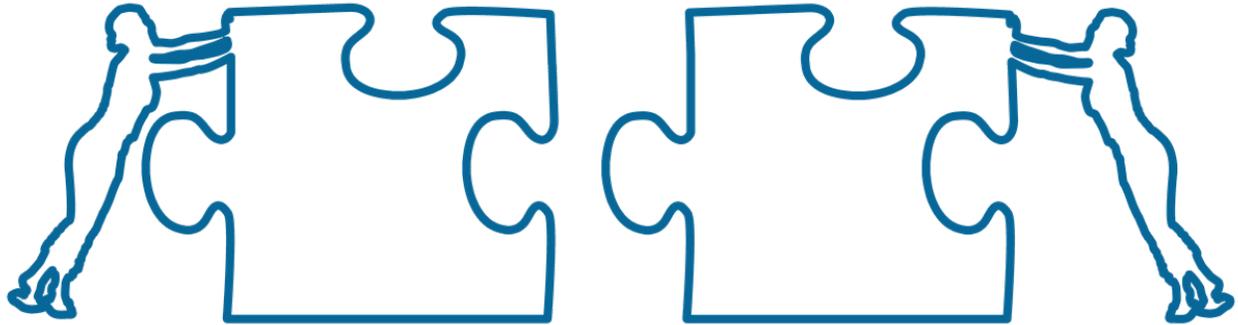
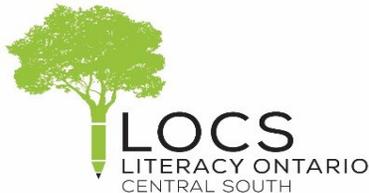


EMBAUCHE D'UNE FORMATRICE OU D'UN FORMATEUR



Alphabétisation et formation de base



Carrie Wakeford
Directrice générale
Literacy Ontario Central South
Peterborough, Ontario
cwakeford@locs.on.ca



Shari Menard
Directrice générale
Simcoe Muskoka Skillforce
Barrie, Ontario
shari@smskillforce.ca



L'adaptation en français a été effectuée grâce au Fonds de traduction de la Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) qui reçoit un financement du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences.

Canada 

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario 

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
CONNAISSANCES, COMPÉTENCES, HABILITÉS ET D'AUTRES APTITUDES (CCHA)	2
Définition : Connaissances.....	3
Définition : Compétences.....	5
Définition : HABILITÉS.....	6
Définition : D'autres aptitudes.....	7
Tâche : Créer un tableau DES CCHA.....	8
DESCRIPTION DU POSTE	9
Tâche : ExamineZ votre description de poste.....	10
AFFICHAGES DES EMPLOIS.....	11
TÂCHE : Créer un affichage d'emploi.....	11
QUESTIONS D'ENTREVUE.....	12
Tâche : Sélectionner les questions d'entrevue.....	13
CONSEILS EN MATIÈRE DE RECRUTEMENT ET DE RÉTENTION	14
Tâche : Recrutement et rétention.....	15
ANNEXE - Outils et exemples.....	17
TABLEAU des CCHA – FORMATRICE OU FORMATEUR EN AFB.....	18
TABLEAU des CCHA - VIERGE.....	19
DESCRIPTION DU POSTE – FORMATRICE/FORMATEUR.....	20
AFFICHAGE DE L'EMPLOI – FORMATRICE/FORMATEUR	26
QUESTIONS D'ENTREVUE	30
PREMIER TABLEAU D'ENTREVUE	39
DEUXIÈME TABLEAU D'ENTREVUE	42
TABLEAU D'ENTREVUE - VIERGE.....	44

INTRODUCTION

Ce document vous guidera dans les étapes de l'embauche d'une formatrice/un formateur en alphabétisation et formation de base (AFB). Nous utiliserons le terme de formatrice/formateur tout au long de ce document, mais les étapes et les exemples peuvent être transférés à d'autres postes au sein d'un organisme d'AFB.

Les stratégies utilisées peuvent varier en fonction de la structure de votre organisation et de vos politiques existantes en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi. Par exemple, l'embauche peut concerner les gestionnaires, les membres du conseil d'administration ou les comités d'embauche. Ce guide peut être partagé avec toutes les personnes concernées.

Vous y trouverez des informations, des tâches et des exemples :

- Définitions et tableaux des connaissances, compétences, habiletés et d'autres aptitudes (CCHA)
- Descriptions d'emploi
- Affichage d'un emploi
- Questions d'entrevue
- Conseils pour le recrutement et la rétention

Nous commencerons par définir les connaissances, les compétences, les habiletés et d'autres aptitudes.

Vous serez guidé dans l'utilisation de la structure des CCHA pour évaluer le poste de formatrice ou formateur de votre programme d'Alphabétisation et de formation de base.

Remarque : Lorsque vous souhaitez embaucher une directrice exécutive ou un directeur exécutif (DE) pour diriger un organisme d'Alphabétisation et formation de base, utilisez le document « Embauche d'une directrice exécutive ou d'un directeur exécutif (DE) ».

CONNAISSANCES, COMPÉTENCES, HABILITÉS ET D'AUTRES APTITUDES (CCHA)

CCHA est un acronyme utilisé par les responsables des ressources humaines pour décrire les « connaissances, compétences, habiletés et d'autres aptitudes ». Lors du processus de recrutement, l'utilisation des CCHA vous aidera à vous concentrer sur d'autres éléments que les anciens titres de poste, les responsabilités et les compétences de la candidate ou le candidat, qui se sont tous révélés être de mauvais indicateurs du rendement futur et de la réussite dans un poste.

Comprendre les CCHA nécessaires pour un poste vous aidera à réussir le recrutement, l'embauche, l'intégration et la gestion du rendement.

Les compétences sont un autre terme couramment utilisé dans le domaine des ressources humaines, qui décrit la combinaison de connaissances, d'habiletés et d'autres aptitudes, ainsi que la manière dont ils contribuent ensemble à la réussite d'une personne.

Connaissances + Compétences + Habiletés + Autres habiletés = Compétences

Une fois que vous aurez déterminé les CCHA nécessaires pour réussir dans un poste, ces informations vous guideront dans l'élaboration d'une description de poste, d'une annonce d'emploi et de questions d'entrevue.

Vous pouvez utiliser vos documents existants ou les exemples fournis en annexe de ce document.

DÉFINITION : CONNAISSANCES

CCHA : **CONNAISSANCES**; Compétences; Habiletés; d'Autres aptitudes

La connaissance fait référence à quelque chose que vous avez appris de manière formelle (éducation et formation) ou informelle (sur le lieu de travail ou par auto-apprentissage). Il peut s'agir de faits, de théories, de politiques, de procédures et de règles. C'est ce que vous savez et comprenez; ce n'est pas toujours ce que vous avez fait ou ce que vous savez faire. Par exemple, vous avez peut-être participé à un atelier sur le SGC, mais vous n'avez pas eu l'occasion d'appliquer ce que vous avez appris.

Les connaissances peuvent être acquises par l'éducation, mais un titre ou un diplôme ne garantit pas que quelqu'un possède les connaissances que vous recherchez. Quelqu'un peut avoir des connaissances sans avoir de diplôme.

Savoir quelque chose est très différent de pouvoir faire quelque chose. On peut avoir des connaissances sans être habile, mais on ne peut pas être habile sans connaissances. Par exemple, vous pouvez acquérir des connaissances en matière d'évaluation par le biais d'une formation, mais tant que vous n'avez pas appliqué ces connaissances, vous ne pouvez pas être considéré comme une évaluatrice/un évaluateur compétent.

Exemples de connaissances que vous souhaiteriez qu'une formatrice ou un formateur possède :

- Alphabétisation et formation de base : structure et lignes directrices
- Principes de l'apprentissage des adultes
- Connaissance de la communauté
- Connaissance de la diversité, de l'équité et de l'inclusion

Une remarque sur les titres de compétences :

Vous pouvez exiger de la candidate ou le candidat qu'elle/il possède un titre de compétences spécifique. Il peut s'agir d'un diplôme, d'un certificat ou d'un titre professionnel.

Il est important d'évaluer si ces titres de compétences sont nécessaires pour réussir dans le poste que vous cherchez à pourvoir.

Posez-vous les questions suivantes :

- Une formatrice ou un formateur d'un organisme d'Alphabétisation et formation de base doit-elle/il être titulaire d'un diplôme ou d'une licence?
- Un B.A. ou un B.Serv.Soc. peut-il aider quelqu'un à réussir dans cette fonction?
- Pourquoi cette exigence?
- Y a-t-il une équivalence que vous pourriez considérer?

Il est également important de se demander si vous serez en mesure d'attirer des candidates et candidats possédant le(s) titre(s) de compétences recherché(s), compte tenu de la description actuelle du poste, de l'environnement et du salaire.

Remarque : Le fait de privilégier l'expérience par rapport aux titres de compétences peut ouvrir l'emploi à certains travailleurs plus âgés qui ont travaillé dans le domaine, mais qui n'ont pas obtenu de diplôme ou qui n'a pas fait d'études postsecondaires.

Pour plus d'informations, faites une recherche sur Internet en utilisant des termes tels que « diplômanie » ou « inflation des diplômes ».

DÉFINITION : COMPÉTENCES

CCHA : Connaissances ; **COMPÉTENCES**; Habilitéés; d'Autres aptitudes

Les compétences sont observables et s'acquièrent par une application pratique où elles se développent par la pratique, l'action et le rendement. Par exemple, vous pouvez étudier le leadership, mais c'est lorsque vous commencez à appliquer vos connaissances en travaillant sur le terrain que vous développez des compétences en leadership. Les compétences se développent par l'action. Elles comprennent à la fois les compétences spécialisées (techniques, par exemple l'équipement/les compétences numériques) et les compétences générales (non techniques, par exemple la communication et la planification).

Les compétences peuvent être enseignées, développées, testées et mesurées et sont généralement apprises et améliorées au fil du temps. Les compétences se développent par l'application répétée des connaissances. Étant donné que les compétences se développent au fil du temps, elles sont souvent décrites en niveaux. Par exemple, une personne qui est gestionnaire depuis un an n'aura pas le même niveau de compétences qu'une personne qui est gestionnaire depuis 20 ans.

Exemples de compétences que vous souhaiteriez que la formatrice ou le formateur possède :

- Communication
- Développement de programmes
- Facilitation
- Capacité de planifier et atteindre des objectifs
- Compétences informatiques, y compris le traitement de texte, les feuilles de calcul et la recherche sur Internet

DÉFINITION : HABILITÉS

CCHA : Connaissances; Compétences; **HABILITÉS**; d'Autres aptitudes

Vous êtes né avec des habiletés naturelles qui vous accompagneront toute votre vie. Les habiletés durent toute la vie. Si vous essayez quelque chose pour la première fois et que cela vous semble facile, c'est peut-être parce que vous avez une habileté innée. Ce sont les choses qui vous semblent faciles, par exemple, certaines personnes ont des habiletés athlétiques naturelles ou une habileté à penser spatialement.

Le fait d'avoir une aptitude naturelle aidera une personne à développer rapidement une « compétence ». Par exemple, si la personne est douée pour les chiffres, il lui sera plus facile d'établir un budget pour l'année à venir.

Exemples d'habiletés que vous souhaiteriez la formatrice ou le formateur possède :

- Organisé
- Capacité d'adaptation
- Motivation personnelle
- Orienté vers les objectifs

DÉFINITION : D'AUTRES APTITUDES

CCHA : Connaissances; Compétences; Habilitéés; d'**AUTRES APTITUDES**

Votre personnalité, vos caractéristiques, vos attitudes, vos intérêts, votre tempérament et vos valeurs se combinent pour former d'autres aptitudes. Dans le domaine des ressources humaines, on les appelle souvent « d'autres aptitudes ». Les autres aptitudes sont souvent essentielles pour réussir dans un emploi. Si vous vous retrouvez à dire que vous recherchez une personne ayant la bonne attitude, des personnes qui s'intégreront dans l'équipe ou des personnes dont les valeurs correspondent aux valeurs fondamentales de l'organisation, vous recherchez d'autres aptitudes spécifiques.

Les employeurs disent souvent que les autres aptitudes sont les plus importants des CCHA parce qu'elles sont difficiles à enseigner et qu'elles ont un impact significatif sur la culture de l'organisation. Par exemple, il est plus facile d'enseigner les logiciels que l'empathie.

Exemples d'autres caractéristiques que vous souhaiteriez la formatrice ou le formateur possède :

- Confiance, honnêteté; empathie; ouverture d'esprit
- Concentration; détermination; professionnalisme
- Proactif; curieux; fiable; éthique

TÂCHE : CRÉER UN TABLEAU DES CCHA

Cette tâche vous guidera dans les étapes à suivre pour dresser une liste des connaissances, compétences, habiletés et d'autres aptitudes (CCHA) nécessaires à une formatrice ou un formateur au sein de votre organisation.

Étape : Élaboration du tableau

1. Imprimez le « tableau des CCHA pour la formatrice ou le formateur » qui se trouve dans l'annexe.
2. Rayez les éléments qui ne sont pas essentiels pour une formatrice ou un formateur dans votre organisation.
3. Ajoutez tout ce qui vous semble important dans ce rôle et qui n'est pas déjà inclus.
 - a. Vous pouvez également utiliser le « tableau vierge des CCHA » disponible en annexe pour créer votre propre tableau.

Remarque : La colonne que vous utilisez n'est pas déterminante. Par exemple, vous pouvez inscrire « organisé » dans la colonne des Compétences et quelqu'un d'autre l'inscrira dans la colonne Habiletés. Ce n'est pas grave, l'essentiel est qu'il figure quelque part dans le tableau s'il est essentiel pour le poste.

Étape : Identifiez vos cinq priorités :

1. Encercler les cinq choses qu'une personne occupant ce poste doit posséder pour réussir dans votre organisation.
2. Évaluez vos cinq premières :
 - a. S'il manquait l'une de ces choses principales à une personne, pourrait-elle encore faire le travail?
 - b. Quelqu'un pourrait-il acquérir ou développer rapidement ces CCHA manquantes?
3. Passez en revue les CCHA que vous n'avez pas retenues parmi vos cinq premières.
 - a. Sont-elles nécessaires pour effectuer le travail?
 - b. Peut-on les apprendre rapidement?

Étape : Prochaines étapes facultatives

- Consultez d'autres personnes au sein de votre organisation ou de votre conseil d'administration
- Revenez sur ce tableau dans quelques jours et modifiez-le
- Finalisez votre tableau

DESCRIPTION DU POSTE

Il est recommandé de revoir vos descriptions de poste tous les deux ans, même si vous n'embauchez pas actuellement. Cela permet de s'assurer que les descriptions de poste seront prêtes lorsqu'elles seront nécessaires. Cela vous donne également le temps de réfléchir au poste actuel et d'évaluer les changements.

La tâche suivante vous aidera à évaluer votre description de poste actuelle pour le poste de formatrice ou formateur au sein de votre organisation.

Nous avons également fourni un projet de description de poste pour une formatrice ou un formateur, ainsi qu'un exemple à examiner. Notez qu'il s'agit uniquement d'un guide, et non d'une description de poste que vous devez utiliser.

Si vous n'avez pas de description de poste, vous pouvez utiliser cet exemple, rechercher des exemples en ligne, faire appel à un professionnel des ressources humaines ou consulter des collègues.

Ressource supplémentaire : [Élaborer des descriptions d'emploi](#)

TÂCHE : EXAMINEZ VOTRE DESCRIPTION DE POSTE

Étape : Comparez la description du poste de formatrice ou formateur avec le tableau des CCHA :

1. Ouvrez votre description de poste actuelle et votre tableau des CCHA pour le poste de formatrice ou formateur.
2. Évaluez votre description de poste en fonction des CCHA
 - Vos cinq premières priorités se distinguent-elles?
 - Y a-t-il quelque chose qui manque?
3. Qu'est-ce qui est inclus dans votre description de poste et qui ne figure pas dans votre liste des CCHA
 - Faut-il l'ajouter au tableau des CCHA?
 - Faut-il supprimer quelque chose de la description du poste?

Étape : Examinez l'exemple de description de poste

1. Ouvrez l'exemple de description de poste de formatrice ou formateur en annexe.
2. Comparez cela à votre description de poste
 - a. Souhaitez-vous ajouter quelque chose à votre description de poste?

AFFICHAGES DES EMPLOIS

C'est l'occasion de présenter votre organisation et de souligner la valeur du travail accompli.

Vous devez vous assurer que le message reflète la marque, la vision, les valeurs et la mission de votre organisation. Elle doit être courte et concise, mais doit aussi donner une idée claire de ce que fait votre organisation. C'est l'occasion d'expliquer pourquoi une personne à la recherche d'un emploi souhaiterait faire partie de votre équipe. N'oubliez pas d'ajouter tous les « avantages » que votre organisation offre à ses employés; c.-à-d. stationnement gratuit, congés de maladie payés, horaires flexibles, avantages sociaux, semaine de travail hybride, etc. Il se peut que vous deviez vous y reprendre à plusieurs fois. N'oubliez pas d'utiliser un langage clair. Il est conseillé de faire relire l'introduction organisationnelle par des membres de votre équipe. Une fois que vous avez créé le texte parfait, vous devriez pouvoir le réutiliser plusieurs fois.

Remarque : il est recommandé de divulguer le salaire/la rémunération du poste.

TÂCHE : CRÉER UN AFFICHAGE D'EMPLOI

Étape : Créez une introduction

- Consultez des documents existants qui décrivent votre organisation et le poste à pourvoir.
 - Site Web, brochure, description de poste, propositions de financement
- Rédigez une description d'un paragraphe de votre organisation
- Rédigez une description du poste en un paragraphe
- Examinez l'exemple de l'annexe « Annonce d'emploi – Formatrice/formateur »

Étape : Rédiger un affichage d'emploi :

1. Ouvrez votre description de poste actuelle et votre tableau des CCHA pour la formatrice ou le formateur
2. Évaluez votre affichage d'emploi ou l'exemple en annexe
 - Vos cinq principales CCHA se distinguent-elles des autres?
 - Y a-t-il quelque chose qui manque?

QUESTIONS D'ENTREVUE

En annexe, vous trouverez une liste de questions d'entrevue conçues pour vous aider à déterminer les connaissances, compétences, habiletés et d'autres aptitudes (CCHA) de la candidate ou le candidat que vous interviewez.

Nous avons réparti les questions dans les quatre sections des CCHA, mais il est important de noter que de nombreuses questions se chevauchent ou s'inscrivent dans plusieurs sections.

Il s'agit de « questions de départ ». Elles sont fournies à titre de guide que vous pouvez utiliser pour adapter les questions aux besoins de votre organisation. Vous pouvez combiner ces questions ou les modifier pour les adapter à votre situation.

Vous pouvez également les compléter par une introduction. Par exemple, « Parlez-moi d'une occasion où vous avez demandé du soutien à un superviseur, un pair, un mentor ou un membre du conseil d'administration » pourrait être remplacé par : « Nous sommes une organisation à but non lucratif, ce qui signifie que vous serez sous la supervision de la directrice exécutive ou le directeur exécutif. Parlez-nous de votre expérience de travail avec un directeur exécutif ou un gestionnaire et donnez un exemple de cas où vous avez cherché du soutien ».

Questions sur le style comportemental

De nombreuses questions figurant dans ce document peuvent être décrites comme des questions de type comportemental. Elles sont basées sur la croyance que le comportement passé prédit le comportement futur, et sont donc axées sur l'apprentissage de l'action qu'une candidate ou un candidat a entreprise dans le passé. En utilisant ce type de questions, vous donnez aux candidates et candidats l'occasion de parler de la manière dont elles/ils ont démontré(e)s des compétences, des habiletés et d'autres aptitudes qui les prépareront à occuper le poste. Les questions comportementales sont idéales pour connaître les compétences d'une personne, car elles vous indiquent comment elle a appliqué ses connaissances.

Par exemple, vous connaîtrez les connaissances d'une candidate ou un candidat sur la pauvreté si vous lui demandez : « Dites-nous ce que vous savez sur la pauvreté dans notre communauté ». Toutefois, si vous posez une question de type comportemental, vous en saurez plus sur ses compétences : « Parlez-moi de votre connaissance de l'impact de la pauvreté. Comment avez-vous adapté votre soutien à une personne apprenante ou à un client en fonction de ces connaissances ».

Remarque : certains employeurs fournissent aux candidats une copie des questions d'entrevue avant celle-ci.

Références

Vous pouvez utiliser le même type de question lorsque vous appelez des personnes de référence. Par exemple, plutôt que de demander à une personne de référence quelles sont les compétences du candidat, demandez-lui de vous donner des exemples qui vous montrent comment le candidat a fait preuve de ces compétences.

Vous pouvez remplacer la question « Décrieriez-vous Jo comme un bon joueur d'équipe ? » par la question « Pouvez-vous décrire une fois où Jo a travaillé avec une équipe, y compris ce qu'il y a contribué ? »

Remarque : il est important d'appeler les personnes de référence.

TÂCHE : SÉLECTIONNER LES QUESTIONS D'ENTREVUE

Vous aurez besoin de votre liste de questions d'entrevue actuelles, celles que vous utilisez lors du recrutement d'une formatrice/un formateur. Vous aurez besoin de votre tableau des CCHA, de votre description de poste et de votre affichage d'emploi, le cas échéant.

Passez en revue les questions de l'entrevue :

1. Révisez votre liste actuelle de questions d'entrevue utilisées lors de l'embauche d'une formatrice/un formateur (si disponible).
 - À côté de chaque question, indiquez les informations que vous recherchez - cherchez-vous à en savoir plus sur leurs connaissances, leurs compétences, leurs habiletés ou d'autres aptitudes?
2. Vos questions sont-elles de type comportemental? Les questions commencent-elles par :
 - Donnez-moi un exemple de cas où...
 - Décrivez une situation où...
 - Parlez-moi d'un moment où...
 - Parlez-moi d'une situation où...
 - Parlez-moi d'un défi lorsque...
 - Comment avez-vous ...

Étape : Examinez les exemples de questions

1. Examinez les exemples de questions d'entrevue figurant dans l'annexe.
2. Mettez en évidence les questions que vous souhaiteriez ajouter à votre liste de questions d'entrevue.
3. Adaptez les questions à votre organisation et à votre poste en utilisant le tableau des CCHA, la description du poste et l'annonce.

Créez un tableau d'entrevue

1. Sélectionnez les questions que vous souhaitez poser
2. Créez un tableau d'entrevue
 - a. Vous pouvez modifier et adapter les questions une fois qu'elles figurent dans le tableau.
 - b. Vous trouverez en annexe des exemples de tableaux d'entrevue. Celui-ci est divisé en une première entrevue et une deuxième entrevue, que vous pouvez utiliser comme guide.
 - c. Les questions portent sur les compétences et se terminent par une section de suivi des autres aptitudes clés.
 - d. Il existe une colonne d'évaluation.

Lorsqu'on leur demande comment ils améliorent le recrutement et la rétention, les employeurs répondent qu'ils proposent le télétravail, un bon salaire, des exigences réduites en matière de compétences pour les promotions, des primes financières et des congés payés. Toutefois, lorsqu'on demande aux employés ce dont ils ont besoin pour rester engagés au travail, ils citent le salaire, l'appréciation et la reconnaissance, les possibilités de télétravail, les possibilités d'avancement et d'autres avantages. (« [Recruitment and Retention for Small-to-Medium Size Employers](#) », p. 27)

Vous pouvez trouver des informations sur les salaires ici : <https://www.guichetemplois.gc.ca/rapportsalaire/region/on>

Les avantages sont importants. Vous pouvez considérer de rechercher un ensemble d'avantages, p. ex., si vous êtes membre de la chambre de commerce, renseignez-vous sur l'ensemble d'avantages qu'elle propose à ses membres. Si votre organisation est à but non lucratif, vous pouvez consulter le *Community Services Benefits Trust* : <https://csbt.ca>

S'il est vrai qu'offrir un salaire et des avantages compétitifs permet d'attirer et de retenir les travailleurs, il n'est pas toujours possible d'offrir des salaires compétitifs.

Il existe de nombreuses options en dehors des salaires et des avantages sociaux. Il y a d'autres choses que les employés apprécient. La première étape consiste à déterminer les éléments qui favorisent la rétention d'effectif au sein de votre organisation et ce que le personnel apprécie, afin de pouvoir remédier à votre système et à votre culture actuels.

La tâche suivante vous aidera à évaluer vos processus actuels et à déterminer quelques éléments que vous pourriez ajouter.

TÂCHE : RECRUTEMENT ET RÉTENTION

Examinez la liste suivante pour déterminer ce que vous avez déjà mis en place. Sélectionnez ensuite une mesure que vous pourriez mettre en œuvre dès maintenant. Remarque : certaines de ces mesures peuvent nécessiter la participation du conseil d'administration ou des changements de politique. Il s'agit de conseils généraux à prendre en considération. Ils ne sont pas spécifiques à un poste.

Étape : Examinez cette liste d'options à prendre en considération.

- Évaluez votre culture du milieu de travail, demandez une rétroaction et prenez des mesures pour apporter des changements.
 - Des sondages, des entretiens individuels et des réunions d'équipe aideront à comprendre la culture actuelle.
 - Comprendre ce qui motive les gens (mission, vision, valeurs et motivations personnelles).
 - Qu'est-ce que les gens aiment dans leur travail, qu'est-ce qu'ils n'aiment pas, pourquoi restent-ils? Quelles sont leurs valeurs? Pourquoi les gens partent-ils?
- Mettez en place un processus d'intégration bien conçu, adoptez une approche d'équipe et offrez une formation et un soutien.
 - Programmes de mentorat ou de coaching.
 - Observation au poste de travail et formation avec le personnel d'encadrement.
 - Soutien du conseil d'administration et temps de transition avec la personne qui quitte le poste.
- Un style et une structure de gestion solides.
 - Développez votre processus de recrutement (en utilisant les conseils de ce guide).
 - Suivre une formation en leadership et en gestion pour les formatrices/formateurs (p. ex., LinkedIn Learning) et proposer cette formation aux personnes souhaitant renforcer leurs compétences en matière de leadership
 - Proposer un système de gestion du rendement cohérent, soutenu par des attentes claires.
 - Trouvez des occasions formelles et informelles d'appréciation et de reconnaissance de la part du gestionnaire, du conseil d'administration et des pairs (faites-en un élément de votre culture).
 - Les possibilités d'avancement ne sont pas toujours une option, mais des projets spéciaux peuvent être considérés, p. ex., en demandant un financement pour entreprendre quelque chose de nouveau, même si c'est à court terme. Considérez des primes pour les projets supplémentaires.
 - Travailler avec chaque membre du personnel pour développer un plan de formation/apprentissage et l'encourager à trouver des occasions de formation en dehors des options de formation traditionnelles de l'AFB, y compris des conférences, des formations en ligne, des certificats et du perfectionnement professionnel.
- Une communication claire et transparente de la part des gestionnaires.
 - Mettre en place un système de partage des mises à jour et des informations afin que tout le monde soit informé.
 - Recueillir, écouter et respecter les commentaires et les idées du personnel.
 - Établir une structure hiérarchique claire et des attentes précises.
 - Fixer des objectifs bien définis et réalistes.
- Offrir des modalités de travail flexibles, y compris la possibilité de travailler à domicile dans la mesure du possible.

- Apporter un soutien aux besoins personnels, à la santé et au bien-être afin de favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Assurer l'accès du personnel aux outils et aux ressources (c.-à-d. matériel informatique, livres et fournitures).
- Intégrer dans la culture de l'organisation des activités d'engagement communautaire à court ou à long terme : c.-à-d. participation d'un membre du personnel à un conseil d'administration, participation de l'ensemble de l'organisation à une collecte de denrées alimentaires.

Pour plus de détails, voir les pages 30 à 35 du document « [Recruitment and Retention for Small-to-Medium Size Employers](#) » ([Recrutement et maintien en poste pour les petits et moyens employeurs](#)), élaboré pour le [Workforce Development Board](#). Vous pouvez également effectuer une recherche sur Internet en utilisant les termes « recrutement et rétention » ou « recrutement et rétention pour les organisations à but non lucratif ».

TABLEAU DES CCHA – FORMATRICE OU FORMATEUR EN AFB

Connaissances Factuelles, théoriques, procédurale; règles, lois et concepts	Compétences Action; observables, mesurables; développées au fil du temps par la pratique	Habilités Capacité ou talent naturel ou inné, mental ou physique, qui dure toute la vie	D'autres aptitudes Traits de personnalité, caractéristiques, attitudes, intérêts, tempérament, valeurs
Lignes directrices du ministère et structure de l'AFB; politiques et procédures de l'agence	Administration - accueil, évaluation, gestion des dossiers, gestion des données (SGC), suivi, suivi des activités, bureaux et gestion des fournitures.	Organisé - gérer le temps, les priorités conflictuelles, respecter les délais.	Centré sur la personne apprenante, attentionné, empathique, accueillant, soutenant, ouvert
Voie de transition et structure des étapes du ministère, Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario	Planification - évaluer, mettre en œuvre, interpréter, documenter, identifier les besoins, planifier, fixer des objectifs, développer, suivre les progrès et s'adapter.	Adaptable	Passionné, motivé, enthousiaste, personne apprenante tout au long de la vie.
Principes de l'apprentissage des adultes et Compétences pour réussir	Programme et développement - comprendre et s'adapter aux besoins, planifier et développer des cours, rechercher ou développer du matériel, des programmes d'études et des ressources, déterminer de nouveaux projets et programmes.	Automotivé/inspiré	Ingéniosité, flexibilité
Formation à la facilitation, alphabétisation des adultes, éducation des adultes	Instruction/prestation de programme - instruire, encadrer, guider, faciliter, mettre en œuvre, soutenir, engager, établir des rapports, gérer.	Orienté vers les objectifs, planificateur, capable de résoudre des problèmes, esprit novateur	Esprit d'équipe, ouverture d'esprit, défense des intérêts
Formation « Bridges out of Poverty »	Communication/Service à la clientèle - écrit, oral, écoute, prise de parole en public, rédaction de propositions, évaluation, partage d'opinions et d'idées, travail d'équipe, marketing	Souci du détail	Confiance, diplomatie, tact, discrétion, honnêteté
Formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion	Technologie - ordinateurs, Microsoft office (niveau intermédiaire), vidéoconférence, accès et adaptation des outils numériques, enseignement aux autres.	Calme sous pression	Éthique, respect, confidentialité, professionnalisme
Comprendre la communauté et les organisations à but non lucratif	Mise en réseau - sensibilisation, établissement de relations, engagement et sensibilisation de la communauté, relations avec les partenaires, orientation vers d'autres sources.	Optimiste/positif, curieux, créatif	Sensibilité culturelle, ne porte pas de jugements
Diplôme universitaire, diplôme collégial, certificat, permis de conduire (CIPC)	Recherche - trouver des ressources, des solutions, des programmes et du matériel	Axé sur les relations professionnelles et la collaboration	Fiable

DESCRIPTION DU POSTE – FORMATRICE/FORMATEUR

Remarque : ce qui suit n'est qu'un guide, il devra être adapté aux besoins de votre organisation et approuvé par votre gestionnaire, votre conseil d'administration ou votre consultante/consultant en ressources humaines.

LOGO

Inclure le logo de votre organisation. Indiquer la date à laquelle ce document a été élaboré.

TITRE DU POSTE

- Indiquez le titre du poste que vous utilisez - nous utiliserons le titre de formatrice/formateur.
- Autres exemples Instructeur, animateur, coordinateur de programme, quel que soit le titre que vous utilisez pour ce poste.

RAPPORTS HIÉRARCHIQUES

- La personne à laquelle la formatrice ou le formateur rend compte, c.-à-d.
 - Directrice exécutive ou directeur exécutif
- Vous pouvez inclure des détails si vous le souhaitez, c.-à-d. :
 - Rapports mensuels
 - Fournir des mises à jour sur les programmes, les réalisations, les plans

LE LIEU ET LES HEURES DE TRAVAIL

- Le travail est généralement effectué dans un bureau et dans un environnement communautaire.
- Sur place, à distance ou hybride.
- Horaires flexibles, mais généralement de 8 h 30 à 16 h 30 en semaine. Il peut y avoir des heures supplémentaires le soir et les fins de semaine.
- Déplacements nécessaires.
- Nombre d'employés, nombre de clients.

RÉSUMÉ

Exemple : Une formatrice ou un formateur est responsable de l'administration, de la planification et de l'enseignement en suivant le cadre du CLAO. Ils travaillent individuellement et en groupe avec les personnes apprenantes pour les aider à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour atteindre leurs objectifs personnels. Cela comprend l'enseignement des neuf compétences pour réussir, avec un accent particulier sur la lecture, la rédaction, le calcul et les compétences numériques. La formatrice ou le formateur est responsable de la création d'un espace accueillant, de soutien et inclusif pour l'apprentissage. Il comprend les besoins des personnes ayant des difficultés d'apprentissage et de vie et la nécessité de mettre en place des soutiens complémentaires.

FONCTIONS OU RESPONSABILITÉS

Vous pouvez ajouter les tâches et responsabilités principales en vous basant sur les CCHA du poste, divisés en domaines clés. La liste suivante est un exemple de ce que vous pourriez inclure pour une formatrice ou un formateur.

Leadership

- Effectuer toutes les procédures d'admission initiale avec les nouvelles personnes apprenantes afin de déterminer leur admissibilité.
- Effectuer des entrevues et des évaluations de sortie.
- Gérer les contacts de suivi pendant un an afin de recueillir et de documenter les progrès réalisés.
- Aider à la rédaction des rapports gouvernementaux et assurer le suivi, le cas échéant.
- Documenter les informations, gérer les dossiers, saisir les données dans un système de gestion des données en ligne (SGC).
- Orienter les personnes apprenantes vers les services communautaires pour s'assurer qu'un soutien global est disponible; rester au courant des programmes communautaires et s'assurer que les ressources documentaires sont accessibles.
- Veiller à ce que les programmes et les espaces soient sûrs, accueillants et inclusifs.
- Entretien de l'équipement et les bureaux, y compris les ordinateurs; veiller à ce que les ressources et les fournitures soient disponibles.

Opérations

- Réaliser des évaluations, interpréter les résultats et déterminer les besoins.
- Soutenir la définition des objectifs de la personne apprenante.
- Élaborer des plans de formation personnalisés pour les personnes apprenantes, qui sont mis à jour régulièrement, conformément aux lignes directrices du cadre du CLAO.
- Contrôler, suivre, mesurer et documenter les progrès de la personne apprenante à l'aide de systèmes établis, d'évaluations continues, d'activités et de jalons.
- Réexaminer les objectifs et les adapter au besoin.

Programme et développement

- Planifier et dispenser des programmes spécifiques aux besoins de chaque personne apprenante.
- Sélectionner les programmes d'études et le matériel pédagogique appropriés.
- Travailler avec les membres de l'équipe pour développer des activités et de nouveaux programmes.
- Contrôler et évaluer tous les programmes, services, projets et résultats.
- Effectuer des recherches pour trouver du matériel et des ressources pédagogiques existants afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque personne apprenante.
- Orienter les personnes apprenantes vers les services communautaires appropriés, en respectant les directives en matière de protection de la vie privée et de confidentialité.
- Créer des ressources pour répondre aux besoins des personnes apprenantes si des ressources adéquates ne sont pas disponibles.

Communication/Service à la clientèle

- Participer à la rédaction de propositions, à l'élaboration de dépliants, à la diffusion dans les médias sociaux et à la sensibilisation de la communauté.
- Participer aux activités de collecte de fonds.
- Travailler en collaboration avec les membres de l'équipe.
- Assister et participer aux réunions d'équipe, partager des opinions, des idées et des solutions et participer à la résolution des problèmes.
- Faire appel à d'autres personnes pour obtenir du soutien
- Présenter des exposés à de petits et grands groupes.
- Faire preuve d'un engagement global en faveur du service à la clientèle.

Enseignement

- Créer des occasions d'apprentissage.
- Dispenser un enseignement personnalisé sur la base des plans de la personne apprenante.
- Développer et animer des petits groupes
- Soutenir la réalisation des objectifs et l'achèvement des jalons.
- Faciliter le développement des compétences spécialisées et non spécialisées.
- Mettre en œuvre les principes de l'apprentissage des adultes.
- Créer un environnement d'apprentissage favorable qui accueille la diversité, célèbre la réussite et renforce les compétences et la confiance en soi.

Relations avec la communauté /Réseautage

- Aller à la rencontre des partenaires et des employeurs de la communauté.
- Représenter l'organisation de manière professionnelle et la faire connaître au sein de la communauté.
- Communiquer avec les partenaires pour les tenir informés du travail de l'organisation.
- Suivre les tendances et les besoins de la communauté.
- Établir de bonnes relations de travail avec les partenaires.
- Participer à des événements et faire des présentations aux partenaires de la communauté.
- Collaborer avec les partenaires pour développer et présenter des ateliers et des programmes.

Professionnalisme

- Travailler dans le respect de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation.
- Gérer les crises et les situations frustrantes.
- Faire preuve quotidiennement de jugement professionnel dans le respect des lignes directrices, des politiques et des procédures.
- Gérer les conflits de priorités.

- Maintenir l'intégrité et la confidentialité des informations sensibles et personnelles.
- Faire preuve d'éthique, de respect, d'ouverture d'esprit et d'une approche centrée sur la personne apprenante.

Clause de non-responsabilité : En raison de la nature changeante du travail et du travail à effectuer, d'autres responsabilités et tâches peuvent être abordées de temps à autre.

TITRES DE COMPÉTENCES

Éducation

- Indiquer les qualifications minimales : titre, diplôme, certification, désignations professionnelles.

Remarque : Comme nous l'avons mentionné, il convient d'examiner attentivement cette question afin d'éviter la « diplômanie ».

D'autres qualifications peuvent être prises en considération :

- Expérience dans le domaine de l'alphabétisation ou dans un domaine connexe
- Expérience de l'enseignement à des adultes ayant des besoins d'apprentissage variés et à des personnes ayant de multiples obstacles à surmonter.
- Compréhension de l'impact de la pauvreté et des expériences de vie sur l'apprentissage.
- Familiarité avec l'éducation des adultes, les cursus et les programmes.
 - les lignes directrices de l'Ontario à l'intention des fournisseurs de services d'Alphabétisation et formation de base, le cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario et les Compétences pour réussir
- Expérience de l'élaboration de programmes d'études.
- Compétences en mathématiques, en anglais, en communication et en informatique (matériel et logiciels), avec de fortes aptitudes interpersonnelles.
- Excellente aptitude à enseigner en ligne.
- Familiarité avec les soutiens communautaires locaux, réseau important et compétences en matière de sensibilisation.
- Passion et engagement démontrés en faveur de l'inclusion.

Autres aptitudes

- Esprit de collaboration, confiance, ingéniosité, souplesse, discrétion, tact, soutien, respect et inspiration.
- Capacité à travailler de manière autonome ou au sein d'une équipe pour obtenir des résultats.
- Engagé dans l'apprentissage tout au long de la vie, y compris la formation en ligne, les possibilités de perfectionnement professionnel, les cours et le soutien des mentors.

GÉNÉRALITÉS

Conditions obligatoires

- Permis de conduire « G » valide de l'Ontario et automobile fiable.
- Une vérification satisfaisante du casier judiciaire, y compris une recherche dans le secteur vulnérable, est requise.

Tenez compte de la disponibilité des logements dans votre région. Vous pouvez décider d'exiger que la candidate ou le candidat se trouve à une distance raisonnable du bureau.

Rémunération

- Fourchette des salaires :
- Régime de rémunération (vacances, congés de maladie, avantages sociaux, horaires flexibles....)

CLAUSE D'ÉQUITÉ

Nous offrons l'égalité des chances en matière d'emploi à tous les candidates/candidats et employés et ne pratiquons aucune discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, l'âge, le casier judiciaire, l'état matrimonial, la situation de famille, la religion, le handicap ou toute autre caractéristique protégée par la législation locale.

Option : Nous accueillons tout le monde. Nous sommes fiers de défendre l'égalité, le respect, l'inclusion et le fait de toujours s'exprimer. Nous nous engageons à offrir un environnement de travail sûr et digne à tous les employés et candidats, quels que soient leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur handicap, leur neurodiversité, leur religion ou tout autre aspect de leur identité. Si vous avez besoin d'aide ou d'aménagements pour remplir le dossier de candidature ou pour tout autre aspect de la procédure de candidature, veuillez contacter ...

CLAUSE D'ACCESSIBILITÉ

Nous accueillons et encourageons les candidatures de personnes en situation de handicap. Des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les candidates/candidats participant à tous les aspects du processus de sélection.

Option : X s'engage à garantir un accès et une participation équitables aux personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à traiter les personnes en situation de handicap d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap en temps utile. Nous y parviendrons en supprimant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la législation ontarienne sur l'accessibilité.

Signature de la/le DE : _____

Signature de la présidente/du président du conseil d'administration/de la superviseure/du superviseur :

Date : _____

AFFICHAGE DE L'EMPLOI – FORMATRICE/FORMATEUR

Remarque : Le texte qui suit n'est qu'un guide. Il devra être adapté aux besoins de votre organisation et approuvé par votre gestionnaire, votre conseil d'administration ou votre consultante/consultant en ressources humaines.

LOGO

Inclure le logo de votre organisation. Indiquer la date à laquelle ce document a été élaboré.

TITRE DU POSTE

- Indiquez le titre du poste que vous utilisez - nous utiliserons le titre de formatrice/formateur.
- Vous pouvez inclure le lien hiérarchique si vous le souhaitez, c.-à-d. que la formatrice ou le formateur est sous la supervision de la directrice exécutive ou du directeur exécutif.

CONDITIONS

Les informations relatives au lieu de travail sont importantes si le poste exige que la candidate ou le candidat travaille sur place ou dans une situation de travail flexible.

Le travail est généralement effectué dans des bureaux et dans des milieux communautaires.

- Sur place, à distance ou hybride
- Horaires flexibles, mais généralement de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi. Il peut y avoir des heures supplémentaires le soir et les fins de semaine.
- Déplacements nécessaires
- Nombre d'employés, nombre de clients

RÉSUMÉ - Présentation de l'organisation et du poste

Présentez votre organisation en soulignant la valeur du travail effectué. Veillez à ce qu'elle reflète la marque, la vision, les valeurs et la mission de votre organisation. Elle doit être courte et concise, mais doit aussi donner une idée réelle de ce que fait votre organisation. C'est l'occasion d'expliquer pourquoi une personne à la recherche d'un emploi souhaiterait faire partie de votre équipe. Il vous faudra peut-être plusieurs tentatives pour résumer votre message. N'oubliez pas d'utiliser un langage clair. Demandez à votre équipe de relire cette introduction. Une fois que vous aurez créé le document parfait, vous devriez pouvoir le réutiliser à plusieurs reprises, à moins que vous ne changiez de nom ou de mission.

Exemple d'organisation : L'organisme X en alphabétisation est un organisme progressiste à but non lucratif qui a pour mission d'aider les personnes présentant de multiples obstacles à améliorer leurs habiletés de lecture et de rédaction afin qu'elles puissent aller de l'avant dans leur travail, leur apprentissage et leur vie. En collaboration avec des bénévoles et des partenaires communautaires, nous fournissons à nos personnes apprenantes des services complets qui les aident à réussir. Nous rencontrons nos personnes apprenantes là où elles se trouvent et travaillons avec elles, dans le respect et la collaboration, tout au long de leur parcours.

Exemple de poste : Une formatrice ou un formateur est responsable de l'administration, de la planification et de l'enseignement en suivant le cadre du CLAO. Ils travaillent individuellement et en groupe avec les personnes apprenantes pour les aider à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour atteindre leurs objectifs personnels. Cela comprend l'enseignement des neuf compétences pour réussir, avec un accent particulier sur la lecture, la rédaction, le calcul et les compétences numériques. La formatrice ou le formateur est responsable de la création d'un espace accueillant, de soutien et inclusif pour l'apprentissage. Il comprend les besoins des personnes ayant des difficultés d'apprentissage et de vie et la nécessité de mettre en place des soutiens complémentaires.

FONCTIONS OU RESPONSABILITÉS

Introduction

Cette section doit présenter clairement les principales compétences spécialisées et non spécialisées nécessaires pour le poste. Elle doit être un résumé concis des attentes en matière de rendement pour le poste. Inspirez-vous de votre tableau des CCHA et de la description du poste.

Quelques exemples sont présentés ci-dessous.

Administration et communication

- Documenter les informations, gérer les dossiers et saisir les données.
- Orienter les personnes apprenantes vers les services communautaires.
- Veiller à l'entretien de l'équipement, des bureaux et des salles de groupe, y compris des ordinateurs.
- Partager ses opinions, ses idées et ses solutions avec l'équipe, y compris en ce qui concerne les nouveaux projets et programmes.
- Démontrer son engagement à l'égard du service à la clientèle.
- Représenter l'organisation de manière professionnelle, en sensibilisant la communauté.

Planification et enseignement

- Réaliser des évaluations, interpréter les résultats et déterminer les besoins.
- Fixer des objectifs, élaborer des plans de formation et mettre en œuvre des programmes.
- Dispenser des cours individuels et en groupe sur la base des plans de la personne apprenante.

- Animer des groupes.
- Surveiller et évaluer l'ensemble des programmes, services, projets et résultats des personnes apprenantes.
- Créer un environnement d'apprentissage responsabilisant qui soutient et célèbre la réussite renforce les compétences et la confiance en soi.
-

Clause de non-responsabilité : En raison de la nature changeante du travail et du travail à effectuer, d'autres responsabilités et tâches peuvent être abordées de temps à autre.

TITRES DE COMPÉTENCES

Éducation

- Indiquer les qualifications minimales : titre, diplôme, certification, désignations professionnelles.

Conditions obligatoires

- Permis de conduire « G » valide en Ontario et une automobile fiable.
- Une vérification satisfaisante du casier judiciaire, y compris une recherche dans le secteur vulnérable, est requise.
- Indiquer si la candidate ou le candidat doit se trouver à une distance raisonnable du lieu de travail.

Rémunération

- Fourchette des salaires :
- Régime de rémunération (vacances, congés de maladie, avantages sociaux, horaires flexibles....

CLAUSE D'ÉQUITÉ

Nous offrons l'égalité des chances en matière d'emploi à tous les candidates/candidats et employés et ne pratiquons aucune discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, l'âge, le casier judiciaire, l'état matrimonial, la situation de famille, la religion, le handicap ou toute autre caractéristique protégée par la législation locale.

Option : Nous accueillons tout le monde. Nous sommes fiers de défendre l'égalité, le respect, l'inclusion et le fait de toujours s'exprimer. Nous nous engageons à offrir un environnement de travail sûr et digne à tous les employés et candidats, quels que soient leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur handicap, leur neurodiversité, leur religion ou tout autre aspect de leur identité. Si vous avez besoin d'aide ou d'aménagements pour remplir le dossier de candidature ou pour tout autre aspect de la procédure de candidature, veuillez contacter ...

CLAUSE D'ACCESSIBILITÉ

Nous accueillons et encourageons les candidatures de personnes en situation de handicap. Des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les candidates/candidats participant à tous les aspects du processus de sélection.

Option : X s'engage à garantir un accès et une participation équitables aux personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à traiter les personnes en situation de handicap d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap en temps utile. Nous y parviendrons en supprimant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la législation ontarienne sur l'accessibilité.

COMMENT POSER SA CANDIDATURE

Comme il s'agit d'une démarche propre à chaque organisation, nous vous suggérons de détailler les instructions que vous souhaitez voir suivies.

- Avez-vous besoin d'une lettre de motivation et d'un curriculum vitae?
- Souhaitez-vous que les candidates/candidats postulent uniquement en ligne ou acceptez-vous les candidatures par la poste ou en personne.
 - Il est à noter que les candidatures en ligne peuvent être limitées.
- N'oubliez pas d'indiquer la date et l'heure limites de dépôt des candidatures.

Vérification du casier judiciaire avec vérification de l'habilitation à travailler auprès de personnes vulnérables (VCJ/VHPV)

QUESTIONS D'ENTREVUE

CONNAISSANCES

La connaissance fait référence à quelque chose que vous avez appris de manière formelle (éducation et formation) ou informelle (sur le lieu de travail ou par auto-apprentissage). Il peut s'agir de connaissances en matière d'Alphabétisation et formation de base, de comptabilité, de ressources humaines, de principes de l'apprentissage des adultes. Vous souhaitez peut-être poser davantage de questions portant sur les compétences que sur les connaissances, à moins que vous n'ayez besoin de savoir quelque chose de spécifique. Vous avez probablement confirmé les « connaissances » d'une candidate/un candidat sur la base de son CV, si elle ou lui s'est rendu au stade de l'entrevue. Ces questions vous aideront à découvrir ce qu'une personne sait, et non ses compétences ou son expérience en matière de mise en œuvre.

Éducation et formation

- Parlez-moi de votre formation en... (c.-à-d. gestion de projet, logiciels, facilitation).
- Dites-moi comment vous maintenez vos connaissances sur ... à jour.
- Parlez-moi de votre dernier cours, atelier, conférence, formation ou enseignement formel. Qu'avez-vous appris que vous avez pu appliquer dans votre travail?
- Décrivez comment vous avez utilisé votre formation dans votre vie professionnelle ou personnelle.
- Dites-moi comment vous avez démontré votre engagement à l'égard de la formation continue.
- Parlez-moi de l'expérience pratique que vous avez acquise dans le cadre de vos études ou de votre formation - stages, travaux pratiques, programmes coopératifs ou travaux en classe.
- Dites-moi ce que vous savez sur ... (p. ex. enseignement aux adultes, élaboration de programmes d'études, développement de programmes, facilitation, coaching).
- Quelle tendance dans le domaine de la formation/alphabétisation des adultes voyez-vous comme positive et quelle tendance vous préoccupe?

Questions concernant les connaissances générales

- Décrivez une fois où vous avez saisi une occasion d'apprentissage. Dites-moi comment vous avez décidé que cette formation était nécessaire.
- Comment avez-vous appliqué vos connaissances des principes de l'apprentissage des adultes?
- Parlez-moi de votre connaissance de notre communauté et des partenaires qui soutiennent notre programme.
- Dites-moi ce que vous savez sur le programme d'Alphabétisation et formation de base et sur les tendances de l'apprentissage des adultes.

COMPÉTENCES

Les compétences sont observables et s'acquièrent par une application pratique où elles se développent par la pratique, l'action et le rendement. Les compétences se développent au fil du temps; elles sont souvent décrites en niveaux. Elles peuvent inclure des compétences spécialisées et non spécialisées ou des compétences transférables. La plupart de vos questions seront basées sur les compétences.

Communication et développement

- Dites-moi comment vous avez développé les compétences nécessaires pour réussir dans ce rôle.
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez demandé le soutien d'un superviseur, d'un pair ou d'un mentor.
- Parlez-moi de votre expérience en matière de facilitation.
- Parlez-moi de votre plus grande réussite et de votre plus grand défi en tant que ... (facilitateur ou conseiller, coach, mentor ou instructeur).
- Comment avez-vous géré une plainte d'une personne apprenante ou d'un client? Quelles mesures avez-vous prises et quel en a été le résultat?
- Décrivez une occasion où vous avez démontré votre conviction dans l'affirmation « nous sommes tous au service de la clientèle? »
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez fait un effort supplémentaire pour aider une personne apprenante ou un client.
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez dû élaborer un plan pour vous-même ou pour une personne apprenante ou un client.
- Parlez-moi d'une fois où vous avez dû trouver ou développer une ressource, du matériel ou un programme d'études.
- Donnez-moi un exemple de présentation en petit ou grand groupe.

Soutien aux personnes apprenantes ou aux clients

- Parlez-moi d'une occasion où vos capacités d'écoute ont été déterminantes pour réussir.
- Parlez-moi d'une situation difficile que vous avez vécue avec une personne apprenante ou un client. Décrivez les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème.
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez adopté une approche proactive pour résoudre un problème.
- Parlez-moi de votre plus grand défi en matière de facilitation.
- Comment avez-vous soutenu et encouragé quelqu'un à atteindre ses objectifs?
- Parlez-moi de votre expérience en matière d'élaboration d'un plan d'apprentissage ou décrivez ce à quoi vous pensez qu'il ressemblerait.
- Parlez-moi d'une occasion où les choses ne se sont pas déroulées comme prévu. Comment vous êtes-vous adapté à la situation?
- Décrivez-vous votre style comme étant plutôt celui d'un conseiller, formateur, accompagnateur, coach ou mentor. Décrivez un moment où vous avez fait preuve de cette approche.
- Parlez-moi d'une fois où vous n'avez pas réussi à établir une relation avec une personne apprenante ou un client et des mesures que vous avez prises pour résoudre ce problème.

- Parlez-moi de votre expérience en matière de mise en œuvre et d'interprétation de l'évaluation.
- Parlez-moi de votre connaissance de l'impact de la pauvreté et de la manière dont vous adapteriez votre soutien à une personne apprenante en fonction de cette connaissance.

Communauté/ Relations

- Parlez-moi d'une stratégie que vous utiliseriez pour développer des relations avec les personnes apprenantes.
- Parlez-moi d'une stratégie que vous utiliseriez pour développer des relations avec des partenaires d'orientation.
- Parlez-moi de votre expérience en matière d'établissement de relations et de travail avec une équipe à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation.
- Décrivez une occasion où vous avez utilisé vos compétences en matière de réseautage et de sensibilisation pour établir une nouvelle relation au sein de la communauté.
- Parlez-moi de votre implication dans la communauté, que ce soit dans le cadre de votre travail ou de votre vie privée.
- Donnez-moi un exemple de la fois où vous avez gagné le respect de ... (c.-à-d. d'un pair, d'un gestionnaire, d'un membre du personnel ou d'une personne apprenante/client).
- Dites-moi comment vous avez initié, bâti et renforcé des relations professionnelles avec d'autres personnes dans le passé.
- Décrivez un moment où vous avez eu un différend ou un désaccord avec un membre de l'équipe, un collègue ou un gestionnaire. Décrivez les mesures que vous avez prises pour résoudre le conflit.
- Parlez-moi des mesures que vous avez prises pour promouvoir un programme afin d'obtenir des références de la part de partenaires communautaires.
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez dû travailler avec quelqu'un ou soutenir quelqu'un qui avait des croyances, des valeurs ou des opinions différentes des vôtres.
- Comment décririez-vous votre rôle dans les réunions d'équipe ou de personnel et donnez un exemple de votre contribution?
- Qu'avez-vous fait lorsque vous n'étiez pas d'accord avec votre gestionnaire ou vos collègues sur l'orientation à donner à l'organisation ou à un nouveau programme?

Recherche et développement

- Décrivez une fois où vous avez dû développer quelque chose de nouveau (c.-à-d. un nouveau programme ou service). Quelles mesures avez-vous prises?
- Parlez-moi d'une fois où vous avez utilisé l'Internet pour trouver des informations ou des ressources et comment vous vous êtes assuré qu'elles étaient appropriées.
- Parlez-moi de votre idée la plus créative et décrivez ce qui s'est passé.
- Parlez-moi d'une fois où vous avez dû trouver des informations pour soutenir une idée que vous présentiez à des personnes apprenantes (ou à des gestionnaires, à des collègues ou à des bailleurs de fonds).

- Donnez-moi un exemple de cas où vous avez élaboré un plan, une leçon ou du matériel d'apprentissage en réponse à un besoin de la communauté.
- Décrivez une situation où vous avez dû trouver des ressources pour soutenir une personne apprenante ou un client.
- Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû rechercher des matériels et des ressources.
- Parlez-moi d'une fois où vous avez collaboré en dehors de votre organisation pour travailler sur un projet ou pour développer ou présenter un programme.

Technologie

- Que savez-vous de la fracture numérique et comment allez-vous y remédier dans le cadre de votre fonction?
- Décrivez une fois où vous avez été responsable de la saisie de données ou de statistiques. Comment vous assurez-vous de l'exactitude des données?
- Parlez-moi d'une occasion où vos compétences informatiques ont été essentielles pour mener à bien un projet.
- Parlez-moi d'une fois où vous avez résolu un problème technique (p. ex., ordinateur, logiciel et matériel).
- Parlez-moi du dernier logiciel que vous avez appris et de la manière dont vous avez appliqué ces connaissances.
- Décrivez une fois où vous avez dû apprendre à quelqu'un à utiliser un ordinateur, un logiciel ou un autre élément technologique.
- Décrivez les étapes que vous suivriez pour élaborer un cours d'introduction à l'informatique. Quels sujets aborderiez-vous, comment commenceriez-vous?

HABILETÉS

Résumé : Chacun naît avec des habiletés naturelles qui l'accompagneront tout au long de sa vie. Si vous essayez quelque chose pour la première fois et que cela vient facilement, c'est peut-être parce que vous avez une capacité innée. Vous pouvez vous renseigner sur les habiletés d'une candidate/un candidat en lui posant des questions basées sur ses compétences.

Questions basées sur les habiletés générales

- Racontez-moi une fois où vous avez atteint un objectif ou excellé dans une tâche ou un projet.
- Donnez-moi un exemple de la fois où vous avez géré une situation difficile.
- Décrivez une fois où vous avez pris la direction d'un projet.
- Parlez-moi d'une fois où vous avez été responsable de l'organisation et de la planification.
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez appliqué vos capacités d'analyse et de résolution de problèmes à
- Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû... (p. ex. gérer une crise, un conflit, rester calme sous pression).
- Parlez-moi d'une situation où vous avez dû passer des détails à la vue d'ensemble.
- Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû vous motiver pour accomplir une tâche que vous n'aviez pas envie de faire.
- Donnez-moi un exemple d'une situation où vous avez fait appel à vos capacités d'analyse pour résoudre une situation complexe.
- Donnez-moi un exemple d'une fois où vous avez fait preuve d'innovation dans votre travail.
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez fait preuve de discernement.
- Décrivez une expérience qui illustre vos capacités d'organisation.
- Parlez-moi d'une fois où vous avez fixé et atteint un objectif. Décrivez les étapes que vous avez suivies et le soutien dont vous avez bénéficié en cours de route.
- Décrivez une fois où vous étiez responsable d'un résultat spécifique. Dites-moi comment vous avez planifié, mis en œuvre et suivi vos progrès.
- Racontez-moi votre meilleur souvenir de participation à un effort de collaboration.

Parlez-moi d'un défi auquel vous avez été confronté ou d'une décision que vous avez prise et qui vous a obligé à pivoter. Avez-vous adapté votre plan initial ou avez-vous élaboré une nouvelle stratégie?

D'AUTRES APTITUDES

Votre personnalité, vos caractéristiques, vos attitudes, vos intérêts, votre tempérament et vos valeurs se combinent pour former vos autres aptitudes. Dans le domaine des ressources humaines, on les appelle souvent « d'autres aptitudes ».

Remarque : Bon nombre de ces questions portent sur les connaissances, les compétences et les habiletés, mais ce sont les aptitudes personnelles qui sont mises en valeur.

Soutien aux personnes apprenantes et aux clients

- Dites-moi comment vous avez démontré votre engagement en faveur d'une approche centrée sur la personne apprenante ou le client.
- Comment avez-vous fait preuve d'empathie dans le passé?
- Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû résoudre un problème, en faisant appel à votre créativité, pour faire en sorte qu'une personne apprenante ou un client reçoive le soutien dont il avait besoin.
- Parlez-moi d'une situation où vous avez dû maintenir la confiance d'une personne apprenante ou d'un client alors que des pressions s'exerçaient en ce sens.
- Parlez-moi d'une rétroaction que vous avez reçue d'une personne apprenante ou d'un client à votre sujet.
- Comment avez-vous géré un conflit de valeurs entre vous et un membre de l'équipe, un gestionnaire, une personne apprenante ou un client?
- Décrivez une occasion où votre connaissance de l'impact de la pauvreté vous a aidé à comprendre les besoins d'une personne apprenante ou d'un client.

Gestion personnelle

- Dites-moi comment vous avez démontré votre engagement en faveur d'une approche centrée sur la personne apprenante ou le client.
- Comment avez-vous fait preuve d'empathie dans le passé?
- Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû résoudre un problème, en faisant appel à votre créativité, pour faire en sorte qu'une personne apprenante ou un client reçoive le soutien dont elle/il avait besoin.
- Parlez-moi d'une situation où vous avez dû maintenir la confiance d'une personne apprenante ou d'un client alors que des pressions s'exerçaient en ce sens.
- Parlez-moi d'une rétroaction que vous avez reçue d'une personne apprenante ou d'un client à votre sujet.
- Comment avez-vous géré un conflit de valeurs entre vous et un membre de l'équipe, un gestionnaire, une personne apprenante ou un client?
- Décrivez une occasion où votre connaissance de l'impact de la pauvreté vous a aidé à comprendre les besoins d'une personne apprenante ou d'un client.

LES QUESTIONS DE SITUATION OU DE SCÉNARIO

Vous pouvez poser des questions de mise en situation ou de scénario pour avoir une idée de la manière dont la candidate/le candidat réagira à un événement susceptible de se produire dans le cadre de son travail. Ces questions sont souvent élaborées à partir de situations réelles sur le lieu de travail. Il est difficile pour les candidates/candidats de se préparer à l'avance à ces questions, de sorte que les réponses ont tendance à être un peu plus spontanées.

Soutien apporté à une personne apprenante

- Quelles mesures prendriez-vous pour faire en sorte que votre bureau soit accueillant pour les personnes d'origines et de cultures diverses?
- Vous avez affaire à une personne apprenante en colère parce que la date de début de ses cours a été reportée deux fois. Comment géreriez-vous cette situation?
- On vous présente une politique ou une directive du ministère (bailleur de fonds) qui ne sert pas bien vos personnes apprenantes. Quelles mesures prendriez-vous pour plaider en faveur d'un changement?
- Un gestionnaire vous a dit que vous passiez trop de temps à soutenir une personne apprenante, mais vous savez qu'elle a vraiment besoin de votre soutien.
- Vous avez un programme de quatre semaines et, au cours de la première semaine, un participant est arrivé systématiquement avec 10 minutes de retard et a manqué deux après-midi. Que faites-vous?
- Une personne apprenante révèle des faits qui la mettent en danger, mais elle ne veut pas que vous partagiez cette information. Que faire?
- Une personne apprenante a réagi avec colère lors de vos deux dernières rencontres. Comment procédez-vous?
- La personne qui a orienté une personne apprenante vers votre programme souhaite obtenir des rapports détaillés sur ses progrès. Ce n'est pas ce que fait votre organisation. Que faites-vous?
- Décrivez comment vous aideriez une personne apprenante réticente à remplir une évaluation.
- Comment soutiendriez-vous une personne apprenante dans un cours d'introduction à l'informatique qui devient frustrée?

Communication

- On vous demande de faire quelque chose avec lequel vous n'êtes pas à l'aise ou que vous n'approuvez pas. Que faites-vous?
- Vous apprenez qu'un collègue se plaint de votre travail. Que faites-vous?
- Vous donnez un cours d'introduction à l'informatique à cinq personnes. Deux personnes n'ont jamais allumé d'ordinateur, deux personnes n'ont utilisé un ordinateur que pour faire des recherches sur l'Internet et une personne a utilisé Word et Outlook au niveau de base. Comment aborder cet éventail de compétences au sein d'un même groupe?

- Vous donnez un cours d'informatique et quelqu'un vous demande d'expliquer quelque chose que vous n'avez jamais utilisé auparavant. Comment réagissez-vous?
- Décrivez les étapes du développement d'un nouveau programme, depuis l'idée jusqu'au premier jour de mise en œuvre.
- Décrivez comment vous vous y prendriez pour créer ou trouver un programme d'études.
- Vous soutenez une personne apprenante qui souhaite changer de voie de transition parce qu'elle ne se croit pas assez intelligente pour atteindre son objectif professionnel. Que faites-vous?
- Une personne vous rencontre pour remplir les documents requis et ne veut pas vous fournir les informations dont vous avez besoin. Que faites-vous?
- Que diriez-vous à une personne apprenante qui vous dirait qu'elle n'a pas besoin de compétences informatiques?
- Décrivez votre réponse à une personne apprenante qui vous dit qu'elle ne pourra jamais apprendre à utiliser un ordinateur.

L'autogestion

- Vous savez que vous allez manquer une échéance de rapport. Décrivez comment vous feriez face à cette situation.
- Vous savez qu'un collègue n'a pas respecté la confidentialité; comment procédez-vous?
- Vous avez l'impression que votre gestionnaire vous soumet à une micro-gestion et qu'il vous critique. Que faites-vous?
- Votre gestionnaire vous demande de faire quelque chose qui, selon vous, dépasse vos compétences. Comment réagissez-vous?
- Vous vous sentez dépassé par le nombre de tâches que vous devez accomplir dans un court laps de temps. Quelles mesures prenez-vous pour atténuer cette situation?
- Parlez-moi du plus grand défi auquel vous avez été confronté au cours de la dernière année.

DÉMONSTRATION

Si vous souhaitez voir une candidate/un candidat en action, vous pouvez lui demander de faire une démonstration de son travail. Elle/il peut s'agir d'une tâche envoyée à l'avance, d'un test informatique ou d'une tâche sur place qu'il effectue après l'entrevue. Vous pouvez également lui confier une « tâche » à réaliser entre la première et la deuxième entrevue.

Voici des exemples de tâches :

- Rédigez un courriel de présentation d'un nouveau programme que vous enverriez à un partenaire communautaire.
- Rédigez un plan qui couvrirait la première heure d'un nouveau programme.
- Décrivez comment vous apprendriez à quelqu'un à chercher des informations sur l'Internet, p. ex., des affichages d'emploi, des recherches sur les entreprises ou des ressources communautaires.

Exemple de tâches

Nous aimerions connaître les connaissances et les compétences que vous devez acquérir pour réussir dans le rôle de formatrice ou formateur de notre programme d'Alphabétisation et formation de base, y compris les ressources et le soutien dont vous avez besoin. Nous vous demandons d'élaborer et de présenter au comité d'entretien, lors de la seconde entrevue, le plan de transition que vous recommandez. Veuillez identifier les **sujets** (comme les finances, les ressources humaines, le ministère, la communauté, la planification stratégique, le conseil d'administration, même le perfectionnement personnel), vos **objectifs** (ce que vous devez apprendre), les **stratégies/étapes** (comment vous y parviendrez), les **résultats** (ce que vous atteindrez) et enfin les **échéances**.

PREMIER TABLEAU D'ENTREVUE

Avant l'entrevue, utilisez le « RÉSUMÉ - Présentation de l'organisation et du poste » de l'offre d'emploi pour préparer votre introduction. Vous pouvez également inclure des informations telles que le déroulement de l'entretien et les étapes suivantes, par exemple la date à laquelle ils peuvent s'attendre à recevoir des nouvelles de votre part.

Question	Poids (%)	Évaluation 1 à 5	Commentaires
<p>Aperçu</p> <p>Dites-moi comment votre expérience ou votre formation vous préparent à ce poste.</p> <p>Ou dites-moi comment vous avez développé les compétences nécessaires pour réussir dans cette fonction.</p>			
<p>Relations professionnelles</p> <p>Parlez-moi de votre expérience en matière de développement de relations professionnelles et de travail avec une équipe à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation.</p>			
<p>Planification</p> <p>Parlez-moi d'une fois où vous avez dû élaborer un plan pour vous-même ou pour une personne apprenante ou un client.</p> <p>Décrivez une fois où vous avez dû rendre compte d'un résultat spécifique. Dites-moi comment vous avez planifié, mis en œuvre et suivi vos progrès.</p>			

<p>Soutien aux personnes apprenantes</p> <p>Parlez-moi d'une fois où vous n'avez pas réussi à établir une relation avec une personne apprenante ou un client et des mesures que vous avez prises pour résoudre ce problème.</p>			
<p>Développement</p> <p>Décrivez une fois où vous avez dû développer quelque chose de nouveau (c.-à-d. un nouveau programme ou service). Quelles mesures avez-vous prises?</p>			
<p>Résolution de problèmes</p> <p>Parlez-moi d'une situation difficile que vous avez vécue avec une personne apprenante ou un client. Décrivez les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème.</p>			
<p>Technologie</p> <p>Décrivez une fois où vous avez dû apprendre à quelqu'un à utiliser un ordinateur, un logiciel ou un autre appareil technologique.</p> <p>Comment soutiendriez-vous une personne apprenante dans un cours d'introduction à l'informatique qui commence à se sentir frustrée?</p>			

Habiletés : encerclez tout ce qui a été observé

Organisé, adaptable, soucieux du détail, orienté vers les objectifs, planificateur, capable de résoudre des problèmes, axé sur la recherche de solutions.

Motivé, inspirant, optimiste, positif, collaboratif, axé sur les relations.

Calme sous la pression, innovant, curieux, créatif, perspicace.

Autres aptitudes : encerclez tout ce qui a été observé

Centré sur la personne apprenante, attentionné, empathique, accueillant, soutenant, ouvert, passionné, motivé, apprenant tout au long de la vie.

Débrouillard, flexible, fiable

Esprit d'équipe, inclusif, défenseur, confiant, diplomate, plein de tact, discret, honnête

Éthique, respect, confidentialité, professionnalisme, sensibilité culturelle

Si vous proposez une deuxième entrevue :

TÂCHE : Nous aimerions connaître les connaissances et les compétences que vous devez développer pour réussir dans le rôle de formatrice/formateur y compris les ressources et le soutien dont vous avez besoin. Nous vous demandons d'élaborer et de présenter au comité d'entretien, lors de la seconde entrevue, le plan de transition que vous recommandez. Veuillez identifier le **sujet** (comme les politiques et les procédures), vos objectifs (ce que vous devez apprendre), les **stratégies/étapes** (comment vous y parviendrez), les **résultats** (ce que vous réaliserez) et enfin les **échéances**.

DEUXIÈME TABLEAU D'ENTREVUE

Question	Poids (%)	Évaluation 1 à 5	Commentaires
<p>TÂCHE : Nous aimerions connaître les connaissances et les compétences que vous devez développer pour réussir dans le rôle de formatrice/formateur, y compris les ressources et le soutien dont vous avez besoin. Nous vous demandons d'élaborer et de présenter au comité d'entretien, lors de la seconde entrevue, le plan de transition que vous recommandez.</p> <p>Veillez identifier le sujet (comme les politiques et les procédure), vos objectifs (ce que vous devez apprendre), les stratégies/étapes (comment vous y parviendrez), les résultats (ce que vous réaliserez) et enfin les échéances.</p>			

<p>Communication et Collaboration</p> <p>Décrivez-vous votre style comme étant plutôt celui d'un conseiller, d'un instructeur, d'un animateur, d'un coach ou d'un mentor? Décrivez un moment où vous avez fait preuve de cette approche.</p> <p>Parlez-moi d'une occasion où vous avez identifié un besoin de développer vos compétences en communication et décrivez les mesures que vous avez prises.</p>			
<p>Soutien aux personnes apprenantes</p> <p>Parlez-moi de votre connaissance de l'impact de la pauvreté et de la manière dont vous adapteriez votre soutien à une personne apprenante en fonction de cette connaissance.</p>			

<p>Sensibilisation de la communauté Parlez-moi des mesures que vous avez prises pour promouvoir un programme afin d'obtenir des recommandations de la part de partenaires communautaires.</p>			
<p>Personnes apprenantes Dites-moi comment vous avez démontré votre engagement en faveur d'une approche "centrée sur la personne apprenante ou la clientèle".</p>			
<p>L'autogestion Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû vous motiver pour accomplir une tâche que vous n'aviez pas envie de faire.</p>			
<p>Inclusivité Quelles mesures prendriez-vous pour faire en sorte que votre bureau soit accueillant pour les personnes d'origines et de cultures diverses?</p>			

Habilités : encerclez tout ce qui a été observé

Organisé, adaptable, soucieux du détail, orienté vers les objectifs, planificateur, capable de résoudre des problèmes, axé sur la résolution de problèmes.

Motivé, inspirant, optimiste, positif, collaboratif, axé sur les relations

Calme sous la pression, innovant, curieux, créatif, perspicace

Autres aptitudes : encerclez tout ce qui a été observé

Axé sur la personne apprenante, bienveillant, empathique, accueillant, soutenant, ouvert, passionné, motivé, apprenant tout au long de la vie.

Débrouillard, flexible, fiable

Esprit d'équipe, inclusif, défenseur, confiant, diplomate, plein de tact, discret, honnête

Éthique, respect, confidentialité, professionnalisme, sensibilité culturelle

TABLEAU D'ENTREVUE - VIERGE

Question	Poids (%)	Évaluation 1 à 5	Commentaires

Habilités :

Autres aptitudes :

TÂCHE :