La Voie de l'emploi
Prenez votre carrière en main
Volume 6 - Numéro 1 - janvier/février 2012
Aérospatiale agriculture aquaculture biosciences commerce construction culture éducation énergie finance foresterie pêche métiers santé manufacture service sport technologies de l'information tourisme vente transport transformation des aliments
Revue sur la planification de carrières et la recherche d'emplois à l'Île-du-Prince-Édouard

Résoudre les conflits, ça s'apprend !

Gilbert Ladéroute, directeur du Centre d'études en résolution de conflits, à l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard.

Tout le monde est, un jour ou l'autre, entraîné dans une situation conflictuelle : conflit ou mésentente avec un conjoint, entre collègues, dans une salle de classe ou dans une équipe sportive. On peut dire que là ou deux ou trois personnes sont réunies, un conflit plus ou moins grave peut survenir.

C'est normal, mais ce n'est pas idéal. En milieu de travail, les conflits nuisent à la productivité et au climat. À l'école, c'est l'apprentissage qui est affecté. Les conflits sont aussi des causes de stress et nuisent à la santé. Il faut les résoudre.

De plus en plus, les grandes entreprises, les institutions publiques et privées et même les organismes à buts non lucratifs aiment avoir dans leur personnel des personnes qui sont formées pour résoudre des conflits et éventuellement, les prévenir.

Le Centre d'études en résolution de conflits de l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard, dirigé par Gilbert Ladéroute depuis février 2009, offre depuis 1998 un certificat d'études en résolution de conflits.

Programme d'études très complet et flexible

«Nous avons le programme de formation en résolution de conflit le plus complet au Canada. Notre certificat s'offre sur 10 ateliers de trois jours, ce qui équivaut à 30 jours ou 210 heures de formation intense. Parmi nos étudiants, nous avons souvent des avocats, des travailleurs sociaux, des gestionnaires et des employés d'entreprise, qui veulent acquérir des compétences de médiation. Les gens qui s'inscrivent au certificat peuvent devenir facilitateurs, médiateurs ou négociateurs», raconte Gilbert Ladéroute.

Pour la plupart des gens, ces trois termes sont des synonymes; ils représentent pourtant des concepts différents. Un facilitateur est une personne neutre qui agit pour résoudre un conflit dans un groupe. Un médiateur est une personne neutre qui agit entre deux partis en conflit. Un négociateur fait partie d'un des groupes en conflit.

La résolution de conflit semble intéresser aussi beaucoup les jeunes retraités, hommes ou femmes, qui ont envie de faire autre chose, de démarrer une nouvelle carrière ou tout simplement, d'investir dans leur formation personnelle.

«Les compétences en résolution de conflits peuvent être utiles à tout le monde. Idéalement, je crois que dans chaque entreprise ou groupe d'un certain nombre de personne, il devrait y avoir quelqu'un qui sait comment prévenir, désamorcer et régler des conflits.»

D'ailleurs, au cours des derniers mois, plusieurs femmes engagées dans des organismes à buts non lucratifs ont suivi les cours et décroché leur certificat. Elles étaient parrainées par le PEI Rape & Sexual Assault Crisis Centre, grâce à une subvention de Condition féminine Canada.»

Formation coûteuse, mais payante

Les ateliers de trois jours coûtent relativement cher : 769 $ si on les suit «à la carte» ou 749 $ si on est inscrit au certificat. C'est pour cette raison que les subventions deviennent nécessaires. «Nous ne sommes pas habitués d'entendre des prix si élevés dans le réseau associatif, mais nos prix sont concurrentiels», assure M. Ladéroute.

Comme nous le disions plus tôt, un certificat inclut 210 heures de cours en 10 ateliers de trois jours, à suivre à l'intérieur d'une période de trois ans. Cependant, plusieurs cours sont indépendants les uns des autres et il n'est pas nécessaire d'être inscrit au certificat pour les suivre. «Certaines personnes s'inscrivent à un atelier spécifique pour mieux s'équiper afin de prévenir les conflits dans leur vie personnelle», soutient Gilbert Ladéroute.

Les 10 ateliers qui font partie du certificat de résolution de conflit sont en évolution constante, afin de rester pertinents face aux réalités de notre société changeante.

Des jeux de rôles, des études de cas et l'apprentissage de différentes techniques aident les participants à saisir les meilleures manières de résoudre des conflits.

Pour être au courant

Les cours offerts sont affichés sur le site Web du Centre d'études en résolution de conflits (Centre for Conflict Resolution Studies) de l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard. Les 24, 25, 26 avril prochains, le cours d'introduction à la résolution de conflit sera offert à Charlottetown. Selon Gilbert Ladéroute, ce cours est un excellent point de départ et il est encore possible de s'inscrire.

Le directeur du Centre d'études en résolution de conflits invite d'ailleurs les gens à entrer en contact avec lui pour toutes demandes de renseignements et pour évaluer leurs besoins spécifiques en matière de formation en résolution de conflits. Il rappelle que la formation est en général offerte en anglais mais qu'il pourrait accommoder une clientèle francophone ainsi que créer des formations sur mesure pour répondre à des besoins spécifiques.

CONTACTS

- **Gilbert Ladéroute**
  Centre for Conflict Resolution Studies
  (Centre d'études en résolution de conflits)
  (902) 566-0707
  gladeroute@upei.ca
  http://lifelonglearning.upei.ca/conflict
- **Centre For Life-Long Learning**
  http://lifelonglearning.upei.ca

Apprenez et profitez grâce à ProfitLearn PEI !

ProfitLearn PEI existe depuis 2003 à l'Île. C'est un organisme relativement peu connu du grand public. Cependant, pour les entrepreneurs et les propriétaires de petites et moyennes entreprises, c'est une ressource précieuse. Depuis 2003, on estime que 4 000 entrepreneurs, propriétaires et gérants de petites et moyennes entreprises ont profité et appris, grâce à ProfitLearn.

«Nous offrons des cours spécialement conçus pour répondre aux besoins des entrepreneurs et nous offrons ces cours dans 10 communautés différentes de l'Île, d'Alberton à l'ouest jusqu'à Souris à l'est de la province. Nos cours sont très appréciés car 55 % des participants suivent plus qu'un cours», a indiqué Marg Weeks, gestionnaire de ProfitLearn PEI.

Parmi les participants à l'atelier sur le plan de marketing, il y avait notamment Marie Anne Arsenault de À Point Boutique, Raymond Arsenault de RDÉE Î.-P.-É. Janine Arsenault de Cap enfants et Joël Bernard, étudiant au Collège Acadie. Le Collège Acadie Î.-P.-É. et le Centre acadien de Prince-Ouest étaient représentés.

En général, les cours offerts par ProfitLearn/ProfitHabileté portent sur la gestion financière, les ressources humaines, la gestion des opérations, la vente et le marketing, la planification stratégique et les technologies et l'innovation et ils sont offerts à des prix abordables», précise Marg Weeks.

Au tout début de l'année 2012, ProfitLearn a entrepris une série de cinq ateliers d'une demi-journée sur les médias sociaux, offerts à Charlottetown chaque mercredi jusqu'au 7 mars. Le 18 janvier, ProfitLearn proposait un atelier sur la lecture des relevés financiers et états de compte.

ProfitLearn est soutenu par un partenariat regroupant l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Innovation Î.-P.-É. et l'Université de l'Île, par l'entremise du Centre for Life-Long Learning.

En français, ProfitLearn est connu comme ProfitHabileté. En partenariat avec le Réseau du développement économique et de l'employabilité de l'Île-du-Prince-Édouard (RDÉE) et la Chambre de commerce acadienne et francophone de l'Î.-P.-É., des cours sont offerts en français. Les 10 et 11 janvier derniers, un cours sur la préparation et l'utilité d'un plan de marketing efficace a été offert par un spécialiste, Bernard Belliveau du Nouveau Brunswick, qui a fondé en 1999 sa propre compagnie de marketing, Apropos Marketing Communications.

Marie Anne Arsenault, de À Point Boutique à Mont-Carmel, a suivi ce cours et plusieurs autres, offerts par ProfitLearn. «J'en prends autant que je peux, car j'ai besoin d'apprendre beaucoup de choses. Ma boutique continue de bien fonctionner et je souhaite améliorer mon marketing. Je veux me faire un site Web pour vendre mes produits en ligne», dit-elle.

Bernard Belliveau a aussi livré un atelier sur la promotion entrepreneuriale les 17 et 18 janvier à Charlottetown et à Wellington.

CONTACTS

- **ProfitLearn PEI, Marg Weeks,**
  coordinatrice, Université de l'Î.-P.-É
  (902) 566-0408 1-800-270-4795
  marweeks@upei.ca profitlearn.upei.ca
- **Réseau du développement économique et d'employabilité de l'Île-du-Prince-Édouard**
  rdeeipe.net

Changez d'horizon et de salaire

Traditionnellement, les femmes travaillent dans des domaines reliés à la santé, à l'enseignement, aux services, à la mode et à la beauté. Pour le Réseau des femmes de l'Île-du-Prince-Édouard (Women's Network), c'est le ghetto rose. Dans ce ghetto, les emplois sont relativement nombreux mais pas très bien payés.

«En moyenne, une coiffeuse gagne aux environs de 25 000 $ par année, tandis qu'un électricien gagne, en moyenne, 54 000 $ par année. Pourquoi les femmes ne pourraient-elles pas avoir accès à ces emplois mieux payées», se demande Sara Roach-Lewis, gestionnaire du programme Trade HERizons, une initiative du Women's Network.

Sara Roach-Lewis, gestionnaire du programme Trade HERizons, une initiative du Women's Network.

Le programme Trade HERizons est à sa troisième année d'existence. Cette année (en 2011-2012), il sera différent des deux éditions précédentes. «Au lieu d'offrir une formation de 14 semaines à 12 femmes, on offrira une formation plus courte (une seule semaine) et moins intense à près de 100 femmes dans toute la province», dit Sara Roach-Lewis. Les domaines non traditionnels touchés par cette semaine de formation seront la charpenterie, l'électricité, la fabrication d'armoires, la plomberie, etc.

Selon Mme Roach-Lewis, les femmes qui s'inscrivent à Trade HERizon doivent être attirées par un style de vie différent : elles ont envie de travailler dehors, elles sont habiles de leurs mains et elles n'aiment pas la routine.

Le deux premières éditions de Trade HERizons ont fait leurs preuves. Plusieurs femmes ont découvert que le travail non traditionnel leur plaisait et elles ont décidé de s'inscrire dans un programme collégial. Certaines femmes ont aussi complété leur 12e année, avant de poursuivre au collège. Et certaines ont intégré le marché du travail, dans un domaine traditionnellement réservé aux hommes.

«Non seulement, nous aidons les femmes à gagner de meilleurs salaires et améliorer leur niveau de vie, mais nous aidons aussi à combler un besoin sur le marché du travail, car il y a des pénuries dans certains métiers traditionnellement masculins», insiste Sara Roach-Lewis.

Le programme Trade HERIzons sera livré en février dans plusieurs régions de l'Île. Chaque participante explorera les options qui s'ouvrent à elles et par la suite, selon ses besoins, les gens du Women's Network et leurs partenaires l'aideront à orienter ses efforts dans la bonne direction, dans une approche personnalisée. Les inscriptions pour le programme de 2011 sont probablement déjà complètes, mais on ne sait jamais.

CONTACTS

- **Sara Roach-Lewis,**
  Women's Network PEI

WOMEN'S NETWORK PEI

PO Box 233
40, Enman Crescent
Charlottetown
1-888-362-7373
www.wnpei.org

Cultivez un climat anti-fraude au travail

Selon un récent rapport de recherche de l'Association des comptables généraux accrédités du Canada (CGA-Canada), la fraude en milieu de travail coûte aux petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes des milliards de dollars chaque année. Les pertes globales en 2010 sont estimées, au bas mot, à 3,2 milliards de dollars. Pourtant, les entreprises sont nombreuses à négliger le problème ou à sous-estimer leur vulnérabilité.

Selon le rapport, établi à l'aide d'un sondage, environ 290 000 PME canadiennes ont été victimes d'un ou plusieurs cas de fraude en milieu de travail l'an passé. Vous trouverez les faits saillants du rapport, de même que le rapport intégral, intitulé «La fraude en milieu de travail est-elle un problème au Canada?» sur le site Web de CGA-Canada.

Karen Campbell recommande d'être vigilent dès le début du processus d'embauche, pour se protéger contre les fraudes et les fraudeurs.

Karen Campbell est avocate. En matière de fraude, elle en voit de toutes les couleurs. «En général, j'entre en scène lorsqu'il est trop tard pour éviter la fraude. Les gens me disent : "Je ne peux pas croire qu'on ait pu me faire ça à moi" Ça n'a rien à voir avec vous. La personne qui vous vole de l'argent est peut-être aux prises avec une dépendance, elle traverse peut-être une situation difficile... des raisons qui n'ont rien voir avec vous.»

Karen Campbell donne cependant le conseil suivant : observez vos employés. Vivent-ils au dessus de leurs moyens ? Ont-il une auto très chère ? Font-ils des voyages ? Au contraire, hésitent-ils à prendre des jours de congé ou à laisser quelqu'un d'autre utiliser leur poste de travail et les aider dans leurs tâches? Ont-ils des problèmes à la maison, des dépendances au jeu ou aux drogues? Elle conseille aux employeurs de parler avec leurs employés pour savoir comment va leur vie en général.

Prévenir la fraude dès l'embauche

Karen Campbell suggère que la meilleure façon de prévenir la fraude est d'être toujours vigilant et ce, dès le début du processus d'embauche de nouveaux employés. «C'est une opportunité en or de choisir les personnes que vous allez intégrer dans votre entreprise ou dans votre organisation. Obtenez un curriculum vitae et vérifiez-le. Obtenez des références et vérifiez-les.»

«Au moment de l'entrevue, laissez savoir à tout candidat que vous ne tolérez aucune action frauduleuse dans votre entreprise et que toute fraude sera sévèrement punie.»

Mary Best est comptable. Pour elle, bien des fraudes en milieu de travail pourraient être évitées par de simples mesures, comme une ségrégation claire des tâches. Si toutes les tâches reliées à la comptabilité relèvent d'une seule personne, elle possède un niveau de contrôle qui lui permettrait, le cas échéant, de prendre de l'argent et de couvrir son méfait. Souvent, les personnes qui commettent des vols apparaissent comme des employés fidèles et zélés qui veulent toujours faire plus pour le patron et qui ne prennent jamais un jour de congé.

Souvent, un employé va commencer à voler parce qu'il a un soudain besoin d'argent pour acheter un équipement de hockey ou faire réparer son auto. Il a accès aux finances et il décide «d'emprunter» une somme à son employeur.

Un autre conseil de Mary Best est évident mais il semble qu'il soit important de le répéter : Ne jamais Ô grand jamais signer des chèques en blanc et ne jamais accorder de carte de débit au nom de la compagnie aux membres du personnel ni au conseil d'administration. Si vous avez une carte de crédit, vérifiez les états de compte.

Les chefs d'entreprise ou les personnes qui ont des responsabilités dans une compagnie aiment parfois montrer à leurs subordonnés qu'ils leur font entièrement confiance. Cela peut se faire sans pour autant négliger des règles élémentaires de bon sens et de sécurité.

CONTACTS

- **Karen Campbell**
  Avocate,
  QC Cox & Palmer Law Firm
- **Ron Hately**
  Courtier d'assurance commerciale,
  Cook Insurance
- **Mary Best**
  Comptable,
  CAArsenault/Best/Cameron/Ellis

Les Insulaires ont le salaire le plus bas au Canada

Selon Statistiques Canada, le salaire moyen des Prince-Édouardiens par semaine en 2010 était de 709,59 $, comparativement à la moyenne canadienne qui était de 853,19 $. Les habitants de tous les autres provinces et territoires ont des salaires moyens plus élevés que ceux de l'Île. La Nouvelle-Écosse arrive à l'avant-dernier rang avec un salaire hebdomadaire moyen de 760,07 $. Aux Territoires du Nord-Ouest, le salaire moyen est de 1 191,63 $.

Trouvez l'emploi caché grâce à vos contacts

Les offres d'emploi se trouvent à différents endroits : sur Internet, sur les tableaux communautaires, dans les salons de l'emploi ou dans la section «offres d'emploi» des journaux.

Marché caché du travail

En raison du temps et des coûts requis pour annoncer un emploi (p. ex. afficher une annonce dans un journal), de nombreux postes sont pourvus de façon non officielle.

Cela crée ce qui semble être un marché «caché» du travail. Les renseignements sur les postes disponibles sont souvent transmis par les gestionnaires, les employés et les partenaires d'affaires, ainsi que par les membres de la famille, les amis et les connaissances.

Le réseautage facilite la recherche des emplois dans le marché caché du travail du Canada.

En plus de surveiller les offres d'emploi, de nombreuses personnes cherchent un travail au Canada au moyen du réseautage. Vous pouvez vous servir du réseautage pour dire aux gens que vous cherchez un emploi.

Votre réseau commence par les personnes de votre entourage immédiat — votre famille et vos amis. Votre réseau peut aussi inclure vos connaissances — les personnes que vous connaissez sur le plan social. Voici quelques personnes dont vous devez tenir compte :

- Voisins et amis de la famille
- Employeurs et collègues
- Membres d'un club
- Collègues d'une équipe ou d'un cours
- Enseignants et entraîneurs
- Dirigeants communautaires
- Bibliothécaires

Les personnes qui ont un bon réseau sont celles qui partagent la vie des autres en donnant et en recevant des renseignements, des conseils, du soutien et un engagement.

Lisez mieux et prospérez

Le 27 janvier de chaque année est la Journée de l'alphabétisation familiale L'alphabétisation familiale est importante car elle aide l'être humain, dès son plus jeune âge, à aimer lire et apprendre grâce aux livres. Des études établissent un lien très précis entre l'habileté de lecture et un meilleur degré de prospérité.

L'étude intitulée «Liens entre les résultats du parcours de vie et la capacité de lecture», complétée en 2010 à partir de données recueillies en 2000, a montré que les jeunes qui lisaient mieux à 15 ans (an 2000) avaient des niveaux plus élevés de scolarité et de revenu à l'âge de 25 ans (en 2010) que les jeunes qui étaient moins à l'aise avec la lecture.

L'étude montre une relation claire entre le niveau de compétence en lecture à 15 ans et le plus haut niveau de scolarité atteint 10 ans plus tard. Les jeunes qui ont obtenu de faibles scores en lecture sont plus susceptibles de ne pas poursuivre des études au-delà du secondaire.

Plus de la moitié des jeunes (54 %) qui avaient obtenu des scores inférieurs à 15 ans, en l'an 2000, n'avaient pas poursuivi leurs études au-delà du secondaire, 10 ans plus tard. Par contre, les trois quarts des jeunes qui s'étaient classés aux niveaux les plus élevés de compétence en lecture à 15 ans poursuivaient des études postsecondaires sous une forme ou une autre à 25 ans.

Salaires plus élevés

Toujours selon cette étude, le revenu varie selon les compétences en lecture. Le revenu annuel moyen des jeunes qui avaient obtenu des scores de lecture aux niveaux les plus faibles à 15 ans s'élevait à 39 902 $ en 2009, comparativement à 42 580 $ pour les jeunes au niveau 3 et à 44 155 $ pour les jeunes aux niveaux supérieurs de compétence. L'écart global entre les jeunes aux niveaux les plus élevés et ceux aux niveaux les plus faibles représente environ 10 % du revenu annuel.

Situation à l'Île

Selon la PEI Litteracy Alliance, environ la moitié des Prince-Édouardiens âgés de 16 ans et plus ont des niveaux insuffisants de compétence en lecture. Sur les cinq niveaux reconnus de compétence en lecture, ils se situent aux niveaux 1 et 2, alors que le niveau 3 est normalement reconnu comme le minimum requis pour bien fonctionner dans la société actuelle.

«Cela veut dire que 50 % des citoyens de l'Île n'atteignent pas leur potentiel personnel et professionnel. Évidemment, cela a un impact sur la société, sur la productivité, et sur la santé de notre population, ici à l'Île», dit un employé de la PEI Litteracy Alliance.

Plan d'action atlantique en littéracie

Les gouvernements des Provinces atlantiques croient eux aussi que la littératie est importante. En 2009, ils ont adopté un plan d'action de cinq ans, intitulé «La littératie : une clé d'apprentissage et une voie vers la prospérité.»

L'amélioration des perspectives d'avenir pour la région de l'Atlantique et ses citoyens passe, selon eux, par une hausse du niveau de littératie. Pour ce faire, la région doit viser l'excellence dans la préparation des jeunes enfants à l'apprentissage, dans la formation des enfants d'âge scolaire et dans les occasions d'apprentissage offertes aux adultes.

La littératie n'est pas un ensemble fixe de compétences. Les exigences sans cesse changeantes de la société modifient continuellement le niveau de compétences en littératie exigé des adultes. Ainsi, tout au long de notre vie, nous approfondissons nos compétences en littératie, grâce à l'apprentissage que nous faisons depuis l'enfance jusqu'à l'âge adulte, en passant par l'éducation publique.

C'est dans ce contexte qu'a été élaboré le plan d'action pour la région de l'Atlantique. Les bienfaits individuels d'une amélioration des compétences en littératie sur le plan de l'employabilité, du taux de rémunération, du revenu et du style de vie ont fait l'objet de nombreuses études.

Littéracie et meilleurs salaires

Le rapport pancanadien Ne négligeons pas l'alphabétisme : appel à l'action, publié en 2007 par le Groupe financier de la Banque TD, fait valoir que le lien étroit qui existe entre le revenu d'une personne et sa littératie découle de l'existence de meilleures possibilités d'emploi. Le revenu moyen d'individus possédant de fortes compétences en littératie (niveau 3) était de 42 239 $ en 2003, soit plus du double des 20 692 $ gagnés par le groupe affichant un niveau de littératie faible (niveau 1).

Les études d'entreprises montrent systématiquement les avantages d'une meilleure littératie au travail : capacité accrue à suivre des formations; meilleur rendement en équipe; relations de travail enrichies; qualité du travail améliorée; rendement supérieur; moins d'erreurs; dossiers de santé et sécurité améliorés; meilleur maintien en poste des employés.

À grande échelle, ces améliorations se traduisent par une productivité et une flexibilité accrues, deux ingrédients essentiels du succès économique.

CONTACTS

- **The LEARN Line**
  1-800-348-7323
  Pour obtenir de l'aide confidentielle et de l'information sur les programmes disponibles. Cette ligne mène normalement à une vraie personne (anglophone) mais pendant un certain temps, une messagerie automatique prendra les appels.
- **PEI Volunteers for Literacy**
  902-368-4695
  Ils recherchent des bénévoles pour aider des gens à mieux lire
- Organismes qui peuvent aider en région :
  - **Western Prince Opportunity Network**
    902-853-2181 shorne@auracom.ca
  - **Morell Region Community Learning Centre**
    902-961-2642 mrcap@bud.peinet.pe.ca
  - **Montague, Project Discovery**
    902-838-3888 discover.pe@pei.sympatico.ca
  - **Summerside, East Prince Youth Development Centre**
    902-436-2815 epydc@pei.sympatico.ca
  - **Wellington (provincial) Société éducative de l'Île-du-Prince-Édouard**
    902-854-7277 information@teleco.org
  - **Holland College Adult and Community Education**
    902-629-4260 lmossey@hollandc.pe.ca

La Voie de l'emploi

5, Ave Maris Stella, Summerside,
Î.-P.-É. C1N 6M9
Tél. : (902) 436-6005
Téléc. : (902) 888-3976
marcia.enman@lavoixacadienne.com
La publication est disponible en ligne au www.lavoixacadienne.com et au www.employmentjourney.com

- Responsable de la publication : Marcia Enman
- Journaliste : Jacinthe Laforest
- Responsables de la mise en page : Jacinthe Laforest et Alexandre Roy
- Impression : Acadie Presse

La Voie de l'emploi est une publication mensuelle de langue française sur la planification de carrières et la recherche d'emplois à l'Île-du-Prince-Édouard. Elle est le résultat d'une entente financée dans le cadre de l'Entente Canada–Île-du-Prince-Édouard sur le développement du marché du travail. Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur.e et ne représentent pas nécessairement celles des gouvernements du Canada et de l'Île-du-Prince-Édouard.