



FORMATION AUX COMPÉTENCES  
POUR RÉUSSIR

---

G U I D E

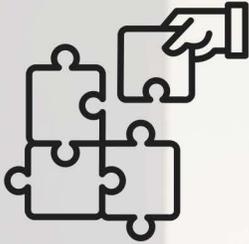
# I N T R O D U C T I O N

Les Compétences pour réussir (CPR) sont des compétences fondamentales et transférables considérées par Emploi et Développement social Canada (EDSC) comme essentielles à la participation et à l'épanouissement sur le lieu de travail, dans les environnements d'apprentissage et dans la vie.

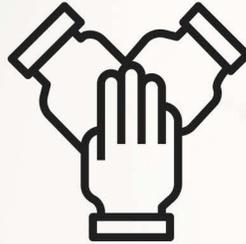
Le Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT) est une organisation nationale à but non lucratif qui existe pour promouvoir et soutenir l'emploi significatif et équitable des personnes en situation de handicap. Dans le cadre du programme Skilled Talent Employment Advantage Method (STEAM) du CCRT, financé par EDSC et offert de juin 2022 à mars 2024, les demandeur·ses d'emploi en situation de handicap ont eu accès à une formation préalable à l'emploi axée sur les CPR, notamment un vaste catalogue de cours en ligne élaborés par le CCRT, ainsi qu'un soutien personnalisé des moniteur·rices de formation et de perfectionnement du CCRT. Ces membres du personnel de première ligne ont conjointement élaboré des plans de formation avec les demandeur·ses d'emploi pour répondre à leurs objectifs uniques et à leurs besoins en matière de soutien.

Tout au long du mois de novembre 2023, l'équipe de recherche du CCRT a interviewé 7 membres du personnel de première ligne pour en apprendre davantage sur les pratiques exemplaires visant à soutenir le perfectionnement des compétences et le parcours de carrière des demandeur·ses d'emploi. Les résultats de ces entrevues sont consignés dans le présent Guide sur les compétences pour réussir en tant que ressources à l'intention d'autres personnes qui mettent en œuvre le programme de formation aux CPR, spécialement conçu pour les demandeur·ses d'emploi et les travailleur·ses en situation de handicap. Étant donné que le CCRT a pour mandat d'aider les personnes en situation de handicap à rechercher, à décrocher et à explorer des occasions d'emploi intéressantes, les résultats de ces entrevues sont spécifiquement destinés aux demandeur·ses d'emploi en situation de handicap, même si les renseignements de ce Guide peuvent également profiter aux organisations desservant d'autres communautés.

# 9 COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR



RÉSOLUTION DE  
PROBLÈMES



COLLABORATION



COMMUNICATION



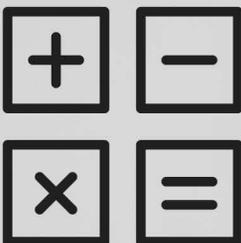
ADAPTABILITÉ



LECTURE



RÉDACTION



CALCUL



COMPÉTENCES  
NUMÉRIQUES



CREATIVITY &  
CRÉATIVITÉ ET  
INNOVATION

# BASES DE LA FORMATION AUX COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR

Les entrevues menées auprès du personnel de première ligne du CCRT ont révélé des éléments fondamentaux clés pour la mise en œuvre réussie du programme de formation aux CPR destiné aux demandeur·ses d'emploi en situation de handicap. Nous décrivons ci-après des facteurs importants à prendre en compte pour la conception et la mise en œuvre de ce programme.

## **Établir une relation avec les apprenant·es**

Dans le cadre de la fourniture de services, le terme « relation » désigne la relation de confiance, de compréhension et de communication claire qui s'établit entre le membre du personnel (formateur·rice) et le/la client·e. L'établissement d'une relation est une première étape importante, car cela permet aux formateur·rices d'acquérir une compréhension globale des objectifs du/de la demandeur·ses d'emploi, des obstacles, des besoins en matière de soutien, des styles d'apprentissage et, dans le cas des CPR, des domaines de compétences qui devraient être intégrés dans le plan de formation.

Les différences entre les individus sont très importantes en ce qui concerne leurs préférences en

matière d'apprentissage (par exemple, en personne ou en ligne, travail individuel ou en groupe), leurs capacités et leur emploi du temps (par exemple, s'ils sont à l'école ou s'ils ont des responsabilités familiales) et leurs styles de communication préférés. La prise en considération de ce contexte permet au/à la formateur·rice d'élaborer un plan adapté aux besoins du/de la demandeur·se d'emploi. Lorsque l'on travaille avec des personnes en situation de handicap (PSH), il est particulièrement important d'établir une relation afin de bien comprendre le handicap du/de la demandeur·se d'emploi ainsi que ses obstacles et ses besoins uniques, ce qui peut influencer la façon dont la formation est dispensée. Entretenir un dialogue permet également aux formateur·rices d'évaluer et de modifier les plans d'apprentissage en fonction des besoins du/de la demandeur·se d'emploi, en veillant à ce qu'ils soient adaptés à l'évolution de ses objectifs de carrière ou au perfectionnement de ses compétences. En outre, le dialogue permet de s'assurer que les plans de formation sont adaptés aux habiletés du/de la demandeur·se d'emploi (par exemple, les connaissances technologiques). Une relation solide permet de comprendre les éventuels obstacles à la progression.

---

L'établissement de relations commence à l'accueil, un processus qui peut s'étendre sur plusieurs séances de réunion. Au cours de l'accueil, les formateur·rices effectuent des évaluations pour recueillir des renseignements, comme les données démographiques, les objectifs d'emploi et les besoins en matière de soutien. Cette phase est également l'occasion de recueillir des renseignements sur les expériences professionnelles et de formation antérieures des demandeur·ses d'emploi, notamment sur les défis qu'ils/elles ont dû relever, afin de déterminer les types d'obstacles pouvant être surmontés grâce au plan de formation.

**Pensez à poser les questions suivantes :**

- Y a-t-il un domaine qui vous a posé problème à l'école?
- Si vous deviez commencer à travailler demain, quelle serait votre plus grande crainte?

La création d'une atmosphère amicale et accessible peut être utile pour établir des relations. Les formateur·rices peuvent le faire en allant au-delà des questions d'évaluation formelles et en apprenant à connaître les passe-temps du/de la demandeur·se d'emploi. Les questions « brise-glace » permettent d'entamer la discussion de façon positive, tout en servant le double objectif de fournir des

renseignements plus détaillés sur les centres d'intérêt du/de la demandeur·se d'emploi. S'efforcer de mettre les demandeur·ses d'emploi à l'aise permet également de faciliter les discussions sur des sujets sensibles.

**Pensez à poser les questions suivantes :**

- Quelle est votre routine matinale?
- Quels sont vos centres d'intérêt et vos passe-temps?
- Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre?

Certain·es demandeur·ses d'emploi peuvent se faire accompagner par des personnes de soutien ou des accompagnateur·rices. Dans certains cas, les personnes de soutien pourraient être en mesure de fournir des renseignements supplémentaires, par exemple lorsque le/la demandeur·se d'emploi est silencieux(se) ou lorsqu'il/elle est embarrassé·e à l'idée de s'exprimer. Toutefois, les formateur·rices doivent toujours se tourner vers le/la demandeur·se d'emploi en premier lieu pour obtenir des renseignements, car c'est lui/elle l'expert·e en la matière.

Le fait de se rencontrer en personne, s'il y a lieu, peut également favoriser l'établissement des relations et permettre aux formateur·rices d'observer les manies, le langage corporel ou les comportements difficiles à déceler virtuellement.

---

### **Définir des attentes**

Une discussion dès le début entre l'apprenant·e et le/la formateur·rice est essentielle pour définir des attentes réalistes envers les deux parties. C'est l'occasion de clarifier les rôles, les responsabilités, les capacités et les résultats souhaités par chaque partie. Discuter des attentes dès le début permet au/à la formateur·rice et à l'apprenant·e de comprendre comment travailler en collaboration et de s'assurer que les deux sont sur la même longueur d'onde. Il est également important d'établir des limites avec l'apprenant·e dans le cadre de cette discussion. Par exemple, les efforts du/de la formateur·rice ne doivent pas dépasser le travail que l'apprenant·e est disposé·e et en mesure de fournir. L'apprenant·e doit être disposé·e à apporter sa contribution pour tirer le meilleur parti de son parcours d'apprentissage.

### **Adopter des approches collaboratives et axées sur le/la client·e**

Une combinaison d'approches dirigées par le/la client·e et d'approches collaboratives peut être utilisée pour élaborer et mettre en œuvre des plans de formation.

En ce qui concerne les approches axées sur le/la client·e, les demandeur·ses d'emploi sont habilité·es à prendre des décisions relatives à leur formation. Concrètement, cela signifie qu'ils/elles disposent du temps nécessaire pour examiner les offres (p. ex., les formations en ligne), ce qui leur permet de les explorer de façon indépendante et autonome. Les approches collaboratives quant à elles sont axées sur ce principe : les conseils des formateur·rices sont pris en compte pour garantir la réussite des demandeur·ses d'emploi, p. ex., en les orientant vers des supports d'apprentissage, dont la structure, le rythme et l'adéquation avec leurs objectifs sont appropriés. Les formateur·rices peuvent également s'assurer que les apprenant·es ne suivent pas trop de cours à la fois.

Envisagez d'utiliser une approche collaborative avec les demandeur·ses d'emploi qui apprécient un apprentissage structuré et orienté vers un objectif. Les apprenant·es inscrit·es à trop de cours à la fois, ou à des cours qui ne correspondent pas à leur style d'apprentissage peuvent se sentir submergé·es, démotivé·es et mécontent·es de leurs progrès.

---

### **Élaborer des plans de formation efficaces - Élaborez des plans de formation personnalisés**

Optez pour des plans de formation personnalisés, qui répondent aux besoins uniques d'un·e demandeur·se d'emploi, plutôt que d'appliquer une approche « universelle » à la fourniture de services. Personnaliser un plan de formation consiste à se concentrer sur des résultats et des objectifs significatifs pour le/la demandeur·se d'emploi, sur des stratégies et des formations qui correspondent à ses préférences et à ses capacités d'apprentissage et sur un soutien adapté à sa situation et à ses besoins.

Les calendriers de formation varient d'un·e client·e à l'autre. Les formateur·rices doivent comprendre qu'il faut parfois jusqu'à trois mois pour établir une relation solide avec les demandeur·ses d'emploi et que les besoins en matière de soutien peuvent également avoir une incidence sur les calendriers. Les apprenant·es peuvent avoir besoin de se familiariser avec les nouvelles technologies, ils/elles peuvent avoir des difficultés avec l'anglais ou du mal à apprendre de manière autonome en raison de la nature de leur handicap, comme ceux/celles ayant des troubles d'apprentissage, cognitifs ou intellectuels et développementaux.

Le fait de bénéficier de mesures d'adaptation peut également entraîner une prolongation de la durée des services, en ce sens que les formateur·rices peuvent avoir besoin de coordonner les horaires des interprètes en ASL ou des personnes de soutien. Enfin, les calendriers peuvent ne pas être respectés dans les délais si les demandeur·ses d'emploi sont démotivé·es, un problème pouvant survenir si les plans de formation sont mal élaborés ou mal alignés, s'il existe des obstacles financiers à l'accès ou si les circonstances de la vie interrompent la période de formation.

---

## Utiliser des objectifs S.M.A.R.T

Les objectifs S.M.A.R.T. (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Pertinent et Temporel) servent de cadre pour définir des objectifs efficaces. Ils permettent aux apprenant·es et aux formateur·rices de fixer des objectifs clairs et bien définis (spécifiques) en utilisant des critères permettant de mesurer les progrès (mesurables) et de s'assurer que les objectifs sont atteignables par le/la demandeur·se d'emploi dans un délai approprié, comme dans le cas du calendrier des services (atteignables, pertinents et limités dans le temps). L'utilisation d'un modèle de fixation d'objectifs S.M.A.R.T. lors de l'élaboration d'un plan de formation aide les apprenant·es à rester sur la bonne voie et, en ce qui concerne l'élaboration d'un plan personnalisé, ce modèle permet d'adapter les formations à leurs points forts et à leurs besoins en matière de soutien.

### Commencer par un **petit choix de cours.**

Les formateur·rices doivent veiller à ne pas submerger leurs client·es avec un large catalogue d'options de formation. Dans un début, un petit choix de cours stimule l'engagement, crée un sentiment d'accomplissement et facilite l'apprentissage en permettant aux demandeur·ses d'emploi d'assimiler de nouvelles matières avant de continuer. Cette approche de mise en place des cours

donne également aux apprenant·es l'occasion de décider s'ils/elles souhaitent poursuivre leur formation dans les domaines de compétences choisis. Lors du choix de ces premiers cours, il convient de tenir compte du niveau de compétences de base du/de la demandeur·se d'emploi et de privilégier les cours qui s'inscrivent dans le cadre du plan de formation et qui constituent une base solide sur laquelle s'appuyer. Les formateur·rices ayant adopté une approche davantage axée sur le/la client·e avec les demandeur·ses d'emploi doivent faire attention au nombre de cours qu'ils/elles ont choisi pour commencer. Si le nombre est trop élevé, les formateur·rices doivent discuter avec le/la demandeur·se d'emploi des avantages qu'il y a à commencer par moins de cours.

### Offrir **des occasions d'apprentissage** en présentiel si nécessaire

Certain·es apprenant·es peuvent bénéficier d'un apprentissage en présentiel en plus des formations en ligne. L'apprentissage en présentiel peut comprendre l'enseignement direct dispensé par les formateur·rices, ou il peut simplement s'agir de fournir un espace aux apprenant·es pour qu'ils/elles suivent des cours de façon indépendante, mais avec la présence d'un·e formateur·rice pour offrir un soutien ou des encouragements.

# S . M . A . R . T



SPÉCIFIQUE



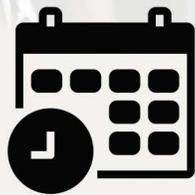
MESURABLE



ATTEIGNABLE



PERTINENT



TEMPOREL

---

L'apprentissage en présentiel peut être particulièrement utile lorsque les apprenant·es ont besoin d'un soutien important et d'instructions verbales détaillées ou d'instructions données dans un langage simple. Cette forme d'apprentissage peut également comprendre des types d'activités comme des jeux de rôle, où le contenu du cours est appliqué à des exemples du monde réel, un outil particulièrement bénéfique pour les demandeur·ses d'emploi qui trouvent les situations sociales stressantes ou difficiles. De plus, comme nous l'avons vu dans la section consacrée à l'établissement de rapports, le soutien fourni en personne permet aux formateur·rices d'observer les signaux et les réactions non verbales susceptibles de leur échapper dans des environnements virtuels.

Au-delà de l'enseignement direct ou des activités, certain·es apprenant·es peuvent préférer avoir leur formateur·rice près d'eux/elles pour obtenir un soutien et des rappels. D'autres peuvent bénéficier d'un environnement favorisant une meilleure responsabilisation et moins de distractions (par exemple, téléphone portable, télévision, environnement familial trépidant), ce qui les aide à mieux se concentrer sur le cours et à en retenir le contenu.

### **Passer en revue et adapter le contenu de la formation**

Vérifiez régulièrement le contenu de la formation, comme le matériel d'apprentissage en ligne, pour vous assurer de sa facilité d'utilisation, de sa qualité, de son efficacité et de son accessibilité. Vous pouvez adopter une approche d'équipe où chaque formateur·rice examine une partie du contenu de la formation aux Compétences pour réussir (p. ex., les modules d'apprentissage en ligne). Au cours de processus, signalez les éventuels problèmes potentiels comme le jargon utilisé, les contraintes de temps ou les obstacles à l'accessibilité. Communiquez cette rétroaction aux concepteur·rices de cours afin d'en améliorer la conception et l'enseignement. Les modules de cours doivent être adaptés à tous les styles d'apprentissage et offrir des possibilités d'apprentissage pratique et interactif. En tant que formateur·rice, il est essentiel de comprendre le contenu de la formation pour aider efficacement les demandeur·ses d'emploi tout au long de leur parcours de formation aux CPR. Passer en revue le contenu en équipe permet aux formateur·rices de se familiariser avec les concepts et les résultats d'apprentissage de la formation, tout en ayant la possibilité de poser des questions et d'exploiter les compétences et les connaissances de l'équipe.

---

## **Former le/la formateur·rice**

« Formation des formateur·rices » est une approche de la formation de spécialistes (dans ce cas, il s'agit des formateur·rices) dans une organisation qui leur permet d'encadrer d'autres personnes. Les modèles de formation des formateur·rices profitent non seulement aux organisations, car ils consistent à tirer parti des talents internes et à offrir des occasions de perfectionnement professionnel, mais aussi aux client·es parce qu'ils permettent aux formateur·rices d'acquérir une compréhension et une connaissance approfondies des matériels de formation.

Plus les formateur·rices sont familiarisé·es avec le contenu de la formation (par exemple, les modules de formation en ligne), mieux ils/elles sont en mesure de guider les demandeur·ses d'emploi. Les formateur·rices ont besoin d'une formation en ligne complète et de ressources de qualité pour soutenir efficacement les apprenant·es dans le cadre de leur formation aux CPR. Pendant la formation des formateur·rices, il faut prévoir suffisamment de temps pour les faire participer activement au programme de formation. Dans la pratique, cela peut se traduire par une immersion intensive, des discussions fructueuses, des réponses aux questions et des instructions relatives au mode d'enseignement de

compétences spécifiques, comme l'utilisation d'un ordinateur. Envisagez de fournir aux formateur·rices des ressources supplémentaires, comme un guide de formation normalisé, pour qu'ils/elles puissent s'y référer. Ce guide devrait comprendre des conseils de formation comme tenir à jour une politique de la porte ouverte avec les demandeur·ses d'emploi, tirer parti de l'expertise de l'équipe, gérer efficacement le temps dédié à la révision du contenu et des tâches administratives. Il peut également comprendre des résumés des modules mettant en évidence les idées clés et les conseils de formation à utiliser.

## **Effectuez régulièrement un suivi avec les demandeur·ses d'emploi**

Procéder à un suivi de façon régulière et proactive permet de garantir une communication ouverte entre les formateur·rices et les client·es. Au cours des séances organisées à cet effet, les formateur·rices peuvent revoir le contenu de la formation, discuter des progrès réalisés dans le cadre de l'apprentissage, faire face aux défis et planifier les étapes suivantes. C'est également l'occasion pour les demandeur·ses d'emploi de donner aux formateur·rice leurs rétroactions sur les formations qu'ils/elles ont appréciées ou non, ce qui permettra au/à la formateur·rice d'adapter le plan de formation.

---

### **Une relation et une communication continue sont les fondements d'un soutien adapté.**

Le processus de suivi peut également être adapté aux besoins du/de la demandeur·se d'emploi. Par exemple, envisagez des réunions semi-structurées avec un ordre du jour clair et prévoyez du temps libre au début et à la fin des séances pour répondre aux questions des demandeur·ses d'emploi, passer en revue les axes de réflexion et s'assurer de leur bien-être.

Lors des séances de suivi, établissez les responsabilités en fixant des objectifs et des attentes en collaboration avec les demandeur·ses d'emploi. Il peut s'agir de déterminer les mesures à prendre et de donner des devoirs pour que l'apprenant·e reste sur la bonne voie. Par exemple, clarifiez les attentes de la prochaine séance de suivi et demandez aux apprenant·es de récapituler le plan et vos responsabilités, afin de favoriser la transparence.

Si des évaluations formelles font partie du processus de formation dans votre organisation (ou si les demandeur·ses d'emploi se préparent à un examen externe), une séance de suivi peut également être l'occasion d'évaluer le niveau de préparation aux évaluations et d'élaborer un plan d'étude, car les échecs peuvent être démotivants et, dans certains cas, entraîner des difficultés financières.

### **Passer en revue le contenu du cours ensemble**

Les réunions de suivi sont des points de contact précieux pour examiner les progrès du/de la demandeur·se d'emploi tout au long de la formation aux Compétences pour réussir, en particulier lorsque la formation est axée sur un contenu en ligne. Un suivi régulier permet d'évaluer les progrès et la compréhension de l'apprenant·e et de modifier les plans de formation si nécessaire. Lors de l'examen des progrès réalisés dans le cadre de la formation aux Compétences pour réussir, faites participer les apprenant·es à des exercices pratiques et amenez-les à réfléchir à ce qu'ils/elles ont appris, à ce qui les touche et aux obstacles qu'ils/elles ont rencontrés. Par exemple, les formateur·rices peuvent demander aux apprenant·es d'expliquer la façon dont ils/elles pourraient enseigner le contenu des supports de cours afin d'évaluer leur compréhension. La personnalisation des supports de cours sur les CPR en fonction des apprenant·es (par exemple, le choix des cours ou la personnalisation des activités en fonction des intérêts de l'apprenant·e) peut améliorer leur compréhension de l'apprentissage en ligne et favoriser de véritables discussions. Cette approche permet aux apprenant·es d'être entendu·es, soutenu·es et compris·es.

---

En outre, elle permet d'aider efficacement les apprenant·es et de leur fournir les outils nécessaires à leur réussite en observant attentivement leurs besoins en matière d'adaptation, leurs styles d'apprentissage et les défis auxquels qu'ils/elles sont confronté·es lors des révisions de contenus. Que ce soit en personne ou dans un environnement virtuel, cette approche peut consister à répondre rapidement aux questions, à fournir un soutien technique adapté aux besoins de l'apprenant·e et à l'aider à surmonter les difficultés qu'il/elle rencontre (p. ex., comprendre les cases à cocher ou les questions à choix multiples). Pour les apprenant·es dont les plans de formation ne reflètent pas correctement leurs niveaux de compétences (lorsque les plans sont trop faciles ou trop difficiles), il faut proposer d'autres options comme des compétences alternatives, recommander des cours externes ou favoriser l'apprentissage en ligne indépendant.

### **Intégrer l'évaluation**

L'évaluation est un élément clé de toute initiative, car elle permet à votre organisation de mesurer les effets et le succès de votre programme de formation. Pour évaluer l'efficacité de la formation aux CPR, les organisations peuvent envisager de recourir à des évaluations formelles

des compétences, de mettre en place des évaluations internes des compétences, de demander aux client·es de s'autoévaluer sur des aspects de la fourniture de services comme la qualité et la satisfaction, ou de suivre les résultats des client·es à l'issue de la formation.

Envisagez d'exploiter une variété de sources de données pour éclairer votre évaluation. Par exemple, pour évaluer la confiance des apprenant·es quant à l'obtention d'une entrevue d'embauche à l'issue du programme, les formateur·rices peuvent leur poser la question directement, recueillir leurs témoignages, recueillir les témoignages des parties prenantes (p. ex., les partenaires organisationnels le cas échéant), ou fournir leurs propres témoignages en fonction de leurs observations des résultats des apprenant·es (par exemple, une réflexion personnelle plus poussée, la volonté de suivre des cours plus difficiles, une plus grande autonomie, des compétences plus solides en communication). Les formateur·rices peuvent noter les commentaires des apprenant·es pendant les réunions (p. ex., se sentir plus confiant·e à l'idée de passer des entrevues ou que leur CV s'est amélioré).

# ENSEIGNEMENT DES COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR

## Stratégies d'enseignement

Il existe 10 stratégies utiles pouvant être utilisées par les formateur·rices pour offrir un enseignement et du soutien aux apprenant·es.

### 1. Utiliser le **Renforcement positif**

L'utilisation du renforcement positif lors des discussions peut comprendre l'encouragement, la responsabilisation, la mise en valeur des points forts et la compréhension de ce qui aide le/la client·e à s'épanouir. En tant que stratégie d'enseignement visant à favoriser les premières victoires, les formateur·rices peuvent inviter les apprenant·es à commencer par des compétences dans lesquelles ils/elles se sentent déjà à l'aise. Cette confiance peut les motiver à travailler à l'amélioration des domaines de croissance. Les formateur·rices peuvent également donner des récompenses pour les objectifs atteints et les étapes franchies à court terme, par exemple en délivrant des certificats d'achèvement. Les certificats d'achèvement servent de preuve de réussite, permettent aux formateur·rices de suivre les progrès des apprenant·es et améliorent leur engagement et leur motivation.

2. Utiliser un **langage simple**  
évitent d'utiliser une terminologie complexe dans les titres,

le contenu et l'enseignement des cours. Un langage inaccessible crée des barrières pour les apprenant·es et a une incidence négative sur la compréhension et l'engagement. N'oubliez pas que les apprenant·es de l'anglais, langue seconde et les formateur·rices bénéficient également d'un langage simple.

3. **Le sandwich de rétroaction** est une technique simple, mais efficace à laquelle les formateur·rices peuvent recourir lorsqu'ils/elles donnent une rétroaction aux apprenant·es. Les formateur·rices peuvent commencer par une rétroaction positive, puis formuler des critiques constructives et terminer par une rétroaction plus positive. Le sandwich de rétroaction correspond parfaitement au renforcement positif et rend la critique plus facile à digérer.

4. **Fournir des exemples significatifs** pour faciliter la compréhension des concepts abstraits. Les exemples significatifs sont des exemples auxquels on peut s'identifier. Les formateur·rices peuvent associer les concepts du cours à la vie quotidienne, et pas seulement aux situations de travail. Le fait de relier le contenu des cours à des scénarios de la vie réelle peut améliorer la compréhension et l'engagement de l'apprenant·e.

---

## 5. Le jeu de rôle

permet aux apprenant·es d'observer et de mettre en pratique des compétences dans des environnements sécuritaires. Par exemple, les formateur·rices peuvent organiser des simulations d'entrevue avec les apprenant·es afin de les préparer à de véritables entrevues. Les formateur·rices peuvent fournir des questions d'entrevues simulées à l'avance, en invitant les apprenant·es à réfléchir aux raisons pour lesquelles les employeur·euses pourraient poser ces questions et aux types de réponses qu'ils/elles recherchent. Des simulations d'entrevues répétées aident chaque apprenant·es à développer sa confiance en soi par la pratique. En outre, elles offrent aux formateur·rices la possibilité de donner une rétroaction personnalisée. Une pratique émergente qui fait actuellement l'objet d'un projet pilote au CCRT consiste à utiliser des formations en réalité virtuelle (RV) pour faciliter les activités de jeu de rôle dans des contextes de formation en présentiel et virtuel.

6. Rechercher et exploiter des **occasions d'apprentissage supplémentaires**, comme les offres faites par les organismes communautaires locaux. Identifiez, partagez et organisez un référentiel de ressources d'apprentissage externes comme des formations, des cours ou des ateliers gratuits.

Ces occasions permettent aux apprenant·es de développer davantage leurs compétences.

## 7. Mettre en place des **mesures d'adaptation**

dès le début du parcours de l'apprenant·e pour garantir sa réussite. Sensibilisez les apprenant·es au fait que les plans d'adaptation peuvent être modifiés si nécessaire tout au long de leur parcours.

---

## 8. Un soutien proactif

est essentiel à la réussite de l'apprenant·e. Les formateur·rices peuvent proposer des heures de bureau régulières et appliquer une « politique de la porte ouverte » aux demandeur·ses d'emploi à mesure qu'ils/elles suivent les cours. Le fait de répondre rapidement aux préoccupations des demandeur·ses d'emploi contribue également à maintenir leur engagement. Pour un soutien efficace, envisagez de le faire dans la première langue de l'apprenant·e.

Travailler avec les client·es pour surmonter les obstacles d'ordre technologique. Les formateur·rices doivent évaluer les compétences technologiques au début du parcours de l'apprenant·e. Par exemple, si l'on utilise une plateforme d'apprentissage en ligne, les formateur·rices peuvent revoir le contenu du cours avec les apprenant·es dès le début afin

---

d'évaluer leur capacité et leur confiance à naviguer de façon autonome sur le site Web du cours.

Coaches should be aware of what clients are using to complete coursework (e.g., personal computers, public computers, mobile phones), and work with clients to find solutions to challenges using these tools. Coaches should be ready to address login issues, know how to navigate eLearning platforms, and support other technical issues that arise. For learners with low technological literacy, coaches can offer printed course material.

### 9. Offrir des occasions d'apprentissage en personne et en groupe.

Les occasions d'apprentissage en groupe permettent aux apprenant·es travaillant sur les mêmes compétences (p. ex., les mêmes cours ou modules d'apprentissage en ligne) de mettre en pratique leurs compétences (comme établir des relations, mener des entrevues, réfléchir rapidement) dans un contexte sans enjeu et en binômes. Lorsque l'on travaille avec des apprenant·es en situation de handicap, il est important de disposer de différents modes d'apprentissage pour créer des occasions d'apprentissage accessibles. L'apprentissage en ligne ne convient pas à tou·tes les apprenant·es et il en va de même pour l'apprentissage en groupe.

Conseils à l'intention des formateur·rices : Les formateur·rices doivent tirer parti de leurs relations avec les apprenant·es pour identifier les situations dans lesquelles ceux/celles-ci pourraient bénéficier d'un contenu d'apprentissage allant au-delà du matériel de formation aux CPR proposé (p. ex., des ateliers sur la défense des droits des personnes en situation de handicap).

### Enseigner des concepts abstraits

Si certaines CPR sont concrètes, comme le calcul, la lecture et la rédaction, d'autres sont plus abstraites et conceptuelles, comme la créativité et l'innovation. Au cours de la formation à des compétences générales comme la créativité et l'innovation, l'adaptabilité, la résolution de problèmes et la collaboration, il est encore plus important d'être attentif(ve) aux pratiques suivantes :

- Utiliser un **langage simple**, surtout lors de l'enseignement d'un contenu à une variété d'apprenant·es.
- Utiliser des **exemples réels et significatifs** tirés de la vie quotidienne et explorer les types d'activités qui permettent à l'apprenant·e de mettre en pratique ces compétences dans des environnements d'apprentissage confortables et encourageants.

- 
- Adopter une **approche collaborative** en examinant le contenu ensemble et en invitant les apprenant·es à noter les aspects prêtant à confusion.
  - Fournir aux apprenant·es un **soutien supplémentaire** si nécessaire et tirer parti d'une relation solide pour faciliter l'identification des apprenant·es ayant des difficultés avec les concepts abstraits.
  - Tirer **parti de ressources supplémentaires ou externes**.

### **Permettre aux apprenant·es d'autogérer leur parcours de formation aux Compétences pour réussir**

Les formateur·rices peuvent permettre aux apprenant·es de prendre en charge leur propre apprentissage de plusieurs façons.

Ils/elles peuvent travailler en collaboration avec l'apprenant·e. L'apprenant·e est l'expert·e de sa propre expérience, c'est pourquoi il/elle doit apporter ses connaissances à sa formation. Il est important de trouver un juste équilibre entre la possibilité pour les apprenant·es de diriger eux/elles-mêmes leurs parcours d'apprentissage et la nécessité de ne pas les submerger de responsabilités. Il faut intégrer des

stratégies d'enseignement comme la révision du contenu des cours, le travail en personne, la programmation de réunions de suivi (y compris des courriels de suivi résumant les tâches à accomplir par l'apprenant·e et le formateur·rice) et la réalisation de jeux de rôle (p. ex., des entrevues simulées) par les demandeur·ses d'emploi ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

Chaque demandeur·se d'emploi étant différent·e, les formateur·rices peuvent utiliser une **approche axée** sur le/la client·e pour adapter leur soutien aux besoins du/de la demandeur·se d'emploi. Certain·es demandeur·ses d'emploi sont proactif(ve)s et prennent l'initiative de s'inscrire à des cours pertinents. Les formateur·rices peuvent soutenir ces demandeur·ses d'emploi en leur fournissant des ressources et des conseils si nécessaire, mais en leur permettant de diriger leur propre parcours d'apprentissage. Pour les demandeur·ses d'emploi ayant besoin d'un soutien plus important, les formateur·rices peuvent les aider à développer des compétences d'autoréflexion qui leur permettront de devenir des apprenant·es plus autonomes, en leur posant des questions de réflexion sur leurs expériences passées et sur les domaines qu'ils/elles pensent pouvoir améliorer.

---

Il est important que les apprenant·es perçoivent la valeur de l'enseignement des compétences. À cette fin, **favoriser l'adhésion de l'apprenant·e** est une stratégie d'autonomisation importante que les formateur·rices peuvent utiliser pour encourager les apprenant·es à participer à la formation aux Compétences pour réussir. Au lieu de dire aux apprenant·es qu'ils/elles doivent suivre la formation, les formateur·rices peuvent les amener à décider par eux/elles-mêmes que la formation en vaut la peine. Commencer par des compétences avec lesquelles les apprenant·es se sentent déjà à l'aise peut leur permettre d'explorer des compétences plus difficiles.

Les apprenant·es ayant du mal à apprendre seul·es peuvent être accompagnés par **des personnes de soutien**, comme les parents, les tuteur·rices et les travailleur·es de soutien. Les personnes de soutien peuvent fournir des renseignements plus complets concernant l'expérience et les besoins de l'apprenant·e. Par ailleurs, elles peuvent être en mesure d'expliquer le contenu du cours de sorte que l'apprenant·e l'assimile mieux.