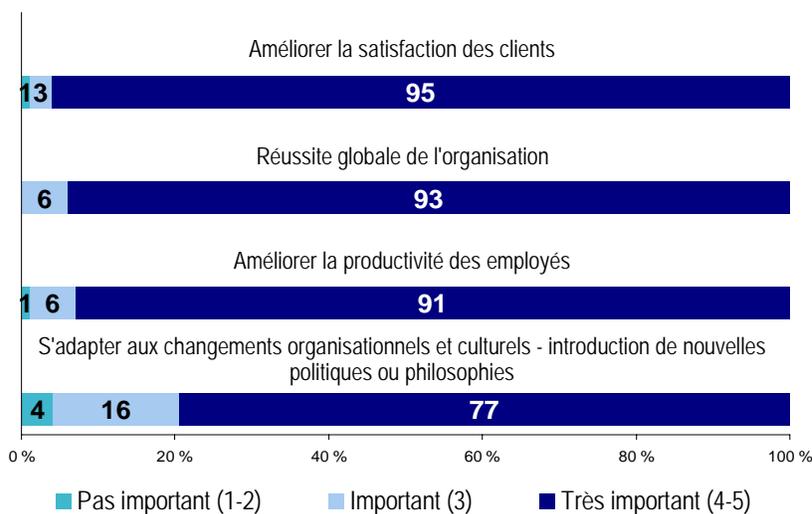
- Du point de vue régional, les employeurs dans les provinces de l'Atlantique sont beaucoup moins susceptibles que les autres d'affirmer que la communication orale est très importante (81 %). Les employeurs des provinces de l'Atlantique sont aussi plus susceptibles de donner de l'importance à la lecture de textes (81 %) comme c'est aussi le cas des employeurs de la Colombie-Britannique (83 %) et de l'Ontario (83 %). Les employeurs des Prairies sont plus susceptibles que les autres de dire que les capacités de raisonnement et la rédaction de textes sont importantes (95 %). C'est au Québec que les employeurs accordent le moins d'importance à la rédaction (34 %) et aux compétences liées au calcul et aux mathématiques (46 %).

- Les employeurs du secteur privé sont plus susceptibles que ceux du secteur public d'indiquer que la lecture de textes et le calcul et les mathématiques sont des compétences très importantes. Les employeurs du secteur privé sont aussi deux fois plus susceptibles que ceux du secteur public de dire que les compétences en informatique ne sont pas importantes. Les employeurs du secteur public ont plus tendance à penser que les capacités de raisonnement et la rédaction de textes sont importantes.
- Comme on pouvait s'y attendre, les employeurs indiquant que la formation est une de leurs priorités jugent plus favorablement chacun de ces éléments que ceux pour qui la formation n'est pas une priorité.
- En ce qui a trait aux secteurs de l'industrie, les employeurs oeuvrant dans les services sociaux ou dans les domaines scientifiques ou techniques jugent plus favorablement les capacités de raisonnement que les employeurs des autres secteurs, tandis que les employeurs du secteur financier sont plus susceptibles de mentionner l'importance de la lecture de textes, de l'utilisation de documents et du calcul et des mathématiques que les employeurs des autres secteurs. C'est dans le secteur financier, le secteur des services sociaux et le secteur scientifique et technique que les employeurs jugent la rédaction plus favorablement.
- Lorsqu'ils évaluent les compétences de leurs employés, les employeurs des provinces de l'Atlantique sont ceux qui concèdent les notes les plus élevées dans les domaines de la lecture de textes (81 %), du calcul et des mathématiques (68 %), de la rédaction (60 %) et de la capacité de raisonnement (78 %).
- Les notes élevées ont tendance à diminuer pour beaucoup des compétences sur la liste. Les compétences liées à la communication orale, au travail d'équipe, à la capacité de raisonnement, à la lecture de textes et au calcul et aux mathématiques ont toutes tendance à diminuer en fonction de la taille de l'entreprise (en ce qui a trait à l'évaluation des compétences des employés de l'organisation).
- Comme ce fut le cas des constatations de la question précédente portant sur l'importance, ceux qui définissent la formation comme étant une priorité jugent que leurs employés sont plus compétents dans chacun des domaines clés (par rapport à ceux pour qui la formation n'est pas une priorité).
- Les employeurs du secteur financier, du secteur des services sociaux et du secteur scientifique et technique jugent plus favorablement leurs employés dans les domaines de la lecture de textes et de la communication orale. Les employeurs dans le secteur des services sociaux et le secteur scientifique et technique sont aussi plus susceptibles de juger plus favorablement les capacités de leurs employés en matière d'informatique, de travail d'équipe et de capacité à participer à de la formation continue. Les employeurs du secteur financier sont beaucoup plus susceptibles de juger favorablement leurs employés quant à l'utilisation de documents et la rédaction.

Les employeurs canadiens ont indiqué que les « compétences essentielles » sont très importantes dans quatre domaines organisationnels clés. En fait, un peu plus de neuf employeurs sur dix ont affirmé que les « compétences essentielles » étaient très importantes pour améliorer la satisfaction des clients (95 %), le succès général de l'organisation (93 %) et l'amélioration de la productivité des employés (91 %). Un nombre moins élevé, mais tout de même une importante majorité, ont mentionné que les compétences essentielles étaient très importantes pour s'adapter aux changements organisationnels et culturels (77 %).

## Répercussions de bonnes compétences essentielles

« L'importance de bonnes compétences essentielles pour... ? »



 EKOS Research Associates Inc.

n=1 501

Les compétences essentielles dans les milieux de travail au Canada, 2007

- Du point de vue régional, tous les employeurs jugent importantes les répercussions relatives à l'amélioration de la satisfaction des clients, au succès général de l'organisation et à l'augmentation de la productivité des employés. Les employeurs des provinces de l'Atlantique (84 %) ont tendance à juger plus important le rôle de bonnes « compétences essentielles » dans le processus d'adaptation aux changements organisationnels et culturels.
- Le rôle de bonnes compétences essentielles pour s'adapter aux changements organisationnels et culturels est jugé comme étant très important parmi les organisations comptant de multiples emplacements au pays. L'importance a aussi tendance à augmenter avec la taille de l'organisation.
- Comme on pouvait s'y attendre, dans chacun des domaines examinés, les employeurs pour lesquels la formation est une priorité sont plus susceptibles de signaler l'importance de bons cours de formation portant sur les compétences essentielles.

- La tendance à affirmer que de bonnes compétences essentielles sont très importantes pour s'adapter aux changements organisationnels et culturels augmente en fonction de la taille des entreprises.

## 2.3 RÉPERCUSSIONS

Les employeurs canadiens citent un certain nombre de répercussions sur les coûts liées aux « compétences essentielles » déficientes de leurs employés. Près du quart des employeurs indiquent de mauvaises relations avec les clients (24 %). Un nombre quasi équivalent d'employeurs indique aussi les coûts liés à la formation (20 %) et la réduction de la productivité (20 %). Les employeurs mentionnent aussi, quoique les répercussions soient un peu moins importantes, la réduction des ventes (19 %) et les coûts liés aux ressources humaines (15 %), et un employeur sur dix (11 %) mentionne les communications internes déficientes. Les coûts financiers liés aux erreurs (6 %) figurent aussi sur la liste, mais sont mentionnés par un petit nombre d'employeurs.

### Coûts et répercussions des compétences peu élevées [sans choix de réponse]

« En vous appuyant sur les expériences passées de votre organisation avec le personnel, quels sont les coûts ou les répercussions les plus importants pour l'organisation lorsque les "compétences essentielles" des employés ne satisfont pas vos exigences? »



- Les employeurs dans les Prairies (32 %) sont beaucoup plus susceptibles que les autres de dire que les mauvaises relations avec les clients seraient la principale répercussion sur les coûts d'employés possédant des compétences essentielles déficientes. Les employeurs de l'Alberta (24 %) et de l'Ontario (25 %) sont légèrement plus susceptibles de dire que les coûts associés à la formation seraient la principale répercussion tandis que les employeurs du Québec (24 %) et de l'Alberta (24 %) sont plus susceptibles de mentionner une réduction des ventes.
- Comme on pouvait s'y attendre, les employeurs du secteur privé sont deux fois plus susceptibles que leurs homologues du secteur public d'indiquer qu'une réduction des

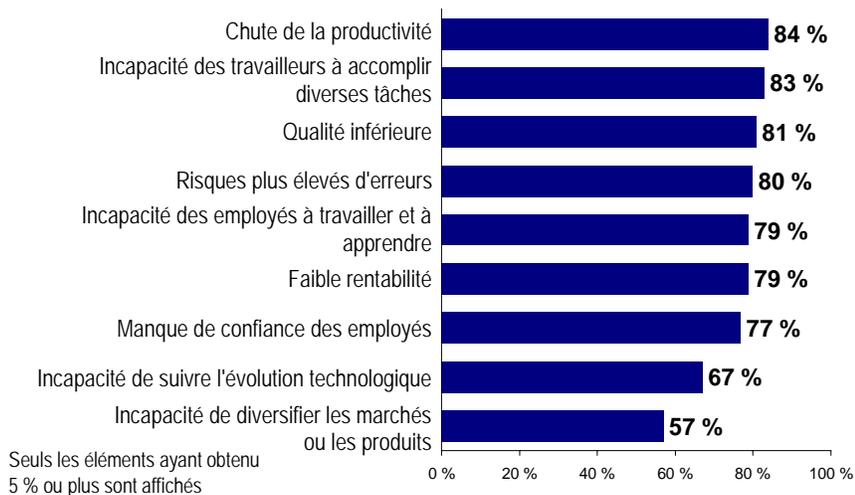
ventes est la principale répercussion. Cependant, les employeurs du secteur public sont plus susceptibles d'indiquer qu'une réduction de la productivité est la principale répercussion.

- Les employeurs dont les entreprises comptent de multiples emplacements sont plus susceptibles que les autres d'indiquer que la principale répercussion est de mauvaises relations avec leurs clients.
- Les employeurs dans le secteur des services sociaux et le secteur scientifique et technique sont beaucoup plus susceptibles de citer les mauvaises relations avec les clients, tandis que ceux du secteur primaire mentionnent la réduction de la productivité. Les employeurs du secteur des services sont plus susceptibles de dire que les coûts de formation seraient la principale répercussion.
- Les employeurs d'organisations syndiquées sont deux fois plus susceptibles d'affirmer que la principale répercussion serait une réduction des ventes que les employeurs d'organisations non syndiquées.

On a ensuite présenté aux employeurs une liste de répercussions possibles pouvant influencer sur leur organisation si les « compétences essentielles » de leurs employés sont déficientes. Pour chaque élément mentionné, une majorité d'employeurs ont affirmé que leur organisation subirait des répercussions négatives. Cependant, des nombres moins élevés d'employeurs ont mentionné l'incapacité de suivre l'évolution technologique et l'incapacité de diversifier les marchés ou les produits (ils étaient tout de même plus de 50 %).

### Coûts et répercussions des compétences peu élevées [avec choix de réponse]

« Est-ce que votre organisation subirait les répercussions suivantes si les "compétences essentielles" des employés étaient insuffisantes? »



- Les employeurs de l'Ontario sont beaucoup plus susceptibles que les autres de dire que chacun des éléments de la liste serait touché si leurs employés n'avaient pas les compétences essentielles adéquates. De leur côté, les employeurs québécois ont évalué chacun des éléments de la liste en deçà de la moyenne. Les employeurs dans les Prairies sont beaucoup plus susceptibles que les employeurs des autres régions d'être préoccupés par une réduction de la productivité (96 %).
- Les employeurs du secteur privé sont beaucoup plus susceptibles que leurs homologues du secteur privé d'indiquer la faible rentabilité, le manque de confiance des employés et l'incapacité de diversifier les marchés ou des produits comme étant des répercussions possibles.
- Les employeurs d'organisations comptant de multiples emplacements sont plus susceptibles de mentionner chacun des éléments mentionnés en tant que répercussion découlant d'employés possédant des « compétences essentielles » déficientes.
- Les employeurs pour qui la formation est une priorité sont plus susceptibles de dire que leur organisation souffrirait de chacune des répercussions sur la liste.

Quand on les a questionnés sur les plus grands avantages pour une organisation de pouvoir compter sur des employés qui ont de bonnes ou d'excellentes compétences essentielles, 35 % des employeurs ont mentionné l'amélioration de la productivité et des relations avec les clients et l'augmentation des ventes et des recettes. Deux employeurs sur dix (19 %) ont mentionné l'amélioration du milieu de travail, et 15 % ont indiqué les répercussions positives sur les activités internes. Un employeur sur dix (12 %) croit que son organisation bénéficierait d'employés de meilleure qualité si ceux-ci suivaient des cours de formation portant sur les compétences essentielles.

## Principaux avantages découlant des bonnes compétences essentielles

« En vous appuyant sur les expériences passées de votre organisation avec le personnel, quelles sont les plus grands avantages pour l'organisation lorsque les "compétences essentielles" des employés sont bonnes ou excellentes? »



Seuls les éléments ayant obtenu  
5 % ou plus sont affichés



n=1 501

Les compétences essentielles dans les milieux de travail au Canada, 2007

- Du point de vue régional, les employeurs des provinces de l'Atlantique sont plus susceptibles d'indiquer que l'amélioration de la productivité est le plus grand avantage. Les employeurs des Prairies sont beaucoup plus susceptibles de mentionner les relations avec les clients (48 %). Les employeurs de l'Alberta (47 %) et des provinces de l'Atlantique (46 %) sont plus susceptibles de mentionner l'augmentation des ventes et des recettes.
- Comme on pouvait s'y attendre, les employeurs du secteur privé (particulièrement ceux dont l'organisation compte plusieurs emplacements) sont plus susceptibles de mettre l'accent sur l'augmentation des ventes et des recettes tandis que ceux du secteur privé sont plus susceptibles de mentionner les relations avec les clients. Les employeurs du secteur privé sont deux fois plus susceptibles que ceux du secteur public d'indiquer que le grand avantage pour l'organisation lorsque les compétences essentielles des employés sont bonnes est l'amélioration des activités internes.
- Les employeurs dans le secteur de la construction sont plus susceptibles de dire qu'une amélioration de la productivité serait le plus grand avantage pour leur organisation tandis que les employeurs du secteur de la vente au détail mentionnent l'augmentation des ventes et des recettes. Les employeurs qui travaillent dans le domaine des services sociaux et le domaine scientifique et technique sont deux fois plus susceptibles que les autres de mentionner un personnel de meilleure qualité.



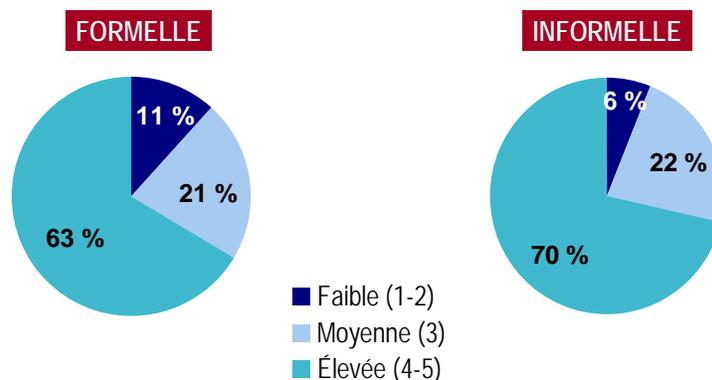
# 3. PROFIL DE LA FORMATION PORTANT SUR LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

## 3.1 TYPES ET PORTÉE DE LA FORMATION

Afin d'évaluer la priorité que les organisations donnent aux méthodes de formation formelles et informelles, on a demandé aux employeurs de définir la priorité qu'ils accordent à ces types de formation dans leur propre organisation. Soixante-dix pour cent des entreprises jugent que la formation informelle est hautement prioritaire, ce qui est plus élevé que les 63 % qui jugent la formation formelle hautement prioritaire (même si une majorité d'employeurs indiquent que les deux types de formation sont hautement prioritaires).

### Priorité de la formation relative aux compétences essentielles

« En ce qui concerne les activités formelles et informelles de perfectionnement et de formation du personnel entreprises dans votre organisation, veuillez indiquer le niveau de priorité attaché à la formation formelle portant particulièrement sur les compétences essentielles »



n=1 501

- Du point de vue régional, on met plus l'accent sur la formation informelle relative aux « compétences essentielles » dans les Prairies (78 %) et en Ontario (78 %).

- Les entreprises du secteur privé et les organisations comptant de multiples emplacements au Canada ont indiqué que la formation formelle relative aux « compétences essentielles » était une priorité élevée.
- En outre, la formation informelle a été décrite comme une priorité plus élevée pour les employeurs du secteur privé que pour les employeurs du secteur public.
- Les entreprises du secteur financier sont plus susceptibles de juger la formation formelle hautement prioritaire, tandis que les employeurs œuvrant dans les services sociaux ou le domaine scientifique et technique accordent la priorité à la formation informelle.
- Les employeurs dont l'organisation est syndiquée accordent une plus grande priorité aux méthodes de formation formelles et informelles que ceux d'organisations syndiquées.

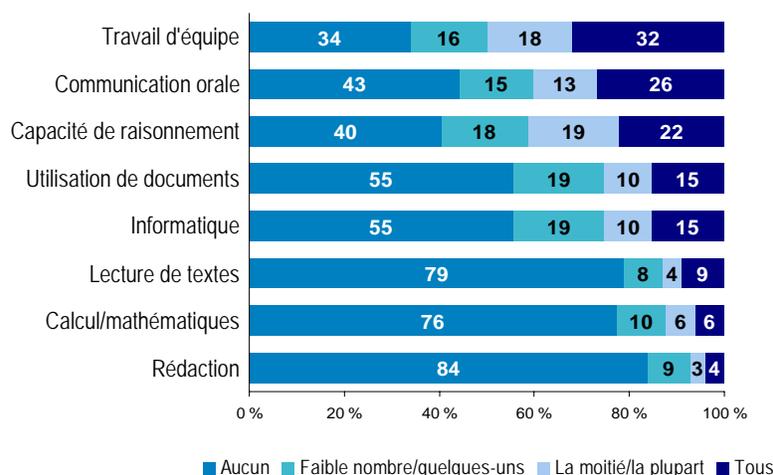
Pour chacune des neuf compétences essentielles, on a demandé aux employeurs d'indiquer quelle proportion de leurs employés avaient suivi des cours de formation s'y rapportant au cours des douze derniers mois.

Les employés ont reçu la plus grande quantité de formation dans le domaine du travail d'équipe, 32 % des employeurs indiquant que tous leurs employés avaient reçu une formation dans ce domaine. Le quart des employeurs (26 %) indiquent que tous leurs employés ont reçu une formation en communication orale tandis que deux employeurs sur dix (22 %) mentionnent que tous leurs employés ont reçu de la formation leur permettant d'améliorer leurs capacités de raisonnement.

C'est dans les domaines de la lecture de textes, du calcul et des mathématiques et de la rédaction que les employés canadiens ont reçu le moins de formation. D'importantes majorités d'employeurs, dans chaque cas, indiquent que leurs employés n'ont reçu aucune formation dans ces domaines.

## Types et portée des cours de formation offerts

« Au cours des 12 derniers mois, combien d'employés de votre organisation ont participé à des activités de formation dans les domaines de compétences essentielles suivants? »



n=1 501

Les compétences essentielles dans les milieux de travail au Canada, 2007

- Du point de vue régional, le nombre d'employeurs qui indiquent que tous leurs employés ont reçu de la formation en travail d'équipe est beaucoup plus élevé en Colombie-Britannique (43 %) et moins élevé dans les provinces de l'Atlantique (13 %). Les employeurs des provinces de l'Atlantique indiquent aussi que leurs employés ont reçu moins de formation dans le domaine de la communication orale (15 %).
- En général, les employés travaillant dans des organisations comptant seulement un emplacement au Canada ont reçu moins de formation dans les domaines de la communication orale, de l'utilisation de documents et de la lecture de textes.
- Les employés du secteur privé ont reçu beaucoup plus de formation dans les domaines du travail d'équipe, de l'utilisation de documents et des capacités de raisonnement. En fait, les employeurs du secteur privé sont trois fois plus susceptibles de dire que tous leurs employés ont reçu de la formation liée aux compétences de raisonnement que leurs homologues du secteur public.
- Les employeurs qui oeuvrent dans la vente au détail sont plus susceptibles de dire que tous leurs employés ont reçu de la formation dans le domaine du travail d'équipe, tandis que les employeurs de la vente au détail et du secteur des services affirment que tous leurs employés ont reçu une formation en communication orale.
- Les employeurs d'une organisation non syndiquée et ceux qui indiquent que la formation est une priorité élevée sont plus susceptibles de dire que tous leurs employés ont reçu de la formation dans les domaines de la communication orale, du travail d'équipe et des capacités de raisonnement.

## 3.2 JUSTIFICATION

L'amélioration de la productivité (42 %) est la principale raison pour laquelle les organisations offrent de la formation portant sur les compétences essentielles à leurs employés. Un nombre légèrement inférieur d'employeurs ont indiqué qu'ils offrent de la formation afin d'augmenter la satisfaction de leurs clients (29 %) ou pour améliorer la rentabilité de l'entreprise (24 %). Un peu moins de deux employés sur dix (17 %) ont mentionné que le besoin de suivre l'évolution technologique était la principale raison, tandis que 14 % ont mentionné qu'il s'agissait de l'insatisfaction de l'employeur. Toutes les autres réponses ont été fournies par moins d'un employeur sur dix.

### Justification de la formation

« Quel était le principal motif pour lequel votre entreprise a offert aux employés de la formation portant sur les compétences essentielles? »



- Il y a d'importantes variations régionales au Québec et en Alberta. Les employés de la province du Québec sont plus susceptibles de dire que le fait qu'ils doivent suivre l'évolution technologique (33 %) et améliorer la rentabilité (41 %) sont les principales motivations de leur formation. Fait intéressant, les employeurs au Québec (29 %) sont trois fois plus susceptibles que la moyenne de dire que la formation est motivée par l'intérêt des employés. Les employeurs de l'Alberta sont beaucoup plus susceptibles d'indiquer que la satisfaction des employés (13 %) et la santé et la sécurité (19 %) sont les principales motivations de la formation.

- Les employeurs du secteur public sont beaucoup plus susceptibles que leurs homologues du secteur privé d'indiquer que la formation est motivée par l'intérêt des employés.
- Les employeurs dont l'organisation possède de multiples emplacements sont plus susceptibles de dire que la formation vise à améliorer la rentabilité et à permettre de suivre l'évolution technologique.

### 3.3 MÉTHODE

Une majorité d'employeurs (58 %) affirment que la formation en cours d'emploi est la principale méthode qu'ils utilisent pour offrir la formation portant sur les compétences essentielles. Trois employeurs sur dix (29 %) ont affirmé que leur organisation préfère les outils de formation internes. Le quart des employeurs mentionnent que les ateliers et les séminaires (24 %) constituent la principale méthode de formation, tandis que 13 % indiquent que les employés suivent des cours de formation dans des établissements de formation privée. Toutes les autres réponses ont été données par moins de dix pour cent des employeurs.

#### Méthode utilisée pour offrir la formation

« À quelle méthode a-t-on fait appel le plus souvent pour offrir la formation portant sur les compétences essentielles dont vous venez de me parler? »



- Du point de vue régional, les employeurs de la Colombie-Britannique (40 %) préfèrent les outils de formation interne, tandis que les employeurs de l'Alberta sont beaucoup plus susceptibles que la moyenne de dire que leurs employés ont reçu de la formation en cours d'emploi (68 %). Fait intéressant, au Québec, les employeurs sont beaucoup plus

susceptibles de dire que la formation a été offerte par un établissement de formation privé (21 %) ou dans le cadre d'ateliers ou de séminaires (33 %). Ils sont de même près de trois fois plus susceptibles que la moyenne de dire que les employés ont suivi des cours de formation offerts dans le secteur d'activité (19 %).

- Comparés aux employeurs du secteur public, les employeurs du secteur privé préfèrent sans contredit la formation en cours d'emploi. Les employeurs du secteur public sont beaucoup plus susceptibles de mentionner tous les autres types de formation (à l'exception de la formation dans des écoles secondaires et des collèges et des universités, qui ont été peu mentionnés par tous les répondants).
- Les organisations comptant un seul emplacement au Canada sont plus susceptibles de fournir des formations en cours d'emploi portant sur les compétences essentielles, tandis que les employeurs dont l'organisation compte de multiples emplacements sont près de deux fois plus susceptibles d'utiliser des outils de formation interne.
- On a plus recours à la formation en cours d'emploi dans le secteur des services, et ce type de formation est plus fréquemment utilisé par les employeurs dont les employés ne sont pas syndiqués. Les employeurs œuvrant dans le domaine des services sociaux et le domaine scientifique et technique utilisent plus fréquemment les ateliers et les séminaires.

## 3.4 RÉPERCUSSIONS/AVANTAGES

On a aussi demandé aux employeurs d'indiquer quels résultats de la formation portant sur les compétences essentielles étaient mesurés. Des majorités presque équivalentes d'employeurs ont affirmé que les résultats étaient mesurés en termes de satisfaction des employés (65 %), de rendement des employés (65 %), de satisfaction des clients (64 %) et de rendement général de l'entreprise (64 %). Un nombre un peu moins élevé d'employeurs (mais tout de même une majorité) ont indiqué qu'ils mesuraient la sécurité du milieu de travail (53 %), tandis que trois employeurs sur dix ont affirmé qu'il y avait une évaluation officielle (28 %).

### Méthodes d'évaluation de la formation

« Les résultats découlant de la formation portant sur les compétences essentielles ont-ils été mesurés en fonction de l'un des éléments suivants? »



n=1 328



Les compétences essentielles dans les milieux de travail au Canada, 2007

- Du point de vue régional, les employeurs de l'Alberta sont plus susceptibles que la moyenne de dire que les résultats ont été mesurés selon chacune des options possibles.
- Les employeurs œuvrant dans des organisations comptant de multiples emplacements étaient plus susceptibles de dire qu'ils avaient procédé à une évaluation officielle ou qu'ils avaient évalué la satisfaction des employés que les employeurs dont l'organisation compte un seul emplacement. Les organisations comptant un seul emplacement étaient plus susceptibles de mesurer le rendement des employés et le rendement de l'organisation.
- Les organisations du secteur privé étaient plus susceptibles de mesurer le rendement des employés et la sécurité en milieu de travail que ceux du secteur public.

- Les organisations œuvrant dans le domaine de la construction et le domaine manufacturier étaient toutes les deux plus susceptibles de réaliser des évaluations officielles et d'évaluer la sécurité en milieu de travail.
- Fait surprenant, les employeurs qui ne connaissaient pas les compétences essentielles étaient beaucoup plus susceptibles d'évaluer la satisfaction des employés.

## 3.5 OBSTACLES

On a demandé aux employeurs dont l'organisation n'offre pas de formation pourquoi ils n'offraient pas de formation portant sur les compétences essentielles à leurs employés. Deux employeurs sur dix (21 %) ont indiqué que les compétences essentielles sont exigées à l'embauche. Un nombre presque équivalent d'employeurs ont répondu que les compétences des employés sont jugées adéquates (16 %) ou que les compétences ne sont pas indispensables (18 %). Un peu plus de deux employeurs sur dix ont indiqué que l'organisation manque de ressources pour libérer les employés (12 %). Un employeur sur dix (11 %) a indiqué un manque de ressources, et un nombre encore plus petit d'employeurs sont incertains quant à la formation nécessaire (7 %) ou indiquent que les employés ne sont pas intéressés (5 %).

### Obstacles des entreprises n'offrant pas de formation

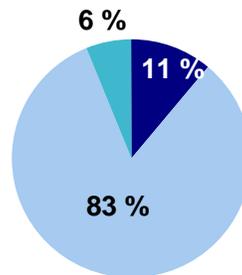
« Les organisations décident de ne pas offrir de formation pour diverses raisons. Quel était le principal motif pour lequel votre entreprise n'a pas offert de formation aux employés au sujet des compétences essentielles ? »



Un nombre important d'employeurs dans ces organisations (83 %) ont aussi indiqué qu'il était peu probable qu'ils offrent des cours de formation à leurs employés au cours des 12 prochains mois. Un peu plus d'un employeur sur dix (11 %) croit que son organisation offrira la formation à l'avenir.

## Plans futurs en matière de formation

« À ce que vous sachiez, à l'heure actuelle, est-ce que votre entreprise prévoit offrir de la formation sur les compétences essentielles aux employés au cours des douze prochains mois? »



Oui ■ Non ■ Ne sait pas/aucu



n=175

Les compétences essentielles dans les milieux de travail au Canada, 2007

Le manque de temps pour la formation est le principal obstacle empêchant les organisations de renforcer les compétences essentielles de leurs employés (19 %). Un nombre légèrement plus petit d'employeurs ont indiqué que leurs employés possédaient déjà les compétences (15 %) ou que les employés s'opposaient à la formation (14 %). Un employeur sur dix (11 %) a indiqué que les coûts sont le principal obstacle. Onze pour cent des employeurs ont signalé qu'il n'y avait aucun obstacle au renforcement des compétences essentielles. Moins de 10 % des employeurs ont choisi les autres choix de réponses.

## Obstacles au perfectionnement des compétences essentielles

« S'il y a des obstacles au perfectionnement des compétences essentielles des employés, quel est le principal obstacle pour votre entreprise? »



Les compétences essentielles dans les milieux de travail au Canada, 2007

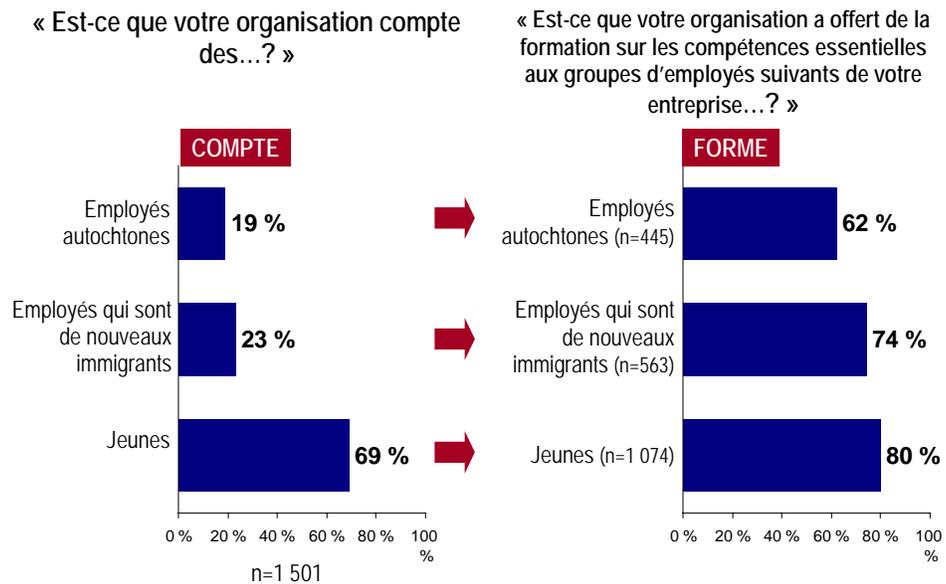
- Du point de vue régional, les employeurs de l'Ontario (24 %) et ceux de l'Alberta (23 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils n'ont pas de temps à consacrer à la formation. Les employeurs du Québec sont presque deux fois plus susceptibles que la moyenne de dire que leurs employés possèdent déjà les compétences (28 %), mais sont aussi plus de deux fois plus susceptibles de souligner l'important roulement de personnel (12 %) comme étant le principal obstacle. Les employeurs des provinces de l'Atlantique sont plus de deux fois plus susceptibles d'indiquer que les coûts liés à la formation (25 %) sont le principal obstacle.
- Les employeurs du secteur privé sont plus de deux fois plus susceptibles que ceux du secteur public d'indiquer que l'opposition des employés à la formation est le principal obstacle, alors que ceux du secteur public sont beaucoup plus susceptibles de déclarer que ce sont les coûts. Fait à signaler, les employeurs du secteur public sont plus de quatre fois plus susceptibles de dire que l'important roulement du personnel est le principal obstacle que les employeurs du secteur privé.
- Les employeurs œuvrant dans le domaine de la vente au détail sont plus susceptibles d'indiquer que le fait que les employés ont déjà les compétences est le principal obstacle. Les employeurs dont les employés sont syndiqués sont plus susceptibles que les employeurs d'une organisation non syndiquée de dire que les employés s'opposent à la formation.
- Fait intéressant, les employeurs pour qui la formation est une grande priorité sont aussi plus susceptibles d'indiquer que le manque de temps est le principal obstacle.

## 3.6 FORMATION PARMIS DES GROUPES SPÉCIFIQUES

Sept employeurs sur dix au Canada ont indiqué que leur organisation comptait de jeunes employés (69 %). Un peu moins du quart des employeurs ont mentionné que leur organisation comptait des nouveaux arrivants (23 %), et deux employeurs sur dix ont indiqué compter des employés autochtones parmi leurs employés (19 %).

Huit employeurs sur dix dont l'organisation compte des jeunes employés (80 %) ont indiqué que ces jeunes recevaient des formations portant sur les compétences essentielles. Un nombre un peu moins élevé d'employeurs dont l'organisation comptait des nouveaux immigrants ont indiqué que ceux-ci recevaient de la formation (74 %). Même s'il s'agit toujours d'une majorité, un nombre beaucoup moins important d'employeurs dont l'organisation compte des employés autochtones ont indiqué que ceux-ci recevaient de la formation (62 %).

### Formation de groupes d'employés spécifiques



- Du point de vue régional, les employeurs de la Colombie-Britannique (43 %) sont deux fois plus susceptibles que la moyenne de dire que leur organisation emploie des Autochtones. Les jeunes employés sont beaucoup plus nombreux au Québec (83 %).

- La tendance à embaucher des jeunes employés ou des immigrants récents augmente avec la taille de l'organisation.
- Les employeurs du secteur public sont plus de deux fois plus susceptibles de dire que leur organisation emploie des Autochtones.
- Les employeurs oeuvrant dans le secteur des services et ceux dont les employés sont syndiqués sont plus susceptibles d'employer des jeunes et des nouveaux immigrants. Les employés autochtones sont plus nombreux dans le secteur primaire.

ANNEXE A  
QUESTIONNAIRE



Bonjour, je m'appelle \_\_\_ et je travaille pour Les Associés de recherche EKOS.

Nous effectuons pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada un sondage auprès d'organisations au sujet des enjeux liés aux compétences et à la formation des employés. Vous êtes tout à fait libre de participer ou non à l'étude, et votre décision à cet effet n'aura pas d'incidence sur vos éventuelles relations avec le gouvernement fédéral. Les renseignements sont recueillis en vertu de la Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et aux autres lois de même nature. Nous ne communiquerons pas les noms des répondants au gouvernement ou à un tiers parti, et le nom de votre organisation ne sera pas divulgué dans les résultats découlant de la présente étude. De plus, nous ne transmettrons les résultats au gouvernement que dans le cadre d'un rapport, qui présentera des renseignements globaux qui ne permettront pas de reconnaître les participants. Il faut compter une quinzaine de minutes pour répondre au sondage. Est-ce que c'est un bon moment pour que nous commençons?

@intro (1-Continuer, SHIFT + ? achever)

**27:** **Q1**

En premier lieu, est-ce que votre organisation compte plus d'un lieu de travail au Canada, ou s'agit-il de votre seul emplacement?

Seul emplacement..... 1  
 Plus d'un emplacement ..... 2  
 Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**28:** **Q2**

=> +1 si NOT ( Q1=#2 )

Combien d'emplacements comptez-vous au Canada?  
 Ne sais pas/Pas de réponse ..... 99999

**29:** **LOCAT**

=> \* si IF((Q1=#1,#3),1,IF((Q2==1),1,IF((Q2>1),2)))

CALCUL  
 organisation ..... 1  
 emplacement..... 2

**30:** **Q3P**

La première série de questions portent sur les compétences des employés de votre <LOCAT >.

**31:**

**Q3**

Dans quelle mesure connaissez-vous l'expression "compétences essentielles"?  
Seriez-vous d'accord pour dire que vous la connaissez très bien, quelque peu ou pas du tout?

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Pas du tout .....                | 1 |
| Quelque peu.....                 | 2 |
| Très bien.....                   | 3 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**32:**

**Q4**

=> +1 si NOT ( Q3=#2-#3 )

Que signifie pour vous l'expression "compétences essentielles"?

|                                  |    |   |
|----------------------------------|----|---|
| Réponse .....                    | 77 | O |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 99 |   |

**33:**

**Q6**

**NE PAS LIRE, ACCEPTER TOUTES LES REPONSES PERTINENTES**

En ce qui concerne votre propre lieu de travail, quels types de compétences constituent pour vous des compétences essentielles?

|  |     |   |
|--|-----|---|
| Lecture des textes .....   | 111 |   |
| Utilisation des documents (p. ex., des renseignements présentés au moyen de graphiques, de plans, de dessins ou de formulaires)..... | 112 |   |
| Calcul/Mathématiques.....  | 113 |   |
| Rédaction.....   | 114 |   |
| Communication orale .....  | 115 |   |
| Travail d'équipe .....   | 116 |   |
| Capacité de raisonnement comme la résolution de problèmes, la prise de décisions et l'organisation                                   | 117 |   |
| Informatique .....   | 118 |   |
| Capacité de participer à de la formation continue .....  | 119 |   |
| Autre (veuillez préciser).....   | 977 | O |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....   | 999 | X |

**34:**

**Q7P**

Le gouvernement du Canada a dressé une liste de ce qu'il considère être les compétences essentielles. On entend par "compétences essentielles" un ensemble de compétences transférables et communes dans la plupart des professions ainsi que dans le vie quotidienne. Dans quelle mesure est-il important, pour le succès

de votre lieu de travail, que les membres du personnel de votre <LOCAT >

possèdent chacune des neuf compétences que le gouvernement considère comme essentielles? Je vais vous lire la liste en vous demandant de répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où 1 signifie pas important du tout et 5, extrêmement important.

@Q7P  
1-Continuer

**35:**

**Q7A**

*Comment important est il que les employés aient des compétences ...*

de lecture des textes

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Pas important du tout.....     | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Extrêmement important .....    | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**36:**

**Q7B**

*Comment important est il que les employés aient des compétences ...*

d'utilisation des documents (p.ÿex., des renseignements présentés au moyen de graphiques, de plans, de dessins ou de formulaires)

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Pas important du tout.....     | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Extrêmement important .....    | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**37:**

**Q7C**

*Comment important est il que les employés aient des compétences ...*

de calcul/mathématiques

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Pas important du tout.....     | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Extrêmement important .....    | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**38:**

**Q7D**

*Comment important est il que les employés aient des compétences ...*

de rédaction (\*NOTE: S'il faut définir: Je veux dire pour rédiger un texte)

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Pas important du tout.....     | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Extrêmement important .....    | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**39:**

**Q7E**

|  |   |
|--|---|
| <i>Comment important est il que les employés aient des compétences ...</i> |   |
| de communication orale   |   |
| 1 Pas important du tout.....   | 1 |
| 2.....   | 2 |
| 3.....   | 3 |
| 4.....   | 4 |
| 5 Extrêmement important .....  | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....   | 9 |

---

---

**40:**

**Q7F**

|  |   |
|--|---|
| <i>Comment important est il que les employés aient des compétences ...</i> |   |
| de travail d'équipe  |   |
| 1 Pas important du tout.....   | 1 |
| 2.....   | 2 |
| 3.....   | 3 |
| 4.....   | 4 |
| 5 Extrêmement important .....  | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....   | 9 |

---

---

**41:**

**Q7G**

|   |   |
|---|---|
| <i>Comment important est il que les employés aient ...</i>  |   |
| la capacité de raisonner, comme la résolution de problèmes, la prise de décisions et l'organisation |   |
| 1 Pas important du tout.....  | 1 |
| 2.....  | 2 |
| 3.....  | 3 |
| 4.....  | 4 |
| 5 Extrêmement important .....   | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....  | 9 |

---

---

**42:**

**Q7H**

|  |   |
|--|---|
| <i>Comment important est il que les employés aient des compétences ...</i> |   |
| en informatique  |   |
| 1 Pas important du tout.....   | 1 |
| 2.....   | 2 |
| 3.....   | 3 |
| 4.....   | 4 |
| 5 Extrêmement important .....  | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....   | 9 |

---

---

**43:**

**Q7I**

*Comment important est il que les employés ...*

soient capables de participer à de la formation continue

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Pas important du tout.....     | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Extrêmement important .....    | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**44:**

**Q8P**

En ce qui concerne l'ensemble de vos employés à l'échelle de votre <LOCAT >, veuillez évaluer leur niveau de compétence, pour chacune des compétences essentielles, au moyen d'une échelle où 1 signifie médiocre et 5, excellent.

---

---

**45:**

**Q8A**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

de la lecture des textes

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**46:**

**Q8B**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

de l'utilisation des documents (p.ÿex., des renseignements présentés au moyen de graphiques, de plans, de dessins ou de formulaires)

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**47:**

**Q8C**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

du calcul/des mathématiques

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

---

---

**48:**

**Q8D**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

de la rédaction

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**49:**

**Q8E**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

de la communication orale

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**50:**

**Q8F**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

du travail d'équipe

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**51:**

**Q8G**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

de la capacité de raisonnement, comme la résolution de problèmes, la prise de décisions et l'organisation

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**52:**

**Q8H**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre ...*

de l'informatique

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**53:**

**Q8I**

*Quel est le niveau de compétence de vos employés au chapitre...*

de leur capacité de participer à de la formation continue

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Médiocre.....                  | 1 |
| 2.....                           | 2 |
| 3.....                           | 3 |
| 4.....                           | 4 |
| 5 Excellent.....                 | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**54:**

**Q9N1**

*ACCEPTER AU PLUS TROIS REPONSES*

En vous appuyant sur les expériences passées de votre organisation avec le personnel, quels sont les coûts ou répercussions les plus importants pour l'organisation lorsque les "compétences essentielles" des employés ne satisfont pas vos exigences?

|                                  |    |   |
|----------------------------------|----|---|
| Réponse .....                    | 77 | O |
| Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 99 | X |

**55:**

**Q9N2**

*LIRE LA LISTE; CHOISIR TOUTES LES REPONSES PERTINENTES*

Est-ce que votre organisation subirait les répercussions suivantes si les "compétences essentielles" des employés étaient insuffisantes?

|   |     |   |
|---|-----|---|
| Incapacité de suivre l'évolution technologique.....                               | 111 |   |
| Incapacité de diversifier les marchés ou les produits de l'organisation .....     | 112 |   |
| Chute de la productivité du personnel/de l'efficacité de l'organisation.....      | 113 |   |
| Incapacité des travailleurs à accomplir diverses tâches.....                      | 114 |   |
| Qualité intérieure des produits ou services/ Insatisfaction des clients.....      | 115 |   |
| Manque de confiance des employés dans leur travail et à l'égard de nouveaux défis | 116 |   |
| Faible rentabilité de l'organisation.....   | 117 |   |
| Incapacité des employés à travailler et à apprendre de façon indépendante.....    | 118 |   |
| Risques plus élevés d'erreurs/d'accidents .....                                   | 119 |   |
| (NE PAS LIRE) Autre (veuillez préciser).....                                      | 977 | O |
| (NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses.....   | 998 | X |
| (NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse .....                                    | 999 | X |

**56:**

**Q10N1**

**ACCEPTER AU PLUS TROIS REPONSES**

En vous appuyant sur les expériences passées de votre organisation avec le personnel, quels sont les plus grands avantages pour l'organisation lorsque les "compétences essentielles" des employés sont bonnes ou excellentes?

Réponse ..... 77 O  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 99 X

---

---

**57:**

**Q11P**

Dans quelle mesure un bon niveau de Compétences Essentielles chez les employés est-il important dans les tâches suivantes, selon une échelle de cinq points où 1 signifie pas important du tout et 5, extrêmement important?

---

---

**60:**

**Q11C**

**Importance de bonnes compétences essentielles pour...**

s'adapter aux changements organisationnels et culturels - introduction de nouvelles politiques ou philosophies

1 Pas important du tout..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5 Extrêmement important ..... 5  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

---

---

**62:**

**Q11F**

**Importance de bonnes compétences essentielles pour...**

améliorer la productivité des employés

1 Pas important du tout..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5 Extrêmement important ..... 5  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

---

---

**64:**

**Q11H**

**Importance de bonnes compétences essentielles pour...**

améliorer la satisfaction des clients

1 Pas important du tout..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5 Extrêmement important ..... 5  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

---

---

**65:**

**Q11I**

*Importance de bonnes compétences essentielles pour...*

la réussite globale de l'organisation

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1 Pas important du tout.....    | 1 |
| 2.....                          | 2 |
| 3.....                          | 3 |
| 4.....                          | 4 |
| 5 Extrêmement important.....    | 5 |
| Ne sais pas/Pas de réponse..... | 9 |

**66:**

**Q12**

En ce qui concerne les activités FORMELLES de perfectionnement et de formation du personnel entreprises dans votre organisation, veuillez indiquer le niveau de priorité attaché à la formation formelle portant particulièrement sur les Compétences Essentielles. A votre avis, la formation formelle portant sur les Compétences Essentielles est-elle faiblement ou hautement prioritaire, selon une échelle de 1 à 5, où 1 signifie très faible priorité et 5, très haute priorité?

(\*AU BESOIN: Par @activités formelles, j'entends des cours, des séances de formation, etc. )

@q12

1.Très faible priorité

2

3

4

5.Très haute priorité

8.Il n'y a pas de formation formelle - les compétences sont exigées à l'embauche

9.Ne sais pas/Pas de réponse

**67:**

**Q12B**

En ce qui concerne les activités INFORMELLES de perfectionnement et de formation du personnel entreprises dans votre organisation, veuillez indiquer le niveau de priorité attaché à la formation informelle portant particulièrement sur les Compétences Essentielles. A votre avis, la formation informelle portant sur les Compétences Essentielles est-elle faiblement ou hautement prioritaire, selon une échelle de 1 à 5, où 1 signifie très faible priorité et 5, très haute priorité?

(\*AU BESOIN: Par @activités informelles, j'entends de la formation en cours d'emploi (c.-à-d. apprendre en travaillant et en regardant les autres)

@q12b

1.Très faible priorité

2

3

4

5.Très haute priorité

8.Il n'y a pas de formation informelle - les compétences sont exigées à l'embauche

9.Ne sais pas/Pas de réponse

**68:**

**Q13**

=> Q24 si Q12=#6 AND Q12B=#6

**LIRE LA LISTE, RÉPÉTER AU BESOIN ; ACCEPTER LE TOUTE PERTINENTE**

Au cours des 12 derniers mois, votre organisation a-t-elle offert aux employés des activités de formation formelles ou informelles visant à améliorer leur niveau de compétence dans les domaines de Compétences Essentielles suivant?  
(\*ENQUETEUR: Répéter l'énoncé au besoin. Avez-vous offert au cours de l'année qui vient de s'écouler une forme de formation pour améliorer les compétences des employés au chapitre de... /Et puis en ce qui concerne...)

|   |     |   |        |
|---|-----|---|--------|
| lecture des textes .....  | 111 |   |        |
| utilisation des documents (p.ÿex., des renseignements présentés au moyen de graphiques, de plans, de dessins ou de formulaires) ..... | 112 |   |        |
| calcul/mathématiques .....  | 113 |   |        |
| rédaction .....   | 114 |   |        |
| communication .....   | 115 |   |        |
| travail d'équipe .....  | 116 |   |        |
| capacité de raisonnement, comme la résolution de problèmes, la prise de décisions et l'organisation informatique .....                | 118 |   | 117    |
| (NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses - il n'y a pas de formation offerte.....   | 998 | X | => Q24 |
| (NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse .....  | 999 | X | => Q24 |

**69:**

**Q14P**

Pourriez-vous m'indiquer combien d'employés ont reçu la formation? Selon vous, est-ce que la formation a été offerte à un faible nombre d'employés, à quelques-uns, à la moitié, à la plupart ou à l'ensemble des employés?

**70:**

**Q14A**

=> +1 si NOT (Q13=#1)

**Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année**

|  |   |
|--|---|
| de la lecture des textes                       |   |
| Un faible nombre d'employés .....              | 1 |
| Quelques employés.....                         | 2 |
| La moitié des employés .....                   | 3 |
| La plupart des employés .....                  | 4 |
| L'ensemble des employés .....                  | 5 |
| (NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... | 9 |

**71:**

**Q14B**

=> +1 si NOT (Q13=#2)

*Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année*  
de l'utilisation des documents (p.řex., des renseignements présentés au moyen de  
graphiques, de plans, de dessins ou de formulaires)  
Un faible nombre d'employés ..... 1  
Quelques employés..... 2  
La moitié des employés ..... 3  
La plupart des employés ..... 4  
L'ensemble des employés ..... 5  
(NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**72:**

**Q14C**

=> +1 si NOT (Q13=#3)

*Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année*  
du calcul/des mathématiques  
Un faible nombre d'employés ..... 1  
Quelques employés..... 2  
La moitié des employés ..... 3  
La plupart des employés ..... 4  
L'ensemble des employés ..... 5  
(NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**73:**

**Q14D**

=> +1 si NOT (Q13=#4)

*Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année*  
de la rédaction  
Un faible nombre d'employés ..... 1  
Quelques employés..... 2  
La moitié des employés ..... 3  
La plupart des employés ..... 4  
L'ensemble des employés ..... 5  
(NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**74:**

**Q14E**

=> +1 si NOT (Q13=#5)

*Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année*  
de la communication orale  
Un faible nombre d'employés ..... 1  
Quelques employés..... 2  
La moitié des employés ..... 3  
La plupart des employés ..... 4  
L'ensemble des employés ..... 5  
(NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**75:**

**Q14F**

=> +1 si NOT (Q13=#6)

*Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année*

du travail d'équipe

- Un faible nombre d'employés ..... 1
- Quelques employés..... 2
- La moitié des employés ..... 3
- La plupart des employés ..... 4
- L'ensemble des employés ..... 5
- (NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**76:**

**Q14G**

=> +1 si NOT (Q13=#7)

*Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année*

de la capacité de raisonnement, comme la résolution de problèmes, la prise de décisions et l'organisation

- Un faible nombre d'employés ..... 1
- Quelques employés..... 2
- La moitié des employés ..... 3
- La plupart des employés ..... 4
- L'ensemble des employés ..... 5
- (NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**77:**

**Q14H**

=> +1 si NOT (Q13=#8)

*Combien d'employés ont reçus formation...au cours de la dernière année*

de l'informatique

- Un faible nombre d'employés ..... 1
- Quelques employés..... 2
- La moitié des employés ..... 3
- La plupart des employés ..... 4
- L'ensemble des employés ..... 5
- (NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**78:**

**Q18**

**NE PAS LIRE; CHOISIR TOUTES LES REPONSES PERTINENTES**

A quelle méthode a-t-on fait appel le plus souvent pour offrir la formation portant sur les Compétences Essentielles dont vous venez de me parler?

Au moyen des outils de formation de l'organisation, y compris l'enseignement, les manuels, les vidéos, etc. 111

Formation en cours d'emploi (mentorat, jumelage, etc.) ..... 120

Ecoles secondaires..... 112

Collèges/universités dans la collectivité..... 113

Etablissements de formation/formateurs du secteur privé..... 114

Syndicats ..... 115

Organismes communautaires..... 116

Fournisseurs/clients ..... 117

Ateliers/séminaires ..... 118

Formation offerte dans le secteur d'activité..... 119

Autre (veuillez préciser) ..... 977 O

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999 X

**79:**

**Q21**

**PRESENTER DES PISTES DE REPONSE AU BESOIN; ACCEPTER TOUTES LES REPONSE**

Quel était le principal motif pour lequel votre <locat > a offert aux employés de la formation portant sur les Compétences Essentielles?

Insatisfaction de l'employeur pas les compétence/L'employeur a constaté que les employés en avaient besoin/ne possédaient pas les compétences..... 111

Intérêt des employés ..... 112

Améliorer la productivité des employés ..... 113

Améliorer la rentabilité de l'organisation ..... 114

Se tenir à jour sur le plan de l'évolution technologique ..... 115

Améliorer le produit ou service - améliorer la satisfaction des clients ..... 116

Autre (veuillez préciser) ..... 977 O

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999 X

**80:**

**Q22**

**LIRE LA LISTE**

Les résultats découlant de la formation portant sur les Compétences Essentielles ont-ils été mesurés en fonction de l'un des éléments suivants? (AU BESOIN: Est-ce que ... a servi à mesurer le résultat?)

la satisfaction des employés ayant suivi la formation..... 111

une évaluation officielle des apprentissages (p.ÿex.,des examens) ..... 112

l'incidence générale sur le rendement des employés ..... 113

l'incidence générale sur le rendement de l' organisation..... 114

l'amélioration de la sécurité au travail ..... 115

l'amélioration de la satisfaction des clients..... 116

(NE PAS LIRE) Autre (veuillez préciser) ..... 977 O

(NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999 X

**81:**

**Q23**

Compte tenu de l'ensemble des activités de formation FORMELLES qu'offre votre organisation pour améliorer les compétences des employés dans divers domaines, quel serait le pourcentage approximatif de la formation qui porte particulièrement

sur les compétences essentielles, dont nous venons de parler? (\*NOTE: La proportion de l'ensemble de la formation formelle qui relève du domaine des compétences essentielles)

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999

---

---

**82:**

**Q23B**

Compte tenu de l'ensemble des activités de formation INFORMELLES qu'offre votre organisation pour améliorer les compétences des employés dans divers domaines, quel serait le pourcentage approximatif de la formation qui porte particulièrement sur les compétences essentielles, dont nous venons de parler? (\*NOTE: La proportion de l'ensemble de la formation informelle qui relève du domaine des compétences essentielles)

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999

---

---

**83:**

**Q24**

=> Q32 si Q13=#1-#8; TRAINING WAS NOT PROVIDED

Les organisations décident de ne pas offrir de formation pour diverses raisons. Quel était le principal motif pour lequel votre <locat > n'a pas offert de formation aux employés au sujet des compétences essentielles?

Ces compétences ne sont pas indispensables pour l'emploi..... 111

Manque d'intérêt des employés ..... 112

Manque de ressources pour payer/assurer la disponibilité des formateurs ..... 113

Manque de ressources pour libérer les employés de leurs fonctions afin qu'ils participent à la formation 114

Incertitude quant à la formation nécessaire/où se tourner pour obtenir la formation 115

Des compétences suffisantes sont exigées à l'embauche (c.-à-d. qu'il faut les avoir pour être engagé) 116

Autre (veuillez préciser) ..... 977 O

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999 X

---

---

**84:**

**Q25**

A ce que vous sachiez, à l'heure actuelle, est-ce que votre <locat > prévoit offrir de la formation sur les compétences essentielles aux employés au cours des douze prochains mois?

Oui..... 1

Non..... 2

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**85:**

**Q26**

=> +1 si NOT ( Q25=#1 )

**ACCEPTER TOUTES LES REPOSES PERTINENTES**

Dans quels domaines?

|  |     |     |
|--|-----|-----|
| lecture des textes .....   | 111 |     |
| utilisation des documents (p.ÿex., des renseignements présentés au moyen de graphiques, de plans, de dessins ou de formulaires)..... | 112 |     |
| calcul/mathématiques .....   | 113 |     |
| rédaction .....  | 114 |     |
| communication orale .....  | 115 |     |
| travail d'équipe .....   | 116 |     |
| capacité de raisonnement, comme la résolution de problèmes,la prise de décisions et l'organisation                                   |     | 117 |
| informatique .....   | 118 |     |
| Autre (veuillez préciser).....   | 977 | O   |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....   | 999 | X   |

**86:**

**Q27**

=> +1 si NOT ( Q25=#1 )

**NE PAS LIRE LA LISTE**

Quels sont les principaux motifs pour lesquels votre <locat > prévoit offrir la formation en question?

Se tenir à jour sur le plan de l'évolution technologique et de l'introduction de nouveaux procédés et de

|   |    |   |
|---|----|---|
| nouvelles technologies.....   | 11 |   |
| Respecter des exigences réglementaires, juridiques ou contractuelles .....    | 12 |   |
| Développer ou diversifier les marchés ou produits de votre organisation ..... | 13 |   |
| Amélioration de la productivité des employés .....                            | 14 |   |
| Elargir l'éventail des tâches à la portée des travailleurs.....               | 15 |   |
| Améliorer la qualité des produits et services .....                           | 16 |   |
| Employés confiants (dans leur travail/à l'égard de nouveaux défis).....       | 17 |   |
| Améliorer la rentabilité de l'organisation .....                              | 18 |   |
| Autre (veuillez préciser).....  | 77 | O |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....  | 99 | X |

**87:**

**Q32**

**NE PAS LIRE LA LISTE**

S'il y a des obstacles pour votre perfectionnement des Compétences Essentielles des employés, quel est LE PRINCIPAL OBSTACLE pour votre <locat >?  
Pas d'obstacle - Ils ont déjà acquis ces compétences/exigence d'embauche ..... 111  
Ils n'ont pas besoin de ces compétences, qui ne sont pas pertinentes à l'entreprise 112  
Les employés s'opposent à la formation ..... 113  
Manque de temps pour la formation/le perfectionnement ..... 114  
Coût de la formation/du perfectionnement ..... 115  
Pas considéré important/pas soutenu par la culture de direction ou d'entreprise 116  
Obstacles linguistiques ..... 117  
Pas d'accès aux cours/programmes/professionnels pour la formation sur les compétences essentielles 118  
Incompréhension envers les besoins de formation (ou autre chose dans ce registre) 119  
Important roulement du personnel..... 120  
Autre (veuillez préciser) ..... 977 O  
Pas d'obstacle au perfectionnement des compétences essentielles ..... 998  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999

**88:**

**Q19**

**LIRE LA LISTE; ACCEPTER TOUTES LES REPONSES PERTINENTES**

Est-ce que votre organisation compte des ...?  
Employés autochtones ..... 1  
Employés qui sont de nouveaux immigrants ..... 2  
Employés de moins de 25 ans..... 3  
(NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses ..... 8 X  
(NE PAS LIRE) NSP/PDR..... 9 X

**90:**

**Q19A**

=> +1 si NOT (Q19=#1)

Est-ce que votre organisation a offert de la formation sur les Compétences Essentielles aux employés autochtones de votre <locat >?  
Oui..... 1  
Non..... 2  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**91:**

**Q19B**

=> +1 si NOT (Q19=#2)

Est-ce que votre organisation a offert de la formation sur les Compétences Essentielles aux employés de votre <locat > qui sont de nouveaux immigrants?  
Oui..... 1  
Non..... 2  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**92:**

**Q19C**

=> +1 si NOT (Q19=#3)

Est-ce que votre organisation a offert de la formation sur les Compétences Essentielles aux employés de moins de 25 ans de votre <locat >?

Oui..... 1  
Non..... 2  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**93:**

**DEMIN**

Enfin, je dois vous poser quelques questions pour les données statistiques.

**94:**

**QPOS**

Quel est votre poste ou votre titre?

Propriétaire ..... 10  
Président ou PDG ..... 11  
Gestionnaire des ressources humaines..... 12  
Autre poste de gestion (p.ÿex., gestionnaire des services, gestionnaire de bureau, gestionnaire de l'exploitation, cadre de premier niveau) ..... 13  
Autre poste (non cadre) (veuillez préciser) ..... 77 O  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 99

**95:**

**YEMPL**

Depuis combien d'années oeuvrez-vous au sein de cette organisation?

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 99

**96:**

**NUMLO**

Combien d'employés permanents à temps plein compte ce lieu de travail ou emplacement?

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999999

**97:**

**NUMCA**

=> +1 si LOCAT=#1

Quel est le nombre total d'employés permanents à temps plein que compte votre organisation au Canada?

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999999

**98:**

**UNIO1**

Est-ce que l'organisation compte des employés syndiqués au Canada?

Oui..... 1  
Non..... 2  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**99:**

**UNIO2**

=> +1 si NOT (UNIO1=#1);

Selon vous, dans quelle mesure les syndicats d'employés participent-ils à la planification et à la mise en oeuvre de la formation du personnel dans votre organisation? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points où 1 signifie qu'ils n'y participent pas du tout et 5, qu'ils y participent énormément.

1 Pas du tout ..... 1  
2 ..... 2  
3 ..... 3  
4 ..... 4  
5 Enormément ..... 5  
Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**100:**

**YOPER**

=> +1 si YEMPL<2

Depuis combien d'années cette organisation est-elle en activité au Canada?

Ne sais pas/Pas de réponse ..... 999

**101:**

**SECTR**

*LIRE LA LISTE*

Selon vous, dans quelle catégorie se situe l'organisation?

Secteur privé/à but lucratif ..... 1  
Secteur public (p.ÿex., gouvernement) ..... 2  
Secteur bénévole/sans but lucratif ..... 3  
(NE PAS LIRE) Ne sais pas/Pas de réponse ..... 9

**102:****INDST**

|  |      |
|--|------|
| Quel est le secteur ou le genre d'activités de l'organisation? |      |
| Industrie agricole .....                                       | 01   |
| Industrie minière.....   | 02   |
| Services publics.....  | 03   |
| Construction .....   | 04   |
| Fabrication.....   | 05   |
| Commerce en gros.....  | 06   |
| Vente au détail.....   | 07   |
| Transport et entreposage.....                                  | 08   |
| Information.....   | 09   |
| Finances et assurances.....                                    | 10   |
| Immobilier et location .....                                   | 11   |
| Services professionnels, scientifiques et techniques.....      | 12   |
| Gestion d'entreprises.....                                     | 13   |
| Administration et soutien et gestion des déchets.....          | 14   |
| Services d'enseignement.....                                   | 15   |
| Soins de santé et aide sociale.....                            | 16   |
| Arts, divertissements et loisirs.....                          | 17   |
| Hébergement et restauration.....                               | 18   |
| Autres services .....  | 19   |
| Administration publique.....                                   | 20   |
| Autre (veuillez préciser).....                                 | 77 O |
| Ne sais pas/Pas de réponse .....                               | 99   |

**103:****THNK**

Je vous remercie de votre collaboration et du temps que vous m'avez consacré!

1-Achèvement  
@thnk

Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos relations actuelles ou futures avec le gouvernement fédéral. De plus, nous traiterons vos réponses en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et avec les autres lois de même nature. Aimerez-vous obtenir de plus amples renseignements à ce sujet?

@info  
1- Oui  
2- Non

**105:**

**INFO2**

=> +1 si NOT (INFO=#1)

Le rapport découlant du présent sondage présentera des résultats globaux seulement et vous ne serez pas associé aux commentaires y figurant. On peut se renseigner sur la présente étude auprès du ministère des Ressources humaines et du Développement social en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

Le projet s'intitule: Enquête de référence sur les compétences essentielles (2006-2007). La marche à suivre pour la présentation d'une demande officielle figure dans la publication Info Source dont on peut se procurer un exemplaire au Centre Service Canada le plus près de chez soi ou à l'adresse Internet suivante: <http://infosource.gc.ca>

@INFO2

1 - Fin de l'entrevue

ANNEXE B  
TABLEAU DES TAUX DE RÉPONSE



## Overall Call Results and Response Rates Table