

Standard Aero entretient, répare et remet en état les moteurs à turbine pour plus de 1 400 clients dans le monde entier oeuvrant dans les secteurs de l'énergie, de la défense et de l'aérospatiale.



L'entreprise compte plus de 2 500 employés répartis dans six pays et ses principaux sites d'exploitation se trouvent aux États-Unis, au Canada et aux Pays-Bas.

Immune... C'est le nom très accrocheur d'une initiative lancée chez Standard Aero, leader mondial dans la remise en état des moteurs à turbine. Certains pourraient penser qu'il s'agit d'une campagne qui consiste à lutter contre les virus informatiques ou les germes qui circulent entre les collègues de travail, mais il n'en est rien.

Immune chez Standard Aero fait référence à un changement institutionnel, qui fait la promotion d'efforts proactifs pour promouvoir la santé de l'entreprise, à savoir l'établissement des compétences essentielles pour briser la barrière de la qualité.

« Nous offrons un produit très respecté, mais il existe un plafond de qualité, explique Rob Despins, directeur général à l'Université de Standard Aero, l'entité de formation de l'entreprise. Comment briser cette barrière? Nous avons lancé un important projet pour trouver la réponse à cette question. »

Les meilleurs cerveaux de Standard Aero ont dû collaborer à l'initiative Immune. Ils se sont tournés vers un groupe de recherche et des applications pratiques utilisées en médecine de même que dans l'industrie nucléaire ou aérospatiale. Cela a permis de faire ressortir toute l'importance des personnes hautement compétentes ayant les qualifications nécessaires pour s'acquitter de leur travail en tenant compte de la variabilité.

« Nous travaillons avec divers produits provenant de différents fabricants, raconte Rob Despins en expliquant la signification de la variabilité. Nos documents ne sont pas standardisés, alors nos techniciens ont besoin d'être très performants en utilisation de documents. »



Rob Despins,
directeur général
de l'Université de
Standard Aero

L'utilisation de documents, l'une des neuf compétences essentielles, consiste en la capacité de déchiffrer et d'appliquer des renseignements organisés en listes, tableaux, schémas et dessins. Les employés qui ont de faibles niveaux en utilisation de documents peuvent repérer l'information, mais seulement s'ils ont déjà l'habitude d'utiliser un document donné, ce qui pose d'importants obstacles aux changements.

Sachant que l'utilisation de documents est un élément fondamental chez Standard Aero, l'entreprise a lancé un projet de recherche pour évaluer les niveaux de compétences essentielles de ses employés de production au Canada, aux États-Unis et aux Pays-Bas. En travaillant de concert avec le Bow Valley College de Calgary en Alberta, elle a sélectionné 152 employés au hasard dans son groupe de techniciens pour leur faire passer un test TOWES (Le test des compétences essentielles en milieu de travail) taillé sur mesure pour l'industrie de l'aérospatiale.

« Les personnes qui ont de fortes compétences essentielles sont pleinement aptes à suivre des formations... »

TOWES est la seule évaluation disponible au Canada qui évalue précisément le niveau d'un candidat sur les trois compétences essentielles, à savoir la lecture de textes, l'utilisation de documents et le calcul. Il utilise des documents de travail authentiques, tels que des schémas et des manuels, pour évaluer de quelle manière un candidat peut prendre en mains des situations de travail données. En comparant les résultats obtenus au test aux compétences requises pour le poste par l'employeur, ce dernier peut ajuster les besoins en formation.

Comme Rob Despins le présentait, les résultats du test TOWES ont indiqué que les notes obtenues en calcul et en lecture de textes étaient proches des exigences requises pour les postes en question, mais que les notes obtenues en utilisation de documents étaient plutôt faibles. Les résultats ont ensuite été analysés pour comparer la relation entre les notes obtenues et certains facteurs comme l'âge, le lieu géographique, le nombre d'années d'expérience dans l'industrie et la certification. Cette analyse a révélé quelques surprises.

« Le nombre d'étudiants dans les programmes techniques a diminué et nous devons chercher ailleurs des personnes pour les postes de première ligne, explique Rob Despins. Alors, les personnes ayant moins de trois ans d'expérience avaient de faibles capacités de lecture et d'écriture. Cela se voyait dans les résultats obtenus en lecture de textes. Nous n'avions pas utilisé d'outil d'évaluation durant cette période d'embauche mais maintenant, notre service des ressources humaines utilise TOWES pour l'embauche de tous ceux qui ne proviennent pas d'un programme technique. »

Rob Despins ajoute que Standard Aero encourage également les programmes de formation technique à incorporer TOWES, de sorte que les lacunes en compétences essentielles sont corrigées avant que les étudiants terminent leurs études.

« S'ils n'obtiennent pas au moins le niveau 3 en compétences essentielles, l'industrie ne les accepte pas, explique Rob Despins ».

Les compétences essentielles jouent également un rôle dans la promotion à l'interne - une philosophie largement soutenue par Standard Aero.

« Les gens qui démontrent de fortes compétences essentielles sont plus aptes aux formations dans la mesure où ils peuvent apprendre beaucoup par eux-mêmes; ils aiment apprendre et ils aiment relever des défis. TOWES nous aide à évaluer les compétences des employés, de sorte que nous ne forçons personne dans des situations qui vont au-delà de leurs capacités et qui les mèneraient à l'échec. »

Standard Aero pilote également un cours d'utilisation de documents créé pour les techniciens.

« Nous offrirons le cours dans un laboratoire informatique et cela sera très interactif, explique Rob Despins. Nous leur donnerons des scénarios très concrets qu'ils rencontreront dans leur environnement de travail. Dans de nombreux cas, ils auront besoin de trouver l'information qu'il leur faut à partir de plusieurs sources différentes. »

Rob Despins ajoute : « Ne tenez pas pour acquis parce que vous oeuvrez dans un secteur de très haute technologie, comme la médecine ou l'électronique, que la question des faibles compétences essentielles ne se pose pas. Certains de nos employés ont obtenu de faibles résultats en utilisation de documents et ont des compétences pratiques exceptionnelles, mais ils ne disposent pas des stratégies requises pour trouver l'information nécessaire, ni pour comprendre de quelle manière elle est organisée. Nous pouvons résoudre une grande part de la question de la qualité en travaillant avec ce groupe de personnes et en leur offrant un peu d'aide. Voilà ce qu'est la proactivité. »

« Ne tenez pas pour acquis parce que vous oeuvrez dans un secteur de très haute technologie que la question des faibles compétences essentielles ne se pose pas. »

Si vous souhaitez savoir comment les compétences essentielles et TOWES peuvent vous aider, visitez le site Internet de TOWES www.TOWES.com ou téléphonez au service TOWES du Bow Valley College au 403 410-3200.