



Le dépanneur/station-service de Kahkewistahaw, une station indépendante sous la bannière Petro-Canada, est situé à Yorkton en Saskatchewan et a remporté de nombreux prix pour son remarquable service à la clientèle et son engagement vis-à-vis du perfectionnement de ses employés. Géré par les membres de la première nation Kahkewistahaw, ce magasin est ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Il emploie 24 personnes dont 94 % sont des Autochtones.

La prochaine fois que vous visiterez Yorkton en Saskatchewan, passez par le dépanneur/station-service de la réserve Kahkewistahaw. Ce commerce offre bien plus que les autres. C'est une entreprise maintes fois récompensée pour son engagement dans le développement des compétences essentielles de ses employés.

Lorsque le directeur général Doug McRae fut embauché en 2004 par la bande de Kahkewistahaw pour gérer le tout nouveau dépanneur/station-service, son mandat était clair : créer des emplois pour les Autochtones de la bande et les aider à développer les compétences qui leur permettraient de réussir dans leur milieu de travail.

Il n'a fallu que quelques années à Doug McRae pour atteindre son objectif et même le dépasser. Les personnes qu'il a engagées ont non seulement augmenté leurs compétences et amélioré leur confiance en soi, mais elles font aussi partie d'une équipe qui est reconnue pour son excellent service à la clientèle et l'augmentation des ventes.

Toutefois, ce ne fut pas une mince affaire. « Le premier groupe d'employés était très varié, explique Doug McRae. « Ils avaient entre 18 et 60 ans et leurs niveaux de formation allaient de la 8^e année au diplôme postsecondaire. »

Sa première tâche fut d'évaluer les compétences de chacun et de bâtir une équipe de travail, ce qu'il a pu faire grâce à l'aide du collègue local : Parkland Regional College.

Avant que la station-service n'ouvre ses portes, les 17 employés tout juste embauchés ont suivi un programme de formation de sept semaines au collège où ils ont obtenu une évaluation de leurs compétences essentielles grâce à un test TOWES (Le test des compétences essentielles en milieu de travail).



Susan Lyons et Doug McRae soulignent qu'une discussion approfondie à propos de l'importance des compétences essentielles est primordiale.

« ... elles font aussi partie d'une
équipe qui a été
reconnue pour son
excellent service à la
clientèle et l'augmentation des
ventes »

Doug McRae, directeur général du
dépanneur/station-service de Kahkewistahaw



« Même si nous avons expliqué ce qu'était TOWES et que les participants ne pouvaient pas échouer, ils étaient tous très nerveux avant le test, explique Susan Lyons, directrice des services d'orientation professionnelle et de soutien aux étudiants du Parkland Regional College. Nous avons appris qu'il fallait plus de 45 minutes pour expliquer ce qu'était TOWES. »

Doug McRae confirme : « Vous devez vous asseoir avec tous les participants pour expliquer ce que vous essayez de faire et pourquoi vous le faites. »

Lorsque les résultats sont arrivés, les employés ont réalisé qu'ils avaient mieux réussi qu'ils ne le pensaient et cela les a motivés à apprendre davantage. Doug McRae se souvient d'un employé qui a littéralement changé d'attitude quant à ses capacités. Il a déclaré : « Vous voyez, je pourrais être avocat. »

L'utilisation des ressources du collège et du site Hauteur! (<http://measureup.towes.com>) ont permis aux participants d'améliorer leurs résultats sur les compétences essentielles, souvent d'un et même de deux niveaux.

Ils ont également participé à diverses séances de formation allant de l'envoi de courriels à la gestion des conflits avec la clientèle jusqu'à la manipulation de produits chimiques dangereux. Pour se préparer à travailler en équipe, ils ont exploré les styles de personnalité et, à leur retour au travail, ils ont eu la chance de mettre leurs compétences en pratique avant même que le dépanneur/station-service n'ouvre ses portes.

Le programme a été offert dans le cadre de l'initiative JobStart/Future Skills, un partenariat financé par la province de la Saskatchewan avec le soutien d'un projet national sur les compétences essentielles, afin d'intégrer les compétences essentielles en milieu de travail. Depuis que le dépanneur/station-service a ouvert ses portes en 2004, deux groupes d'employés ont suivi le programme.

« Certains sont restés longtemps avec Doug et d'autres sont partis relever de plus grands défis, explique Susan Lyons, et ça ne lui pose aucun problème.

Il arrive souvent que des personnes reviennent au collège pour suivre d'autres programmes, car ils ont hâte de poursuivre leurs apprentissages. »

Doug McRae explique que de nombreuses occasions s'offrent à ceux qui souhaitent rester : « La bande travaille au développement de ses 11 acres de terrain. Il y aura bientôt un hôtel, un édifice à bureaux et un casino, qui exigeront tous de nouveaux employés. »



« Cela m'a permis de savoir quelles étaient mes forces et ce que je pouvais apporter à toute une équipe. Que vous soyez un leader ou pas, votre contribution compte tout autant. »

Valerie Pelletier



« Les Autochtones réalisent qu'ils sont en train de changer pour pouvoir s'intégrer dans l'économie actuelle et prendre des responsabilités par eux-mêmes pour garantir leur propre développement. »

Albert (Bud)



« La formation était super. Cela m'a beaucoup fait réfléchir sur moi-même et sur mes collègues de travail. »

Ivan Coté

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.