

SOFT SKILLS ASSESSMENT TOOL FEASIBILITY STUDY

A Case for Digital Gaming

Étude de faisabilité d'outils d'évaluation de compétences non techniques et générales

Un cas de jeux numériques



Workforce Planning Board of Grand Erie
Commission de planification de la main-d'œuvre de Grand Erie

**EMPLOYMENT
ONTARIO**



Notre vision

Une main-d'oeuvre compétente, résiliente contribuant à
des
communautés dynamiques et à leurs économies

Ce projet d'Emploi Ontario est financé par le Gouvernement de l'Ontario

Les points de vue énoncés dans ce document ne reflètent pas nécessairement les points de vue exprimés par Emploi Ontario.

Les informations présentées dans ce rapport ont été extraites d'une variété de sources jugées fiables. Nous n'offrons aucune prétention ni garantie, exprès ou tacite, à propos de son exactitude ou de son exhaustivité.

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

TABLE DES MATIÈRES

Faits essentiels et constatations

Étude de faisabilité d'outils d'évaluation de compétences non techniques et générales

Plan de travail

Budget

Annexe 1 — Analyse documentaire

Annexe 2 — Partenaires et participants

Annexe 3 — Outils d'évaluation de compétences/Pratiques des fournisseurs de services

Annexe 4 — Outils d'évaluation de compétences/Pratiques des employeurs

Faits essentiels et constatations

- 1 De bonnes compétences non techniques et générales peuvent produire de meilleurs résultats quant à l'emploi
- 2 Il est nécessaire d'avoir une définition claire et commune des compétences non techniques et générales pour rehausser la compréhension entre les employeurs et les chercheurs d'emplois
- 3 Des outils d'évaluation en commun et des pratiques comparables sont nécessaires pour assurer l'uniformité et la continuation des services.
- 4 Les outils d'autoévaluation se fient à la conscience de soi d'une personne et souvent il s'ensuit que les résultats des compétences et des aptitudes sont sous-évalués ou surévalués.
- 5 Des outils reposant sur l'apprentissage rehaussent les compétences non techniques et générales par la pratique, la résolution de problèmes et l'évaluation
- 6 Les jeux sérieux fournissent de l'*apprentissage actif* et incitent et engagent les gens en récompensant les progrès
- 7 Les outils doivent comprendre des applications en ligne et sur papier pour des individus et des groupes

Outil d'évaluation de compétences non techniques et générales

Étude de faisabilité

La raison pour laquelle cette Étude de faisabilité a été menée

Les compétences non techniques et générales; lesquelles sont aussi connues comme compétences transférables, interpersonnelles et personnelles sont essentielles à un individu pour retenir un lien à la main-d'oeuvre ainsi qu'à la productivité et au succès d'un employeur. Les employeurs qui ont participé à EmployerOne pendant 2014 et 2015 ont identifié les compétences non techniques et générales comme étant leur exigence la plus importante parmi tous les secteurs. De plus, 47 % de tous les employeurs participants ont reporté avoir difficulté à remplir des postes de travail et ils ont noté qu'il existe un déclin dans la disponibilité de travailleurs qualifiés.

Des consultations avec des intervenants clés locaux ainsi qu'une révision préliminaire d'une recherche académique, des meilleures pratiques et d'outils ont évoqué la suggestion d'établir un partenariat avec Laurier Brantford pour explorer et développer des outils qui utiliseraient des techniques de jeu sérieux.

Cette Étude de faisabilité examine les composants essentiels liés au développement réussi d'un projet y compris :

- La considération de toutes les options avant de déterminer l'option qui dote la meilleure valeur.
- L'évaluation de l'investissement et des ressources requises pour satisfaire nos solutions.
- Des aspects détaillés du développement du projet et le succès des résultats.
- Évaluation du risque avant la mise en marche du projet.
- Tester le niveau d'engagement des partenaires, des promoteurs/commanditaires et des intervenants.

Description du projet

Notre soumission pour 2015-2016 au Ministère de la Formation et des Collèges et Universités discutait de l'évolution d'un outil d'évaluation de compétences — un outil en ligne interactif qui utiliserait des techniques de « jeux sérieux »; lequel aurait des composants d'évaluation et d'apprentissage intégrés conçus à aider les employeurs, les services d'emplois et les chercheurs d'emplois à comprendre les compétences non techniques et générales requises dans le milieu de travail et de développer celles-ci.

Cette Étude de faisabilité représente Phase 1 de ce projet pluriannuel et discute des résultats de cette recherche, des recommandations des intervenants; le développement du contenu, de la stratégie marketing et de l'établissement des coûts. Ces découvertes seront mises en jeu pendant Phase 2 du plan d'exécution.

Consultations et recherche

Laurier Brantford

Les chefs de file universitaire et les étudiants de Laurier Brantford ont joué un rôle central en recherche et en recommandations pour ce projet.

Direction Laurier et Faculté — quatre réunions ont été menées avec l'équipe de direction et la faculté au cours de ce projet. Avec l'appui de Docteur Kathryn Carter, Doyenne associée, quatre programmes ont été engagés en recherche et en support du développement de ce projet :

- Faculté des arts libéraux — Média numérique, Ressources humaines : Doyenne, Heidi Northwood
- Information personnalisée et expérience : Professeure Abby Goodrum
- Méthodologie de recherche : Professeure Judy Eaton
- Culture numérique et jeux de simulation : Docteur Scott Nicholson

Par suite des contributions du partenariat Laurier Brantford, la faculté et le personnel ont mené une analyse de l'environnement de recherches, d'outils et de meilleures pratiques en existence; ils ont mené une recherche auprès des compétences non techniques et générales cruciales et ils ont développé un cadre conceptuel pour un outil d'évaluation en ligne « en temps réel » et ils ont conseillé le personnel de la Commission de planification de la main-d'oeuvre de Grand Erié à propos des principes de jeux sérieux, les limites et le potentiel ainsi qu'au sujet des spécifications requises.

Ce travail a déterminé le besoin de :

- D'accroître la terminologie pour le développement d'outils pour inclure des jeux, simulations, jeux sérieux et l'apprentissage par l'expérience
- De déterminer les différences entre les « jeux d'évaluation » et les « jeux d'apprentissage ».
- De préciser clairement les spécifications requises par les utilisateurs; par ex., les joueurs individuels, et l'application de groupes, etc.
- De bâtir les modèles d'essais (manuels, stylos et crayons) avant de s'avancer vers la conception en ligne et la mise en oeuvre.
- Essais, évaluations et rendre plus précis

Analyse de l'environnement et le visage de la concurrence

Une compréhension plus détaillée des compétences non techniques et générales et de leur impact sur les embauches établissent le cadre pour un nombre de composants de recherches, qui sont menées dans le contexte de notre analyse de l'environnement. Ces composants comprennent une analyse documentaire d'outils existants; des meilleures pratiques et recommandations; des évaluations des simulations d'admissions avec les fournisseurs locaux d'emplois et d'alphabétisation; une analyse d'outils d'évaluation existants qui sont utilisés au sein de la communauté, des entrevues avec des employeurs ainsi qu'une recherche académique des caractéristiques de compétences non techniques et générales particulières.

L'analyse documentaire

Cole Norman à Laurier Brantford, a mené une analyse de l'environnement conçue pour fournir une définition précise des compétences non techniques et générales et des compétences les plus appréciées par les employeurs; l'efficacité des outils en vigueur d'évaluation de compétences ainsi que des méthodes potentielles d'élaboration et des technologies qui utilisent les jeux sérieux.

La recherche indique que les compétences non techniques et générales représentent un composant essentiel ou une caractéristique cruciale pour les employés qui connaissent le succès; mais pouvoir définir et décrire ce que signifie chaque compétence non technique et générale présente un défi pour les employeurs et les chercheurs de travail. Ce qui présente une portion de la difficulté est l'usage de termes multiples pour décrire les compétences non techniques et générales y compris, transférables, personnelles, et compétences du 21e siècle.

La recherche montre aussi que malgré l'absence d'articulation appropriée et de définition, il existe toujours une entente concernant l'ensemble des compétences requises par les employeurs et les travailleurs comme :

- Communication (pouvoir s'exprimer oralement, écrire, écouter, lire)
- Travail d'équipe (collaborer, aider les autres, apprécier la diversité)
- Pensée critique et résolution de problèmes (détermination des problèmes et de solutions; trouver de l'information)
- Tâches/aménagement du temps de travail et compétences organisationnelles (planifier, organiser, accomplir des multitâches)
- Qualités de chef (déléguer, modèle de rôle, prises de décisions)
- Conscience communautaire/mondiale (responsabilité sociale, engagement avec ou contribution à la communauté)
- Gestion de soi (initiative, assertivité, professionnalisme, éthique de travail et responsabilité)

Quoique ces compétences soient décrites comme étant des compétences individuelles, les compétences non techniques et générales ne sont pas développées indépendamment, mais ensemble — par exemple, une bonne aptitude à résoudre des problèmes ne peut se développer dans l'absence de bonnes aptitudes à communiquer. C'est une caractéristique importante à incorporer dans les outils d'évaluation et pratiques.

Les conclusions de la recherche suggèrent que les « jeux sérieux » seraient un outil de formation utile et important à utiliser pour l'évaluation et le développement de compétences non techniques et générales. Les jeux comprennent un apprentissage actif; avec la recherche, on a découvert que ceux-ci rehaussent l'apprentissage et l'engagement; améliorent le rappel et « enseignent plus facilement et avec fiabilité les compétences essentielles comme le travail d'équipe, la communication et la résolution de problèmes ».

Les jeux fournissent aux utilisateurs une motivation supplémentaire pour terminer les activités, car il existe souvent des récompenses, des achèvements et l'attribution de points ou de certificats. Les jeux peuvent aussi fournir une rétroaction immédiate concernant le degré de succès d'un utilisateur et cette forme de rétroaction est critique pour le développement de compétences.

Évaluation de compétences et le développement

Une enquête des pratiques et des outils d'évaluation des compétences non techniques et générales indique des processus bien établis qui reposent largement sur les modèles d'autoévaluation. L'échelle de ces outils commence par la demande à des personnes d'évaluer leurs propres habiletés jusqu'à des tests fondés sur des questions qui exigent que les personnes individuelles donnent la bonne réponse. L'incapacité des gens de pouvoir juger précisément leurs propres habiletés et l'exigence de répondre honnêtement et avec exactitude donnent souvent lieu à la surestimation ou à la sous-estimation de leurs compétences et habiletés. De plus, les outils d'autoévaluation peuvent inspirer de la crainte dans les personnes individuelles qui craignent qu'elles soient à se faire tester ou bien qui n'apprécient pas le processus d'évaluation.

L'évaluation des compétences par des applications de jeux sérieux fournit des opportunités à motiver et à engager des individus dans un processus plaisant qui atteint ou qui dépasse la qualité d'évaluation et fournit aux participants l'occasion d'utiliser activement la compétence requise. Ces outils nécessitent que l'*apprenant* exécute des actions ou des tâches qui sont mesurées.

Outils existants

Il existe un grand éventail d'outils d'autoévaluation sur le marché. Ces outils sont relativement faciles et peu coûteux à concevoir, cependant, la plupart ont des limites dans la précision des résultats et dans leur capacité de montrer un impact sur les facultés d'apprentissage et le développement de compétences.

Il existe aussi des outils d'évaluation de jeux sérieux pour développer l'autoévaluation, l'éthique de travail et les aptitudes pour le service à la clientèle. Des exemples de ceux-ci comprennent des jeux de simulation utilisés par des sociétés comme Lowes et McDonalds qui établissent un niveau fondamental de compétence pour les employés. Il existe aussi des exemples de jeux détaillés supplémentaires conçus pour « développer des habiletés multiples tout en fournissant un niveau élevé d'immersion qui motive les participants à réussir. »

Pratiques locales d'évaluation en emploi, en formation de base et en alphabétisation

Afin de comprendre quelles pratiques et quels outils sont en usage pour aider les chercheurs d'emplois, CPMDGE a participé à des « évaluations fictives de clients » et à des « entrevues » avec sept agences qui livrent des services d'emploi, de compétences de base et de l'alphabétisation.

On a demandé aux organismes participants de répondre à neuf questions :

1. Comment est-ce que votre organisme définit des compétences non techniques et générales?
2. Comment sont évaluées les compétences non techniques et générales de vos clients pendant la période d'admission jusqu'à la terminaison de services?
3. Existe-t-il un questionnaire standard ou un formulaire qui est utilisé pendant la période d'admission et les entrevues?
4. Existe-t-il des outils qui sont utilisés pour évaluer ou mesurer les compétences non techniques et générales de vos clients?

5. Est-ce que les besoins des employeurs auprès des compétences non techniques et générales font partie de la discussion avec les clients?
6. Que recherchent les employeurs lorsqu'il s'agit de compétences non techniques et générales quand ils embauchent de nouveaux travailleurs, ou bien que semble avoir plus de valeur auprès des employés actuels?
7. Si vous déterminez qu'une personne a des défis avec des compétences non techniques et générales connexes au travail; comment faites-vous pour communiquer ceci au client? Quelles sont les compétences non techniques et générales qui exigent le plus souvent d'être améliorées?
8. Qu'est-ce qui est fait pour aider quelqu'un qui doit améliorer ses propres compétences non techniques et générales connexes au travail?
9. Dans le cas où vous aidez une personne à rehausser ses compétences non techniques et générales; quel suivi effectuez-vous pour mesurer l'efficacité de cette aide? Que faites-vous pour mesurer l'amélioration de la compétence, si elle a eu lieu?

Les découvertes de cette recherche reflètent la complexité de la compréhension et de l'évaluation des compétences non techniques et générales et elles déterminent qu'il existe très peu de pratiques communes en place. Les descriptions brèves ci-dessous capturent les découvertes avec des questions :

Compétences non techniques et générales définies — il n'y avait pas d'uniformité parmi les sept (7) services d'Emploi Ontario sur la définition des compétences non techniques et générales. Les définitions comprenaient une échelle de descriptions d'habiletés y compris la rétention au lieu de travail, le caractère, les relations interpersonnelles, essentielles, transférables, la ponctualité, la présence et les compétences techniques.

Outils et méthodes d'évaluation de compétences — les méthodes d'évaluation s'étendent de pratiques informelles aux pratiques formelles. Celles-ci comprennent des entrevues, visites ad hoc, auto-déclarations, techniques d'entrevue, outils d'évaluation comme WorkStart, dimensions de la personnalité, Career Cruising et autres programmes d'auto-évaluation. Il n'existe aucun cadre collectif ni de cohérence entre les organismes ou même au sein des organismes.

Les agences utilisent une variété d'outils d'évaluation, mais il existe une différence importante dans ce qui est présentement utilisé. Toutes les méthodes et tous les outils sont fondés sur les outils d'auto-évaluation qui offrent un niveau d'auto-vérification et de conscience de soi, mais aucun n'offre un composant d'apprentissage.

Questionnaires et outils standard — au-delà du formulaire d'enregistrement de participation d'EO/FBA utilisé par plus d'un organisme, aucun outil commun n'est utilisé à ce jour.

Incorporer les exigences des employeurs auprès des compétences non techniques et générales — les fournisseurs d'emploi, de l'alphabétisation et de formation de base ont déterminé une liste détaillée de

compétences appréciées par les employeurs. Alors que ces habiletés s'alignent bien avec les habiletés déterminées par la phase de recherche; cette connaissance ne semble pas être bien communiquée aux clients pour les informer des besoins des employeurs.

Le niveau dans lequel les agences incluent les besoins des employeurs concernant les compétences non techniques et générales se trouve dans l'échelle « d'avec peu d'insistance » vers « des ateliers d'attentes des employeurs ». Les rétroactions reçues des agences suggèrent que l'on persévère plus particulièrement sur les compétences techniques qui sont affichées dans les offres d'emploi. Ceux qui déterminent les compétences non techniques et générales se fient grandement aux développeurs d'emplois pour obtenir de l'information sur les clients eux-mêmes.

Communiquer avec les clients — les agences utilisent une variété de méthodes pour discuter les compétences non techniques et générales avec les clients. Ces méthodes varient de discussions brutales menées au sujet de défis particuliers auprès de certaines compétences vers de douces suggestions. Les agences ont reporté qu'elles réservent leurs discussions au sujet de compétences non techniques et générales pour les exigences professionnelles spécifiques ou pour les exigences du poste.

Aide au client — la majorité d'aides est fournie par l'intermédiaire d'un système de référence entre les organismes vers le recyclage ou l'avancement; les services d'emplois; les ateliers en cours d'emploi; la formation en informatique et l'observation au poste de travail. En général, l'accentuation se concentre sur l'évaluation prochaine du client au lieu de sur le développement de la compétence.

Suivi et mesurage — tous les organismes ont reporté qu'ils se sont conformés à mener des suivis obligatoires avec les clients. L'information suit principalement le statut d'emploi au 3e, 6e et 12e mois et mesure le statut d'emploi et si les services de l'agence étaient ou n'étaient pas utiles.

Recommandations de l'emploi et de la formation de base et de l'alphabétisation

Trois questions ont été posées aux participants concernant leurs idées à propos des évaluations et du rehaussement des compétences non techniques et générales; des types d'outils qu'ils trouveraient les plus efficaces et les ensembles de compétences critiques requises.

Des idées pour évaluer et rehausser les compétences non techniques et générales — trois thèmes ont émergé en réponse au rehaussement des compétences non techniques et générales; le besoin d'un outil d'évaluation commun de courte durée et efficace pour déterminer des compétences; le besoin d'outils qui lient les compétences non techniques et générales à des scénarios en cours d'emploi ou de travail; et le besoin pour des outils qui incorporent des tâches qui enseignent le résultat souhaité de la compétence.

Type d'outil — on a demandé aux organismes quelles étaient leurs préférences dans le type d'outil qui devrait être développé. Tous étaient d'accord sur l'idée qu'un outil en ligne serait leur priorité, mais la plupart ont noté qu'une trousse d'outil en papier personnalisable ayant une certaine capacité d'application en personne ou en groupe serait aussi requise.

Compétences critiques — alors qu’elles sont exprimées en un nombre de termes différents, les participants ont déterminé les compétences critiques qui s’alignent avec celles qui sont identifiées dans notre recherche — communications, travail d’équipe, pensée critique et qualités de chef. Une exception remarquable de lacune imprévue qui a été soulevée de ceci est la conscience communautaire/mondiale, laquelle a été identifiée par l’entremise de la recherche académique et par les rétroactions des employeurs qui indiquaient celle-ci comme étant une caractéristique importante associée à la réussite.

Pratiques d’évaluation actuelles des employeurs et recommandations

Trois sources d’information sur lesquelles se fondent les constatations des pratiques d’évaluation actuelles des employeurs pour les nouveaux travailleurs au niveau de débutant et les employés existants — EmployerOne, entrevues avec employeurs et la recherche menée par Laurier Brantford avec Kelly Services, l’organisme de dotation en personnel le plus vaste dans la région.

Compétences non techniques et générales critiques — dans l’Enquête EmployerOne 2015, les employeurs ont reporté que les compétences non techniques et générales représentent les exigences des compétences les plus critiques lorsqu’ils embauchent de nouveaux travailleurs. Ces découvertes ont fait davantage l’objet de validation par l’entremise d’entrevues en personne menées dans le cadre de cette recherche. Les employeurs ont identifié de manière constante les services à la clientèle, les communications, le travail d’équipe, la pensée critique et l’éthique de travail comme facteurs de réussite.

Pratiques d’évaluation — les employeurs ont évalué et mesuré les compétences non techniques et générales pour les nouvelles embauches et les employés existants. De diverses méthodes sont utilisées pour évaluer les compétences non techniques et générales pendant le processus d’embauche; celles-ci comprennent des entrevues téléphoniques, des questions d’entrevue axées sur le comportement; la vérification des références et le testage. Les évaluations de compétences non techniques et générales sont en cours pour les employés existants par l’entremise d’une variété de méthodes y compris des systèmes d’évaluation pour employés/gestionnaires; la supervision et des revues du rendement. Les outils et les services d’évaluation plus officiels payants sont d’habitude réservés pour les postes supérieurs tels ceux de directeurs.

Outil de compétences non techniques et générales — les rétroactions des employeurs étaient réparties étant donné leurs environnements divers et leurs besoins d’embauche. Tandis qu’environ la moitié d’eux pensaient qu’un outil pourrait aider lors du processus d’embauche; la plupart des employeurs ont indiqué qu’ils seraient en mesure d’utiliser cet outil pour régler les derniers détails des candidats. D’autres ont reporté la possibilité que leurs environnements syndiqués empêcheraient vraisemblablement l’usage d’un tel outil de sélection. Pourtant, tous les employeurs qui ont été interviewés croyaient qu’un tel outil serait profitable pour les chercheurs d’emplois si l’outil peut évaluer les habiletés précisément et s’il peut développer les compétences non techniques et générales, et si l’outil peut fournir une sorte de vérification ou de certification.

Conclusion et recommandations

La recherche menée pour cette étude de faisabilité confirme les liens forts entre de bonnes compétences non techniques et générales et la réussite de participation au marché du travail. Définir et comprendre ces compétences non techniques et générales présentent cependant un défi, et la lacune de bons outils d'évaluation et d'apprentissage laisse en grande partie le chercheur d'emploi à auto-évaluer ses propres capacités et lui donnent peu d'occasions à développer ses propres habiletés.

Les pratiques courantes utilisées par les agences et les employeurs locaux reflètent aussi ces problèmes. Les organismes qui travaillent avec des chercheurs d'emplois manquent une définition claire des compétences non techniques et générales; une approche commune envers l'évaluation et des outils d'apprentissage qui aident les personnes individuelles à augmenter leur capacité en compétences non techniques et générales. Les employeurs manquent une définition claire des compétences non techniques et générales; des pratiques d'évaluation en commun et des façons de valider les capacités en compétences non techniques et générales des postulants à un emploi.

Ces résultats ont été utilisés pour élaborer les recommandations suivantes pour Phase 2. Un besoin existe pour :

- Des outils d'évaluation en commun et des pratiques comparables pour assurer l'uniformité et la continuation des services.
- Des outils d'apprentissage et des stratégies qui aident à bâtir les capacités en compétences non techniques et générales des clients
- Résultats fondés sur les faits ou les preuves (certification) qui démontrent que les postulants à un emploi possèdent les compétences requises
- L'évaluation en ligne et les outils d'applications physiques et sur papier qui peuvent être utilisés pour des clients individuels ou des groupes.
- Une approche progressive du développement de l'outil qui commence par un outil physique, concret ou à la main qui peut être testé et raffiné (court terme) vers un outil en ligne (long terme).
- Un engagement d'Emploi Ontario, d'Ontario au travail ainsi que des organismes éducationnels locaux de travailler à développer les spécifications et les ressources requises pour créer les outils.
- Ressources

Gestion des risques

Aller de l'avant avec Phase 2 du projet d'évaluation d'habiletés présente des risques modérés associés à des résultats de réussite. Ceux-ci comprennent :

- Engagement des partenariats — ce projet aura du succès seulement si les partenaires consacrent le temps et le travail requis pour définir les habiletés clés; les spécifications du projet, la surveillance ou le suivi et l'évaluation.
- Ressources financières — ce projet nécessite le financement par élève pour couvrir le coût d'emplois d'été pour deux étudiants en jeux à Laurier.

- Engagement des utilisateurs — la promesse de partenaires communautaires, d'éducateurs, etc., pour adapter et utiliser l'outil en commun d'évaluation des compétences non techniques et générales dans leur travail quotidien.
- Mesurage et évaluation — assurer que les compétences non techniques et générales soient mesurées avant et après que les personnes individuelles utilisent l'outil.
- Appartenance — développer des critères concernant les droits de propriété intellectuelle

Plan de travail 2016-2017

Projet	Catégorie	Assigné à	Point de départ établi	Point de finition établi
Partenaire/Réunion consultative	Recherche	CPMDGE	01/04/2016	30/04/2016
2 réunions de planification	Planification	CPMDGE/LAURIER	01/04/2016	30/06/2016
Développement des ressources	FINANCEMENT	CPMDGE/LAURIER	01/04/2016	01/05/2016
Embauche des étudiants	ÉTUDIANTS EN JEUX	CPMDGE/LAURIER	01/05/2016	30/05/2016
Prototype développé (Phase 1)	MISE EN OEUVRE DU PROJET	CPMDGE/LAURIER	01/05/2016	30/08/2016
TESTAGE	ÉVALUATION	TOUT	01/08/2016	30/09/2016
Outil de simulation en ligne	MISE EN OEUVRE DU PROJET	CPMDGE/LAURIER	30/09/2016	01/03/2017
MESURAGE DU PROJET	ÉVALUATION	CPMDGE	01/03/2017	31/03/2017

Bud
get

Formatted: Indent: First line: 1 ch, Position: Horizontal: Left, Relative to: Margin, Vertical: 3.99 cm, Relative to: Page, Horizontal: 0.32 cm, Wrap Around

Catégorie	Description	Coût total
Réunions	100,00 \$ X 4	400,00 \$
Matériaux et fournitures	1 000,00 \$	1 000,00 \$
Dotation en personnel (étudiants — programme de jeux)	2 étudiants au travail pour 30 heures par semaines pendant 12 semaines à 15,00 \$ par heure, plus MERCS	11 500,00 \$
TOTAL		12 900,00 \$

Formatted: Indent: First line: 1 ch

Appendice 1

Étude de faisabilité d'évaluation de compétences avec l'outil de jeux sérieux — Analyse documentaire

Introduction

La raison d'être de ce document est de fournir des définitions claires des compétences non techniques et générales et des capacités les plus appréciées par les employeurs; ainsi que pour fournir des renseignements concernant l'efficacité des méthodes actuelles d'évaluation, d'élaboration de conception et des technologies. Ce document servira comme fondation pour l'exploration des techniques de *jeux sérieux* (JS) pour évaluer et développer des compétences non techniques et générales dans les employés et les chercheurs d'emplois.

Les *jeux sérieux* sont des jeux qui ont été approfondis pour des raisons autres que pour le divertissement — lesquels sont souvent utilisés comme outils d'apprentissage. Quoique les jeux sérieux soient reconnus surtout pour leur concentration sur des habiletés particulières (comme America's Army [<http://www.americasarmy.com/>] lequel est utilisé comme outil de recrutement par l'armée américaine et lequel concentre sur les opérations fondamentales de combat), une nouvelle vague mercatique et de développement voit ces jeux utilisés pour la formation et l'évaluation de compétences non techniques et générales.

L'usage des technologies de *jeux sérieux* pour développer et évaluer des compétences non techniques et générales représente un phénomène relativement neuf et peu étudié. L'augmentation considérable en popularité de jeux occasionnels (par ex., jeux récréatifs) au cours de la dernière décennie a commencé à faire penser à un grand nombre de personnes à

propos des applications probables de formation par des jeux (Vasileva-Stojanovska, Vasileva, Malinovski et Trajkovik, 2014). Les jeux évoquent une attraction innée d'apprentissage parce qu'ils représentent une forme d'*apprentissage actif*; là où l'apprenant participe et prend des décisions à propos de son expérience. Ceux-ci sont à l'opposé des styles d'apprentissage en ligne traditionnels; lesquels ont été décrits comme *apprentissage passif* — (Sancho, Fuentes-Fernández, Gómez-Martín et Fernández-Manjón, 2009). Ce genre de programmes sont composés surtout de lecture et d'écoute passives sans interactivité actuelle. Lorsque les programmes sont composés d'écoutes de lectures, de visionnements de vidéos ou d'autres activités passives, ceci se traduit souvent en un engagement de niveau inférieur de l'apprenant et de ses intérêts (Kitchen, 2005).

Réciproquement, l'apprentissage actif a été démontré à rehausser l'engagement de l'apprenant; à améliorer le rappel et à enseigner plus facilement et avec fiabilité les compétences essentielles comme le travail d'équipe, la communication et la résolution de problèmes ». Ceci est parce que l'apprenant s'engage dans les activités qui lui permettent d'utiliser les compétences en questions (Kitchen, 2005). Les jeux sérieux mettent en relief les avantages existants de l'apprentissage actif en fournissant de la motivation supplémentaire aux apprenants pour achever les activités en forme de récompenses, d'achèvements/trophées ou des points (Shah et Foster, 2014). Les jeux sérieux peuvent aussi fournir de la rétroaction individuelle à propos du rendement de l'utilisateur, ce qui représente un composant critique du développement de compétences. Les utilisateurs doivent pouvoir pratiquer et recevoir de la rétroaction afin de mieux développer leurs compétences non techniques et générales (Shah et Foster, 2014). Les faibles coûts des jeux sérieux par rapport au style d'apprentissage, salle de

classe, sont avantageux à cet égard, car les sessions de formation avec des jeux sérieux peuvent être terminées en ligne, sans le coût d'un instructeur dans la salle de classe (Bellotti, Bottino, Fernández-Manjón et Nadolski, 2014).

Les jeux sérieux représentent des outils pédagogiques importants, particulièrement pour le développement et l'évaluation de compétences non techniques et générales qui sont aussi nécessaires pour la réussite dans le monde de travail. Ce qui suit est un aperçu des compétences non techniques et générales qui préoccupent le plus les employeurs et les agences pour l'emploi.

Définir les compétences non techniques ou générales.

Il existe un grand nombre de définitions de compétences non techniques ou générales qui dotent de différentes concentrations selon le contexte dans lequel elles sont étudiées. Les compétences non techniques ou générales sont souvent soulignées comme étant des éléments critiques d'un employé qui vit le succès, mais les chercheurs d'emplois ont souvent de la difficulté à exprimer ce que chacune des compétences représente en réalité. En fait, les étudiants de premier cycle à l'université manquent souvent le langage pour articuler correctement les compétences non techniques ou générales qu'ils ont acquises (Martini, Rail, et Norton, à l'impression). Il est essentiel de reconnaître que la situation est davantage compliquée par les employeurs et les agences pour l'emploi qui ne sont pas toujours d'accord sur ce qui constitue des compétences non techniques ou générales et un grand nombre de termes différents sont utilisés pour décrire les compétences non techniques ou générales, y compris : compétences transférables, compétences du 21e siècle et compétences personnelles.

Les compétences non techniques ou générales les plus recherchées en commun sont celles qui sont souvent soulignées par les employeurs comme : compétences en communication; aptitudes à résoudre des problèmes; aptitudes au travail d'équipe (Vasileva-Stojanovska, Malinovski, Vasileva, Jovevski et Trajkovik, 2015).

Les employeurs sont aussi préoccupés par des caractéristiques plus générales comme l'éthique de travail et la motivation personnelle. Ces caractéristiques représentent des éléments réels de ce qui est connu comme *gestion de soi* ou *compétences personnelles* — par exemple, des habiletés ou des compétences qui sont autant des éléments de la personnalité de quelqu'un et aussi des compétences en elles-mêmes. Des adjectifs qui peuvent être utilisés pour se décrire comme « excellent travailleur », « confiant », « motivé », etc., représentent des exemples de compétences d'auto-gestion (Martini et collab. à l'impression). De plus, il existe certaines habiletés qui sont liées à l'emploi, mais qui correspondent à une composante universelle d'expérience de travail comme : avoir des aptitudes pour le service à la clientèle qui incluent une constellation d'autres compétences non techniques ou générales connexes et lesquelles en règle générale, ne seraient pas considérées comme étant des compétences non techniques ou générales.

Il existe un grand nombre de listes et de tableaux qui affichent des compétences non techniques ou générales et qui se disent détaillés; et il y a une tendance parmi les employeurs, les agences pour l'emploi et les chercheurs qu'il existe des critères fondamentaux de compétences non techniques ou générales. Les compétences non techniques ou générales en commun les plus citées dans toutes les disciplines sont :

- Communication (pouvoir s'exprimer oralement, écrire, écouter, lire)

- Travail d'équipe (collaborer, aider les autres, apprécier la diversité)
- Pensée critique et résolution de problèmes (détermination des problèmes et de solutions; trouver de l'information)
- Tâches/aménagement du temps de travail et compétences organisationnelles (planifier, organiser, accomplir de multitâches)
- Qualités de chef (déléguer, modèle de rôle, prise de décision)
- Conscience communautaire/mondiale (responsabilité sociale, engagement avec ou contribution à la communauté)
- Gestion de soi (initiative, assertivité, professionnalisme, éthique de travail et responsabilité et tout autre « trait »).

De ces compétences non techniques ou générales, certaines sont plus faciles à développer que d'autres. La communication, le travail d'équipe et les compétences en matière de direction ont été bien établis dans des systèmes d'enseignement et dans des règles générales de réussite. Par contre, les compétences d'auto-gestion ont tendance à être liées plus fortement à un des traits de personnalité et c'est pourquoi qu'elles sont plus difficiles à changer. Les interventions à court terme comme la formation de compétences fondée sur des jeux peuvent fournir des règles et des attentes « inflexibles » par rapport à l'exécution, mais les attitudes et le répertoire d'opinions établis depuis longtemps concernant l'éthique de travail, l'assertivité ou le professionnalisme sont plus résistants au changement. Comme telles, des solutions courantes au sujet des jeux sérieux ont tendance à être concentrées sur l'élaboration des communications, le travail d'équipe, la pensée critique et tâches/aménagement du temps de travail.

Il est remarquable qu'il existe un chevauchement important entre les compétences non techniques ou générales; les compétences en matière de direction exigent du travail d'équipe et des compétences en tâches/aménagement du temps de travail et pratiquement toutes les compétences exigent des habiletés en communication. Les compétences non techniques ou générales n'existent pas dans un vide — elles se développent ensemble. Ceci est un point dont on doit se souvenir lors d'une évaluation des niveaux de compétences. Il est peu probable que quelqu'un ait de fortes compétences en travail d'équipe, mais peu d'habiletés en communication. Toutes les compétences non techniques ou générales sont essentielles pour obtenir un bon rendement d'un employé.

La force de l'évidence nous montre que les compétences non techniques ou générales peuvent se faire développer activement, mais la plupart des solutions efficaces d'enseignement sont celles qui donnent aux apprenants l'occasion de pratiquer (Martinovic et collab., 2014). Les expériences passives d'apprentissage (comme les solutions traditionnelles d'apprentissage en ligne) fournissent rarement de véritables possibilités de pratiquer des compétences comme : la communication, le travail d'équipe ou la pensée critique de la même façon que les expériences d'apprentissage actif comme les jeux sérieux peuvent faire pratiquer (Martinovic et collab., 2014). Répondre à des questions à choix multiples ou bien visionner des vidéos qui montrent comment travailler de façon efficace en équipe (des formes d'apprentissage passif) sont moins efficaces dans l'enseignement des compétences non techniques ou générales qu'un jeu engageant où une personne est forcée à prendre des décisions avec une équipe, lesquelles pourraient mener vers des récompenses. Les jeux facilitent une approche d'apprentissage actif

qui encourage la communication de groupe, la pensée critique, les débats et la pratique de prises de décisions (Martinovic et collab., 2014).

Faisabilité de l'évaluation de compétences et le développement

L'évaluation des compétences non techniques ou générales est un ensemble de procédures assez bien établi qui peut être mis en oeuvre de différentes façons. Assurément, la méthode la plus exploitée est celle où l'on demande aux individus d'évaluer leur propre niveau de compétence, lequel est atteint en utilisant une échelle de points de 1 à 5 ou 1 à 7 (par ex., allant du *très fort* vers le *très faible*). Cette personne individuelle peut être demandée après de fournir des exemples de comment ces habiletés ont été démontrées dans un milieu de travail. Le test d'aptitudes en habiletés générales d'innovation (*General Innovation Skills Aptitude Test 2.0*) (Centre for Business Innovation, <http://www.conferenceboard.ca/cbi/gisat2.aspx>) et l'enquête *Workskills Survey* (Workstart, <http://www.workstart.org/>) sont des exemples de structures en commun d'auto-évaluations. Il existe d'innombrables exemples d'outils d'auto-évaluation qui sont disponibles pour les compétences non techniques ou générales — une recherche sur le Web pour des évaluations de compétences transférables produit des milliers de questionnaires, tous fondés sur le modèle semblable comme il est déjà décrit. Beaucoup d'universités fournissent leurs propres outils d'autoévaluation de compétences non techniques ou générales sur leur page de Services des carrières. Les auto-évaluations sont de vigueur et c'est probablement parce qu'elles sont faciles à concevoir et à utiliser.

Malgré l'usage répandu des auto-évaluations, il existe certains problèmes inhérents avec cette méthode d'évaluation d'habiletés; d'abord et avant tout, cette méthode se fie à

l'honnêteté — et à la précision — de ce que les gens croient à propos d'eux-mêmes et de leurs propres forces. On retrouve beaucoup d'ouvrages de psychologie sur des questions de cet ordre ayant ce type de dépendance sur l'auto-vérification, ce qui suggère ultérieurement que l'auto-vérification ne semble pas être une solution idéale. Certains individus ont tendance à surestimer régulièrement leurs habiletés tandis que d'autres sous-estiment régulièrement leurs habiletés. De plus, nous ne sommes pas toujours le meilleur juge de nos habiletés par rapport à d'autres personnes. Ceci représente une critique importante d'auto-vérification, car c'est un exercice réflexif qui permet à une personne de considérer ses propres forces et faiblesses.

En raison des problèmes avec l'auto-vérification, il est préférable d'utiliser des exercices et des questionnaires pour mieux évaluer ses propres compétences non techniques ou générales. L'avantage dans l'utilisation des questionnaires est que ces derniers permettent de juger la capacité de la personne testée, laquelle démontre les compétences en question. Notamment, pour évaluer des aptitudes à résoudre un problème, on pourrait établir la tâche de sélectionner la/les bonne(s) réponse(s) à une question qui exige des capacités d'aptitudes à résoudre un problème à partir d'une liste. Malgré la valeur de cette méthode d'évaluation de compétences, elle est utilisée avec peu de fréquence à cause de la facilité de concevoir et de mettre en oeuvre des outils d'auto-évaluation. En fait, de divers outils d'évaluation de compétences sont commercialisés ou bien présentés comme exercices pour tester ses propres compétences non techniques ou générales; mais ces outils sont des questionnaires d'auto-évaluation mal déguisés. Un bon exemple d'un outil fondé sur un exercice pour évaluer des compétences est celui de «Transferrable Skills Quiz » (<http://www.centerstagegroup.com/public/128.cfm>). Cette évaluation charge les utilisateurs

avec la tâche de déterminer lesquelles des compétences non techniques ou générales sont requises pour des emplois particuliers; jumeler les compétences aux exigences du poste de travail. Bien que ces méthodes d'évaluation de compétences soient plus idéales que celles d'auto-évaluation, il existe des préoccupations. La motivation pour participer et terminer des tests et des évaluations est typiquement faible; car ceci peut être intimidant et/ou plaisant, car chacun peut sentir qu'il se fait tester. Des jeux sérieux fournissent une solution de rechange pour ce problème.

Les évaluations établies par les jeux sérieux représentent une solution élégante vers la question de motivation pour terminer des évaluations, car les jeux peuvent fournir une signification supplémentaire et rendre l'expérience plus plaisante, tout en finissant à un niveau semblable — ou souvent à un meilleur niveau — de qualité d'évaluation (Romero, Usart et Ott, 2015). En fait, les jeux sérieux peuvent avancer vers une étape de plus en évaluation; donnant la possibilité de participer activement dans des activités nécessitant l'usage de compétences non techniques ou générales, par rapport à simplement choisir une bonne réponse à une question (Parry et collab., 2014; Kitchen, 2005). À cet égard, les jeux sérieux sont vus comme étant de grands succès. Lorsque les apprenants doivent exécuter des actions ou des tâches qui exigent une démonstration des compétences à être évaluées, il est plus facile ici à juger plus précisément leurs capacités qu'avec des questionnaires et de l'auto-vérification (Martinovic et collab., 2014). Par exemple *Pacific* (<https://game-learn.com/>) exige que les utilisateurs exécutent des tâches dans le jeu comme celles de gérer les rôles des autres survivants; déléguer les tâches et prendre des décisions de chef en choisissant des dialogues (par exemple, les utilisateurs se font présenter plusieurs choix de dialogues représentant ce que leur

personnage peut dire). Ces tâches dans le jeu exigent la démonstration de compétences non techniques ou générales comme le travail d'équipe, la direction ou qualités de chef et la communication. Une fois la session de jeu terminée (ou bien la tâche, selon le jeu), on peut présenter aux utilisateurs une rétroaction détaillée sur la qualité de leurs décisions ainsi que des recommandations pour comment faire pour s'améliorer.

En matière du développement de compétences, les solutions d'apprentissage actif comme les jeux sérieux représentent le choix clair de formation lorsqu'elles sont comparées aux solutions traditionnelles d'apprentissage en ligne. Toutefois, peu de recherche existe pour suggérer de façon claire la supériorité des jeux sérieux par rapport à des ateliers et à des solutions d'apprentissage dans le style salle de classe quand il s'agit de développement de compétences. Les jeux sérieux sont typiquement moins chers à mettre en œuvre; ils exigent moins de surveillance et ils sont échelonnables et plus accessibles que les ateliers (Martinovic et collab., 2014), mais la différence globale en développement de compétences n'a pas encore été établie; même que l'apprentissage actif dans un environnement de jeu est théoriquement plus engageant et flexible. Les deux solutions peuvent offrir des expériences d'apprentissage actif avec des niveaux élevés d'immersion, donnant aux apprenants un nombre d'occasions pour terminer les tâches et les activités qui exigent l'usage de compétences non techniques ou générales.

À noter, les jeux sérieux ne doivent pas nécessairement être informatisés. Les jeux conçus pour des ateliers et de l'apprentissage de style salle de classe ont la probabilité de devenir avantageux pour le développement de compétences et d'évaluations de façons semblables aux jeux sérieux informatisés. Les questions de motivation et d'engagement

devraient être les préoccupations premières avec cette méthode; bien qu'un grand nombre de personnes individuelles trouvent la participation à des ateliers et des leçons en salle de classe intimidants et/ou « boiteux » c'est pour aborder ces problèmes que les jeux sérieux informatisés ont été conçus. Les jeux de société sont une solution élégante pour le problème d'engagement; lesquels ont été employés par une variété de sociétés scandinaves qui utilisent cette approche pour acquérir un avantage compétitif par rapport à leurs concurrents. Inspirées par l'ancienne tradition prussienne de Kriegsspiel (jeux de guerre), les sociétés utilisent les simulations comme fondation de formation; là où les qualités ou les aptitudes de chef, de compréhension d'affaires et de stratégies clés peuvent être testées et raffinées avant la mise en oeuvre en réalité (<http://www.wired.com/insights/2014/12/board-game-to-board-room/>). Les jeux comme « Monopoly, Risk, et autres jeux de guerre comme Axis and Allies » sont utilisés pour leurs exigences de réflexion stratégique, travail d'équipe et gestion de ressources.

Outils de Jeux sérieux en existence

Certains outils de jeux sérieux disponibles aujourd'hui sont prêts à jouer et ils sont préconstruits pour enseigner ces compétences particulières comme la communication et la direction. Certains d'eux fournissent de la formation et du développement pour une variété de compétences, tandis que d'autres sont fournis comme un outil logiciel ouvert qui exige que les employeurs contribuent au développement des offres du programme au sein du jeu. Peu importe la façon dont ils sont structurés, les jeux sérieux peuvent évaluer et fournir des opportunités pour le développement de compétences. En fait, la plupart des jeux sérieux comprennent une caractéristique pour l'évaluation d'habiletés et le développement

d'habiletés; il doit exister une façon d'évaluer le développement d'habiletés ou de compétences au cours de l'expérience.

Tous ou pratiquement tous les jeux sérieux sur le marché sont conçus pour bâtir des compétences en communication et en travail d'équipe; que ce soit par l'entremise d'un enregistrement fractionné de prise de décision (Le jeu Leadership, MetaVals, Linehan, Pacific, etc.) ou en interaction avec des personnages virtuels (VECTOR, deLearyous, Triskelion). Ce qui est aussi universel est le développement de compétences en informatique/alphabétisation (aussi connu comme compétences en TIC) simplement en utilisant les outils de logiciel. Les jeux sérieux ne doivent pas être conçus délibérément pour enseigner les compétences en TIC; ils n'ont besoin que d'être conviviaux pour que des personnes individuelles puissent élaborer leurs compétences de façon active par l'entremise de l'usage du programme. La pensée critique et les aptitudes à résoudre un problème représentent une autre cible en commun du développement de compétences avec des jeux sérieux (Romero, Usart et Ott, 2015). Les jeux type casse-tête (ou bien un composant de casse-tête dans un jeu) sont du plaisir et constituent des façons faciles à développer ces habiletés. La majorité des jeux sérieux offerts en ce moment semblent à se concentrer sur cet ensemble principal de compétences non techniques ou générales : la communication, le travail d'équipe, la direction/les qualités de chef, la pensée critique et la résolution de problèmes (Romero, Usart et Ott, 2015).

Il existe aussi quelques jeux sérieux qui sont commercialisés pour développer particulièrement la motivation personnelle, l'éthique de travail et les aptitudes pour le service à la clientèle. Les employeurs comme Lowes, McDonalds et autres, utilisent des formes de logiciels interactifs pour leur formation en orientation, principalement pour établir un niveau de

base de compétences non techniques ou générales requises pour le poste d'emploi (Ravenscroft et McAlister, 2006). Ces outils — bien que non sérieux en propre — ont tendance à inclure des composants de formation d'aptitudes pour le service à la clientèle, même que cette formation est explicite. Par exemple, McDonalds a utilisé une simulation de service à la clientèle pour évaluer et développer les aptitudes pour le service à la clientèle (Ravenscroft et McAlister, 2006). Les utilisateurs se voient montrer un environnement virtuel de travail et ils sont chargés de la tâche de résoudre les plaintes du client en sélectionnant les choix de dialogues appropriés. C'est douteux que ces outils logiciels fournissent le même niveau d'immersion et de motivation qu'un jeu sérieux comme *Gamelearn's Pacific* ou *Triskelion*; bien qu'aucune donnée n'existe pour confirmer ceci.

Le catalogue de jeux sérieux *Gamelearn* représente tout particulièrement un bon exemple d'outils d'apprentissage qui sont conçus pour développer de multiples compétences non techniques ou générales tout en fournissant un niveau élevé d'immersion et de motivation pour réussir (<https://game-learn.com/>). Leurs jeux *Pacific*, *Triskelion* et *Merchants* sont présumés développer des compétences non techniques ou générales et des compétences en affaires critiques comme : communication persuasive, négociation, productivité personnelle et aménagement du temps de travail ainsi que communication, travail d'équipe et aptitudes à résoudre un problème (<https://game-learn.com/>).

Les meilleures pratiques

Des *points saillants* des meilleures pratiques parmi les jeux sérieux comprennent :

— *Les utilisateurs de tâches doivent terminer des objectifs ou des activités qui exigent l'usage actif de compétences non techniques ou générales (apprentissage actif)*. Ceci permet aux

utilisateurs de démontrer leurs habiletés dans des applications réelles ET de développer des compétences de façon responsable. (Exemples : résoudre un conflit entre des personnages numériques en sélectionnant les choix appropriés de dialogues [communication]; déléguer équitablement des tâches à des membres d'un groupe numérique en se fondant sur leur expertise [qualité de chef et travail d'équipe; terminer un casse-tête exigeant la pensée latérale [pensée critique].

— *Offrir un niveau élevé d'immersion aux utilisateurs.* Ceci augmente la motivation de participation et améliore la qualité d'apprentissage. (Exemples : des graphiques et une interface attrayants; jouabilité amusante, facilité d'utilisation),

— *fournir de la rétroaction individualisée valable aux utilisateurs au cours de toute(s) la/les session(s).* Les utilisateurs doivent avoir la capacité d'expérimenter et de recevoir de la rétroaction sur leurs choix afin d'améliorer leurs habiletés.

(Exemples : recevoir des « points », « jetons », « acquis », etc., pour un bon rendement).

Autres considérations

L'alphabetisation technologique sera un facteur déterminant pour le succès de l'évaluation de jeux sérieux et de techniques de développement. Aussi simple que soit l'interface et quelque attrayant qu'est le concept, les utilisateurs doivent être assez confiants dans leur capacité d'utiliser la technologie pour s'engager dans l'usage de ces outils (Barnett, Ridgers, Hanna et Salmon, 2014). Les chercheurs d'emplois qui résistent le plus à la formation de compétences par l'entremise de technologies résistent probablement à cause du manque de confiance qu'ils ont avec les ordinateurs et autres dispositifs. L'accès à des ordinateurs et à des dispositifs mobiles peut être un autre obstacle majeur pour les chercheurs d'emplois, car il

existe toujours un grand nombre de Canadiens qui n'ont pas d'accès fiable à des dispositifs connectés à Internet. Les jeux sérieux qui nécessitent un investissement de temps régulier (par ex., hebdomadaire) ou bien à long terme (par ex., des sessions d'heures multiples) peuvent être moins attrayants à des chercheurs d'emplois qui ne font que de courtes visites à des agences de l'emploi, particulièrement ceux qui n'ont pas d'accès fiable à un dispositif connecté à Internet à la maison. Les chercheurs d'emplois millénaires sont beaucoup plus susceptibles à être disposés aux évaluations par jeux sérieux et aux méthodes de développement à cause de leur exposition aux jeux vidéo, quoique la main-d'œuvre canadienne vieillissante puisse se montrer plus résistante à ce genre d'outils.

De la recherche récente a mis en évidence l'importance de discuter expressément le développement de compétences pendant qu'il se manifeste. Les étudiants de premier cycle à l'université manquent souvent le langage pour articuler correctement les compétences non techniques ou générales qu'ils ont acquises au cours d'un grand nombre d'années (Martini et collab., à l'impression). De plus, très souvent les étudiants ne se rendent pas compte du développement et de la formation des compétences non techniques ou générales qui ont lieu dans la salle de classe. En général, une mention explicite des compétences qui sont en développement est requise pour assurer que les personnes individuelles aient la capacité de « vendre » leur ensemble de compétences (Martini et collab., à l'impression). Dans ce domaine, des outils de jeux sérieux ayant connu le succès profiteraient d'un langage clair concernant les compétences dont les utilisateurs souhaitent améliorer, ainsi que des rappels au sujet du type de compétences non techniques ou générales qui se font évaluer.

Conclusions

La documentation académique au sujet de l'efficacité de jeux sérieux comme outils de formation est assez limitée. Une grande partie des renseignements en notre possession est celle des renseignements mercatiques provenant des sociétés qui ont développé les outils en question. Selon les développeurs, les jeux sérieux sont en effet supérieurs aux solutions traditionnelles d'apprentissage en ligne et il semble que c'est à cause du coût plus faible; la facilité de mise en œuvre; l'augmentation d'immersion et les avantages d'un apprentissage actif (Romero, Usart et Ott, 2015). En effet, les jeux sérieux semblent être des outils de formation valables pour le développement et l'évaluation des compétences non techniques ou générales.

Références

Barnett, L. M., Ridgers, N. D., Hanna, L. et Salmon, J. (2014). Les avis des parents et des enfants au sujet de

si les jeux vidéos sont un substitut pour la « chose réelle ». *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 6(3), 366-381. (*Recherche qualitative en sports, exercices et la santé*, 6(3), 366-381) doi:<http://dx.doi.org/10.1080/2159676X.2013.809379>

Bellotti, F. f., Bottino, R. b., Fernández-Manjón, B. b. et Nadolski, R. R. (2014). Guest

Editorial : (Invité Éditorial) : Game Based Learning for 21st Century Transferable Skills/ Apprentissage axé sur les jeux pour les compétences transférables du 21e siècle : Challenges and Opportunities (Défis et opportunités.) *Journal Of Educational Technology & Society*, 17(1), 1-2. (*Journal de technologie éducationnelle et la société* 17(1), 1-2).

Kitchen, P. (2005, Jan 16). Les membres de la génération des jeux vidéo transfèrent leurs compétences vers le lieu de travail. Knight Ridder Tribune Business News Extrait de <http://search.proquest.com/docview/461711012?accountid=15090>Nouvelles d'affaires de la Tribune de Knight Ridder

395. doi:10.1348/000709906X157772

Martini, T. S., Rail, A. et Norton, C. (à l'impression)). Psychology Students' Understanding of the Skill-based Learning Fostered through University Assignments. (La compréhension d'étudiants en psychologie auprès de l'apprentissage en fonction des aptitudes requises cultivées à travers les affectations universitaires). *Teaching of Psychology. (L'enseignement de la psychologie)*

Martinovic, D., Ezeife, C. I., Whent, R., Reed, J., Burgess, G. H., Pomerleau, C. M., . . .

Chaturvedi, R. (2014). "Critic-proofing" of the cognitive aspects of simple games. « Preuve pour critiques » les aspects cognitifs de jeux simples. *Computers & Education*, 72(Complete), 132-144. (Ordinateurs et l'éducation) doi:10.1016/j.compedu.2013.10.017

Parry, I., Carbullido, C., Kawada, J., Bagley, A., Sen, S., Greenhalgh, D. et Palmieri, T. (2014).

Keeping up with video game technology: (Suivre la hausse de la technologie des jeux vidéo) : Objective analysis of Xbox Kinect™ and PlayStation 3 Move™ for use in burn rehabilitation. (Analyse objective de Xbox Kinec^{MC} et de PlayStation 3 Move^{MC} pour usage en réadaptation pour victimes de brûlures) *Burns*, 40(5), 852-859.

doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.burns.2013.11.005>

Psychologists plan study on intellectual benefits of video games. (Les psychologues planifient mener une étude sur les avantages intellectuels des jeux vidéo.) (2003, Jan 25). Peterborough Examiner

Extrait de <http://search.proquest.com/docview/354547302?accountid=15090>

Ravenscroft, A. et McAlister, S. (2006). Digital Games and Learning in Cyberspace (Jeux numériques et l'apprentissage en cyberspace) : A Une approche dialogique. *E-Learning (Apprentissage en ligne)*, 3(1), 37-50. doi : 10.2304/elea.2006.3.1.37

Romero, M., Usart, M. et Ott, M. (2015). Can Serious Games Contribute to Developing and Sustaining 21st Century Skills?. (Est-ce que les jeux sérieux peuvent contribuer au développement et à l'entretien des compétences du 21e siècle?) *Games and Culture*, 10(2), 148-177. (*Jeux et culture*, 10(2), 148-177.

Sancho, P., Fuentes-Fernández, R., Gómez-Martín, P. P. et Fernández-Manjón, B. (2009).

Applying Multiplayer Role-Based Learning in Engineering Education: (Application d'enregistrement fractionné d'apprentissage axé sur les rôles en formation des ingénieurs) : Three Case Studies to Analyze the Impact on Students' Performance. (Trois études de cas pour analyser l'impact sur le rendement des étudiants). *International Journal Of Engineering Education*, 25(4), 665-679. (*Journal international de la formation des ingénieurs*, 25(4), 665-679.)

Shah, M. et Foster, A. (2014). Undertaking an ecological approach to advance game-based learning: (Entreprendre une approche écologique pour avancer l'apprentissage axé sur le jeux) : Une étude de cas. *Journal Of Educational Technology & Society*, 17(1), 29-41. (*Journal de technologie éducationnelle et la société* 17(1), 29-41.)

Vasileva-Stojanovska, T., Malinovski, T., Vasileva, M., Jovevski, D. et Trajkovik, V. (2015). Impact of satisfaction, personality and learning style on educational outcomes in a blended learning environment. (L'impact sur la satisfaction, la personnalité et le style d'apprentissage des résultats éducationnels dans un environnement d'apprentissage mélangé. *Learning and*

Individual Differences, 38, 127-135. (*Apprendre et les différences individuelles*, 38, 127-135).

doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.lindif.2015.01.018>

Vasileva-Stojanovska, T. t., Vasileva, M. v., Malinovski, T. t. et Trajkovik, V. t. (2014). The Educational Prospects of Traditional Games as Learning Activities of Modern Students. (Les possibilités d'éducation avec des jeux traditionnels comme activités d'apprentissage pour étudiants modernes.) *Proceedings Of The European Conference On Games Based Learning*, 2749-756 (*Délibérations du congrès européen à propos de l'apprentissage axé sur les jeux*, 2749-756)

Sites Web

<http://www.americasarmy.com/>

<http://www.centerstagegroup.com/public/128.cfm>

<http://www.conferenceboard.ca/cbi/gisat2.aspx>

<https://game-learn.com/>

<http://www.wired.com/insights/2014/12/board-game-to-board-room/>

<http://www.workstart.org/>

Appendice 2

Liste de partenaires et de participants

Heidi Northwood — Doyenne, Faculté des arts libéraux, Laurier Brantford

Abby Goodrum — Professeure, Information personnalisée et expérience : Laurier Brantford

Judy Eaton, Méthodologie de recherche, Laurier Brantford

Scott Nicholson, Professeur; Directeur, Conception de jeux et Programme de développement;

Directeur, Brantford Games Network (Réseau de jeux Brantford) et le BGNlab, Laurier Brantford

Colleen Vandaele, Conseillère en emploi Consultant, Kelly Services

Services communautaires de carrières et de l'emploi, Collège Fanshawe

Brant Skills Centre/Centre de compétences Brant

Services de ressources communautaires

Collège Fanshawe — Formation de base et alphabétisation

Services communautaires St. Leonard's

Services sociaux de Haldimand et Norfolk

Bridges to Success/Chemins de la réussite

J.P. Bowman Ltd.

Pharmacie Roulston

The Marco Corporation

Appendice 3

Outils d'évaluation de compétences/Sommaire des données des pratiques des fournisseurs de services

1. Compétences non techniques ou générales définies	2. Comment sont évaluées les compétences non techniques ou générales
<ul style="list-style-type: none"> • Prêt à entrer sur le marché de travail et « maintien » des compétences • Traits de caractère • Compétences interpersonnelles (EQ/QE) quotient émotionnel • Aptitudes en relations humaines — chef/suiveur • 9 compétences essentielles — les compétences non techniques ou générales représentent la fondation de la réussite et elles sont difficiles à enseigner • Compétences transférables — affaire de point de vue et prendre compte de l'expérience • Compétences transférables — présence, attitude, interpersonnelles • Concentration sur les tâches • Compétences non techniques ou générales — suivre des instructions, capacité de travailler avec d'autres dans la salle de classe; gérer le temps et les priorités; communiquer, compétences utilisées quotidiennement • Ponctualité, présence, initiative • Niveau de maturité • Nous nous reportons aux compétences techniques - évaluation de la rétention 	<ul style="list-style-type: none"> • Sessions d'orientation et cahier d'exercices (identité du moi) • Évaluation d'aptitude à l'emploi — auto-vérification • Une conversation de 30 à 60 minutes concernant la voie vers le but, l'objectif et leurs compétences auto-identifiées qui ont besoin d'être améliorés • Nécessite une introduction d'une heure, visites ad hoc (auto-vérification) • Évaluer le niveau de compétences — avec ce que les clients veulent travailler • Entrevues/rendez-vous, les introduire au besoin — ils ne savent pas qu'ils en ont besoin • Entrevues simulées et préparation pour entrevues • L'apprentissage continu et le suivi se produisent au cours du processus entier • Programme de compétences essentielles — contexte pour les compétences non techniques ou générales • Utiliser les outils disponibles (par ex., WorkStart- Personality Work Characteristics, ON Skills Passport, Personality Dimensions, Career Cruising) • Une fois le programme commencé — évaluer les exercices quotidiens; évaluer l'intérêt quotidien; utilisez un grand nombre d'outils d'évaluation • Les compétences non techniques ou générales peuvent ne pas s'appliquer dans le programme • Pour les personnes qui ne savent pas ce qu'elles veulent, ceci peut prendre quelques semaines à deux mois

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• La durée du service varie |
|--|---|

3. Questionnaire/Formulaire utilisé	4. Les outils utilisés pour évaluer/mesurer les compétences non techniques ou générales
<ul style="list-style-type: none"> • Le formulaire d'enregistrement EO/FBA pour participants est utilisé par quelques-uns • ETNA (Le formulaire de St Leonard's aide à satisfaire les attentes du ministère et fournit plus d'information) • Évaluation d'aptitude à l'emploi — Norfolk OT • Évaluation d'écriture et de mathématiques à l'interne • Formulaires utilisés pendant les sessions informatiques et entrevue de premier contact • Menu d'options — une personne peut exercer l'option de ne pas participer; si vous ne souhaitez pas le faire de façon formelle, il vous est possible de mener des conversations un à un des exercices préparatoires 	<ul style="list-style-type: none"> • Laubach Way to Reading, Breakthrough to Math, ESKARGO Reading Writing & Numeracy, GED Pre-tests • Évaluation principalement concentrée sur les compétences en littératie • Essential Skills Needs Assessments, TOWES, Common Assessment of Basic Skills (CABS), Build Your Career with Essential Skills, Essential Skills Indicator, Measure Up, Essential Skills for Employment & education (Évaluations des besoins de compétences essentielles, TOWES; Évaluation en commun des compétences fondamentales (CABS); Bâtir votre carrière avec des compétences essentielles; Indicateur de compétences essentielles; Être à la hauteur; Compétences essentielles pour l'emploi et l'éducation) • Passeport-compétences de l'Ontario, Zone des compétences — OSP • Dimensions de la personnalité • Career Cruising/Croisière de carrières • WorkStart — Caractéristiques de personnalité au travail • Évaluation des exigences des postes de travail • Évaluation d'aptitude à l'emploi • Listes de présélections • Milestones — développé par EO, dépend du but et des tâches culminantes de l'apprenant (culminant comprend le traitement de textes et de l'informatique) • Projet de fin du cours — développé par EO — si prêt : emploi, école — secondaire ou postsecondaire, ou auto-éducation • Auto-évaluation sur les compétences • Quelques auto-évaluations • Plan d'action (quelques auto-vérifications) • Les gens ont besoin d'apprendre par eux-mêmes — quelles sont mes habiletés? • Plans d'évaluation • Par interaction avec le personnel, capacité

	<p>d'appliquer la rétroaction, surveillance des participants pendant les ateliers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renvoi au FBA • En personne, fonctionne mieux • Réunion chaque 3 mois • Instructeur — sur papier — si section est technique numérique — faire à l'ordinateur • Outils EO sont plutôt efficaces — personne n'a échoué Parfois refaire Milestones plus d'une fois — peut ne pas réussir la première fois
--	--

5. Mentionnez-vous les genres de compétences les employeurs recherchent avec vos clients?	6. Quelles compétences non techniques ou générales souhaitées sont mentionnées par les employeurs lors de l'embauche?
<ul style="list-style-type: none"> • Le lien avec les employeurs est faible — incorporez les compétences non techniques ou générales dans la programmation spécifique à la profession • Atelier pour attentes de l'employeur • Oui, comme il est stipulé par le développeur d'emploi de l'employeur • Apprenez à propos des besoins par les annonces d'emploi, les développeurs d'emplois, etc. — généralement, les employeurs exigent des connaissances spécialisées • Regardez aux affichages des emplois et voyez si vous pouvez jumeler des compétences • Nous faisons la connexion vers le poste d'emploi • Faites une connexion réelle ou bien établissez un lien direct vers leur trajectoire • Tentez de recevoir de l'information des clients qui sont allés à des entrevues • Ayez des conversations entre les clients et le personnel • Demandez ce qu'ils pensent c'est mal passé — faites-les exécuter une (identité du moi) • Non typique pour tous les clients — ceci 	<ul style="list-style-type: none"> • 9 compétences essentielles • Capacité de travailler avec d'autres • Formation en service à la clientèle • Aptitudes en relations humaines — pouvez-vous bien vous entendre avec d'autres, résolution de conflit • Capacité de raisonnement — jugement sûr dans la prise de décision • Ponctualité • Ponctualité/présence/fiabilité • Présence/fiabilité • Fiabilité • Communication (aptitude à écrire) — grammaire, orthographe • Communication • Communication • Attitude • Obligation de rendre compte/responsabilité • Engagement continu au poste de travail • Attentes à la réunion — établir de la bonne volonté; aller au-delà des attentes • L'étiquette en milieu de travail • Tenue qui convient au travail de bureau • Usage de textes pendant les heures de travail — emploi du temps • Des personnes qui peuvent travailler indépendamment • Compétences organisationnelles — organisation de

serait vrai pour les clients ayant une
trajectoire-but d'emploi

la vie pour se rendre au travail

7. Communiquer avec des clients à propos des domaines sur lesquels ils doivent travailler et les domaines qui demandent le plus d'amélioration.	8. Les services fournis pour aider quelqu'un à améliorer leurs compétences non techniques ou générales
<ul style="list-style-type: none"> • Connecter l'habileté à la voie vers le but pour mettre en valeur son importance • Comparer avec les profils des professions ou les blocs de cours • Utiliser des scénarios avec options qui peuvent comprendre... • Mise au point des solutions — formation, besoins des employeurs, différents rôles • Si une (1) classe est manquée; mener une conversation que si vous étiez l'employeur, qu'une raison devrait lui être donnée Traiter la salle de classe comme un lieu de travail • Évaluation de la personnalité une bonne façon pour — technique de réponse en miroir • Formation, modules, conseils • Discussion verbale et affectation de tâches • Sessions d'accord de participation — capacité d'assister, consentement de participer dans les ateliers • Milieu collectif (classes) et réunions individuelles — travailler avec plusieurs individus, donc, si une tendance est observée... • Leur venir en aide à atteindre des conclusions par eux-mêmes (exposition, fournir des choix) • Comportement au cours des ateliers • La plupart des gens connaissent leurs défis • Suggérer doucement qu'ils participent aux ateliers • Renforcer par l'établissement de relations • Éviter les conflits • Aller de front ne pas atténuer ce que vous avez à dire • Affronter le comportement • Fournir des choix • L'hygiène est difficile à traiter • Domaines qui méritent de l'amélioration — ponctualité/présence 	<ul style="list-style-type: none"> • Notre programmation • Vous reporter à la programmation que nous sommes à mettre à niveau • Autres évaluations • Norcat — modèle de service à la clientèle • Ateliers — « Survie au travail parce que c'est la jungle là-dedans! »; affronter les compétences rigoureuses; aménagement du temps de travail; communication en milieu de travail; rehausser votre estime de soi • Avoir des ressources en ligne et des livres à rapporter à la maison • Compétences en informatique essentielles pour chaque poste d'emploi Même faire des demandes pour des emplois Vous enregistrer pour les compétences essentielles Écriture, plus de temps alloué pour les travailleurs plus âgés ou bien s'ils n'ont pas d'ordinateur à la maison, 40+ • Essai de poste d'emploi — pour l'évaluation • Vous reporter à autres FBA • Travailler avec les services d'emplois • Référencer aux ateliers — FBA, services individuels (au sein du plan de service de conseils) • Discuter de conseils/trucs • Leur venir en aide à lancer des idées et comment celles-ci peuvent travailler pour eux • Supports-clients — laissez-passer d'autobus/de taxis • Ne pas trop pousser — le client ne reviendra pas • Aucune option à pratiquer

9. Le suivi est effectué pour mesurer si les compétences non techniques ou générales ont été développées Comment mesurer l'amélioration?	10. Des idées comment évaluer et rehausser les compétences non techniques ou générales
<ul style="list-style-type: none"> • Questions mandatées d'Emploi Ontario chaque 3, 6 et 12 mois • Plan de service fermé — suivi chaque 3, 6 et 12 mois (6 et 12 mois si non employé/en formation) • 3 mois s'il y existe des étapes positives; sinon, déplacer à 6 et à 12 mois. • 3, 6, 12 mois pour les suivis standard • Appels de suivi une fois le client employé/en formation (3, 6 et parfois 12 mois) • Suivis à chaque 3, 6 et 12 mois — les clients sont informés à propos des horaires dès l'entrée aux programmes et dès la sortie de ceux-ci • Suivis à chaque 3, 6 et 12 mois — si le but — si employé ou à l'école — déterminer leur niveau d'accomplissement à l'école • Enquête de suivi à la fin du programme — à quel point était-ce efficace? • Plan de service actif — suivi régulier, encouragement hebdomadaire — courriel, téléphone, Facebook, texte • Suivis mensuels ou toutes les deux semaines — formes multiples de communication • Peut-être utiliser des méthodes de contact pour évaluer les compétences — des courriels par rapport à des appels téléphoniques pour réviser les compétences en communication écrite et déterminer d'autres domaines sujets à de l'amélioration • Réunions face à face • Entrevues menées par quelqu'un avec qui ils n'ont pas travaillé • Recherche de nouvelles idées fondées sur les clients • Tester et retester • Milestones — pour évaluer si les compétences pratiques croissent • Recommandations 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation du même outil d'évaluation pour tous — bien l'exécuter pour des raisons de référence • Rien de normalisé (exigences) — peuvent-elles l'être? • Mener des tests courts — les gens ne veulent pas les exécuter particulièrement les personnes qui en ont besoin — ne faites que me trouver un emploi — accablée/trop à faire/changé de plan • Vitesse — certaines procédures prennent beaucoup de temps • Compétences prêtes à être utiliser en lieu de l'emploi ne peuvent être assez soulignées (habiletés de maintien de l'emploi) • Déterminer les compétences non techniques ou générales — quelles questions peuvent être posées? • Éthique de travail; service à la clientèle; auto-motivation et aptitudes à résoudre un problème (ces dernières représentent une liste de compétences souhaitées) • Des tests pour déterminer les forces et les faiblesses (Toyota) • Questions concernant le comportement — par ex., demande d'emploi pour Home Depot — que cherchent-ils? • Scénarios fondés sur des emplois • Comme exemples, voir les demandes à Compétences Canada • Session no 3 de HNSS (Haldimand & Social Services) (Dans le livre ça ressemble à la (« Survie au travail parce que c'est la jungle là-dedans! » qui discute la rétention d'emploi et les attentes des employeurs) • Intégration de tâches — avec exemples prêts • Besoins de renforcement et de répétition • L'utilisation d'un ordinateur peut ne pas être une bonne chose si les compétences sont nulles ou limitées • Une partie de l'évaluation peut être à

	<p>l'ordinateur — il est toujours nécessaire d'avoir une évaluation sur papier</p> <ul style="list-style-type: none">• Certaines compétences non techniques ou générales ne sont pas vraiment comprises dans l'évaluation• Chaque conseiller approche les compétences non techniques ou générales à leur manière• Les auto-évaluations ne sont pas toujours utiles
--	--

11. Les compétences critiques doivent être comprises dans un outil	12. Il existe une préférence autour de cet outil qu'il soit a) en ligne b) trousse d'outil à être personnalisée c) ne nécessite aucun soutien supplémentaire dans ce domaine
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre ceux qui ont des problèmes d'accès (limiter la discrimination/les préjugés) • Travail d'équipe • Résolution de conflit • Quelle est la qualité de votre travail avec d'autres sur une échelle de 1 à 10 — à faire maintenant par observation • Collaboration • Service à la clientèle — relation avec les autres; bâtir et établir des relations; travailler avec d'autres • Pouvez-vous évaluer le travail accompli avec d'autres? • Capacité de raisonnement • Analytique • Fiabilité, rapidité d'exécution • À l'heure/ponctualité/présence • Aménagement du temps de travail • Communication • Attitude envers le travail (Je ne souhaite que mon chèque de paie/Pourquoi est-ce que je travaille?/Me faut-il aimer mon travail?) • L'impact qu'a votre rôle • Le professionnalisme au travail/la confidentialité • Donner suite • Initiatives • Littéracie informatique — compréhension de logiciels • Communication écrite • Numératie • Compréhension de lecture — trouver l'information relative • Suivre des directives (y compris santé et sécurité) • Entrevues • Prêt pour le travail 	<ul style="list-style-type: none"> • en ligne, mais une trousse à outils personnalisable serait aussi utile • en ligne ou hors ligne • Personnalisable — option d'être en ligne/sur papier/en groupe • En ligne donne des résultats instantanés et répétables pour suivre les changements • Outil en ligne ou trousse à outils personnalisable — prendre note qu'il n'y a que seulement deux (2) ordinateurs sur les lieux • Option de le faire en ligne et sur papier selon le client • Outil en ligne — travailler sur la technique numérique; avoir de la bonne réussite avec les gens qui exécutent des activités à la maison

Appendice 4

Outils d'évaluation de compétences/Sommaire des données des pratiques des employeurs

13. Les compétences non techniques ou générales les plus souhaitées lors de l'embauche	14. Comment vous faites pour évaluer ou mesurer si le candidat avait requis compétences non techniques ou générales — tous les outils, tests et logiciels utilisés
<ul style="list-style-type: none">• 4 modules fondamentaux sous lesquels 22 compétences non techniques ou générales sont comprises ; initiative, innovation, organisation, éthique de travail• Service à la clientèle — qui fait partie de chaque poste de travail au sein de la société Compétences en communication — plus verbales avec le besoin d'écouter, l'écriture n'est pas requise dans cet environnement• Éthique de travail — prime, car un grand nombre de candidats viennent sans cette compétence• La ponctualité n'est pas un problème lors de leur entrée• Le problème des appels de maladie, car les gens n'hésitent pas pour appeler et se déclarer malades• Service à la clientèle — tout le monde est un client• Motivation — feront plus que seulement se montrer; chercheront des moyens pour mieux accomplir le travail; apprennent leurs tâches liées à leur travail et souhaitent mieux les faire• Aptitudes à résoudre un problème — sortir des sentiers battus• La ponctualité n'est pas une inquiétude• Communication — compétences interpersonnelles Tous les postes ont une concentration sur les compétences interpersonnelles• Service à la clientèle — les clients sont	<ul style="list-style-type: none">• Première étape, entrevue téléphonique (écoutez pour les compétences non techniques ou générales et l'attitude) après, la personne vient pour une entrevue et exécute des tests en mathématiques, SIMDUT, santé et sécurité et résolution de problèmes. Le président engagera aussi le candidat dans une conversation pour évaluer la personne• Donnez des questions mathématiques pour certains postes (par ex., technicien/préparateur en pharmacie, questions d'argent)• Réaliser des questions d'entrevues autour des compétences non techniques ou générales pour faire ressortir des renseignements pour faire voir la valeur des compétences non techniques ou générales.• Se fier aux questions de type comportement pendant le processus d'entrevue pour souligner les compétences non techniques ou générales.• Utiliser des vérifications de références pour déterminer les compétences non techniques ou générales.• Avoir des outils payants pour les postes de direction — test Myers Briggs, test de McQuaig Institute.

membres de l'équipe et non pas juste des patients

- D'autres importances portées aux compétences non techniques ou générales dépendent du poste de travail — dans un poste plus élevé, les plus importantes sont les compétences non techniques ou générales.

<p>15. Évaluer les compétences non techniques ou générales du personnel actuel? Programmer pour développer des compétences non techniques ou générales dans le personnel actuel?</p>	<p>16. La société est intéressée dans un outil qui peut évaluer ou bien développer des compétences non techniques ou générales? Payer des frais pour utiliser l’outil?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les gestionnaires mènent les évaluations de rendement pour chaque employé — classification de compétences non techniques ou générales dans 22 domaines sur une échelle de 0 à 4 Lié à la rémunération — croire que c’est incitatif pour les employés à prêter plus d’attention sur leur comportement au milieu de travail • Aucun programme de formation de compétences non techniques ou générales — le personnel de cadre offrira des conseils pour de l’amélioration • En processus de restructuration, le Directeur du service à la clientèle demandera à la société de fournir plus de formation de service à la clientèle au personnel (y compris un à un) • Ne pas évaluer les compétences non techniques ou générales du personnel actuel • Les candidats internes — voir leur rendement actuel, éthique de travail • Évaluation annuelle du rendement aide à souligner les problèmes avec les compétences non techniques ou générales • Services payants pour les postes de cadres supérieurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Si un outil existait, il serait utilisé • Ne vois pas la nécessité d’un outil L’inquiétude principale est la détermination des problèmes avec les employés autour des compétences non techniques ou générales • L’intérêt porté à un outil de présélection Au juste prix, les frais seraient payés • Un environnement syndiqué signifie qu’il est peu probable qu’un outil serait accepté — les syndicats peuvent résister • Objet : frais — impossible de se permettre de payer les frais supplémentaires et 62 % de nos postes de travail sont dotés en interne • Les habiletés spécialisées surpassent les compétences non techniques ou générales — à moins qu’une question brûlante est liée aux compétences non techniques ou générales

<p>17. Que doit contenir l’outil/couvrir pour satisfaire vos besoins?</p>	<p>18. Incorporeriez-vous ce genre d’outil dans votre processus d’embauche (à quelle étape, combien de poids aurait-il dans la prise de décision, outil informatique?)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Un outil qui donne une introspection des renseignements. Que pouvons-nous apprendre à propos de cette personne? Si cette personne est embauchée, quel serait son niveau d’attachement au travail? • L’amélioration continue • L’intérêt dans le niveau de rendement d’une personne qui fonctionne sous pression — devient-elle dominante ou peut-elle gérer la pression de façon plus efficace? Quelle est la position à défaut d’une personne quand elle doit subir de la pression? • Pour les postes supérieurs, l’on donne au candidat une affectation à préparer comme partie du processus d’entrevue — présenter la façon qu’elle emploierait pour gérer la situation. Les intervieweurs posent ensuite de nouvelles questions au candidat pour voir s’il peut réfléchir rapidement, être dérouté; s’il peut réfléchir au moyen à utiliser pour gérer le nouveau défi. • Il est plus commun de voir les employeurs évaluer les connaissances spécialisées. • Intérêt à connaître comment quelqu’un peut gérer dans l’arène politique 	<ul style="list-style-type: none"> • Il existe un programme venant de Michigan (Expertech or Xpertech) qui utilise un test en ligne pour vérifier les candidats pour des emplois techniques — modèle probable? • Non applicable selon l’employeur • Il est plus probable d’utiliser un outil pour les compétences non techniques ou générales pour raccourcir la liste de candidats. • L’outil informatique est le plus utile s’il est facile à administrer et si ses résultats sont faciles à interpréter. • Ne pas le rendre si objectif que l’on perd la touche humaine (on veut avoir le sens des candidats en leur parlant; en les interviewant). • Ne peut être utilisé que pour les candidats externes car le syndicat ne serait pas d’accord à ce qu’on l’utilise pour les employés actuels. • On ferait un essai, un projet pilote et ensuite on évaluerait et mesurerait son efficacité — avions-nous de meilleurs candidats?

<p>19. Connaissez-vous les jeux sérieux (en ligne ou les jeux sur ordinateur; lesquels sont utilisés comme outil d’apprentissage?) Songeriez-vous à utiliser un outil comme celui-ci?</p>	<p>20. Serait-ce un avantage pour vous comme employeur si le candidat a utilisé un tel outil et qu’il peut démontrer des habiletés? Serait-il un meilleur candidat ou aurait-il une</p>
--	--

	meilleure chance à être embauché?
<ul style="list-style-type: none">• Non applicable selon elle.• L'idée a du sens.	<ul style="list-style-type: none">• Dois connaître plus de la chose, plus concernant ce que l'outil couvre.• Trop nouveau pour faire des commentaires.• Comprend l'idée de certificats/de badges et est conscient que ceci fait partie d'un leurre pour joueurs.• Se fierait sur la validité du certificat — un grand nombre d'emplois d'employeurs exigent des certificats dont certains ont plus de valeur à avoir en sa possession que d'autres.

21. Toutes autres idées, suggestions ou tous les autres commentaires.

- Plus de compétences non techniques ou générales (22) que de connaissances spécialisées (8 à 15) dans leur système d'évaluation du rendement pour que l'employé qui a de très bons résultats dans les compétences non techniques ou générales obtienne une meilleure « note » — il existe plus de poids alloué aux compétences non techniques ou générales dans leur système.
- Voir la valeur dans les idées en général alors que des générations plus dominées par la technologie peuvent voir les avantages pour les chercheurs d'emplois maintenant et à l'avenir. On pense qu'ils peuvent établir un rapport à l'outil qui utilise les jeux. Une idée prometteuse. Les membres du personnel qui n'ont pas réussi leur période de probation c'est souvent parce qu'ils ont des compétences non techniques ou générales faibles (présence, ils sont trop lents et ne montrent aucun signe d'amélioration). Parfois l'employé ne convient pas au milieu de travail.
- Plein d'intérêt à connaître comment les choses se déroulent.
- Intérêt renouvelé dans le milieu pour un centre de simulations où les candidats sont présentés avec une étude de cas — et un « test de stress » pour voir comment ils pourraient gérer une situation de crise et jouer le rôle dans la simulation.
- Établir un département de développement organisationnel lequel peut aider les employés qui possèdent les compétences non techniques ou générales — si la révision indique des problèmes par rapport aux compétences non techniques ou générales, alors l'employé doit travailler avec un conseiller du département en question pour améliorer ces compétences.
- Actuellement, il existe des modules d'apprentissage en ligne qui couvrent 15 matières — certains sont basés sur PowerPoint; certains nécessitent d'être refaits chaque année — si c'est difficile de renforcer la terminaison de ceux-ci (trop de temps, ressources) — mener aussi des ateliers autour de ces modules — il serait intéressant de livrer les modules d'apprentissage obligatoires de façon plus intéressante et il peut y avoir une application probable pour rendre ceci plus engageant et intéressant pour les employés.