

Un guide destiné aux chercheurs d'emploi et aux employés pour développer leurs compétences générales

Plusieurs employeurs de Sarnia Lambton, fournisseurs de services et éducateurs qui ont participé aux consultations et sondages de la Commission de développement de la main-d'oeuvre de Sarnia Lambton, nous disent que dans le marché du travail d'aujourd'hui, il est capital qu'un employé démontre de bonnes compétences générales.

On entend par compétences générales celles qui n'ont pas un caractère technique, ni spécialisé, mais qui sont nécessaires dans un grand nombre d'emplois. Ces compétences diffèrent de celles techniques qui nécessitent des degrés ou des diplômes spécifiques et des connaissances dans un domaine particulier.

Les pages qui suivent contiennent de l'information sur différentes compétences générales. Ce document a pour but d'offrir aux chercheurs d'emploi et aux employés, un outil pour comprendre comment les différentes caractéristiques d'une compétence générale en particulier peuvent s'appliquer dans un milieu de travail.



www.slwdb.org

Réalisé en février 2017



Ce projet est partiellement financé par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario.

Service à la clientèle: Un engagement pour déterminer les besoins des clients.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui possèdent de bonnes compétences en service à la clientèle?** Le service à la clientèle a un effet direct sur les profits de la compagnie.

Les compétences du service à la clientèle comprennent:

	Exemples	Exemples dans le lieu de travail
Disponibilité	Vous signalez que vous êtes disponible et vous offrez votre aide.	Vous êtes vendeur dans un magasin d'habillement. Un client choisit une paire de jeans sur une table et l'examine. Vous l'approchez et vous le saluez. Vous lui montrez ensuite les différents genres de jeans placés sur cette table et vous lui indiquez les endroits du magasin où il pourra trouver d'autres paires de jeans.
Patience	Vous êtes convivial et vous écoutez attentivement même dans les situations difficiles.	Vous travaillez au comptoir d'un restaurant de restauration rapide. Votre client vous pose plusieurs questions sur les différents choix du menu. Vous lui avez répété plusieurs fois vos explications. Vous demeurez calme et continuez à l'écouter attentivement et à répondre à chacune de ses questions d'une façon polie et serviable.
Positivité	Vous répondez aux gens d'une manière optimiste et raisonnée.	Vous travaillez comme ouvrier agricole polyvalent. Vous échangez les responsabilités des postes avec les autres ouvriers. Un de vos collègues de travail est absent aujourd'hui et votre patron vous affecte à la tâche de nettoyer les étables. Vous acceptez parce que vous savez que c'est un travail qui doit être fait. Vous demeurez positif et déterminé à bien le faire même si ce n'est pas ce que vous préférez le plus.
Compréhension	Vous pouvez comprendre les sentiments des autres et réagir de façon à les rassurer.	Vous travaillez comme préposé au service-patient (aussi connu comme aide-infirmier ou aide-service-patient) à l'hôpital local. Votre tâche consiste à servir les repas des patients au quatrième étage. Vous entrez dans une chambre et vous voyez que le patient dort. Vous décidez alors de placer délicatement le repas sur un plateau tout près.
Habilité pour évaluer et répondre aux besoins	Vous observez et posez des questions pour vous informer et déterminer la meilleure façon de satisfaire les besoins des clients d'une manière rapide et efficace.	Vous travaillez dans un restaurant de produits de charcuterie. Votre emploi consiste à préparer et à emballer la nourriture commandée. Vous remarquez qu'il ne reste qu'un seul bagel au fromage. Vous le mentionnez à vos collègues pour qu'ils en prennent bonne note. Lorsque ce dernier bagel est vendu, vous les en informez.




Communication: Méthode pour comprendre et fournir l'information.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui possèdent de bonnes compétences en communication?** Les clients et collègues apprécient le fait de recevoir de l'information claire et concise.

Les compétences en communication comprennent:

	Exemples	Exemples dans le milieu de travail
Écouter	Vous écoutez attentivement pour comprendre ce qu'on vous demande.	Vous travaillez comme préposé à l'entretien ménager dans une petite entreprise de nettoyage. Votre travail d'entretien terminé, votre superviseur en fait l'inspection. Il remarque des boules de poussière dans la salle de bain. Vous le remerciez et corrigez votre erreur. À l'avenir, vous vous assurez de nettoyer parfaitement tous les planchers.
Parler	Vous êtes clair et concis en répondant et posant des questions.	Vous travaillez comme caissier dans une épicerie. Un client vous pose une question à propos de la vente de concombres annoncée. Vous lui répondez : "En effet les concombres sont en vente à 50 cents chacun jusqu'à samedi".
Écrire	Votre style d'écriture est clair et on vous lit facilement.	Vous êtes affecté au kiosque d'information d'un centre commercial. Pendant chaque quart de travail, vous devez répertorier chaque article perdu (ex., cartes de crédit, cellulaires) et autres articles. Généralement, vous écrivez mal. Vous utilisez des caractères imprimés afin que vos collègues puissent lire l'information répertoriée.
Lire	Vous pouvez lire ce qui vous est soumis comme des mots, graphiques, diagrammes etc.	Vous êtes conducteur de camion de transport. Pendant chaque quart, vous êtes requis de remplir un formulaire qui indiquera le temps de conduite, de repos, de chargement et de déchargement. Vous devez savoir où écrire cette information dans le formulaire.
Présenter	Vous pouvez recueillir et organiser l'information afin de la partager avec d'autres personnes.	Vous travaillez au service à la clientèle dans un hôtel. Votre emploi consiste à offrir des suggestions sur des endroits à visiter et comment s'y rendre. Votre superviseur vous demande de faire une présentation à l'équipe dirigeante sur les questions que les gens vous posent habituellement. Vous préparez des notes et organisez les questions selon le genre d'activités recherchées (ex. nourriture, magasins, événements etc.).
Langage corporel approprié	Vos gestes, votre posture et vos expressions faciales accentuent ce que vous dites.	Vous travaillez comme caissier de banque. Lorsque vous parlez à un client ou vous l'écoutez, regardez le droit dans les yeux. Le contact visuel assure votre client que vous l'écoutez attentivement et il l'aide aussi à bien vous comprendre.

 **Éthique au travail:** des principes personnels qui motivent les gens à travailler fort pour accomplir leurs tâches.

Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui possèdent une bonne éthique au travail? Une bonne éthique au travail peut encourager un environnement positif et augmenter la productivité.

L'éthique au travail comprend:

	Exemples	Exemples dans le lieu de travail
Productivité	Vous travaillez fort pour atteindre vos buts.	Vous travaillez comme vendeur dans un magasin d'articles de musique d'un centre commercial. Le magasin ferme dans cinq minutes. Des clients entrent et ne semblent pas pressés. Vous les approchez et leur mentionnez les bonnes affaires du jour.
Fiabilité	Vous arrivez tôt pour faire vos quarts de travail.	Vous travaillez comme caissier dans un magasin à rayons. Vous arrivez 10 minutes plus tôt. Vous pouvez ranger votre manteau, votre cellulaire et portefeuille dans votre casier, voir votre superviseur et obtenir du comptant pour la caisse et vous rendre à votre poste.
Responsabilité	Vous êtes responsable de vos actions.	Vous travaillez comme serveur dans un restaurant. Un client se plaint que vous avez servi une lasagne plutôt que les pâtes penne commandées. Vous admettez votre erreur au client et à votre superviseur. Vous n'inventez pas des raisons pour expliquer cette erreur.
Prêter attention aux détails	Vous suivez avec soin les instructions et les règles.	Vous travaillez comme réceptionniste dans un important cabinet d'avocats. Vous portez des pantalons habillés, une chemise ou blouse, un chandail propre et sans déchirure.
Initiative	Vous recherchez les occasions de vous améliorer.	Vous travaillez comme aide nutritionnel dans une résidence pour personnes âgées. Votre employeur recherche sans succès un cuisinier. Vous rencontrez le directeur et vous lui demandez ce qu'il faut faire pour devenir un cuisinier compétent.



Travail en équipe: Un engagement de travailler avec d'autres personnes pour atteindre le même but.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui veulent travailler en équipe?** Le travail en équipe mène à un environnement de travail positif qui peut augmenter la performance d'une compagnie.

Les compétences du travail en équipe comprennent:

	Exemples	Exemples dans le lieu de travail
Respect	Vous respectez les opinions et suggestions des autres.	Vous êtes concierge dans une école élémentaire. Un professeur vous avise que les salles de toilette sentent le javellisant. Il vous demande s'il est possible d'utiliser moins de javellisant ou un autre nettoyant à cause de l'effet que la senteur peut avoir sur les élèves. Vous acceptez d'examiner sa suggestion.
Participation active	Vous ajoutez de la valeur (qualité) à l'équipe en accomplissant vos tâches.	Vous travaillez comme serveur dans un restaurant. Vous voyez deux groupes de personnes entrer. L'hôtesse est présentement occupée à recevoir un groupe de clients et vous n'êtes pas occupé à servir. Vous allez à la rencontre des clients qui viennent d'arriver et vous regardez s'il y a des tables libres pour eux.
Soutien	Vous faites la promotion et saluez les idées et suggestions des autres.	Vous travaillez comme vendeur dans un magasin reconnu d'habillement. Seules quelques personnes sont qualifiées comme caissiers et vous en faites partie. Lors d'une réunion du personnel, un collègue demande au directeur s'il y a possibilité de former tous les vendeurs pour ce poste. Le directeur demande l'opinion de vos collègues à ce sujet. Vous déclarez que c'est une excellente idée et vous vous dites prêt à aider à leur formation.
Flexibilité	Vous êtes disposé à ajuster vos opinions pour le bénéfice du groupe.	Vous travaillez comme manoeuvre à forfait dans une compagnie de construction qui pose du revêtement de chaussées. Vous devez diriger la circulation en utilisant un panneau pivotant "Arrêt" et "Lentement". Il fait très chaud et vous voulez retourner à la maison. Vous remarquez que aucun de vos collègues ne s'est plaint de la chaleur au cours de la matinée, même ceux qui posent le goudron chaud. Vous décidez qu'il vous faut accepter les conditions climatiques comme tous les autres employés.
Collaboration	Vous partagez l'information (mettre en commun vos ressources) avec d'autres.	Vous travaillez comme conducteur de camion. Vous vous trouvez dans un embouteillage à cause d'un accident et vous serez retardé pendant quelque temps. Vous utilisez votre radio pour avertir les autres conducteurs de camions de cet accident.

Adaptabilité: Pouvoir changer ou s'adapter face à de nouvelles circonstances.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui s'adaptent?** Les responsabilités d'un emploi peuvent changer à cause de situations nouvelles ou inattendues. Les employés qui peuvent s'ajuster d'une manière positive aux changements aideront à créer des résultats bénéfiques pour la compagnie.

Les compétences d'adaptabilité comprennent:

	Exemples	Exemples dans le milieu de travail
Acceptation	Vous acceptez et vous êtes ouvert aux changements dans vos responsabilités d'emploi.	Vous travaillez comme vendeur dans un magasin d'habillement. Votre superviseur vient vous voir et vous informe que de nouveaux soldes débutent le jour même. Vous installez les affiches annonçant les soldes et vous commencez à en faire la promotion.
Calme et contrôle de soi	Vous demeurez calme face aux situations de changement.	Vous travaillez comme aide de cuisine dans un café très achalandé le midi. Vous êtes en train de trancher des concombres pour des sandwiches lorsque votre superviseur vient vous voir pour vous dire que vous devez arrêter ce que vous faites et plutôt trancher des tomates puisqu'il ne reste plus de tranches de tomate. Vous êtes quelque peu déçu, mais vous restez calme et vous faites ce que votre superviseur vient de vous demander.
Habilité à évaluer et à répondre	Vous réfléchissez face aux situations qui se présentent et vous choisissez une autre approche lorsque qu'un changement est nécessaire.	Vous travaillez comme conducteur d'autobus et vous devez arriver aux arrêts selon un horaire strict. Vous êtes à un arrêt et des passagers montent dans l'autobus. Un de ceux-ci éprouve des difficultés à placer son vélo dans le porte-vélo à l'avant de l'autobus. Vous descendez de l'autobus et vous l'aidez à placer son vélo dans le porte-vélo.
Optimisme	Vous restez optimiste même dans les situations qui semblent difficiles ou incertaines.	Vous travaillez comme serveur. L'hôtesse vient tout juste d'asseoir un groupe de 10 personnes dans votre section. Vous êtes déçu parce que les serveurs n'aiment pas les gros groupes: c'est chaotique et souvent ces clients ne laissent que de petits pourboires. Vous respirez à fond et vous espérez que tout ira bien et vous les servez aimablement.



Résolution de problèmes: Reconnaître l'existence d'un défi, d'une situation et trouver une solution.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui possèdent des compétences en résolution de problèmes?** Elles épargnent de l'argent, satisfont les clients et apportent une amélioration du produit ou des procédures.

Les compétences de résolution de problèmes comprennent:

	Exemples	Exemples dans le milieu de travail
Reconnaissance	Vous identifiez un problème dès qu'il se produit.	Vous travaillez comme serveur dans un restaurant. Un client est mécontent de la cuisson de son repas et il devient bruyant et colérique. Les clients près de lui le fixent. Vous l'écoutez, vous validez sa plainte et vous lui demandez s'il désire choisir un autre plat du menu. S'il refuse, vous demandez alors au directeur d'intervenir.
Analyse	Vous examinez avec soin la situation ou le problème avant de prendre les mesures appropriées.	Vous travaillez comme cuisinier dans un restaurant qui offre quotidiennement des plats à prix spéciaux. Votre directeur vous demande de les choisir pour la semaine. Vous examinez les plats qui sont le plus en demande, les ingrédients qui sont de saison et disponibles. Vous considérez différentes options et vous préparez une liste de 7 plats.
Créativité	Vous pensez autrement pour trouver des solutions.	Vous travaillez comme garnisseur de tablettes dans un magasin d'habillement. Vous déballez des boîtes et placez la marchandise sur le sol et aux bons endroits dans la pièce arrière. Vous déballez ensuite des jeans pour femmes, taille 8. Le sol est couvert de marchandise ainsi que la pièce arrière et il reste encore 10 paires de jeans dans une boîte. Vous regardez dans le magasin et vous trouvez des tablettes libres et vous y placez les jeans. Vous mettez un écriteau indiquant qu'il y a des jeans à cet endroit.
Évaluation	Vous évaluez les possibilités de solutions et leurs effets.	Vous travaillez comme plongeur dans un restaurant. La cohue du dîner vient de finir. Il y a des piles de vaisselle, verres, coutellerie, chaudrons et poêlons sales. Si vous laviez la vaisselle, verres et coutellerie en premier, le chef pourra s'en servir pour y placer la nourriture, mais si vous laviez les chaudrons et les poêlons en premier, le chef pourrait alors cuire les commandes du souper. Et étant donné que la nourriture doit être cuite avant d'être servie, vous décidez de laver les chaudrons et poêlons en premier.
Persistance	Vous cherchez à résoudre un problème même s'il est difficile.	Vous travaillez comme télévendeur. La personne que vous appelez est offensante et crie après vous. Vous respirez à fond et demeurez calme. Vous tentez de continuer votre message, mais elle continue à crier. Vous l'écoutez jusqu'au moment où elle raccroche.



Gestion du temps: Organiser et planifier votre temps afin d'atteindre vos buts d'une façon efficace.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui possèdent des compétences en gestion du temps?** Le temps perdu au travail amène une perte de productivité et par conséquent réduit les profits de la compagnie.

Les compétences en gestion du temps comprennent:

	Exemples	Exemples dans le milieu de travail
Priorité	Vous identifiez et complétez les tâches les plus importantes en premier.	Vous travaillez comme commis administratif dans une entreprise. Vous devez en priorité répondre au téléphone. Vous devez aussi classer une pile de dossiers, photocopier des documents et distribuer le courrier. Il vous faut donc organiser vos tâches. Sachant que votre patron a besoin de photocopies le plus tôt possible, vous faites cette tâche entre les appels téléphoniques.
Organisation	Vous planifiez vos tâches pour pouvoir rencontrer les délais.	Vous travaillez comme préposé au service-patient (connu aussi comme aide-infirmier ou aide-unité) dans votre hôpital local. Il est midi et c'est l'heure de servir les plateaux-repas aux patients et aider certains d'entre eux à se nourrir. Vous devez aussi conduire un patient en fauteuil roulant dans un autre endroit de l'hôpital avant midi trente. Cette tâche peut se faire en cinq minutes. Vous servez les repas tout en surveillant l'horloge. Vous ramasserez les plateaux après avoir conduit le patient à son rendez-vous.
Concentration	Vous ne vous laissez pas distraire et exécutez les tâches du moment.	Vous travaillez comme serveur dans un restaurant très fréquenté. Vous venez de prendre les commandes de clients et en vous rendant à la cuisine vous voyez un groupe d'amis à une table. Ils vous appellent à leur table. Vous les saluez tout en continuant de marcher vers la cuisine. Les commandes doivent être apportées à la cuisine en priorité.
Délégation	Vous déléguez des tâches à d'autres lorsque c'est approprié.	Vous travaillez comme vendeur dans un magasin de jeux vidéo. Plus tôt dans la journée, votre superviseur vous a demandé de vider 4 boîtes en carton et de placer leur contenu sur des étagères du magasin avant la fin de la soirée. Votre quart est presque terminé et 2 de ces 4 boîtes sont vides. Lorsque les vendeurs du soir arrivent au travail, vous leur mentionnez ce que le superviseur vous avait demandé, ce que vous avez fait et ce qu'il reste à faire.



Pensée créative (pensée entrepreneuriale): Habilité de penser de façon innovatrice ou de penser différemment pour arriver à des idées nouvelles et uniques.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui ont des compétences en pensée créative?** Les employeurs recherchent des personnes qui peuvent être créatives et qui peuvent trouver de nouvelles idées pour résoudre des problèmes ou créer des produits et services. La pensée créative peut mener à une augmentation des profits de la compagnie.

Les compétences en pensée créative comprennent:

	Exemples	Exemples dans le milieu de travail
Ouverture	Vous êtes disposé à examiner des idées et des stratégies différentes.	Vous travaillez dans un grand magasin à rayons. Lorsque les clients entrent dans votre section, vous les saluez avec un simple "Bonjour, comment allez-vous ?" Par contre, un de vos collègues les salue différemment. Vous décidez alors de changer votre façon de saluer les clients.
Détermination	Vous continuez à chercher une solution même lorsque les situations sont difficiles.	Vous travaillez dans un magasin d'habillement. Une cliente a besoin d'aide pour trouver des vêtements de tenue de ville pour un événement familial le soir même. Elle rejette rapidement vos suggestions. Vous lui demandez ce qu'elle préfère et le genre d'événement. Vous lui proposez de se rendre au vestiaire où vous la rejoindrez avec une collection de jupes, chemises, robes et chandails de sa taille qu'elle pourra essayer.
Esprit d'initiative	Vous êtes habile pour trouver des solutions rapides et efficaces aux problèmes.	Vous travaillez comme caissier dans une épicerie. Un client en poussant son chariot d'épicerie vers votre caisse voit une roue du chariot se détacher. Il y a trop d'épicerie à apporter manuellement jusqu'à la caisse et vous demandez à votre superviseur qu'il envoie un collègue chercher un autre chariot.
Volonté d'apprendre	Vous posez des questions afin d'augmenter votre compréhension des choses.	Vous travaillez comme serveur dans un restaurant. Un client vous pose plusieurs questions sur les ingrédients utilisés dans les différents plats. Vous lui demandez si son souci est de nature allergique ou s'il a des préférences, etc. Ses réponses vous permettront de faire des suggestions appropriées ou des changements au menu pour lui.
Analyse	Vous réfléchissez longuement sur la façon dont le travail est fait et sur les résultats.	Vous travaillez comme préposé au service-patient. Vous devez aider un patient à prendre une soupe. Vous réfléchissez aux différentes manières de l'assister. Vous pourriez lui laisser tenir la cuillère et l'aider à la porter à sa bouche, mais vous savez que ses mains tremblent et que cette méthode sera mauvaise. Par contre, vous pourriez tenir la cuillère et l'approcher de sa bouche, car il semble avoir le contrôle de sa tête et de sa bouche.



Apprentissage continu: Méthode de motivation pour améliorer vos compétences et connaissances de façon continue.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui veulent parfaire leurs connaissances de façon continue?** Le travail et les produits changent rapidement. Les employés qui se tiennent au courant des nouvelles technologies et de l'innovation peuvent aider une compagnie à compétitionner sur le marché.

Les compétences de l'apprentissage continu comprennent:

	Exemples	Exemples dans un milieu de travail
Reconnaissance	Vous reconnaissez que la façon de faire votre travail peut changer avec l'arrivée de nouvelles technologies	Vous travaillez comme commis de bureau. Les programmes Microsoft de votre ordinateur (ex. Word, Excel) viennent d'être mis à jour pour passer de la version 2007 à celle de 2016. Vous examinez les programmes 2016 pour voir ce qui est nouveau. Vous allez sur le site Web de Microsoft et vous vérifiez ce qui a changé.
Motivation	Vous voulez être à jour par rapport aux changements dans votre travail.	Vous travaillez comme aide de cuisine dans un restaurant. Le chef cuisinier a commandé de nouveaux couteaux qui seront livrés aujourd'hui. Vous avez bien hâte qu'ils arrivent parce que les vieux couteaux sont très usés. Vous lui demandez s'ils sont différents des anciens et la bonne façon de les utiliser.
Participation active	Vous suivez une formation pour améliorer vos compétences.	Vous travaillez comme serveur dans un restaurant ; les seuls breuvages servis sont du café, thé, jus et eau. Le directeur vous informe que le restaurant détient maintenant un permis de vente de boissons alcooliques et que ces boissons seront servies bientôt. Vous décidez de suivre une formation du programme Smart Serve Ontario afin d'être au courant de la réglementation concernant le service de boissons alcooliques.
Flexibilité	Vous êtes ouvert aux changements et sur la façon de faire les choses.	Vous travaillez comme conducteur de camion. Vous devez prendre note du nombre de kilomètres parcourus, votre temps de conduite et de repos, le temps pour aller chercher et livrer un chargement. Depuis 10 ans, ces documents sont remis à votre employeur à la fin. Il vous demande maintenant qu'ils soient mis en ligne en utilisant le iPad qu'il vous a fourni. Vous acceptez ce changement sans protester.



Compétences culturelles: Avoir la connaissance, les compétences et la volonté de s'adapter et de comprendre différents principes ou croyances.

- **Pourquoi les employeurs préfèrent embaucher des employés qui possèdent des compétences culturelles?** La globalisation du monde des affaires et les conséquences d'une main-d'oeuvre vieillissante signifient que le milieu de travail sera composé de clients et d'employés de différentes cultures, races, sexes, âges, etc.

Les compétences culturelles comprennent:

	Exemples	Exemples dans un milieu de travail
Acceptation	Vous reconnaissez qu'il existe des différences chez les gens liées à leur sexe, à l'âge, à l'ethnicité, etc.	Vous travaillez dans un magasin de détail, vous êtes âgé d'une vingtaine d'années, tout comme la plupart de vos collègues de travail, à l'exception d'un vendeur dans la cinquantaine. Celui-ci vous fait bénéficier de son expérience et vous réalisez qu'il est bénéfique de travailler avec des gens d'âges différents.
Appréciation	Vous reconnaissez qu'il est nécessaire de considérer divers aspects.	Vous travaillez dans un centre de conditionnement physique et le personnel est culturellement diversifié. Votre superviseur vient voir le personnel pour demander des suggestions sur la façon d'instaurer un nouveau programme d'exercices. Il demande les commentaires de chacun parce que vous venez de divers horizons et vos expériences sont diverses et que ceux-ci aideront à établir un bon service à une clientèle diversifiée.
Sensibilité	Vous êtes courtois et réfléchi concernant les différences chez les gens.	Vous êtes un nouvel employé dans une épicerie. Au début de chaque quart, vous rencontrez de nouveaux clients. Un de ceux-ci vient se présenter. Son nom ne vous est pas familier. A la place de lui sourire et hocher la tête, vous lui demandez de prononcer son nom parce que vous voulez pouvoir le dire correctement.
Coopération	Vous voulez travailler collectivement avec d'autres.	Vous travaillez comme aide au service de soutien personnel dans un établissement de soins longue durée. Vous avez besoin de l'aide d'un collègue pour lever un patient de son lit. Il n'est pas nécessaire que votre collègue soit une femme, un homme, jeune ou plus âgé. Vous travaillez en équipe pour aider tous les patients.
Compréhension	Vous développez une compréhension des différences.	À la mi-décembre, vous avez hâte de passer Noël en famille. En discutant du temps des Fêtes avec vos collègues, vous remarquez deux de vos collègues qui discutent de célébrations auxquelles ils participent en ce temps de l'année et qui sont différentes des vôtres. Vous leur mentionnez que leur discussion vous intéresse et vous leur posez des questions à propos de leurs célébrations et ce qu'ils pensent du temps des Fêtes.

Certaines ressources locales incluent

Ressources locales d'alphabétisation et de mise à niveau:

Organization for Literacy in Lambton
Lochiel Kiwanis Community Centre
180 College Ave. North - Room 103
Sarnia, ON N7T 7X2
(519) 332-4876
oll@bellnet.ca

Lambton Kent District School Board
– Alternative & Continuing Education
660 Oakdale Avenue
Sarnia, ON N7V 2A9
(519) 383-8787
<http://acec.lkdsb.net>

Indigenous Literacy Program Aamjiwnaang – Alternative & Continuing Education
978 Tashmoo Avenue
Sarnia, ON N7T 7H5
(519) 336-8410
<http://www.aamjiwnaang.ca/education-aamjiwnaang-alternative-and-continuing-education-program-aace/>

Lambton College- Academic Upgrading
1457 London Rd,
Sarnia, ON N7S 6K4
(519) 542-7751
[https://www.lambtoncollege.ca/Academic Upgrading/Program Description/](https://www.lambtoncollege.ca/Academic_Upgrading/Program_Description/)

Services d'emploi locaux:

Goodwill Career Centre
1249 London Road
Sarnia, ON N7S 4T3
(519) 332-4333
www.goodwillekl.com

Lambton College Community Employment Services
4248 Oil Heritage Rd,
Petrolia, ON N0N 1R0
(519) 882-4333
<https://www.lambtoncollege.ca/CES/>

The WorkPlace Group
St. Clair Corporate Centre
265 Front Street N. Suite 107
Sarnia, ON N7T 7X1
(519) 337-7377
www.theworkplacegroup.ca

Kettle and Stony Point Employment Service Access
9156 Tecumseh Lane
Kettle & Stony Point First Nation, ON NON 1J1
(519)786-6780
<http://www.esalambton.com>

Aamjiwnaang First Nation Employment and Training
978 Tashmoo Ave, Sarnia, ON N7T 7H5
(519) 336-8410
<http://www.aamjiwnaang.ca/employment-and-training>

Walpole Island First Nation Employment and Training
R R 3, Wallaceburg, ON N8A 4K9
(519) 627-7148
<http://walpoleislandfirstnation.ca/operations/employment-and-training/>

Autres ressources communautaires:

The YMCA Learning & Career Centre

- Immigrant Services, Skills Link, Leadership Challenge,
Community Outreach Resource Education

660 Oakdale Ave, Sarnia, ON N7V 2A9

(519) 336-9622

[http://ymcaswo.ca/p/607/1/547/orgid/22850/t/YMCA Community Initiatives](http://ymcaswo.ca/p/607/1/547/orgid/22850/t/YMCA_Community_Initiatives)

Lambton County Library

Headquarters

787 Broadway Street

Wyoming, ON N0N 1T0

(519)845-0700

www.lclibrary.ca

eCourses

<http://education.gale.com/1-sarn40823/>

Ressources en ligne:

Government of Canada: <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/essential-skills/tools.html>

Ontario Ministry of Education: Ontario Skills Passport: www.skills.edu.gov.on.ca

The Conference Board of Canada: Employability Skills 2000+: <http://www.conferenceboard.ca/topics/education/learning-tools/employability-skills.aspx>

Notez bien: Ceci ne représente pas une liste exhaustive des ressources, mais plutôt un point de départ pour assister le développement de vos compétences générales.

Bibliographie choisie

- Anastasia (2016, March 19). "Work Ethic Definition and Elements of a Strong Work Ethic". CLEVERISM magazine:
<http://smallbusiness.chron.com/build-good-work-ethic-25014.html>
- Government of Canada, Employment and Social Development Website. Literacy and Essential Skills:
<https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/essential-skills.html>
- Job Interview & Career Guide. Job-Interview-Site.com Website. "Customer Service Skills List: Customer Service Skills Examples":
<http://www.job-interview-site.com/customer-service-skills-list-customer-service-skills-examples.html>
- Magloff, Lisa. "What Are the Benefits of Teamwork in Business?" Houston Chronicle Online, Small Business:
<http://smallbusiness.chron.com/benefits-teamwork-business-3250.html>
- Miksen, Chris. "How to Build a Good Work Ethic". Houston Chronicle Online, Small Business:
<http://smallbusiness.chron.com/build-good-work-ethic-25014.html>
- Miller, Ian. (2016). "20 Essential Customer Service Skills". Customer Service Manager (CSM):
<http://www.customerservicemanager.com/customer-service-skills/>
- Ontario Ministry of Education: Ontario Skills Passport: www.skills.edu.gov.on.ca
- Richards, Leigh. "Why Employers Want Good Business Communication". Houston Chronicle Online, Small Business:
<http://smallbusiness.chron.com/employers-want-good-business-communication-3081.html>
- Rosenberg McKay, Dawn. (2015, May 18). "Problem Solving-All About This Important Soft Skill":
<https://www.thebalance.com/problem-solving-525749>
- Rosenberg McKay, Dawn. (2016, December 27) "Soft Skills-What They Are and Why You Need Them":
<https://www.thebalance.com/soft-skills-525745>
- SkillsYouNeed.com Website. (2011-2017). "Lifelong Learning": <http://www.skillsyouneed.com/learn/lifelong-learning.html>
- The Conference Board of Canada: Employability Skills 2000+:
<http://www.conferenceboard.ca/topics/education/learning-tools/employability-skills.aspx>
- Thedieck, B, Lippitz, V & Pfeifer, D. "The Innovative Employee: Traits, Knowledge and Company Culture". Innovative Management.se Website:
<http://www.innovationmanagement.se/2013/06/06/the-innovative-employee-traits-knowledge-and-company-culture/>
- University of Cincinnati, Graduate School. "The "Soft Skills" That Will Land You Your Dream Job":
<https://grad.uc.edu/student-life/news/soft-skills.html>
- Valchev, Marin. "Adaptability Skills". Business Skills & Software Website:
<http://www.businessphrases.net/adaptability-skills/>
- Walsh, Kristen. "Cultural Competence Could Be the Key to Your Workplace Success – Or Failure". Bentley University:
<http://www.bentley.edu/impact/articles/cultural-competence-could-be-key-your-workplace-success-%E2%80%94-or-failure>