

jeu de clés pour l'emploi



Chambre de commerce
du Montréal métropolitain
Board of Trade
of Metropolitan Montreal

Évaluer ses compétences Analyser sa personnalité

8 clés pour accéder avec succès à un
emploi dans le domaine de son choix



Guide personnel de l'étudiant

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain est d'avis que, pour créer une métropole prospère et compétitive, il importe de transmettre aux étudiants le goût de l'excellence en faisant la promotion de la persévérance scolaire tout en facilitant l'intégration des jeunes sur le marché du travail.

table des matières



Chambre de commerce
du Montréal métropolitain
Board of Trade
of Metropolitan Montreal

5, Place Ville Marie
Niveau Plaza, bureau 12500
Montréal, Québec H3B 4Y2
Tél. : 514.871.4000
Télec. : 514.871.1255
Courriel : info@cmm.qc.ca

www.cmm.qc.ca

En collaboration avec
Les communications DSA inc.

Impression Paragraph

ISBN 2-920532-41-3
Dépot légal
Bibliothèque nationale du
Québec, 2003
Bibliothèque nationale du
Canada, 2003

1. Apprendre à se connaître

Jeu 1	Qui suis-je ?	4
Jeu 2	Quelles sont mes forces ?	5, 6, 7, 8
Jeu 3	Vox Pop	9, 10

2. Apprendre à connaître le milieu du travail

Les huit compétences clés que les employeurs apprécient le plus	10 - 18
1. Capacité de communiquer	11
2. Volonté d'apprendre	12
3. Initiative et persévérance	13
4. Raisonnement analytique	14
5. Sens des responsabilités	15
6. Capacité d'adaptation	16
7. Souci des clients	17
8. Travail d'équipe et coopération	18
Questionnaire d'évaluation	19, 20

3. Apprendre à faire une démarche

Le premier contact	21, 22
Le deuxième contact	23, 24, 25
Conclusion	25

X jeu de clés pour l'emploi

Apprendre à se connaître

Pour des raisons de clarté dans la mise en page, le masculin est généralement employé dans ce guide pour désigner les deux genres.

Quel genre de travail vous plairait le plus ? pompier ? secrétaire ? menuisier ? avocat ? enseignant ? relationniste ? Quels emplois vous seront offerts, au sortir des études ? Aurez-vous le choix ? Bonnes questions !

Voici un guide pour vous aider à réussir le parcours à obstacles qui consiste à passer de l'école à la pratique d'un métier, qu'il soit temporaire ou permanent. Une chose est sûre : vous avez déjà les compétences qu'il faut pour faire du bon travail ! La preuve, vous la découvrirez en jouant le jeu d'évaluation qui vous est proposé ici et qui vous permettra d'apprécier vous-même vos avantages, vos habiletés et, surtout, le domaine d'activité qui vous attire le plus.

Qu'il s'agisse de décrocher un boulot de serveur dans un resto rapide ou de postuler pour un emploi dans un bureau, la règle est partout la même : l'employeur cherche quelqu'un de compétent. La compétence, ça s'acquiert. Il faut simplement trois choses :

identifier le genre d'activités qui nous convient pour être motivé à s'y préparer;

se **faire** un programme pour améliorer ses qualités et corriger ses faiblesses;

être attentif aux besoins du marché (ou du domaine d'activité visé).

Pour commencer...

... comme c'est le cas pour tout projet sérieux, rechercher un emploi exige que nous identifions ce que nous avons à offrir et ce que le marché demande. Avec le Jeu de clés pour l'emploi que vous propose la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, des experts mettent à votre disposition un code d'évaluation de vos compétences qui, à n'en pas douter, vous facilitera l'accès à votre prochain emploi.

Point de départ

Prenez le temps de bien étudier, bien assimiler, bien intégrer les notions qui vous sont exposées dans ce guide. Elles vous serviront autant à vous situer par rapport à vos études qu'à préparer votre entrée éventuelle sur le marché du travail.

Jeu 1

Qui suis-je ?

L'objectif de ce jeu est de **tracer le portrait le plus fidèle possible de votre personnalité**. Pour vous aider dans votre réflexion, n'hésitez pas à faire appel aux parents, amis ou adultes que vous jugez lucides, objectifs et positifs. L'idée est de vous constituer une base d'analyse de vos goûts, de vos habiletés et de vos aspirations.

Parmi les adjectifs suivants,

1. Je coche rapidement ceux qui me décrivent le mieux.
2. Je choisis ensuite mes dix qualités dominantes et je les encerle en vert.
3. Je sélectionne, parmi celles-ci, cinq grandes qualités et je les encerle en rouge.

*Analytique :

tournure d'esprit de la personne qui procède par analyse, qui considère les choses dans leurs éléments plutôt que dans leur ensemble (voir synthétique)

*Empathique :

faculté de s'identifier à quelqu'un d'autre et de ressentir ce qu'il ressent.

*Synthétique :

esprit de la personne qui, à l'inverse de l'esprit analytique, regroupe les éléments d'une pensée pour formuler son idée en un tout cohérent, global.

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Aimable | <input type="radio"/> Déterminé | <input type="radio"/> Fiable | <input type="radio"/> Ponctuel |
| <input type="radio"/> Ambitieux | <input type="radio"/> Discipliné | <input type="radio"/> Flexible | <input type="radio"/> Positif |
| <input type="radio"/> Attentif | <input type="radio"/> Discret | <input type="radio"/> Franc | <input type="radio"/> Pratique |
| <input type="radio"/> Autonome | <input type="radio"/> Dynamique | <input type="radio"/> Généreux | <input type="radio"/> Responsable |
| <input type="radio"/> Analytique* | <input type="radio"/> Efficace | <input type="radio"/> Habile | <input type="radio"/> Sérieux |
| <input type="radio"/> Bûcheur | <input type="radio"/> Énergique | <input type="radio"/> Honnête | <input type="radio"/> Sociable |
| <input type="radio"/> Compétitif | <input type="radio"/> Enthousiaste | <input type="radio"/> Méthodique | <input type="radio"/> Sympathique |
| <input type="radio"/> Conscientieux | <input type="radio"/> Équilibré | <input type="radio"/> Optimiste | <input type="radio"/> Synthétique* |
| <input type="radio"/> Créatif | <input type="radio"/> Exigeant | <input type="radio"/> Patient | <input type="radio"/> Tolérant |
| <input type="radio"/> Débrouillard | <input type="radio"/> Empathique* | <input type="radio"/> Persévérant | <input type="radio"/> Travailleur |

Vous pouvez naturellement compléter cette liste au besoin.

X jeu de clés pour l'emploi

Jeu 2

Quelles sont mes forces ?

Notre but, dans ce jeu, est de dresser une liste brève de nos principales forces en nous inspirant de la grille des compétences clés. Nous identifierons également nos points faibles pour tenter de les corriger.

Ne soyez pas trop sévère avec vous-même. Bien identifier ses forces donne une longueur d'avance dans son développement personnel.

Dans la section « Apprendre à connaître le milieu du travail », pages 10 à 18, **on explique sur quels éléments clés de votre personnalité un employeur s'appuiera pour chercher à déterminer si vous convenez ou pas à tel ou tel emploi.** Lire attentivement la description de chacune de ces compétences clés vous aidera à identifier vos forces par rapport au marché de l'emploi.

Situez-vous dans chacune des compétences clés résumées ci-dessous. Cochez pour chacune d'elles la description qui vous ressemble le plus. Pour mieux saisir ce que signifie chaque clé de compétence, lire les pages 10 à 18. Notez vos résultats dans les tableaux « MES POINTS FORTS » et « MES POINTS FAIBLES » à la fin de ce jeu, page 8.

Volonté d'apprendre :

- Je suis curieux intellectuellement (tout m'intéresse)
- Je suis curieux du fonctionnement des autres
- J'aime approfondir des sujets
- J'aime approfondir des systèmes
- J'aime étudier
- J'aime la nouveauté
- J'ai une bonne mémoire
- J'aime faire des recherches

Capacité de communiquer :

- J'aime parler aux gens
- Je sais défendre mon point de vue
- Je sais transmettre mes idées
- Je sais écouter
- J'aime écrire

... Jeu 2

Quelles sont mes forces ?

Il ne faut jamais perdre de vue que vos compétences sont en train de se développer et que vous aurez toute la vie pour les amener à s'épanouir ! L'important est de toujours y travailler et de prendre l'avis de proches et de professionnels en qui on a confiance.

Sens des responsabilités :

- J'ai confiance en moi
- J'aime diriger
- Je respecte mes échéances
- J'aime travailler sous pression
- Je fais facilement confiance aux autres
- J'aime me voir confier des responsabilités
- Je parle facilement de mes difficultés
- Je suis capable de m'autocritiquer

Capacité d'adaptation :

- Je fais face à mes problèmes
- J'aime le changement
- J'aime les nouveaux défis
- Je suis ouvert aux suggestions des autres
- Je suis ouvert pour apprendre de nouvelles façons de travailler
- Je m'adapte facilement lorsque la situation change

Initiative et persévérance :

- J'aime trouver des solutions
- Je prends facilement des décisions
- J'aime innover
- J'aime trouver des solutions originales
- Je ne me décourage pas facilement
- Je recommence jusqu'à ce que je trouve
- Je comprends vite

Raisonnement analytique :

- Je suis logique
- J'ai de l'intuition
- J'aime vérifier mes intuitions
- J'aime planifier
- J'aime organiser

X jeu de clés pour l'emploi

... Jeu 2

Quelles sont mes forces ?

Travail d'équipe et coopération :

- J'aime partager mes idées
- J'aime aider les autres
- J'aime animer des groupes
- J'aime soutenir les autres
- Je sais écouter
- Je n'ai pas de préjugés

Souci des clients :

- J'aime servir des clients
- Je trouve important qu'un client soit content
- Je rappelle un client pour m'assurer que son problème est réglé
- J'aime résoudre les problèmes des clients
- J'aime communiquer avec les clients
- J'aime vendre

Pour compléter l'exercice et cerner de plus près votre personnalité, choisissez, ci-dessous, le profil de vos goûts et préférences. Ces descriptions vous seront utiles pour donner de la clarté à votre curriculum vitæ.

Mes goûts :

- ___ J'aime les travaux intellectuels
- ___ Je suis habile manuellement ___ J'aime créer et inventer
- ___ J'aime bouger, voyager ___ J'aime m'installer
- ___ J'aime rendre service, aider les autres
- ___ J'ai une tête de «logique informatique»
- ___ J'aime créer des sites ou des programmes

Autres pistes :

- ___ J'aime négocier des prix
- ___ Je suis habile manuellement
- ___ J'aime la mécanique ___ J'aime le sport
- ___ J'aime construire ___ J'aime dessiner
- ___ J'aime inventer des choses

Complétez avec d'autres activités au besoin :

... Jeu 2

Quelles sont mes forces ?

Mes préférences :

- Travailler seul
- Travailler en groupe
- Travailler à l'intérieur
- Travailler au grand air
- Travailler pour une petite entreprise (2 à 20)
- Travailler pour une entreprise moyenne (20 à 150)
- Travailler pour une très grosse entreprise
- Travailler dans la fonction publique (pour des municipalités ou les gouvernements)
- Travailler pour une entreprise à but non lucratif (dévouée à une cause)
- Être mon propre patron.

MES POINTS FORTS

1 3 5 7
 2 4 6 8

MES POINTS FAIBLES

1 3 5 7
 2 4 6 8

Fin d'étape

En parcourant vos réponses aux questions de l'étape « **Qui suis-je ?** » (pages 4 à 8), vous devriez être en mesure de faire une description plus précise de votre personnalité.

Comment utiliserez-vous ces renseignements ?

Dans une entrevue, ils vous permettront d'aborder votre interlocuteur avec plus d'assurance.
 Vous connaissant mieux, vous serez plus sûr de vous.

Connaître les traits dominants de votre personnalité vous facilitera la tâche au moment de la rédaction d'un curriculum vitae ou d'une demande d'emploi. Les analyses que vous aurez faites de votre profil vous seront utiles pour préparer un document plus personnel, plus percutant.

X jeu de clés pour l'emploi

Jeu 3

VOX POP

Cet exercice d'analyse vous permettra de vous situer par rapport aux préoccupations des autres.

Des étudiants et des employeurs ont participé à notre jeu en répondant à la question suivante : *Quelles sont les cinq qualités d'un bon employé ?* Chaque employeur a répondu en fonction de son type d'entreprise.

Encercliez ou soulignez dans le **VOX POP des étudiants et des employeurs** les qualités que vous jugez essentielles.

Voici une synthèse des principales qualités indiquées par :

Madame Manon Blondin, consultante en communication • Monsieur Michel Daigle, consultant en développement du potentiel humain, Communic.aide Michel Daigle • Monsieur François Laurin, consultant en finances • Madame Chantal Bouvier, vice-présidente, Clientèle et communications, Société en commandite Stationnement de Montréal

- Monsieur Robert Guay, directeur, Développement de la souscription, Fonds de solidarité, FTQ
- Monsieur Raymond A. Beaulieu, vice-président, Ressources humaines, ABB
- Monsieur Marc André Morel, conférencier, Morel Leadership inc.
- Monsieur Pierre J. Cyr, président, Le Clan Panneton
- Madame Johanne V. Cantin, directeur adjoint, Programme de dons des employés, Bell Canada
- Madame Guylaine Couture, présidente, Alternative GC Inc.
- Monsieur Érik Moisan, conseiller, Investissement et management, Scotia Capitaux.

Honnêteté, attitude positive, habileté à communiquer, résistance au stress, compétence, motivation, désir d'apprendre, ouverture au changement, esprit d'équipe, persévérance, leadership, volonté de s'améliorer, sens de l'éthique, sens des responsabilités, fiabilité, ponctualité, débrouillardise, dynamisme, loyauté, sens de l'initiative, courtoisie, engagement dans le milieu de travail, orientation client, souci du travail bien fait, cœur à l'ouvrage, diplomatie, respect des autres, capacité d'accepter la critique, esprit de décision, maturité.

... VOX POP

Quelques centaines d'élèves des quatrième et cinquième années du secondaire ont gentiment répondu à notre question : Quelles sont les cinq qualités d'un bon employé ? Leurs réponses pourront en faire réfléchir plus d'un.

Il y a quatre grandes qualités qui font l'unanimité chez les jeunes. **Ce sont :**

- Être ponctuel
- Être responsable/sérieux
- Être respectueux envers ses collègues et envers soi-même
- Être compétent/ intelligent/ éduqué

Viennent ensuite par ordre de popularité :

- Être travaillant/avoir le cœur à l'ouvrage
- Être autonome/débrouillard
- Apprendre vite/s'adapter
- Savoir communiquer
- Être créatif/novateur
- Avoir le goût de toujours s'améliorer
- Être motivé/enthousiaste
- Aimer son travail/avoir la passion de son métier
- Être un bon organisateur/savoir soi-même s'organiser/avoir du leadership
- Être patient
- Être sociable
- Être honnête
- Être discipliné
- Être loyal
- Avoir l'esprit d'équipe
- Donner son maximum
- Assumer les conséquences de ses actions
- Respecter les échéances
- Être capable de bien planifier son travail
- Être respectueux de son employeur
- Ne pas connaître le mot « impossible »
- Être capable de se fixer un but à atteindre
- Bien connaître ses tâches
- Être bien informé de son marché
- Faire plus que ce que l'on nous demande

Être persévérant, énergique, poli, flexible, attentif, réaliste, ouvert d'esprit, calme, efficace, pratique, stable, sympathique, serviable, aimable, souriant, propre, disponible, assidu.

Apprendre à connaître le milieu du travail

LES HUIT COMPÉTENCES CLÉS QUE LES EMPLOYEURS APPRÉCIENT LE PLUS

De nos jours, l'employeur ne se limite pas à l'évaluation des compétences techniques d'un candidat. D'autres qualités deviennent nécessaires.

La maîtrise d'une langue seconde (la connaissance d'une troisième langue devient aussi un atout important dans le contexte de la mondialisation);

La capacité d'utiliser efficacement les nouvelles technologies de l'information et de la communication;

Le savoir-faire, le savoir-être, l'attitude positive, la capacité de travailler en équipe, la capacité de s'adapter aux situations nouvelles deviennent les composantes d'une grille d'évaluation que de plus en plus d'employeurs utilisent.

À partir de recherches en gestion des ressources humaines, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain a réalisé une étude qui lui a permis d'identifier huit compétences jugées essentielles par les entreprises. Les huit compétences constituent la pierre angulaire d'une personnalité qui répond aux attentes de l'employeur. Elles vous seront d'un grand secours pour vous distinguer dans un marché où les qualités humaines des personnes sont aussi importantes que leurs compétences techniques ou professionnelles.

jeu de clés pour l'emploi 

X jeu de clés pour l'emploi

Capacité de communiquer

SAVOIR COMMUNIQUER ● ● ● ● ● ● ● ●

La capacité de communiquer permet d'interagir efficacement avec d'autres personnes et d'autres groupes. La personne fait preuve d'une habileté d'expression claire, elle structure bien ses idées, adapte son vocabulaire et le message à son auditoire. Cette **capacité à communiquer** comprend la faculté d'écouter, de s'assurer de la compréhension de l'autre et correspond à une façon de réagir avec précision et de manière appropriée pendant son interaction avec d'autres personnes ou d'autres groupes. Cette compétence se manifeste aussi par le respect des opinions des autres, même si elles diffèrent.

C'est...

- **s'assurer** que l'interlocuteur a réellement bien compris le message
- **ne pas porter** de jugement immédiat sur les propos de son interlocuteur, mais insister pour en savoir davantage
- **reconnaître** les situations où le comportement non verbal d'une personne (contact visuel, langage corporel) ne concorde pas avec ses propos
- **ne pas hésiter** à prendre la parole pour faire partager son point de vue
- **préparer** ses communications écrites autant que ses présentations orales
- **comprendre** un client ou un collègue assez bien pour prévoir ses réactions et se préparer en conséquence

Ce n'est pas...

- supposer que si un client ou un collègue a quelque chose à dire, il le dira
- trouver une solution rapide au problème de quelqu'un d'autre
- accepter le contenu de ce qui est dit au pied de la lettre sans porter attention aux indices non verbaux
- répondre seulement à ce qu'un client ou un collègue dit sans tenir compte des sentiments qui se cachent derrière les paroles
- venir sans préparation à une présentation ou à une rencontre
- faire face aux réactions possibles sans être préparé et, par conséquent, ne pas pouvoir répondre efficacement à la situation

Les bénéfices escomptés...

- Meilleure relation avec ses clients, collègues et partenaires
- Meilleure compréhension des préoccupations exprimées et non exprimées
- Plus de rapidité à adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Plus de facilité à influencer ses partenaires et à obtenir leur collaboration
- Plus de facilité à faire face aux objections
- Augmentation significative de sa crédibilité
- Élargissement de son réseau de contacts à l'interne et à l'externe
- Augmentation de son efficacité

Volonté d'apprendre

VOULOIR APPRENDRE ● ● ● ● ● ● ● ●

La volonté d'apprendre

consiste à connaître ses points forts et ses besoins en matière de développement personnel et professionnel. Cela suppose d'être ouvert à l'évolution de son environnement et à prendre des mesures pour améliorer son rendement et sa contribution à l'organisation. Cette compétence se traduit aussi par un goût et une volonté de rechercher activement des occasions d'apprendre, ainsi qu'une curiosité intellectuelle permettant d'élargir et d'enrichir ses habiletés et ses champs d'expertise, tout au long de sa vie.

C'est...

- **savoir** reconnaître ses lacunes
- **chercher** à savoir comment une méthode doit être appliquée et pourquoi elle doit l'être de cette façon
- **poser** des questions pour être certain de comprendre exactement ce qu'un client ou un collègue désire
- **être préoccupé** par des données divergentes et aller au fond des choses pour régler le problème et en apprendre plus sur un sujet
- **chercher** de l'information en profondeur dans son domaine d'expertise
- **étudier** les problèmes personnellement pour comprendre ce qui n'a pas fonctionné
- **être curieux** de l'évolution de l'industrie, des concurrents, des produits

Ce n'est pas...

- indiquer simplement la méthode à utiliser ou énumérer les étapes à suivre pour résoudre un problème particulier
- faire ce qui a été demandé sans comprendre les besoins du client ou du collègue
- faire le travail en se basant sur de l'information qu'on pense exacte sans chercher à l'approfondir
- créer des plans de marketing fondés sur une connaissance superficielle du marché
- supposer que si le client désire plus d'information, il posera des questions
- simplement se satisfaire de ce que l'on connaît actuellement

Les bénéfices escomptés...

- Plus de facilité à trouver des solutions aux besoins de ses clients
- Meilleurs résultats de vente
- Reconnaissance de son expertise de la part des clients, des collègues et des patrons
- Plus de satisfaction de la part des clients
- Plus d'autonomie
- Plus grande efficacité à bâtir des propositions « clients »
- Meilleur positionnement de son offre par rapport à la concurrence
- Satisfaction personnelle à être reconnu comme un expert

jeu de clés pour l'emploi ✕

X jeu de clés pour l'emploi

Initiative et persévérance

AVOIR DE L'INITIATIVE ● ● ● ● ● ● ● ●

L'initiative et la persévérance caractérisent une personne qui agit et entreprend des choses plutôt que simplement penser à ce qu'il faudrait faire ou attendre que cela arrive. La personne qui a de l'initiative se met à la tâche avec enthousiasme et énergie; elle agit sans attendre les autres lorsque les circonstances l'exigent et elle n'hésite pas à s'engager lorsqu'il le faut. La persévérance exprime une ferme volonté d'atteindre les résultats visés sans abandonner au moindre obstacle ou à la moindre difficulté.

C'est...

- **saisir** une occasion de développement d'affaires que personne d'autre n'a discernée
- **dénouer** des situations de crise potentielle avant qu'elles n'éclatent
- **suggérer** des mesures pour améliorer la rentabilité ou le service
- **fournir** des renseignements ou relever des problèmes potentiels même sans être directement concerné par la situation
- **identifier** des mesures à prendre que son superviseur ou son équipe ne saisissent pas et les porter à leur attention
- **s'informer** sur les raisons d'un obstacle pour mieux l'affronter ou trouver une solution alternative

Ce n'est pas...

- réagir aux initiatives de la concurrence seulement une fois que celle-ci a commencé à enlever le marché
- attendre que le client appelle
- avoir le sentiment que les choses devraient être faites autrement et n'en rien dire
- refuser de s'immiscer dans les affaires des autres même quand on pense qu'ils courent au-devant de difficultés
- se conformer aux directives de son superviseur ou de son équipe même quand on prévoit les problèmes qui pourraient en découler
- abandonner au premier obstacle en se disant que l'on a fait ce qui était demandé

Les bénéfices escomptés...

- Meilleurs résultats de ventes ou de production
- Augmentation de son autonomie
- Appréciation et satisfaction accrues de la part des clients et du patron
- Augmentation du temps à accorder aux activités prioritaires
- Plus grand professionnalisme
- Augmentation de la confiance des pairs, des patrons et des clients
- Plus grande satisfaction personnelle d'avoir atteint les résultats malgré les obstacles

Raisonnement analytique

RAISONNER DE FAÇON ANALYTIQUE ● ● ● ● ● ● ● ●

Le raisonnement analytique est la capacité de comprendre une situation complexe ou confuse en la décomposant en divers éléments afin d'identifier les enjeux importants. Il sous-entend une habileté à organiser l'information de façon systématique; à comparer les divers aspects d'un problème ou d'une situation; à identifier des relations de cause à effet en vue de résoudre des problèmes, de s'adapter à des situations changeantes, de poser une action ou de prendre une décision selon des critères et des objectifs préétablis.

C'est...

- **réfléchir** à l'enchaînement des causes qui sont à l'origine d'un problème
- **prévoir** les conséquences d'une action
- **réfléchir** à toutes les étapes d'un nouveau projet ou processus avant de passer à l'action
- **classer** sa clientèle par catégories de secteurs d'activité, d'envergure ou de région, en évaluant tour à tour les besoins de chaque catégorie

Ce n'est pas...

- appréhender ou interpréter les problèmes en termes généraux et vagues
- effectuer le travail dans l'ordre où il se présente, sans voir dans quel calendrier il s'inscrit ou comment il est relié à d'autres activités
- se lancer sans hésiter dans un nouveau projet sans plan précis et composer ensuite avec les problèmes dans le feu de l'action
- essayer d'élaborer une stratégie en se fondant sur ses intuitions personnelles plutôt que sur des données fiables

Les bénéfices escomptés...

- Amélioration de la qualité de ses décisions
- Meilleure capacité à formuler des recommandations bien appuyées
- Plus d'habileté à innover
- Plus de facilité à établir un plan d'action, à comprendre les enjeux stratégiques, à prévoir des solutions de rechange et des plans d'urgence
- Augmentation de sa crédibilité

jeu de clés pour l'emploi ✕

X jeu de clés pour l'emploi

Sens des responsabilités

AVOIR LE SENS DES RESPONSABILITÉS ● ● ● ● ● ● ● ●

Le sens des responsabilités est la volonté de se sentir personnellement concerné par la bonne réalisation des tâches, des mandats ou des projets qui nous sont confiés. La personne responsable se soucie de l'atteinte des objectifs et du respect des échéances. Elle assume les résultats de son travail. Elle fait preuve d'initiative et demande le soutien nécessaire pour mieux atteindre ses objectifs. Elle démontre aussi de la flexibilité pour évoluer avec aisance dans un environnement qui change constamment. La personne responsable sait prendre des décisions qui sont rentables pour l'organisation, sans craindre de mettre de côté ses objectifs personnels.

C'est...

- **prendre** à coeur le fait que tout travail demandé doit être fait dans les délais et les objectifs établis
- **gérer** les priorités et faire un plan de travail pour respecter les engagements
- **déléguer** en faisant preuve de jugement
- **croire** sincèrement que les autres ont du potentiel
- **communiquer** ouvertement les difficultés ou embûches rencontrées

Ce n'est pas...

- blâmer constamment les autres et les systèmes lorsque le travail n'est pas fait
- accepter tout travail sans mesurer l'effort requis et s'entendre sur les échéances
- se débarrasser des tâches ennuyeuses en les refilant à ses collaborateurs
- tout mettre sur les épaules de son « bras droit » ou d'un collègue parce que l'on croit qu'il est le seul à pouvoir travailler correctement
- laisser dans le vague les exigences concernant les délais et les résultats

Les bénéfices escomptés...

- Accroissement de la motivation des membres de l'équipe
- Meilleure utilisation de son temps de travail personnel
- Meilleur esprit d'équipe
- Atteinte de meilleurs résultats dans un laps de temps plus court
- Meilleure exploitation du potentiel existant dans l'équipe
- Moins de pression sur ses épaules
- Plus grande crédibilité

Capacité d'adaptation

POUVOIR S'ADAPTER ● ● ● ● ● ● ● ●

La capacité d'adaptation est la faculté de s'adapter et de travailler efficacement dans diverses situations où des personnes et des groupes doivent interagir. La capacité d'adaptation suppose une aptitude à comprendre et à évaluer des points de vue différents et même opposés ou à adapter son approche en fonction des changements qui surviennent. La personne qui fait preuve de **capacité d'adaptation** perçoit les changements et y réagit favorablement en modifiant ses attitudes et ses comportements.

C'est...

- **modifier** ses plans d'action quand surgissent des problèmes urgents, même si cela peut se traduire par un surcroît de travail
- **travailler** efficacement avec son superviseur ou son équipe même quand on privilégie une autre façon de faire
- **avoir l'esprit** ouvert à des façons nouvelles ou différentes de penser et de travailler
- être disposé à travailler dans un milieu dynamique et changeant

Ce n'est pas...

- faire semblant de ne pas voir les problèmes et s'en tenir à son plan d'action original
- réprouber ce que dit son superviseur ou son équipe et éviter de faire le travail parce qu'on préfère sa propre façon de faire
- rejeter les idées ou les méthodes nouvelles
- critiquer tout changement pouvant avoir des répercussions sur son travail et s'y opposer

Les bénéfices escomptés...

- Relations plus faciles avec les gens de son entourage
- Amélioration de la qualité de son travail
- Possibilité d'être reconnu comme une personne innovatrice et créative
- Progression plus rapide sur les plans professionnel et personnel

jeu de clés pour l'emploi ✕

jeu de clés pour l'emploi

Souci des clients

SE SOUCIER DES CLIENTS ● ● ● ● ● ● ● ●

Le souci des clients s'exprime par un désir d'aider ou d'offrir un service ou un produit de qualité aux clients. La personne met le client au centre de ses préoccupations et identifie ses besoins, ses attentes et ses priorités. Cette compétence suppose une volonté d'apporter une valeur ajoutée à toute action afin de satisfaire, voire dépasser les attentes du client. En cela, la personne est rigoureuse et honnête dans ses relations avec le client et se préoccupe de corriger rapidement les problèmes.

C'est...

- **utiliser** toutes ses connaissances et compétences pour déterminer ce qui conviendrait le mieux à un client
- **effectuer** un suivi pour s'assurer que les engagements pris envers le client ont été tenus
- **prendre** la responsabilité de résoudre le problème d'un client ou de répondre à ses besoins
- **poser** des questions aux clients de manière à mieux saisir leurs besoins

Ce n'est pas...

- faire uniquement ce qui est le plus rapide ou le plus facile pour soi
- tenir pour acquis que tout est réglé parce qu'on a demandé à un tiers de s'occuper d'une question
- se laver les mains du problème d'un client en le refilant à quelqu'un d'autre
- appliquer de façon rigide les méthodes et les processus habituels

Les bénéfices escomptés...

- Augmentation de son efficacité
- Augmentation de sa crédibilité
- Plus de facilité à obtenir la collaboration du client
- Meilleur positionnement dans son marché
- Fidélisation de sa clientèle
- Plus de facilité à trouver de nouveaux clients
- Développement et solidification de son réseau de contacts

Travail d'équipe et coopération

SAVOIR COOPÉRER ● ● ● ● ● ● ● ●

Le travail d'équipe et la coopération

reposent sur un désir de collaborer avec ses collègues ou d'autres personnes impliquées dans un projet commun, de faire partie d'une équipe et de travailler ensemble. Cela suppose qu'il faut s'engager, comprendre et respecter les rôles et la contribution de chacun.

Un travailleur d'équipe, capable de coopération, sait gagner la confiance des autres; il encourage la participation et le partage des connaissances.

Cette personne se préoccupe à la fois de la tâche à accomplir et des relations entre les personnes.

C'est...

- **faire** appel aux habiletés, aux idées et aux points de vue des autres membres de l'équipe
- **partager** volontiers ses expériences et ses connaissances lorsqu'on sait qu'elles peuvent contribuer à l'atteinte des objectifs de l'équipe
- **tenir** les autres au courant de toute information pertinente ou utile
- **soutenir** et encourager les autres membres de l'équipe lorsqu'ils apportent une contribution
- **montrer** du respect envers les membres de l'équipe en parlant d'eux en termes positifs

Ce n'est pas...

- préférer travailler seul pour terminer un travail plutôt que de demander l'aide des autres
- cacher de l'information à son équipe
- assister aux réunions de l'équipe sans contribuer
- entrer en compétition avec les autres membres de l'équipe
- exprimer des attentes et des opinions négatives au sujet des membres de l'équipe

Les bénéfices escomptés...

- Meilleures relations avec ses collègues
- Augmentation de son efficacité personnelle et de celle du groupe
- Amélioration du climat de travail
- Diminution de la compétition entre les personnes
- Meilleure circulation de l'information

✘ jeu de clés pour l'emploi

Questionnaire d'évaluation

Ce questionnaire a été conçu pour aider les employeurs à mieux évaluer, chez les candidats à un poste, la maîtrise de leurs compétences clés. Quelques questions sont suggérées pour chacune des huit compétences génériques. Vous êtes invités à les lire attentivement. Ces questions pourraient vous être posées lors d'une entrevue. Vous pourriez également utiliser ce questionnaire pour vous préparer à une entrevue, en rédigeant de brèves réponses, ou en trouvant les réponses aux questions parmi les huit compétences clés des pages 10 à 18.

Capacité de communiquer

- 1.1. Pouvez-vous décrire une situation où vous avez eu à surmonter un problème de communication avec un collègue de travail ? Votre supérieur immédiat ? Un de vos employés ? Comment y êtes-vous parvenu ?
- 1.2. Comment vous y prenez-vous pour faire connaître ce que vous appréciez chez un collègue de travail ? Ce que vous n'appréciez pas ?
- 1.3. Si vous aviez à faire un bref exposé sur la façon d'établir des communications efficaces, quelles en seraient les idées maîtresses ?

Raisonnement analytique

- 2.1. Pouvez-vous décrire le problème le plus difficile que vous ayez eu à résoudre dans votre emploi actuel ou dans le précédent ? Comment y êtes-vous parvenu ? Avec quels résultats ?
- 2.2. Décrivez les étapes que vous suivez pour analyser une situation compliquée ou pour résoudre un problème ?
- 2.3. Décrivez la décision la plus difficile que vous ayez prise ? Quels étaient les enjeux ? Dites comment vous êtes parvenu à la solution retenue.

Volonté d'apprendre

- 3.1. Qu'avez-vous fait au cours des deux ou trois dernières années pour maintenir à jour vos compétences professionnelles ? Pour en acquérir d'autres ?
- 3.2. Quels sont les apprentissages majeurs que vous avez faits dans les cinq dernières années et dont vous pouvez faire bénéficier un nouvel employeur ?
- 3.3. Qui a le plus influencé votre façon personnelle d'apprendre ? Parlez de cette personne. Que vous a-t-elle appris ?

Initiative et persévérance

- 4.1. Parlez du projet de changement le plus exigeant que vous ayez piloté dans un de vos emplois précédents. Quels étaient les obstacles ? Comment avez-vous fait pour les surmonter ? Le changement a-t-il été couronné de succès ? Le changement a-t-il été permanent ou temporaire ?
- 4.2. Décrivez une situation où l'une de vos suggestions a été mise en œuvre avec succès. Parlez du genre d'initiative que vous avez démontrée dans votre emploi actuel ou le précédent.
- 4.3. Il arrive parfois qu'une idée ou une suggestion que nous considérons très valable soit rejetée par nos supérieurs ou par nos collègues de travail. Que faites-vous alors ? Comment faites-vous pour amener les autres à reconsidérer leur évaluation au départ défavorable ?

... Questionnaire d'évaluation

Sens des responsabilités

- 5.1. Quels sont les principes ou les valeurs importantes qui guident votre vie professionnelle ? Est-ce que ces valeurs ont changé au fil des années ? Comment ?
- 5.2. Décrivez une expérience de travail où vous avez eu à vous battre pour défendre une opinion ou une décision que vous croyiez juste, même si la majorité de vos collègues pensaient le contraire ?
- 5.3. Comment vous comportez-vous lorsque vous réalisez que la personne qui vous a demandé d'effectuer un travail est insatisfaite ? Comment réagissez-vous lorsqu'on vous demande, à juste titre, d'améliorer votre travail ou votre comportement ?

Capacité d'adaption

- 6.1. Comment qualifiez-vous votre degré d'ouverture face au changement ? Comment votre capacité d'adaptation à de nouvelles situations a-t-elle évolué ces dernières années ? Quel est le changement le plus difficile que vous ayez eu à vivre au travail ? Comment avez-vous fait pour résister à la tentation de revenir aux vieilles habitudes ?
- 6.2. À votre avis, quelle est la meilleure attitude à adopter face à des gens qui sont contre le changement ? Face à ceux qui dénigrent le bien-fondé d'une initiative de changement ?
- 6.3. Votre patron vous annonce qu'il envisage d'effectuer des changements qui auront un impact sur votre poste de travail. Quelles sont les premières pensées qui vous viennent à l'esprit ? Quelles sont les questions que vous aimeriez lui poser ? Comment vous y prendriez-vous pour faire valoir vos idées ?

Travail d'équipe et coopération

- 7.1. Parlez de votre conception personnelle du travail d'équipe. Qu'est-ce qui fait que ça fonctionne ? Qu'est-ce qui fait que ça ne fonctionne pas ? Que doit faire le patron pour favoriser le travail d'équipe ? Les employés ont-ils un rôle à jouer à cet égard ?
- 7.2. Comment peut-on faire pour que nos collègues de travail aient davantage le goût de nous aider ? Comment faire pour qu'ils aient davantage confiance dans nos capacités professionnelles ?
- 7.3. Parlez du genre de relations que vous aimez établir avec vos collègues de travail ? Êtes-vous plutôt du genre solitaire ou cherchez-vous l'occasion d'interagir avec les autres ? Vous considère-t-on comme un joueur d'équipe ? Pourquoi ?

Souci des clients

- 8.1. Vous est-il arrivé, même très jeune, de démarrer un petit «commerce» ? Comment avez-vous développé vos affaires ? Qu'avez-vous appris sur les relations à entretenir avec la clientèle ? Comment avez-vous augmenté votre clientèle ? Qu'avez-vous fait pour la conserver ?
- 8.2. Que faites-vous pour vous assurer que les personnes qui utilisent vos services, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de votre organisation, soient satisfaites ?
- 8.3. On vit tous, un jour ou l'autre, des erreurs ou des échecs dans les relations avec nos clients. Décrivez-moi une de vos erreurs. Qu'en avez-vous tiré comme leçon ? Que faites-vous pour éviter de commettre d'autres erreurs avec les clients ?

X jeu de clés pour l'emploi

Apprendre à faire une démarche

Passer à l'action

Réfléchir, c'est, par exemple, admettre qu'on ne pourra pas faire une carrière dans la vente si on déteste le téléphone ou si on panique à l'idée de devoir parler à un inconnu !

Pour trouver un emploi et orienter son choix dans le dédale des études qui nous y mène, il est important de s'offrir une bonne réflexion sur soi-même, et cela, régulièrement. Rien de tel que de faire cet exercice avec un guide (comme celui-ci), un crayon, du papier et son ordinateur.

S'analyser en toute lucidité est l'unique manière de faire des bons choix dans la vie. Comme dit le proverbe : le calcul vaut le travail. Avant de s'engager dans un corpus d'études longues et coûteuses, il vaut la peine de consacrer quelques heures à la réflexion, en essayant de minimiser les influences du moment, l'attrait des carrières à la mode ou l'enthousiasme des copines et des copains.

On dit souvent, à propos de quelqu'un qui réussit bien, qu'« **il est dans son élément** ». Tout le secret de l'épanouissement personnel réside dans cette capacité que nous avons à identifier dans « **quels éléments d'un emploi** » on a le plus de chances de progresser.

En ce sens, **se préparer à faire une démarche** pour obtenir un emploi est une excellente façon de multiplier ses chances de l'obtenir...

1. Le premier contact

Prendre l'initiative

Le premier contact est souvent déterminant. On dit : « **il a fait une bonne impression** », en parlant d'un candidat qui a su bien se présenter.

Dans l'une des circonstances suivantes :

- J'ai vu une annonce dans un journal (ou ailleurs) et je ne sais trop à qui m'adresser.
- Je connais la personne à qui je dois m'adresser.
- Je suis recommandé par quelqu'un auprès d'une personne contact.
- J'ai consulté plusieurs sites Web sur l'emploi.

Par exemple :

Emploi-Québec : 1 888 367-5647 www.emploi.quebec.net
Ministère de l'Éducation : www.meq.gouv.qc.ca
Réseau des Carrefours jeunesse-emploi : www.cjereseau.org
Autres sites : www.monster.ca, www.jobboom.com, www.monemploi.com.
La salle multiservice du CLE (Centre local d'emploi) régional donne aussi accès à de la documentation et de l'information.

...Le premier contact

Établir quelles actions entreprendre

La seule situation qui m'oblige à envoyer mon CV sans autre initiative est celle où l'offre d'emploi n'indique pas le nom de l'entreprise, ni celui de mon interlocuteur. Si l'offre s'en tient à la description du poste et du type d'entreprise qui l'offre, il devient alors très important :

- de lire avec une très grande attention toute l'information et les exigences qui sont énumérées dans l'offre;
- de s'y conformer à la lettre;
- de tenter d'être clair, concis et original dans sa présentation pour attirer l'attention, mais avec mesure.

Si on prend contact par téléphone ou par Internet, on voudra savoir :

Rappelez-vous :
prendre contact et faire le suivi ne relève pas du harcèlement !

- si tel emploi est disponible (existe-t-il une description des tâches et des responsabilités que je peux obtenir ?)
- si on peut soumettre son CV, même s'il n'y a pas de poste ouvert;
- s'il est possible d'obtenir des renseignements sur l'entreprise (par Internet ou à l'aide d'un dépliant ou d'une brochure);
- s'il est possible d'adresser sa demande d'emploi à une personne désignée afin de s'assurer que son CV se rende au bon endroit, au bon moment;
- s'il est possible d'obtenir un rendez-vous pour une entrevue.

Si on réussit à avoir un rendez-vous, il est important de bien noter le nom et la fonction exacte de la personne à rencontrer, ainsi que l'adresse, la date et l'heure du rendez-vous. Il va sans dire qu'il faudra être ponctuel.

Lorsque je me présente par téléphone, j'utilise une approche directe et polie :

- Bonjour, mon nom est...
- Je détiens une formation en...
- Je possède une expérience en...
- J'aimerais vous rencontrer pour...
- Si oui, à quelle heure préférez-vous, à quelle date, quelle est l'adresse du lieu de rendez-vous ?
- Si non, puis-je vous faire parvenir mon CV ?
- Merci de m'avoir accordé votre temps.
- Au revoir.

X jeu de clés pour l'emploi

2. Le deuxième contact

À distance

Important :

S'il y a une date d'échéance pour soumettre une candidature, on doit impérativement la respecter, sous peine d'être éliminé dès le départ !

Si je dois faire parvenir mon CV avant une entrevue, je dois m'assurer qu'il sera correctement adressé et dirigé vers la bonne personne. Mon CV sera accompagné d'une courte lettre de présentation, directe et adaptée à l'offre. On y trouvera :

- L'objet de ma lettre (par exemple : j'aimerais postuler pour l'emploi d'embauteur...)
- Une brève description de mes capacités à occuper cet emploi (compétences clés et compétence technique)
- Une demande d'entrevue
- Une formule de salutation courtoise
- Une liste de pièces jointes s'il y a lieu

Si on doit acheminer son dossier par Internet, s'assurer que les pièces jointes au courriel (CV, lettre de présentation, etc.) seront facilement récupérées et lisibles, en évitant les mises en page compliquées et les images lourdes à télécharger.

Une entrevue est une évaluation qui mène à la décision d'embaucher ou non un candidat.

En personne

Lorsque je me présente en personne :

- Je choisis une tenue soignée, mais naturelle
- Je m'exprime clairement en gardant le sourire
- Je fais des gestes sobres
- Je donne une poignée de main ferme et chaleureuse
- Je suis enthousiaste et je montre mon intérêt
- J'ai avec moi un dossier personnel pouvant contenir :
 - une copie de mon CV
 - une liste de mes références
 - une ou plusieurs lettres de recommandation
 - un relevé de mes notes, diplômes ou attestations d'études

Je me fixe les objectifs suivants :

- Convaincre que je suis le meilleur candidat (revoir ses compétences clés)
- Montrer que je m'intéresse à l'entreprise (j'ai lu sa brochure et visiter son site Web)
- Montrer que je suis disponible et que je suis disposé à apprendre pour combler mes lacunes et mieux m'ajuster à l'entreprise
- Montrer que ma courte expérience de travail peut être utile.

...Le deuxième contact

Oralement ou par écrit j'utilise des verbes d'action pour démontrer mon tempérament actif !

- Accomplir • achever • acquérir
- agir • améliorer • atteindre • augmenter • bâtir
 - communiquer • concevoir • coordonner • créer • cultiver • découvrir
 - démarrer • diffuser • diriger • dynamiser • effectuer • encourager • engager • entraîner
 - entreprendre • évaluer • expédier • expérimenter • exprimer • faciliter • faire valoir • former
 - formuler • fournir • gagner • gérer • guider • harmoniser • identifier • illustrer • imaginer
 - inventer • maintenir • maîtriser • mener à bien • mesurer • mobiliser • motiver • négocier
 - obtenir • œuvrer • organiser • orienter • percevoir • performer • personnaliser • persuader
 - planifier • présenter • prévoir • produire • programmer • progresser • promouvoir • proposer
 - questionner • réaliser • recevoir • rechercher • recruter • rédiger • référer
 - regrouper • renforcer • renseigner • rentabiliser • répartir • résoudre
 - retracer • réussir • spécifier • suggérer • tester
 - traduire • transformer • valider.

J'ai une attitude gagnante lorsque :

- Je suis détendu (je me suis préparé la veille).
- J'arrive dix minutes à l'avance pour avoir le temps de me présenter calmement et de me détendre.
- Je suis vêtu sobrement; je suis bien dans ma peau.
- Je me présente avec assurance : poignée de main ferme sans vigueur excessive.
- Je m'affirme : j'explique mon point de vue, mes besoins, mes sentiments en tenant compte de la situation (tout ce que je sais de l'emploi postulé).
- Je suis affirmatif plutôt que soumis, directif ou agressif.
- Je communique calmement, clairement et au bon moment.
- Je suis honnête dans mes propos.
- J'évite les exagérations.
- Je ne critique pas les autres.
- Je n'hésite pas à demander des éclaircissements et à faire préciser des points.
- Je prends le temps de réfléchir avant de répondre et je ne crains pas les silences.
- Je ne coupe pas la parole.
- Je réponds directement aux questions de façon concise.
- J'ai en main une copie de mon CV (ou mon dossier personnel).
- À la fin de l'entrevue, je m'informe du salaire si l'employeur n'en a pas parlé. Je préfère lui laisser l'initiative de parler de salaire (lorsqu'il le fait, c'est un indice que ma candidature l'intéresse). Si on aborde la question du salaire, je m'informe de la politique salariale de l'entreprise et des barèmes correspondant à l'emploi désiré.
- Je remercie la personne qui m'a reçu et je réitère mon intérêt pour le poste.

Important :

La politesse ouvre toujours des portes : je remercie tous les intermédiaires qui m'ont facilité l'accès à une entrevue (secrétaires, amis, personnes pouvant influencer la personne qui décidera de m'engager).

X jeu de clés pour l'emploi

... Le deuxième contact

Voici l'attitude efficace qui convaincra :

- Mon sourire facilite la communication.
- Ma poignée de main franche et chaleureuse montre mon enthousiasme.
- Mon regard attentif, mon écoute et mes questions montrent mon intérêt.
- Mes ennuis personnels sont restés à la maison.
- Ma capacité d'écouter me permet de bien comprendre les questions et de réfléchir avant de répondre.
- Mon attitude d'ouverture se traduit par la politesse et le calme.
- Mon savoir-vivre c'est vouvoyer, être courtois, éviter de mâcher ou de fumer.
- Mon langage naturel m'aide à ne pas être trop nerveux.
- J'impressionne sans me laisser impressionner, parce que je parle de ce que je connais et que je me montre intéressé par l'emploi et le profil de cette entreprise.

Quel que soit le résultat, j'évalue ma rencontre :

Je note mes résultats et commentaires en vue d'une prochaine entrevue.

- Ai-je atteint mes objectifs? • Est-ce que j'étais suffisamment préparé ?
- Est-ce que j'étais détendu ? • Ai-je bien communiqué ? • Ai-je bien écouté ?
- Ai-je été honnête ? • Ai-je répondu directement aux questions ?
- Ai-je posé les bonnes questions sur l'entreprise ?
- Mon interlocuteur a-t-il eu l'air intéressé ? A-t-il pris des notes ? A-t-il donné des conseils ou fait des remarques ?

Pour rester en tête de liste :

- J'envoie une lettre de remerciement immédiatement après l'entrevue.
- Si je ne suis pas décidé à accepter le poste maintenant que je connais mieux les données, je demande une courte période de réflexion. Si je refuse, je prends le temps d'expliquer ma décision et de remercier l'employeur.
- Si la décision tarde à m'être communiquée, je téléphone à l'employeur pour demander si la décision a été prise.
- Si je ne suis pas choisi, j'essaie d'obtenir une brève entrevue téléphonique pour connaître les raisons qui ont motivé le choix de l'employeur. Il peut m'être utile de connaître les points forts et les points faibles de l'entrevue et de ma démarche.

conclusion

Pour faire face aux exigences de la nouvelle économie, les entreprises doivent désormais embaucher du personnel dont les qualités humaines sont aussi importantes que la formation théorique ou technique. Connaître son potentiel et le cultiver devient un atout majeur non seulement pour obtenir un emploi, mais pour progresser dans sa carrière.

Ce petit guide n'apporte pas toutes les réponses mais il vous aidera, chaque fois que vous aurez à préparer une demande d'emploi ou une entrevue, à vous poser les bonnes questions.



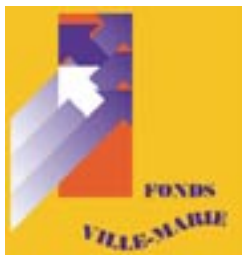
Chambre de commerce
du Montréal métropolitain
Board of Trade
of Metropolitan Montreal

jeu de clés pour l'emploi

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain est d'avis que, pour créer une métropole prospère et compétitive, il importe de transmettre aux étudiants le goût de l'excellence en faisant la promotion de la persévérance scolaire tout en facilitant l'intégration des jeunes sur le marché du travail.



Ce document a été réalisé grâce à l'appui de :



Promoteur de projets de développement social
et économique et initiateur du programme Polyglobe



Comptables agréés
de Montréal

Les CA de Montréal sont fiers
de s'associer à cette initiative