

Service Cuisine G.P. inc. est un leader dans le secteur de la transformation des aliments. Elle offre des services de préparation de mets dans les épiceries et marchés d'alimentation. L'entreprise se démarque par son service de qualité, ses produits de style maison préparés sur place, ainsi que des coûts presque 40 % plus bas que ceux de ses concurrents.

Ellen Ferlatte, directrice des opérations chez Service Cuisine G.P. inc., avait souvent entendu parler des compétences essentielles, mais elle ne se rendait pas compte de toutes les implications. Le concept des compétences essentielles lui était vague.

L'entreprise grandissait sans cesse, ce qui ne lui permettait pas de s'arrêter pour se demander si les compétences essentielles pouvaient profiter à l'entreprise.

L'entreprise connaît depuis quelque temps une croissance annuelle de 20 % de son chiffre d'affaires. Cette croissance constante fait en sorte que l'entreprise fait face à de nombreux défis au niveau des ressources humaines. Entre autres, le manque de main-d'œuvre et la difficulté de recruter du personnel sont des défis réels et constants pour l'entreprise.

« Les jeunes adultes ne sont pas prêts à accepter un poste au bas de l'échelle. Ceux et celles qui ont suivi une formation en hôtellerie ou en préparation d'aliments au cégep s'attendent à occuper un poste de chef dès leur entrée en fonction. »

Souvent, il faut embaucher une main-d'œuvre non qualifiée comptant aucune ou très peu d'expérience en hôtellerie ou en préparation des aliments. Ellen Ferlatte a constaté que ces personnes ont besoin d'une formation individuelle dans des domaines de base, comme le calcul, la lecture de textes, l'utilisation de documents, etc.

Alain Girard, du collègue Lionel-Groulx, a contacté le propriétaire de cette entreprise pour lui proposer de participer à un projet national sur les compétences essentielles. Il lui a proposé une solution aux défis de l'entreprise.

Le projet permettait à l'entreprise de bénéficier d'un appui soutenu dans l'intégration des compétences essentielles en milieu de travail.

Ellen Ferlatte a vite réalisé que ce concept pourrait sûrement profiter aux employés, aux clients et à l'entreprise. Elle était convaincue qu'ensemble, ils pourraient développer les outils nécessaires pour remédier aux problèmes de ressources humaines auxquels faisait face l'entreprise.

Ellen Ferlatte a consulté le site des compétences essentielles de RHDC afin de rechercher le profil de cuisinier (CNP 6242).

**« Il faut prendre le temps.
Le temps investi en vaut la
peine! »**



L'entreprise s'est servie du profil d'emploi du CNP 2006 comme base et l'a adapté pour que la description d'emploi réponde à ses besoins.

Auparavant, l'entreprise n'avait aucune description de tâches. Grâce au projet, elle a eu l'occasion de définir des descriptions d'emploi de qualité pour plusieurs postes, tels que chef de la sécurité, cuisinier et aide-cuisinier. Elle s'est assurée que le lien entre les tâches et les compétences essentielles demeure évident.

Ellen Ferlatte a constaté qu'en faisant le lien direct entre la tâche et la compétence essentielle requise, elle faciliterait la conception d'affichages de postes, la création de plans de formation individualisés ainsi que l'évaluation du personnel.

Elle est d'avis qu'il faut commencer par cibler ce dont les employés ont besoin du point de vue de la formation dès leur entrée en fonction, afin d'élaborer un plan de formation qui répond aux besoins de chacun des employés tout comme à ceux de l'entreprise.

Alain Girard a proposé un outil d'évaluation, c'est-à-dire le test TOWES (Le test des compétences essentielles en milieu de travail). Certains sous-traitants se sont portés volontaires pour passer le test. Ils ont constaté que cet outil permettait d'évaluer un niveau de compétences essentielles supérieur à ce qui était requis pour les postes concernés. Cependant, ils ont aussi convenu qu'il était nécessaire de disposer d'un outil d'évaluation qui permette de cibler les besoins en formation de tout nouvel employé.

Alain Girard, en collaboration avec Ellen Ferlatte, a élaboré un outil permettant de faire la comparaison entre les compétences essentielles requises et celles que possède déjà l'employé.

Dorénavant, tout nouvel employé doit se soumettre à une évaluation initiale dès son entrée en fonction, afin d'identifier ses besoins en formation. L'évaluation est directement reliée à la description de tâches et cible les compétences essentielles requises pour le poste concerné.

Par exemple, pour la lecture de textes et l'utilisation de documents, l'employé utilise des documents authentiques pour compléter l'évaluation. Les résultats de l'évaluation servent de point de départ à la préparation d'un plan de formation individualisé.

Le projet d'intégration des compétences essentielles en milieu de travail ne s'arrête pas là.

Ellen Ferlatte et Alain Girard poursuivent leur collaboration afin d'élaborer des outils additionnels rattachés directement aux compétences essentielles.

Parmi eux, on retrouve des outils additionnels pour le recrutement, des descriptions d'emploi et des outils d'évaluation.

Ellen Ferlatte fait partie du grand nombre d'employeurs qui sont convaincus qu'il faut prendre le temps de se procurer les bons outils.

Le temps investi en vaut la peine et à long terme, il permet de réaliser des économies.

« Il faut cibler ce dont les employés ont besoin. »



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.