

**Mémoire au Comité permanent des ressources humaines, du
développement social et de la condition des personnes handicapées de la
Chambre des communes**

**Objet : Le problème de l'employabilité au niveau de l'alphabétisation
en milieu de travail**

le 6 septembre 2006

Présenté par :

**Charles Ramsey
Directeur général
Base de données en alphabétisation des adultes inc.
Maison Scovil
703, rue Brunswick
Fredericton (N.-B.)
E3B 1H8**

Tél.: 506-457-6900

Sommaire

La Base de données en alphabétisation des adultes inc. (BDAA) est une bibliothèque en ligne qui offre une base de données bilingue, à guichet unique, complète, à jour et facilement accessible des programmes, ressources, services et activités en alphabétisation des adultes dans l'ensemble du Canada. La BDAA travaille, depuis presque vingt ans, à donner à chacun des chances égales dans le secteur de l'alphabétisation des adultes, une communauté souvent pauvre en ressources.

Depuis les dernières années, l'alphabétisation en milieu de travail attire de plus en plus l'attention d'un large éventail d'intervenants, y compris les employeurs, les syndicats, tous les ordres de gouvernement et les éducateurs. Les marchés du travail se resserrent et la pénurie de main-d'oeuvre qualifiée est un problème croissant partout au pays. Parallèlement, nombre de Canadiens et de Canadiennes ne possèdent pas les compétences essentielles et les niveaux d'alphabétisme nécessaires afin d'intégrer le marché du travail et de s'adapter aux besoins du milieu de travail en constante évolution. Le renforcement des initiatives pour procéder à l'alphabétisation en milieu de travail et de la main-d'oeuvre est essentiel afin de s'attaquer à cette dichotomie de pénurie de main-d'oeuvre qualifiée et de taux de chômage inacceptables.

Parallèlement, il est important que tous les intervenants, y compris les organismes de financement, perçoivent l'alphabétisation en milieu de travail non pas comme un impératif d'entreprise ou un besoin économique, mais également comme un élément important du tissu social de l'alphabétisation dans notre société. L'alphabétisation en milieu de travail est essentielle pour accroître la capacité des gens à faire leur travail et à développer de nouvelles compétences afin de répondre à l'évolution des besoins dans leur travail et à avoir une promotion, s'ils le désirent. Les programmes d'alphabétisation en milieu de travail doivent être assez vastes pour mener à une amélioration du niveau d'alphabétisation dans les autres aspects de la vie des travailleurs; dans leur foyer, avec leur famille, dans la société, et comme membre actif des communautés sociales et culturelles dans lesquelles ils vivent. Il est essentiel que la planification de ces programmes se fasse conjointement avec les travailleurs et les gestionnaires. Dans le même esprit, les personnes dont le niveau d'alphabétisation s'améliore dans leur vie à l'extérieur du travail affichent également de meilleures habiletés au travail.

Puisque les efforts dans ce secteur sont en constante croissance, il est de plus en plus important que les documents de programme, les ressources, la recherche, les contacts et les activités soient facilement accessibles pour les personnes qui en ont besoin. Lorsque les intervenants doivent investir le peu de ressources qu'ils possèdent pour trouver ce qui est disponible dans leur secteur, ou lorsqu'ils publient des ressources ou effectuent des recherches qui existent déjà, ils ne peuvent utiliser leurs ressources pour améliorer la qualité de vie de leurs clients par la prestation directe des services. Une source d'information complète sur l'alphabétisation en milieu de travail qui la situe également dans le contexte plus vaste de l'alphabétisation est donc nécessaire. Le modèle conçu par la BDAA au fil des ans est un bon exemple d'une telle source d'information coordonnée, complète et facilement accessible.

Introduction

Nous voulons remercier le Comité permanent des ressources humaines, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes pour avoir invité les Canadiens et les Canadiennes à partager leur expérience et leur savoir sur cette importante question de l'employabilité. L'employabilité englobe un vaste éventail de préoccupations précises dont plusieurs font l'objet d'étude par le présent comité. La préoccupation précise à laquelle la Base de données en alphabétisation des adultes inc. s'attaquera dans le présent mémoire est celle de l'alphabétisation en milieu de travail. Nos commentaires porteront sur trois secteurs : le besoin des capacités de lecture et d'écriture et des compétences essentielles pour permettre aux gens de participer au marché du travail, l'alphabétisation en milieu de travail dans le contexte plus vaste de l'alphabétisation et l'importance de coordonner l'information et les ressources.

Dans un premier temps, nous présenterons notre organisme pour démontrer comment notre expérience nous donne une vision unique sur ces enjeux.

La Base de données en alphabétisation des adultes inc. (BDAA) est un organisme à but non lucratif, constitué en vertu d'une loi fédérale, dont la création répond à la nécessité impérative de fournir dans les deux langues officielles une base de données unique, complète, à jour et facile d'accès sur les programmes, les ressources, les services et les activités d'alphabétisation des adultes au Canada. La BDAA est un service primé qui offre aux personnes de partout au Canada, et à vrai dire de partout dans le monde, accès à sa base de données par le biais du World Wide Web. De cette façon, les services de la BDAA sont disponibles gratuitement dans les deux langues, pour n'importe qui, n'importe où et n'importe quand. La BDAA a établi des liens avec les principaux organismes d'alphabétisation et les groupes d'intervention dans les collectivités, avec les écoles et les ministères des gouvernements locaux de partout au Canada. Le site offre également des liens à d'autres services et bases de données en Amérique du Nord et outremer. Ces partenaires clés contribuent à élargir le réseau de la BDAA et à le faire connaître aux groupes d'aide sociale plus petits et plus spécialisés ainsi qu'aux fournisseurs chargés de la prestation des programmes dans les régions éloignées et urbaines. L'information offerte par la BDAA provient d'un bout à l'autre du pays et, si la technologie le permet, d'un peu partout dans le monde. Cela permet à la BDAA de donner à chacun des chances égales dans le secteur de l'éducation des adultes, un environnement souvent pauvre en ressources. On peut trouver le site Web de la BDAA à l'adresse www.bdaa.ca.

La BDAA a été créée en 1989 pour desservir les communautés d'alphabétisation de langue française et anglaise du Canada. La BDAA existe depuis 1995 dans son modèle actuel, comme système d'information et de distribution de ressources. L'organisme a connu une croissance constante à la fois dans l'étendue et la portée des services offerts ainsi que dans le nombre d'utilisateurs et d'activités.

Au cours de l'année financière se terminant le 31 mars 2001, 1 005 621 utilisateurs ont accédé le site, lu 7 027 192 pages et téléchargé 100 529 documents en format PDF. Ces chiffres ont augmenté de façon significative au fil des ans. Durant l'année financière se terminant le 31 mars 2006, le site a été visité par 9 151 477 personnes qui ont lu 32 776 599 pages d'information et téléchargé 4 418 195 documents en format PDF.

Participer au marché du travail – Alphabétisation et compétences essentielles

L'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA) publiée en 2005 par Statistique Canada démontre que l'alphabétisation demeure un problème sérieux dans toutes les provinces et les territoires. D'après l'enquête, quatre Canadiens en âge de travailler sur dix (neuf millions d'adultes) ne possèdent pas les capacités de lecture et d'écriture requises pour faire face aux demandes toujours croissantes du travail et d'une société axée sur le savoir. Ces résultats démontrent le besoin critique et immédiat de répondre à l'amélioration des compétences et aux besoins de formation des adultes en âge de travailler.

Afin de pouvoir participer pleinement au marché du travail et de tenir leur rôle à l'intérieur d'une société démocratique, les Canadiens et Canadiennes doivent posséder de bonnes capacités en lecture et en écriture, de même que les compétences essentielles nécessaires. L'alphabétisation et les compétences essentielles servent de base pour l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer au même rythme que leur travail et de s'adapter aux changements en milieu de travail. Une base solide en lecture et en écriture et le fait de posséder les compétences essentielles permettent également aux gens de poursuivre leur apprentissage leur vie durant et d'être en mesure de s'adapter aux nouvelles technologies, aux nouvelles compétences et connaissances dans les années à venir.

Au cours des dernières années, les employeurs canadiens ont eu de plus en plus de difficulté à trouver des gens qui possèdent les compétences requises en milieu de travail. La pénurie croissante de compétences a pour résultat de faire perdre des occasions d'accroître les perspectives commerciales et de pouvoir participer pleinement à l'économie mondiale. Cela signifie également une augmentation des coûts pour recruter et former les travailleurs. D'autre part, trop de Canadiens et Canadiennes sont sans emploi, n'ont pas les habiletés fondamentales nécessaires pour intégrer le marché du travail, pour obtenir et garder un bon emploi et pour améliorer leurs habiletés afin de répondre aux besoins du milieu de travail en constante évolution.

Ces coûts sont assumés par l'employeur, par la personne sans emploi et par tous les Canadiens et Canadiennes puisque les gouvernements doivent offrir des services sociaux et du soutien du revenu à nos citoyens qui sont incapables de conserver un emploi afin qu'ils puissent subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. C'est une situation où tout le monde est perdant. S'il n'y a pas d'efforts majeurs pour accroître les capacités de lecture et d'écriture et pour renforcer les compétences essentielles des personnes sans emploi, ainsi que des personnes qui font partie de la population active, le niveau de vie

dont jouissent les Canadiens et Canadiennes sera à la baisse. Nos entreprises doivent avoir accès à un bassin de travailleurs qualifiés afin de croître et de concurrencer au niveau international. Nos citoyens qui ne possèdent pas les compétences de base pour participer au marché du travail doivent avoir accès aux programmes et au soutien nécessaires pour acquérir les capacités de lecture et d'écriture ainsi que les compétences de base dont ils ont besoin en milieu de travail.

Il est essentiel d'avoir des programmes innovateurs qui sont offerts à des endroits et de façon facilement accessibles. Les programmes doivent reconnaître et offrir des moyens de surmonter les obstacles et les défis auxquels doivent faire face les personnes faiblement alphabétisées et qui possèdent peu de compétences essentielles. En raison de ces défis, il est difficile pour les gens de chercher de l'aide pour améliorer leur situation et de consacrer le temps et l'énergie requis pour réussir dans l'apprentissage. Les programmes doivent donc être offerts en complément avec de l'aide pour la garde d'enfants, le transport, le logement, les problèmes de santé et les autres réalités de la vie quotidienne.

L'alphabétisation en milieu de travail dans le contexte plus vaste de l'alphabétisation

Historiquement, le mot «alphabétisation» dans la collectivité et dans le milieu de travail était compris comme la lecture, l'écriture et les mathématiques avec les compétences en informatique intégrées en tant qu'outil d'apprentissage. Dans le cadre sur les compétences essentielles élaboré par RHDC et ses partenaires par l'entremise du Projet de recherche sur les compétences essentielles (PRCE), les capacités de lecture et d'écriture comprennent la lecture, le texte, la numéracie, l'écriture et l'utilisation de l'ordinateur.

Il existe plusieurs différentes approches pour améliorer l'alphabétisation et les compétences en milieu de travail, notamment :

- Initiatives en milieu de travail qui portent sur la hausse du degré d'alphabétisation des travailleurs en fonction de leur participation au travail, au sein des syndicats, avec leur famille et comme citoyen capable de tenir leur rôle à l'intérieur d'une société démocratique;
- Initiatives en milieu de travail sur un langage clair pour améliorer l'accès à l'information;
- Programmes de formation générale (FG);
- Programmes de formation de base des adultes (FBA);
- Autres programmes d'équivalence en formation générale pour adultes; et
- Tutorat individuel ou en petits groupes dans le cadre de programmes communautaires qui portent sur les compétences en milieu de travail.

Les diverses initiatives qui portent sur l'alphabétisation en milieu de travail démontrent clairement que plusieurs intervenants ont reconnu que l'alphabétisation en milieu de

travail ne peut être dissociée de l'éventail complet de l'alphabétisation. La nécessité d'offrir des occasions d'améliorer ses capacités de lecture et d'écriture en milieu de travail est étroitement liée à la nécessité d'améliorer ces capacités à la maison, dans la communauté et dans la poursuite des activités quotidiennes, comme les opérations bancaires, remplir des formulaires, lire les journaux et magasiner. En même temps, l'amélioration des capacités de lecture et d'écriture en milieu de travail par le biais d'une programmation élargie signifie une plus grande autonomie dans les autres aspects de la vie et une plus grande capacité de contribuer à la vie sociale et culturelle de sa communauté.

Afin d'adresser adéquatement le défi que présentent les faibles taux d'alphabétisme, tous les intervenants, y compris les organismes de financement, doivent voir l'alphabétisation comme une nécessité qui va au-delà d'un impératif d'entreprise ou d'un besoin économique. C'est un élément important du tissu social de l'alphabétisation qui touche chaque aspect de la vie.

L'on sait que les possibilités de perfectionnement sont plus fréquemment offertes aux employés des niveaux supérieurs, ceux qui possèdent déjà un niveau avancé de compétences. Étant donné l'étroitesse du marché de la main-d'œuvre d'aujourd'hui en raison des tendances démographiques, comme une population constante ou en déclin dans certaines régions et d'une main-d'œuvre vieillissante, les employeurs se voient souvent confrontés à la nécessité de répondre aux besoins d'améliorer le niveau d'alphabétisation et de compétences essentielles de leurs travailleurs. Une autre incidence de l'étroitesse du marché de la main-d'œuvre est l'inquiétude des employeurs de perdre les employés qui auront amélioré leurs compétences aux mains de compétiteurs à la recherche de travailleurs formés et qualifiés pour répondre à leurs propres besoins de dotation. Toutefois, les employeurs qui offrent de la formation à leurs travailleurs, que ce soit des programmes d'alphabétisation ou d'amélioration d'autres compétences, peuvent instaurer chez leurs employés un plus haut niveau d'engagement, surtout lorsque la formation est perçue comme un partenariat entre l'employeur et les travailleurs.

Si les programmes d'alphabétisation en milieu de travail sont limités aux apprenants qui semblent capables de progresser dans la formation et dont le rendement sur l'investissement en formation répond aux objectifs de l'entreprise, et si un trop grand nombre de restrictions est imposé sur la portée ou le sujet de la formation, trop de citoyens seront laissés pour compte. Les personnes qui ont la chance d'avoir un emploi peuvent avoir de la difficulté à trouver du temps entre le travail et les responsabilités familiales pour suivre, à l'extérieur, des cours d'alphabétisation. Le milieu de travail est un lieu idéal pour offrir des programmes d'alphabétisation et d'enseignement des compétences de base. Les programmes d'alphabétisation offerts en milieu de travail et subventionnés par l'employeur, par des heures de travail payées en partie ou au complet, sont, pour plusieurs travailleurs, le seul moyen de perfectionner leurs capacités de lecture et d'écriture.

Que les programmes de formation soient offerts en milieu de travail ou à l'extérieur, durant les heures de travail, hors des heures de travail ou une combinaison des deux, les

employeurs ont besoin d'aide pour cerner les programmes qui répondent à leurs besoins et y avoir accès. Pour qu'ils puissent être offerts dans les délais dont disposent les travailleurs et les employeurs, ces programmes doivent être souples et souvent modulaires. Ils doivent également répondre aux besoins et styles d'apprentissage particuliers des adultes, y compris ceux qui n'ont pas vécu une expérience positive et enrichissante dans le système d'enseignement régulier.

Il a également été démontré que les enfants qui voient leurs parents profiter de possibilités d'apprentissage adoptent souvent une attitude positive face à leur propre éducation et deviennent de meilleurs élèves. Toute la famille, ainsi que la prochaine génération, peut donc profiter des programmes d'alphabétisation et d'amélioration des compétences en milieu de travail.

Coordination de l'information et des ressources

Une gamme importante de ressources et d'outils a été développée par plusieurs champs de pratique qui oeuvrent dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail. Ces ressources et outils doivent être accessibles aux programmes en milieu de travail et aux programmes offerts à la population active. D'autres ressources visant à renforcer les compétences en milieu de travail, par exemple, des évaluations des besoins organisationnels, des méthodes d'évaluation des programmes, des ressources et des modèles de formation professionnelle, des approches, des ressources et des outils de promotion, de marketing et de sensibilisation, de même que des ressources spécifiques à l'industrie et divers types de recherche doivent être accessibles aux intervenants.

L'alphabétisation et les compétences essentielles en milieu de travail sont, depuis la fin des années 1980, des enjeux importants au Canada. Depuis, une multitude de programmes et de partenariats nationaux ainsi que des initiatives en milieu de travail ont été mis en place pour combler les besoins en alphabétisation et en compétences essentielles. Ces programmes et ces initiatives ont facilité ou offert de la formation et du perfectionnement scolaire pour les travailleurs dans ce secteur. Les intervenants, des gens de plusieurs institutions et organismes, de même que des particuliers, comprennent notamment des employeurs et des organisations syndicales, des éducateurs, des formateurs, des gens du milieu universitaire, des spécialistes, des associations professionnelles et corporatives, des associations patronales, des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, des groupes communautaires, des apprenants, des personnes qui font leur entrée sur le marché du travail et d'autres ayant des objectifs d'emploi. Ils comprennent également des organismes qui se préoccupent du succès dans la recherche d'emploi des personnes avec un handicap, des personnes qui réintègrent le marché du travail après une blessure, des jeunes, des groupes autochtones, des immigrants et des groupes multiculturels. Tous ces groupes ont intérêt à veiller à ce que les gens possèdent les compétences de base nécessaires pour participer avec succès au marché du travail.

Il est également important de noter que l'étendue des intervenants qui touchent tous les aspects de l'apprentissage, de la recherche et des préoccupations de la collectivité fait mieux ressortir le fait que l'alphabétisation en milieu de travail doit être considérée partie intégrante de l'alphabétisation globale, et non comme une sous-spécialité isolée.

Tous ces intervenants et bien d'autres rendent de nombreux services pour le perfectionnement des compétences des travailleurs. Ils facilitent, élaborent et offrent des initiatives et des programmes de formation. Ils forment et guident les apprenants, et offrent de la formation aux formateurs. Ils élaborent des programmes, des ressources et des outils de formation. Ces ressources, qui visent à accroître le niveau d'alphabétisme et à améliorer les compétences en milieu de travail, sont principalement utilisées dans le milieu de travail et dans les programmes préalables à l'emploi et, de plus en plus, dans les programmes communautaires destinés aux apprenants ayant des objectifs d'emploi. Les intervenants offrent de l'appui matériel et moral à leurs membres, aux employeurs et aux clients pour améliorer le niveau de littératie et de compétences essentielles nécessaires pour le marché du travail. Ils effectuent de la recherche afin d'en connaître davantage sur ce qui est nécessaire, sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas pour accroître le niveau de littératie et de compétences essentielles des Canadiens et Canadiennes pour le marché du travail. Ils effectuent également de la recherche pour contribuer aux pratiques exemplaires et à l'élaboration des politiques éventuelles dans le secteur de l'alphabétisation et du travail.

Il y a, à l'échelle canadienne et internationale, une base de connaissances solide et grandissante pour améliorer le niveau d'alphabétisation et les compétences essentielles en milieu de travail. Les intervenants ont souligné à Ressources humaines et Développement social Canada le besoin urgent d'offrir un moyen d'accès efficace à l'ensemble de la documentation, de l'information et des ressources sur le perfectionnement des compétences en milieu de travail, et de communiquer avec d'autres intervenants dans le domaine. Actuellement, ces ressources sont, pour la plupart, entre les mains de leurs propriétaires qui en font une distribution limitée, selon leurs ressources. Un nombre croissant d'intervenants met en branle des programmes pour améliorer, dans le milieu de travail, les compétences de leurs membres, de leurs employés et de leurs clients. Beaucoup d'autres aimeraient le faire, mais ne possèdent pas l'expérience ou les ressources pour concevoir les modèles de programme et les outils pour lancer ces initiatives. Ils doivent pouvoir créer des liens avec les intervenants qui ont conçu et amélioré les ressources destinées à ce secteur et profiter de l'expérience et de l'expertise qui existent.

Il est de plus en plus difficile de déterminer ce qui est disponible et d'identifier qui œuvre dans le domaine pour permettre aux intervenants de prendre avantage des meilleures pratiques, des ressources et de l'expérience qui existent déjà. Le montant d'information disponible peut, en fait, empêcher de progresser. Les plus grands perdants sont les organismes et les apprenants qui ne possèdent pas les moyens nécessaires pour effectuer les recherches, cibler les ressources disponibles et y avoir accès. Nous sommes tous perdants des inefficacités de «réinventer la roue». Des économies d'échelle, de temps, de volume et de champs d'application ne peuvent être réalisées. Au fur et à mesure que le travail progresse dans le domaine, cette situation s'aggrave peu à peu.

On a reconnu très tôt dans le secteur de l’alphabétisation des adultes la nécessité de créer des liens entre les intervenants, y compris les praticiens, les apprenants, et les chercheurs. On a reconnu parallèlement la nécessité d’offrir à tous ces intervenants un accès facile, abordable et efficace aux ressources, aux documents, à la recherche, et de créer des liens entre eux. La Base de données en alphabétisation des adultes inc. a offert ce moyen d’accès et de création de liens par le biais de sa bibliothèque en ligne. La BDAA s’est implantée comme principal pilier de soutien pour les organismes d’alphabétisation des adultes, les apprenants, les praticiens et les chercheurs de partout au Canada. En offrant un accès aux ressources, aux documents de programme et à la recherche, la BDAA permet aux intervenants en alphabétisation de consacrer leurs ressources souvent limitées à la prestation directe des services pour les personnes qui doivent perfectionner leurs capacités de lecture et d’écriture, plutôt que de consacrer du temps, de l’argent et du talent à la recherche de documents et de personnes-ressources pour offrir ces services si importants. Le secteur de l’alphabétisation en milieu de travail doit, lui aussi, avoir facilement accès aux ressources, aux documents de programme, à la recherche et aux personnes-ressources qui lui sont nécessaires.

Sommaire des recommandations

La Base de données en alphabétisation des adultes inc. recommande :

1. Que les Canadiens et Canadiennes qui ne font pas partie de la population active reçoivent le soutien et la formation dont ils ont besoin afin d’acquérir les niveaux d’alphabétisation et de compétences essentielles en milieu de travail nécessaires pour se faire une place sur le marché du travail et obtenir de bons emplois. Cela répond également aux besoins des employeurs confrontés à une pénurie de travailleurs qualifiés.
2. Que l’alphabétisation en milieu de travail ne soit pas perçue comme un élément isolé, mais comme une partie intégrante de l’alphabétisation globale dans un contexte social, économique et culturel. Toutes les délibérations et les actions doivent reposer sur ce cadre de référence.
3. Le montant croissant de recherche, de documents pour les programmes, de ressources et les contacts avec les parties intéressées, nécessite de la coordination et une facilité d’accès par tous les intervenants. Il faut donc éviter le dédoublement et permettre aux intervenants de consacrer leurs ressources à la prestation directe des services plutôt qu’à une recherche complexe pour cerner les ressources dont ils ont besoin et y avoir accès.

Bibliographie

Folinsbee, S. (2001) *Briefing paper: Literacy and the Canadian workforce* [Electronic version]. Ottawa, Ontario, Canada: Movement for Canadian Literacy, tiré le 27 août 2006 de <http://library.nald.ca/item/584>.

Myers, K. et P. de Broucker (2006) *Too Many Left Behind: Canada's Adult Education and Training System*. Ottawa, Ontario, Canada. Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques.

Quigley, B.A., S. Folinsbee et W. Kraglund-Gauthier (2006) *Status of the Field Review: Adult Literacy*, Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada. Présenté au Adult Learning State of the Field Steering Committee. Centre du savoir sur l'apprentissage chez les adultes, Conseil canadien sur l'apprentissage.