

**Recherche-action sur l'alphabétisation et les
compétences essentielles en milieu de travail
pour les francophones en Colombie-Britannique**



Ce projet a été rendu possible grâce à l'appui
financier du Bureau de l'alphabétisation et des
compétences essentielles du gouvernement du Canada.

This project was made possible with funding support from the
Government of Canada's Office of Literacy and Essential Skills.

Remerciements

Au personnel de soutien du Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique (SCFP 4227),

À l'Association des francophones de Nanaimo,

À Supporting Employment Transitions de Nanaimo,

Au Restaurant Fishwork Vancouver Nord,

À l'ensemble des employés qui ont participé aux formations,

Merci particulièrement à Brigitte Couturier, présidente du syndicat local SCFP 4227 pour son appui indéfectible,

M. Normand Savoie, directeur ABC Communautaire, membre du comité consultatif du projet,

À Karine Beaudoin pour l'étude consacrée au portrait statistique de la main d'œuvre francophone en Colombie Britannique,

À l'équipe du Collège Éducacentre, membres de la direction Mme Paulette Bouffard, M. Yvon Laberge et Mme France Vachon, ainsi que le personnel des différents services (administratif, formation, Accueil, Registrariat, orientation, emploi),

À Bassirou Diene, coordonnateur du projet qui a su mener à bien les différentes étapes du projet,

À Robert Rotheron, Ode Iweh, ainsi que tous les contractuels et contractuelles qui ont contribué à la réalisation du projet,

À Isabelle Vilm pour la rédaction du rapport final,

À Jean-Pierre Gauthier pour l'évaluation,

Au BACE pour son appui financier.

L'utilisation du masculin dans ce texte est effectuée sans discrimination et simplement dans le but d'alléger le texte.

INTRODUCTION.....	8
PARTIE 1 : Description du contexte.....	12
1. Les compétences essentielles	14
1.1 Quelles sont leurs origines ?	14
1.2 Qu'est-ce que c'est ?.....	14
1.3 Comment sont-elles utilisées ?.....	15
1.4 Pourquoi les perfectionner ?.....	16
1.5 Qu'est-ce qu'on vise ?	17
2. Portrait de la population francophone	19
2.1 Qui sont les francophones ?.....	20
2.2 Comment se répartissent-ils dans les grands secteurs d'activité économique de la Colombie-Britannique ?.....	20
2.3 Quels sont leurs besoins ?	21
2.4 Où les trouver ?	21
PARTIE 2 : Méthodologie.....	22
1. Sensibilisation	24
1.1 Identification des institutions cibles.....	24
1.2 Stratégies d'approche et de contact	25
1.2.1 Plan de publicité	25
1.2.2 Lettre aux employeurs.....	25
1.2.3 Constitution des échantillons d'apprenants	25
2. Conception des formations	26
2.1 Le processus	26
2.2 L'outil de sondage	27
2.3 Le choix des outils de formation	28
3. Les formations	29
3.1 Formation en Informatique.....	29
3.2 Formation en Rédaction	30
3.3 Formation en Communication orale.....	30
3.4 Formation en Calcul	31
PARTIE 3 : Analyse et Résultats	32
1. Résultats directs du projet	33
1.1 Résultats du sondage.....	33
1.1.1 Les compétences essentielles donnant lieu à une formation	33
1.1.2 Portrait sociodémographique des apprenants.....	38
1.1.3 Avis des apprenants sur la formation continue	39
1.2 Résultats des formations	39
1.2.1 Réponses au questionnaire d'évaluation des formations	39
1.2.2 Des résultats concrets.....	40
2. Discussion sur le futur de l'alphabétisation en français.....	42
2.1 État de fait sur le besoin de formations en français	42

2.2 La valeur ajoutée du français.....	43
3. Limites de la recherche : les contretemps du projet.....	44
4. Diffusion du rapport.....	45

CONCLUSION	46
------------------	----

BIBLIOGRAPHIE	51
---------------------	----

ANNEXES.....	53
--------------	----

Acronymes

AFN	Association des francophones de Nanaimo
APS	Aide pédagogique spécialisée
BACE	Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles
BDAA	Base de données en alphabétisation des adultes
CNP	Classification nationale des professions
CSFCB	Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique
EIACA	Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes
FCAF	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
PRCE	Projet de recherche sur les compétences essentielles
RHDC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
SCFP 4227	Syndicat canadien de la fonction publique, local 4227
SET	Supporting Employment Transitions
UIL	UNESCO Institute for Lifelong Learning

Termes utilisés

Il est à noter que les termes « alphabétisation » et « Literacy » sont utilisés indifféremment et dans le même sens tout au long de ce document.

Liste des tableaux

Tableau 1 : Exposé présenté par Scott Murray, Statistique Canada, Ottawa, p.15 décembre 2003.

Tableau 2 : Nombre de travailleurs francophones pour certains secteurs p.19 d'activité.

Tableau 3 : Compétences essentielles identifiées au cours du sondage p.29 comme donnant lieu à une formation.

Liste des graphes

Graphe 1 : La situation actuelle par rapport à la situation idéale, pour ce qui p.16 est de trois compétences essentielles au Canada.

Graphe 2 : Répartition du pourcentage de répondants au sondage pour p.30 chaque compétence essentielle (CSFCB).

Graphe 3 : Compétences essentielles jugées les plus importantes au travail p.31 (Résultat sondage CSFCB).

Graphe 4 : Proportion du nombre de demandes de formations pour les 5 p.31 compétences essentielles les plus demandées (Résultat sondage CSFCB).

Liste des annexes

Annexe 1 : Plan d'action du projet

Annexe 2 : Liste des compagnies ciblées

Annexe 3a : Lettre de présentation au directeur de la Chambre de commerce franco-colombienne et des responsables de chaque société ciblée _ Modèle de lettre en français

Annexe 3b : Lettre de présentation au directeur de la Chambre de commerce franco-colombienne et des responsables de chaque société ciblée _ Modèle de lettre en anglais

Annexe 3c : Lettre des sociétés supplémentaires ciblées _ Modèle de lettre en français

Annexe 4 : Tableau des résultats du sondage

Annexe 5 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation **Informatique**

Annexe 6 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation **Calcul**

Annexe 7 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation **Rédaction**

Annexe 8 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation **Communication orale**

INTRODUCTION

Dans un contexte de pénurie de la main-d'œuvre en Colombie-Britannique, ainsi que le besoin de retirer le maximum du personnel en place, il est inacceptable que 42 % de la population (Le Quotidien, 2006) connaisse des difficultés liées à la lecture et la « numératie », rendant ainsi ce pourcentage de la population potentiellement moins performante au travail. Or, ce chiffre est plus élevé chez les francophones (Ibid.) (56 % versus 39 % pour les anglophones), et plus élevé encore chez les francophones hors Québec. De surcroît, en considérant la mobilité des francophones au sein du pays, où 40 % des migrants francophones en C.-B. sont originaires d'une autre province canadienne (Armstrong et al., 2007), et aussi à l'intérieur de la province, où 18 % ont migré vers la province par comparaison à 11 % des anglophones (Forgues, 2007), et en prenant aussi en considération le phénomène croissant de l'immigration francophone en C.-B., où 4,2 % des immigrants arrivés en C.-B. en 2006 parlaient français (Nawri, 2007), non seulement la main d'œuvre francophone se renouvelle-t-elle, mais elle devient de plus en plus variée dans sa composition démographique; 14 % des francophones de la province sont nés à l'extérieur du pays (en ligne, 1998) avec des défis propres à chaque nouveau sous-groupe arrivant sur le marché du travail provincial. **Ces changements 1) provoquent un besoin de main-d'œuvre qualifiée et 2) favorisent l'intégration et la rétention des employés francophones dans le marché du travail.**

Pourtant, peu de données existent relativement aux programmes de formation offerts en français en milieu de travail à la communauté francophone de la Colombie-Britannique; une recherche dans les centres de ressources et sur les sites Internet proposés par le BACE n'a, en effet, relevé aucun écrit à ce sujet.

Un gros travail a néanmoins été réalisé à l'échelle nationale quant à l'étude des compétences essentielles et la littératie, et l'étude se poursuit. De même, dans d'autres provinces (en Ontario notamment) des études approfondies, menées sur de longues périodes, ont été réalisées. Leurs résultats ont permis de démontrer l'impact des formations en français, qui ont : « donné lieu à des apprentissages, à des changements dans l'utilisation de la langue française et dans la fréquence des activités de littératie dans la famille, et à une amélioration des compétences parentales ». (Sherwood, 2010, p.18). Ces résultats qui portent plus sur le milieu familial et qui concernent d'autres provinces ne peuvent malheureusement pas être développés dans le cadre de cette étude.

Fort de toutes ces constatations, Collège Educacentre s'est donné comme **objectif d'évaluer la viabilité d'une démarche d'alphabétisation et de développement des compétences essentielles, ciblant les francophones fortement minoritaires en milieu de travail anglophone.**

Nous posons l'hypothèse que cet objectif permettra de démontrer la plus-value d'une formation en français, par rapport à une formation en anglais, pour les

francophones dans le domaine de l'alphabétisation et de favoriser le développement des compétences essentielles en milieu de travail.

En effet, puisqu'il existe très peu de formations offertes en français dans ce domaine en C.-B., les personnes ayant le français comme langue maternelle, ou la seule langue officielle canadienne, doivent faire des apprentissages dans une langue qui n'est pas la leur ou qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment.

En nous basant sur cette constatation, les cinq sous-objectifs suivants ont été définis :

1. Mieux cerner l'espace économique occupé par les francophones au sein de l'économie provinciale.
2. Évaluer comment les besoins des francophones sont satisfaits (ou non) en l'absence de programmes de formation offerts en français et comment les francophones pourraient contribuer davantage à l'économie en tant que main-d'œuvre formée en français.
3. Démontrer qu'une démarche de formation en français peut produire de meilleurs résultats.
4. Vérifier la possibilité de développer tout le dossier de l'alphabétisation et le développement des compétences en milieu fortement minoritaire, dans une perspective de valeur ajoutée sur ce qui se fait actuellement en anglais en C.-B. et
5. Sensibiliser les employeurs, les syndicats ainsi que les autres intervenants concernés en C.-B., et ailleurs au Canada, relativement aux enjeux liés à la formation d'une main-d'œuvre francophone, même fortement minoritaire, ainsi qu'aux avantages d'appuyer des interventions dans ce domaine, et ce, malgré les petits nombres.

Ce rapport est divisé en trois parties. La première partie décrit les compétences essentielles, leurs origines, les résultats visés et un portrait de la population francophone. Ce portrait a été tiré d'une étude préliminaire qui constituait une qualification préalable à la réalisation du présent projet. Elle a été réalisée afin de mieux cerner l'espace économique occupé par les francophones au sein de l'économie provinciale.

Cette analyse économique, riche de données très intéressantes en soi, a aussi permis de cibler différentes entreprises afin d'y recruter des apprenants parmi le personnel, dans l'intention de réaliser des formations en français portant sur des compétences essentielles. Nous démontrons ainsi la faisabilité de telles formations et nous en évaluons le niveau de succès.

Ces formations ont été complétées par une prise de connaissance rigoureuse des recherches faites en matière de formations des adultes francophones vivant en milieu minoritaire, ainsi que de recherches portant sur l'accès à l'éducation dans une langue maternelle.

La méthodologie appliquée au cours de cette étude est décrite dans la partie 2.

La partie 3 rapporte les résultats ainsi que l'analyse de ces résultats.

Ces trois parties ont ainsi permis de rapporter les quatre étapes du projet. Elles sont les :

- ❖ **Étape 1** Analyse de l'espace économique francophone de la C.-B. (sous-objectif 1)
- ❖ **Étape 2** Sensibilisation (sous-objectif 2)
- ❖ **Étape 3** Formation (sous-objectif 3)
- ❖ **Étape 4** Évaluation et diffusion (sous-objectifs 4 et 5).

➤ **Étape 1** Analyse de l'espace économique francophone de la C.-B.

Les résultats de l'étude ont été résumés dans la section 2 de la partie 1.

➤ **Étape 2** Sensibilisation

La démarche de sensibilisation ainsi que les résultats qui en découlent à travers la constitution des échantillons d'apprenants sont décrits dans la section 1 de la partie 2, relative à la réalisation du projet.

➤ **Étape 3** Formation

Le choix des outils de formation et les différentes formations elles-mêmes sont décrits respectivement dans les sections 2 et 3 de la partie 2.

➤ **Étape 4** Évaluation et diffusion

Les résultats de la formation ainsi que l'analyse de ce projet de recherche-action seront évalués dans la partie 3.

Le plan d'action détaillé du projet est donné en annexe 1.

PARTIE 1: Description du contexte

1 Les compétences essentielles

1.1 Quelles sont leurs origines?

En 1992, le ministère des Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) publie la Classification nationale des professions (CNP). Un nouveau projet commence, il s'agit d'une étude nationale intitulée Projet de recherche sur les compétences essentielles (PRCE). Ce projet reçoit un financement pour cinq ans à partir de 1994.

Son but initial consistait à fournir un support quant au développement de programmes et formations pour la main-d'œuvre actuelle, travaillant dans les professions de niveaux de compétences C & D¹ de la CNP. Les profils de compétences essentielles devaient aider l'industrie à formuler ses besoins en formation.

Plus de 4 500 entrevues ont été menées à travers le Canada.²

1.2 Qu'est-ce que c'est?

Neuf compétences essentielles ont été déterminées et validées grâce à des recherches approfondies telles que celle citée précédemment. Ces recherches ont été réalisées par le gouvernement du Canada et par d'autres organismes nationaux et internationaux.

Le RHDC définit les compétences essentielles comme suit :

« Ces compétences sont mises en application dans presque toutes les professions et dans la vie quotidienne, **sous diverses formes** et à **des niveaux de complexité différents**.

Ce sont les compétences **nécessaires pour vivre, apprendre et travailler**.

Elles sont **à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences** et permettent aux gens d'exercer leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail. »

Ces neuf compétences essentielles sont les suivantes :

- ❖ [Lecture de textes](#) : le niveau de complexité lié à cette compétence peut varier selon la situation : savoir lire une étiquette à analyser et

¹ La CNP se divise en quatre grands niveaux de compétence (A, B, C et D). Ces niveaux correspondent au type ou à la durée de la formation ou des études nécessaires pour accéder à une profession donnée.

² http://www.hrsdc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/prce.shtml

synthétiser l'information provenant de sources multiples ou de textes longs ou complexes.

- ❖ [Utilisation de documents](#) : un niveau de complexité plus faible pourrait être de lire une liste et un des niveaux élevés de cette compétence pourrait être de comprendre l'information sur des graphiques ou des diagrammes.
- ❖ [Calcul](#) : par exemple, faire des calculs ou prendre des mesures ne représente pas le même niveau de complexité que de dresser des budgets ou d'analyser des données.
- ❖ [Rédaction](#) : cette compétence peut s'appliquer en remplissant un formulaire ou en rédigeant un rapport, par exemple. Les buts de la rédaction peuvent en distinguer les niveaux.
- ❖ [Communication orale](#) : dans le cas de cette compétence, les buts permettent de distinguer différents niveaux de complexité.
- ❖ [Travail d'équipe](#) : le niveau de complexité peut varier selon la situation : travailler de façon indépendante aux côtés des autres à participer à des activités de supervision ou de leadership.
- ❖ [Capacité de raisonnement](#) notamment pour :
 - résoudre des problèmes;
 - prendre des décisions;
 - planifier et organiser le travail;
 - faire massivement appel à la mémoire;
 - rechercher l'information.
- ❖ [Informatique](#) : cette compétence ne vise pas uniquement la capacité d'utiliser des ordinateurs, mais aussi d'autres formes de technologie telles que des caisses enregistreuses ou des télécopieurs.
- ❖ [Formation continue](#), la définition donnée pour cette compétence est la suivante : participation à un processus permanent d'amélioration des compétences et des connaissances.

Les niveaux de complexité énoncés ici ne sont donnés qu'à titre d'exemples afin de bien prendre conscience que l'on ne considère pas chaque compétence uniquement à son niveau le plus fondamental.

1.3 Comment sont-elles utilisées?

À partir de ces neuf compétences essentielles, RHDCC a développé 250 profils des compétences essentielles pour les différentes professions de la CNP. Une

attention particulière a été portée aux professions dont l'exercice exige un diplôme d'études secondaires ou moins ainsi qu'à la formation en cours d'emploi. On peut consulter la liste complète des profils des compétences essentielles à l'adresse suivante : http://www10.rhdcc.gc.ca/ce/Francais/tous_profiles.aspx.

Dans le profil des compétences essentielles d'une profession, on explique comment les travailleurs, membres de cette profession, appliquent effectivement chaque compétence essentielle. Chaque profil comprend une brève description de la profession et la liste des compétences essentielles les plus importantes pour cette profession. La description de chaque compétence essentielle renferme a) la complexité des tâches à accomplir pour cette compétence, b) certains exemples de tâches et c) la description de l'application de cette compétence dans cette profession.

1.4 Pourquoi les perfectionner?

Pourquoi les entreprises se préoccuperaient-elles de perfectionner les compétences essentielles de leur personnel? Tout simplement pour faire en sorte que les travailleurs canadiens possèdent ces compétences à des niveaux suffisants pour soutenir leur productivité. Les études ont démontré, en effet, que les employeurs en retirent un certain nombre d'avantages qui se traduisent par un accroissement des profits de leur compagnie.

Les avantages d'offrir de la formation visant à améliorer les compétences essentielles dans une entreprise peuvent être résumés de la façon suivante³ :

- réduction du pourcentage d'erreurs,
- amélioration de la santé et sécurité au travail,
- réduction du gaspillage au travail,
- accroissement du niveau de confiance et de rétention des effectifs,
- main-d'œuvre plus consciencieuse, plus fidèle, plus fiable et pleine de ressources,
- meilleur esprit d'équipe, et donc meilleur rendement d'équipe,
- meilleure qualité de travail.

Le tableau ci-dessous montre bien à quels niveaux peuvent s'appliquer les résultats d'une amélioration des compétences essentielles d'une personne ou d'un groupe de personnes.

³ Liste tirée principalement de <http://www.educacentre.com/index.asp?lang=fr&idSection=6&idPage=371&idTable=499>

Tableau 1 : Résultats relatifs aux compétences essentielles <i>Exposé présenté par Scott Murray, Statistique Canada, Ottawa, décembre 2003.</i>			
RÉSULTATS	MICRORÉSULTATS (particuliers)	MÉSORÉSULTATS (entreprises, collectivités, écoles et familles)	MACRORÉSULTATS (économies, sociétés, régions et populations spéciales)
ÉCONOMIE	- employabilité - salaires - dépendance à l'endroit des transferts sociaux	- rentabilité de l'entreprise - productivité - capacité d'adaptation des entreprises et des collectivités - répartition des pouvoirs dans les familles	- taux de croissance dans l'ensemble - rapidité d'adaptation
SOCIÉTÉS	- bénévolat - participation à la collectivité		- confiance - capital social
SANTÉ	- santé physique - santé mentale - mortalité - morbidité	- santé physique - santé mentale - mortalité - morbidité	- justice - manque à gagner
ÉTUDES	- accès - persévérance jusqu'à la fin - niveau de compétence	- intégration - moyenne - qualité	

Le gouvernement du Canada a créé le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles (BACE) afin « qu'il cherche à améliorer l'alphabétisation et les compétences essentielles des adultes canadiens. Il fournit l'expertise, le financement nécessaire à des projets innovateurs et dynamiques, ainsi qu'une foule d'outils d'apprentissage et d'autres ressources ». (http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/bace/olesindex_fr.shtml).

1.5 Qu'est-ce qu'on vise?

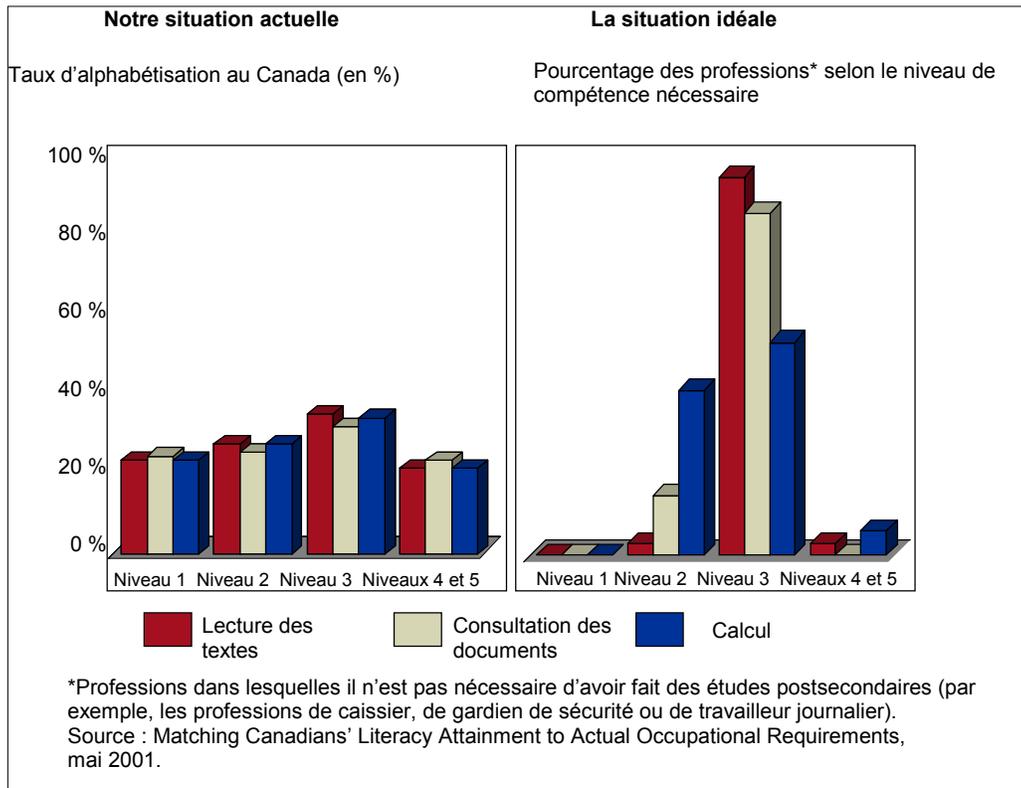
Le graphe ci-dessous, bien qu'il date de 2001, donne bien une idée des attentes, à l'échelle du pays, en ce qui concerne les différents niveaux d'alphabétisation.

Ce graphe est présenté pour faciliter la compréhension de l'enjeu des formations relatives aux compétences essentielles. Il nous fait apparaître clairement que pour cette catégorie de professions (professions pour lesquelles il n'est pas nécessaire d'avoir fait des études postsecondaires) :

- on veut supprimer le niveau 1, et également le niveau 2 à l'égard de la lecture

- on veut surtout avoir une concentration au niveau 3, au lieu d'une répartition presque égale à des niveaux trop faibles ou trop élevés pour cette catégorie de professions.

Graph 1 : La situation actuelle versus la situation idéale pour ce qui est de 3 compétences essentielles au Canada.



En effet, *Lire l'avenir* a groupé les adultes ayant un faible niveau de littératie en six groupes distincts (A1, A2, B1, B2, C et D) selon la langue maternelle, la citoyenneté, ainsi que d'autres caractéristiques clés telles que l'âge, le sexe, le niveau de scolarité et la situation d'emploi. « Des spécialistes en littératie des adultes de partout au Canada se sont réunis pour examiner les besoins particuliers de ces six groupes et émettre des recommandations relatives à la création d'un programme efficace et personnalisé. Ces pratiques exemplaires reconnaissent les éventuels obstacles à l'apprentissage propres à chaque groupe et les éliminent. **Ces recommandations visent à faire passer le taux de littératie de ces adultes du niveau 1 et 2 au niveau 3 de l'EIACA, ce qui améliorerait du même coup leur qualité de vie ainsi que la compétitivité du Canada à l'échelle internationale.**

Plus précisément pour ce qui concerne l'alphabétisation (ou littératie), la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) estime qu'il faudrait former, d'ici 10 ans, 58 208 apprenants francophones âgés de 16 à 44 ans et 66 859 apprenants âgés de 45 à 64 ans pour un **total global de 125 067 apprenants francophones.** (FCAF, 2007, page17).

Lire l'avenir reconnaît le rôle que les gouvernements, les employeurs, les syndicats et les individus peuvent jouer dans le renforcement de la littératie au Canada et encourage tous les secteurs à prendre des mesures immédiates pour assurer un meilleur avenir sur le plan de la littératie ». (*Lire l'avenir*, 2008, page 7).

Collège Educacentre a, depuis longtemps, choisi de jouer son propre rôle dans ce renforcement de la littératie au Canada, et plus spécifiquement en Colombie-Britannique. Il souhaite aujourd'hui contribuer à ces résultats en fournissant un meilleur support au chapitre de l'amélioration des compétences essentielles aux travailleurs francophones en C.-B., tout en accordant une importance aux besoins de cette part de la main-d'œuvre non négligeable dans l'augmentation de la prospérité économique de la province.

2 Portrait de la population francophone

L'étape 1 (liée au sous-objectif 1) de ce projet visant à mieux cerner l'espace économique occupé par les francophones au sein de l'économie provinciale, une analyse des données sur la population active francophone a été réalisée pour le Collège Educacentre à la fin de l'année 2008.

Le rapport s'intitule « Analyse de l'espace économique francophone de la Colombie-Britannique pour le projet de recherche-action sur l'alphabétisation et les compétences essentielles en milieu de travail pour les francophones de la Colombie-Britannique ».

Nous résumons ci-dessous les principaux résultats de ce rapport afin de faciliter la compréhension de l'ensemble du projet rapporté dans ce document final.

2.1 Qui sont les francophones?

Dans le cadre du présent projet, un francophone désigne une :

- a. personne dont le français est la langue maternelle;**
- b. personne dont le français est la langue d'instruction (ou la langue d'apprentissage de choix).** (Beaudoin, 2008, page 3).

Il est important, cependant, de garder à l'esprit que les études portant sur le bilinguisme ou simplement les francophones au Canada définissent, le plus souvent, les francophones comme étant les personnes qui utilisent le français à la maison (ou le français et l'anglais). Plus précisément en Colombie-Britannique, le recensement des francophones est établi selon la définition : « **la population ayant le français comme première langue officielle parlée⁴** ». Cette définition pourrait englober les personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison.

2.2 Comment se répartissent-ils dans les grands secteurs d'activité économique de la Colombie-Britannique?

La conclusion de l'étude est claire : « Il n'y a pas d'espace économique francophone, à proprement dit, sur le territoire du Grand Vancouver⁵. Puisque les travailleurs francophones adoptent essentiellement les mêmes comportements que le reste de la population, les secteurs économiques qui affichent les plus hauts taux d'emploi sont les secteurs où l'on a le plus de chance de retrouver des francophones. » (Beaudoin, 2008, page 27). Cela signifie qu'il n'y a pas d'économie « parallèle » francophone en C.-B., comme il peut y en avoir ailleurs en milieu minoritaire, où les francophones sont suffisamment concentrés géographiquement pour constituer un marché, pour fournir la majorité de la main-d'œuvre d'une usine, et pour afficher un poids démographique important dans le secteur d'activité économique, ne fût-ce qu'à l'échelle locale!

L'auteur de l'analyse nous précise tout de même que « l'utilisation du français au travail par les francophones varie selon le secteur d'industrie au sein duquel ils travaillent. C'est notamment dans les secteurs de l'enseignement (67 % le plus souvent, 13 % régulièrement) et de la santé (46 % le plus souvent, 27 % régulièrement) qu'ils sont proportionnellement les plus nombreux à utiliser leur

⁴ http://www.ocol-clo.gc.ca/html/stu_etu_032010_p4_f.php

⁵ Cette analyse s'est limitée à la région du Grand Vancouver ou se trouve plus de la moitié des francophones de la C.-B.

langue maternelle en milieu de travail. Quant aux francophones qui œuvrent au sein des différentes administrations publiques, 33 % utilisent le français le plus souvent... » (Beaudoin, 2008, page 11).

Enfin, il est important de noter que « trois domaines d'emploi regroupent 15,1 % des travailleurs francophones : la vente et les services, les métiers, le transport et l'opération d'équipement.... ». (ibid.)

2.3 Quels sont leurs besoins?

Le résultat le plus marquant de cette analyse de l'espace économique francophone de la C.-B., est probablement le fait que « ...les secteurs où l'on retrouve une majorité de travailleurs francophones correspondent aux secteurs qui regroupent près de la moitié des apprenants potentiels de niveau 1. » (Beaudoin, 2008, page 12).

Une enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes avait déjà montré « qu'environ 38 % des anglophones du Canada n'atteignaient pas le niveau 3 sur l'échelle des textes suivis, cette proportion se situait à 52 % chez les francophones... » (Corbeil, 2006, p.28).

Autrement dit, puisque la majorité des travailleurs francophones de la C.-B., travaille dans des secteurs d'activité dont le niveau en alphabétisation est inférieur à 3, on peut supposer, sans se méprendre, que leur propre niveau d'alphabétisation est également de cet ordre.

2.4 Où les trouver?

Bien que le résultat de cette analyse ne permette pas de s'orienter vers un secteur plus que vers un autre, l'étude débouche sur de nombreuses recommandations quant à la façon de prendre contact avec ces travailleurs francophones en indiquant des pistes très précises pour chaque secteur d'activité. Nous vous référons au rapport complet pour consulter ces pistes.

De plus, nous avons pu construire le tableau suivant à partir des données de l'étude. Ce tableau nous donne un bon aperçu du pourcentage de travailleurs francophones pour différents secteurs d'activité. Il s'agit de secteur d'activité dont la majorité des emplois sont des métiers manuels pour lesquels les niveaux 4-5 d'alphabétisme ne sont pas un impératif.

Tableau 2 : Nombre de travailleurs francophones pour certains secteurs d'activité.

(Construit à partir des données de l'étude de Karine Beaudoin (Beaudoin, 2008))

Secteurs d'activité	Pourcentage de travailleurs francophones en C.-B.
Hébergement et services de restauration	8,1 %
Construction	7,2 %
Commerce du détail	8,8 %
Fabrication	7,6 %
Transport et entreposage	6,9 %
Secteur primaire	5 %

PARTIE 2: Méthodologie

1 Sensibilisation

1.1 Identification des institutions cibles

Au printemps 2009, le deuxième objectif du projet, c'est-à-dire :

« Identifier les groupes incontournables (employeurs, syndicats, regroupements professionnels, etc.) du secteur et entreprendre une sensibilisation de ceux-ci pour déboucher sur une entente permettant de sonder les besoins des francophones. »

a été réalisé à la suite d'une analyse de l'espace socio-économique de la Colombie-Britannique où l'on retrouve le plus de francophones.

La recherche a démontré trois secteurs précis :

- L'éducation
- L'informatique
- Les communications

Les raisons évoquées étaient les suivantes :

- a. Ces trois secteurs comprennent des employeurs très importants.
- b. Ils ont toujours un certain nombre d'employés bilingues utilisant leurs deux langues, soit l'anglais et le français, au travail.
- c. Ils sont dynamiques, toujours à la recherche de main-d'œuvre qualifiée ou renouvelée, donc en pleine expansion.

La liste complète des compagnies visées est présentée en annexe 2.

1.2 Stratégies d'approche et de contact

1.2.1 Plan de publicité

Un plan de publicité a été mis en place afin de sensibiliser les employeurs à l'intérêt de former leur personnel francophone en français.

Ce plan de publicité comprend les éléments suivants :

- Création d'une page web en anglais et en français dans le site du [Collège](#) : il s'agit d'une interface ayant une grande visibilité afin que les employeurs ciblés puissent prendre connaissance du projet et, au besoin, prendre contact avec l'agent de projet.

Cette page comprend donc beaucoup d'informations concernant le projet, ainsi que des liens et des messages destinés aux employeurs.

Un logo a été créé et affiché sur cette page web pour représenter le projet.

- Création d'une vidéo avec YouTube : d'une durée de 1.07 minutes, et présentée en anglais seulement. Son but est de résumer les grandes lignes (neuf, au total) des activités du projet, intercalées avec des images de métiers ainsi que du logo du projet.

1.2.2 Lettre aux employeurs

La promotion et la visibilité du projet ont aussi été réalisées plus directement par l'envoi d'une lettre. Cette lettre a été adressée, dans un premier temps, au Directeur de la Chambre de commerce franco-colombienne ainsi qu'au responsable de chaque société ciblée. Cette lettre est jointe en annexes 3a et 3b.

Dans un second temps, une nouvelle lettre a été rédigée pour approcher des employeurs d'une région différente. (Voir Annexe 3c).

Cette lettre a été rédigée en anglais et en français et celle-ci fut envoyée selon la langue du destinataire.

1.2.3 Constitution des échantillons d'apprenants

Il importe de souligner ici la démarche innovatrice adoptée grâce à la collaboration de l'employeur et notamment du syndicat du CSFCB.

Avec un effectif de 200 membres de son personnel de soutien (Aide pédagogique spécialisé, surveillants d'élèves, secrétaires), le CSFCB, par la voix de la Présidente du Syndicat canadien de la fonction publique local 4227 (CUPE, Canadian Union of Public Employees), madame Brigitte Couturier, a exprimé le désir d'être parmi les premiers employeurs à bénéficier de notre projet de formation.

Le choix a donc porté plus spécifiquement sur le CSF pour constituer les échantillons des groupes d'apprenants, dans un premier temps.

Il s'est avéré qu'après une première étape de formation en Informatique, étant donné l'échéancier serré du projet, le syndicat a éprouvé de la difficulté à fixer une date pour les formations prévues, à savoir la Communication orale et les Mathématiques.

Il faut mentionner que le nombre d'apprenants ayant suivi une formation, dans le cadre de ce projet, était déjà suffisante à cette étape pour répondre aux objectifs poursuivis. Cependant, une seule compétence essentielle avait été abordée. De ce fait, afin de diversifier les formations, une décision est prise de rechercher d'autres apprenants. Il en a résulté la formation d'un employé dans trois établissements différents et le développement de trois compétences essentielles différentes. Deux de ces trois employés ne travaillaient pas à Vancouver, mais à Nanaimo, ce qui a également permis de diversifier l'échantillonnage des groupes d'apprenants.

2 Conception des formations

2.1 *Le processus*

ÉTAPE 1 :

But : expliquer aux apprenants ce que sont les compétences essentielles, à quoi elles servent, et leur donner des exemples des différents niveaux de compétences requis en fonction des métiers.

Réalisation : explication basée sur les définitions et exemples du site web « Ressources humaines et Développement des compétences essentielles/ En quoi consistent les compétences essentielles⁶ ».

ÉTAPE 2 :

But : identifier la compétence essentielle visée par la formation.

Réalisation : cette identification a été réalisée à partir d'un sondage auprès du personnel. Voir la section suivante (2.2) pour les détails de ce sondage.

6

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/quoi_consistent_comptences_essentielles.shtml

ÉTAPE 3 :

But : évaluer les besoins du groupe d'apprenants ainsi que leur niveau de compétence.

Réalisation : propre à chaque formation.

ÉTAPE 4 :

But : créer la formation en fonction des besoins identifiés.

Réalisation : identification du formateur, définition des objectifs de la formation, ainsi que du contenu et de la méthode appliquée.

Il est à noter que les objectifs de la formation ont été définis en accord avec les apprenants : « Obtenir l'accord du groupe d'intervenants et communiquer régulièrement avec les membres du groupe; deux facteurs clés quant à la réussite dans la conception de plans de formation efficaces. Il est important de permettre aux intervenants de participer pleinement au processus de planification de manière à ce que tous conviennent de l'orientation à adopter pour la formation en compétences essentielles. »

(http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/plan_action_introduction.shtml).

ÉTAPE 5 :

But : mettre en place la formation.

Réalisation : négociation avec l'entreprise, si celle-ci est impliquée; disposition avec l'employée ou l'employé pour définir :

- À quel endroit la formation sera-t-elle offerte?
- Quel sera le calendrier de la formation?
- De quelle façon les progrès des participants seront-ils surveillés et évalués?

ÉTAPE 6 :

But : donner la formation.

Réalisation : propre à chaque formation.

ÉTAPE 7 :

But : évaluer la formation.

Réalisation : un questionnaire propre à chaque formation a été rempli par chaque apprenante ou apprenant.

2.2 L'outil de sondage

Afin de déterminer les compétences essentielles visées par la formation (étape 2 du processus de formation), un questionnaire destiné aux membres du personnel

de soutien du CSF a été développé. Il comprend 21 questions qui sont organisées en 4 sections :

- La première section porte sur les compétences essentielles.
- La seconde est axée sur le type de formation que les employés souhaitent recevoir. Elle renvoie donc à la question de la formation continue, mais permet surtout de tenir compte des intérêts des participants.
- La troisième section indique le degré d'importance des compétences.
- La dernière section informe sur le profil sociodémographique des répondants.

Il est important de noter que, dans un premier temps, afin de réellement sonder les compétences des employés, et non leurs désirs en formation, les questions de la première section sont posées « indirectement ». À savoir, on ne demande pas : « voulez-vous une formation qui vise telle compétence », mais on choisit une application qui nécessite cette compétence et la question porte sur cette application.

Le questionnaire du sondage a été créé pour les employés de soutien du CSFCB et a ensuite été adapté pour les autres groupes d'apprenants.

En plus du questionnaire de sondage, une rencontre avec les participants, pour répondre à leurs questions, aidait à faire le choix quant à la compétence essentielle visée par la formation.

Les résultats du sondage sont présentés dans la section 1.1 de la partie 3.

2.3 Le choix des outils de formation

L'ABC communautaire de Welland, en tant que partenaire, a réalisé trois⁷ ouvrages de référence dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail. Trois cents copies de ces données ont été vendues au Canada.

L'organisme a également collaboré avec le Centre d'alphabétisation de Brampton à la réalisation de *L'apprentissage au boulot* (2002) et *Calcul au boulot* (2003). Cet intérêt marqué pour l'alphabétisation en milieu de travail a conduit tout naturellement aux initiatives gouvernementales traitant des compétences essentielles. Depuis février 2007, l'ABC communautaire travaille à la réalisation de modules d'apprentissage reliés à l'employabilité.

⁷ Deux d'entre eux se trouvent en annexe dans la copie sur CD-ROM de notre demande.

Le document ABC permet de réaliser plusieurs formations pratiques en milieu de travail. Il présente les avantages suivants :

- Il propose des étapes à suivre pour assurer une formation efficace.
- Chaque série ou compétence y est bien expliquée.
- Le niveau de la série est bien identifié.
- Les résultats d'apprentissage visés par cette série sont connus.
- Les indicateurs de réussite y sont bien identifiés.

De plus, on peut facilement suivre la progression de l'apprentissage grâce aux étapes que suivent les activités de la formation. Ces étapes sont : la sensibilisation, la reproduction et la production des connaissances ou comportements requis pour exercer les tâches de la profession.

Outre la progression linéaire d'activités qui sont appuyées par des exercices, cet outil présente des exemples pratiques basés sur la réalité de l'employé.

L'intention de départ était donc d'entreprendre, à titre d'essai, des activités de formation en français avec des outils développés par le partenaire du projet à savoir ABC communautaire, mais il s'est avéré pertinent aussi de tenir compte des outils développés par le BACE. De ce fait, nous nous sommes aussi beaucoup inspirés des outils de formation du BACE.

Ainsi, nous avons adapté cet outil au présent projet en le complétant avec les outils de formation du BACE.

3 Les formations

Le choix des compétences essentielles sur lesquelles portent les différentes formations provient des résultats du sondage (section 1.1. de la partie 3).

3.1 Formation en Informatique

Employeur : Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique (CSFCB).

Nombre d'apprenants : ils ont été divisés en deux groupes, l'un de 13 participants et l'autre de 6 participants.

Langue de travail : Français

Mode de diffusion du questionnaire : le questionnaire a été adressé à Brigitte Couturier, la présidente du SCFP 4227, qui s'est chargée de le distribuer auprès du personnel de soutien du CSFCB.

Réalisation de l'évaluation des besoins : dans le cas du CSFCB, l'employeur a identifié les besoins en formation dans la compétence choisie. Plus précisément, il a été constaté par l'employeur que les employés n'étaient pas à l'aise avec les logiciels « *Keynote* » et « *Imovie* », alors qu'ils les utilisaient quotidiennement dans le cadre de leur fonction.

Pour ce qui est du niveau, le formateur a fait faire des exercices portant sur la connaissance des deux logiciels. Une seule personne sur 14 avait des connaissances basiques sur les deux logiciels. Il a donc estimé, à partir des exercices du pré-test, que le groupe d'apprenants se situait aux niveaux 1 et 2.

Session de formation : une session de 6 heures a été réalisée en une journée pour chaque groupe. Les sessions de formation ont eu lieu dans des locaux du CSF, à savoir l'École Gabrielle Roy de Surrey (Vancouver) et l'école Victor-Brodeur de Victoria.

3.2 Formation en Rédaction

Employeur : l'Association francophone de Nanaimo (AFN) (dans un futur très proche).

Nombre d'apprenants : 1

Langue de travail : au moment de l'évaluation, la langue de travail était l'anglais, mais devait être le français dans un futur très proche.

Réalisation de l'évaluation des besoins : l'évaluation a consisté en une auto-évaluation pour la compétence Rédaction en utilisant le questionnaire d'auto-évaluation fourni sur le site web « Ressources humaines et Développement des compétences essentielles » (http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/auto_evaluation_redaction.shtml).

Puisque cette apprenante ne travaillait pas en français au moment de cette évaluation, elle a répondu aux questions de l'auto-évaluation indépendamment de la langue considérée, sauf pour les questions ayant un lien direct avec la langue comme, par exemple, la grammaire et le vocabulaire.

Session de formation : deux sessions de deux heures chacune, offertes à une semaine d'intervalle.

3.3 Formation en Communication orale

Employeur : Supporting Employment Transitions (SET) _ Nanaimo

Nombre d'apprenants : 1

Langue de travail : principalement l'anglais et le français au besoin.

Réalisation de l'évaluation des besoins : l'évaluation a consisté en une auto-évaluation pour la compétence Communication orale en utilisant le questionnaire d'auto-évaluation fourni sur le site web « Ressources humaines et Développement des compétences essentielles » (http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/auto_evaluation_comm_orale.shtml).

Session de formation : une session de 3 heures.

3.4 Formation en Calcul

Employeur : Fishwork Restaurant

Session de formation : une session de 2 heures et demie et une session de 3 heures.

Nombre d'apprenants : 1

Langue de travail : anglais

Réalisation de l'évaluation des besoins : l'employée est inscrite au Collège Éducacentre pour améliorer ses compétences en calcul afin de terminer son secondaire. On peut parler, dans son cas, d'un accord commun entre l'employeur, l'employée elle-même et son professeur quant à son besoin de formation en Calcul.

PARTIE 3 : Analyse et Résultats

1. Résultats directs du projet

1.1 Résultats du sondage

La partie 1.1.1 explique comment, à partir des résultats du sondage, le choix des formations a été fait. Étant donné qu'une formation différente a été donnée pour les employés des quatre différents employeurs impliqués, on y consacre une partie pour chaque employeur.

Les parties 1.1.2 et 1.1.3, par contre, regroupent l'analyse de tous les apprenants, quel que soit leur employeur. Elles recouvrent respectivement le portrait sociodémographique des apprenants, ainsi que leur avis sur la formation continue.

1.1.1 Les compétences essentielles donnant lieu à une formation

Les compétences essentielles identifiées sont résumées dans le tableau ci-dessous par employeur. Des détails sur la façon dont ces compétences essentielles ont été identifiées sont fournis ensuite pour chaque employeur.

Tableau 3 : Compétences essentielles identifiées au cours du sondage comme donnant lieu à une formation.

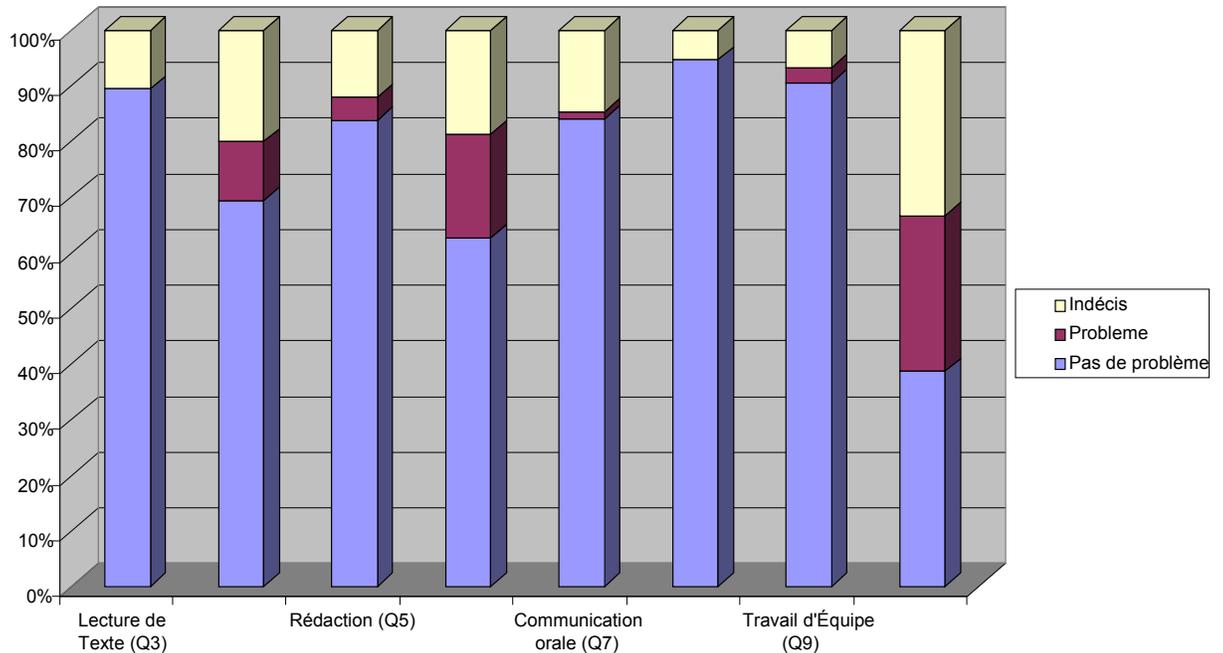
Employeur	Compétences essentielles identifiées
CSFCB	Informatique (Mac), Calcul (mathématiques secondaires), Communication (résolution de conflits)
(AFN)	Rédaction
SET	Communication Orale
Fishwork	Calcul

❖ Le CSFCB

Les résultats du sondage portent sur les réponses de 75 employés du personnel de soutien du CSFCB.

Le tableau des résultats complets est présenté en annexe 4. Les trois graphes ci-dessous résument ces résultats.

Graph 2 : Répartition du pourcentage de répondants au sondage pour chaque Compétence Essentielle (CSF)

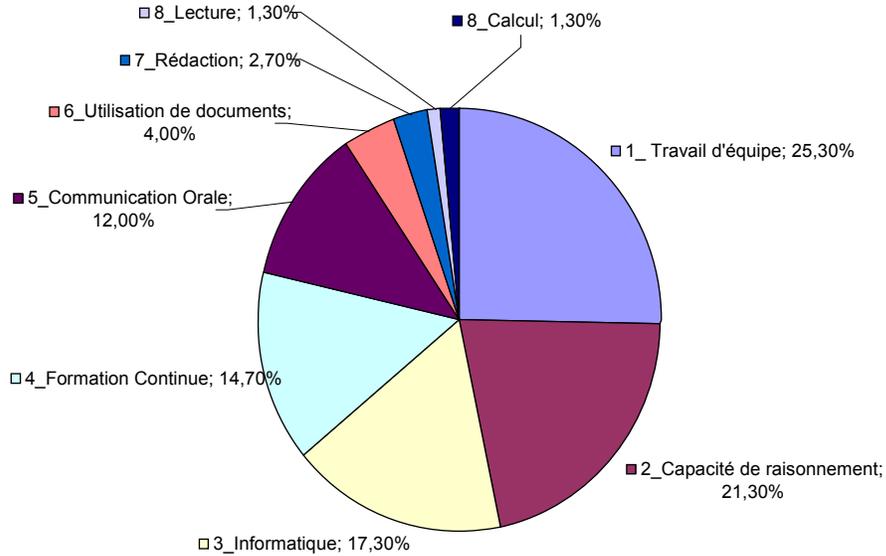


Les compétences essentielles représentées dans ce graphe sont, de gauche à droite : Lecture de texte, Utilisation de documents, Rédaction, Calcul, Communication orale, Raisonnement, Travail d'équipe et Informatique.

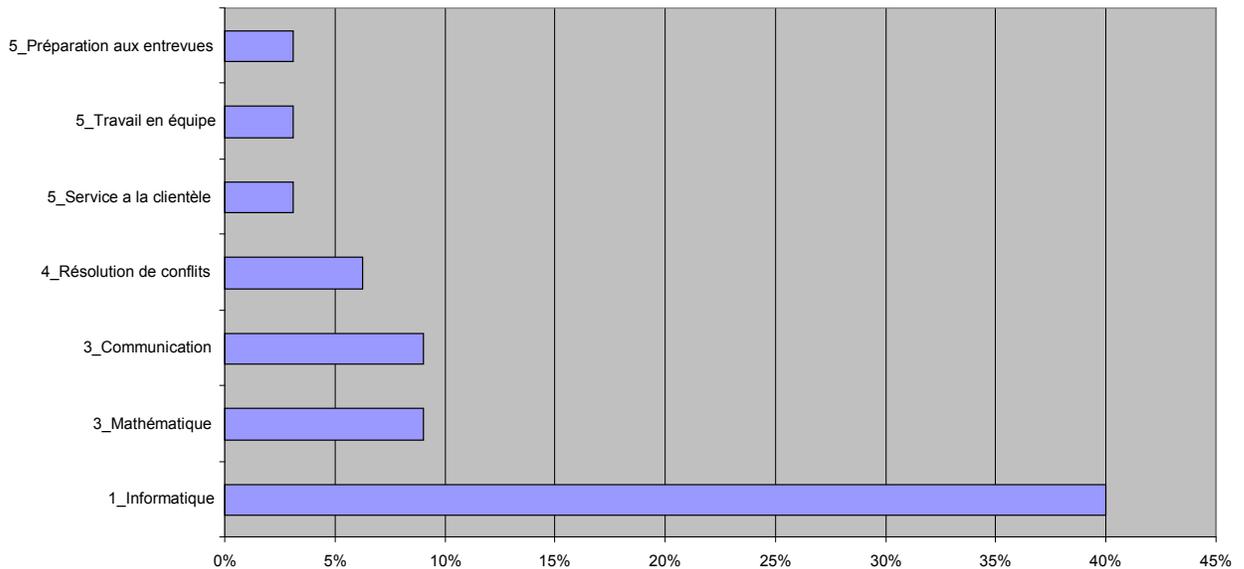
Les réponses aux questions relatives à la formation ne sont pas représentées dans ce graphe.

Les réponses identifiées comme « pas de problème », sont celles donnant une réponse positive aux questions, par exemple : « Je suis très à l'aise... », « Je peux... », « Je n'ai pas de problème à... ». Les réponses « d'accord » et « tout à fait d'accord » sont regroupées sous « Pas de problème ». Les réponses « pas d'accord » et « pas du tout d'accord » sont regroupées sous « Problème ».

Graphe 3 : Compétences essentielles jugées les plus importantes au travail (Résultat sondage CSF)



Graphe 4 : Proportion du nombre de demandes de formations pour les 5 Compétences Essentielles les plus demandées (Résultat sondage CSF)



Il faut remarquer que la Résolution de conflit, le Service à la clientèle ainsi que la Préparation d'entrevue sont des applications spécifiques de la compétence essentielle Communication orale.

La première constatation que l'on peut faire est que les réponses aux questions 3 à 10, qui renvoient chacune à l'une de sept compétences essentielles (Formation continue et Informatique étant exclues), montrent toutes un résultat positif, c'est-à-dire dans le sens « pas de problème pour cette compétence », supérieur à 60 %. Cinq sur les sept (5/7) ont même un résultat positif supérieur à 80 %. Cette constatation nous permet de conclure que le personnel questionné a un niveau supérieur aux niveaux de base 1 et 2.

Cependant, les différentes compétences essentielles ne sont pas toutes à traiter de la même façon.

Tout d'abord, les résultats relatifs à l'Informatique sont presque également répartis entre les trois réponses « D'accord », « Pas d'accord » et « Indécis » (Voir graphe 2, dernière colonne). Cela nous indique que cette compétence est loin d'être totalement maîtrisée et justifie un premier choix de formation.

L'informatique est aussi la formation la plus demandée parmi les réponses à la question : « Avez-vous d'autres besoins? Lesquels? » Le graphe 4 rend parfaitement compte de ce taux élevé de réponses relativement à cette compétence. Enfin, cette compétence essentielle fait partie des trois compétences jugées les plus importantes au travail (voir graphe 3).

Il est intéressant également de remarquer que les compétences essentielles pour lesquelles une formation est jugée utile ne sont pas (forcément) celles qui sont identifiées comme étant les plus importantes dans leur emploi. En effet, la compétence essentielle jugée la plus utile au travail est le Travail d'équipe et 90,54 % des personnes interrogées disent être impliquées dans un travail d'équipe. Néanmoins, la façon dont la question est posée⁸ ne permet pas de savoir si elles souhaiteraient se perfectionner dans l'application de cette compétence. Cette limite dans la formulation de cette question nous oblige donc à relativiser notre première constatation, tout au moins pour ce qui est de cette compétence.

Pour ce qui est de la réponse à la question « Parmi les compétences essentielles suivantes, laquelle est la plus importante dans votre emploi », il nous semble que, plus que de rendre compte d'une réalité, elle relate à quel point certaines compétences sont tellement intégrées dans la vie de tous les jours que les gens n'en prennent pas plus conscience que le fait de parler ou de marcher. C'est le cas, par exemple, de la Lecture qui, fort probablement, est la compétence essentielle la plus importante dans le travail de ces personnes, mais celle-ci n'a été identifiée que par peu d'entre elles (1,3 %).

⁸ La question est : « Je participe à des tâches qui nécessitent une collaboration avec les autres »

Les Mathématiques et la Communication avec 9 % de demandes, toutes les deux viennent se placer en position 3 des autres besoins identifiés par 32 des répondantes et répondants aux questions du sondage⁹. C'est ce qui justifie que ces deux compétences aient été planifiées pour des formations au CSF, après la formation en Informatique. La position 2 étant tenue par des formations professionnelles, et non pas par des formations relatives aux compétences essentielles, nous n'en tiendrons pas compte pour le besoin de cette étude.

Plus spécifiquement, **la Résolution de conflit qui fait partie de la compétence plus large de la Communication, arrive en position 4** (à égalité avec deux types de formations non relatives aux compétences essentielles).

Les autres compétences qui ont été évoquées par le personnel, en plus des trois compétences identifiées principalement, pourraient être prises en charge par un accompagnement individuel ou en petits groupes de participants. Ces autres compétences sont, entre autres, Rédaction, Lecture, Utilisation de documents, Service à la clientèle (autre application spécifique de la communication).

❖ **AFN**

L'apprenante employée de l'AFN a répondu dans un sens positif (« pas de problème ») aux questions relatives à six des huit compétences essentielles (la compétence essentielle Formation continue étant analysée à part _ section 1.1.3.). En effet, la question relative à la compétence Lecture de texte (« Je suis à l'aise avec les directives écrites ») a reçu comme réponse « Pas d'accord »; la question relative à la compétence Rédaction (« Je peux échanger des informations par écrit ») a reçu la réponse « Ni en désaccord, ni en accord ». Il est important de noter que cette apprenante, bien que francophone d'origine (mère québécoise, scolarité en français), n'utilisait plus le français ni à la maison ni au travail depuis plusieurs années.

Elle a fait le choix, en accord avec le formateur, de viser une formation portant sur la compétence « Rédaction ». Ce choix tenait, à la fois, à sa « faiblesse » identifiée dans le sondage et également aux besoins plus spécifiques du nouvel emploi qu'elle allait occuper à l'AFN.

Contrairement aux apprenants du CSF, cette apprenante a répondu à la question « Parmi les compétences essentielles suivantes, laquelle est la plus importante dans votre emploi? », en indiquant clairement sur quelle compétence essentielle elle voulait que la formation soit alignée.

⁹ 43 personnes n'ont, en effet, pas répondu à cette question

❖ SET

L'apprenante employée par SET a répondu de façon positive (« pas de problème ») aux questions relatives à sept des huit compétences essentielles (la compétence essentielle Formation continue étant analysée à part _ section 1.1.3.). La compétence qui a reçu une réponse indéterminée est celle relative à la lecture de documents, plus spécifiquement, aux tableaux et graphiques.

La formation choisie pour (et par) cette personne est relative à la Communication orale, bien que la réponse à la question relative à la Communication orale est tout à fait positive dans les résultats du sondage. La raison en est que la question du sondage porte sur le rapport à la clientèle (« Je parle avec professionnalisme quand je communique avec la clientèle ») et cette employée travaille à l'Accueil d'un centre d'emploi. Elle ne remettait donc pas en question ses compétences dans sa tâche principale, mais **elle a exprimé le besoin d'améliorer ses compétences en Communication orale dans des tâches « annexes », plus précisément en réunion, ainsi que dans une perspective d'évolution professionnelle.** Cet objectif fait bien partie des buts recherchés par les formations relatives aux compétences essentielles.

Cette apprenante a également répondu à la question « Parmi les compétences essentielles suivantes, laquelle est la plus importante dans votre emploi? », en indiquant clairement sur quelle compétence essentielle elle voulait que la formation soit alignée.

❖ Restaurant Fishwork

L'apprenante ayant suivi la formation relative au Calcul n'entre pas dans les analyses du sondage, puisqu'elle n'y a pas participé. Rappelons, en effet, qu'il s'agit d'une étudiante inscrite en formation de base au Collège Éducacentre pour améliorer ses compétences en Calcul. Son employeur était également favorable pour cette formation. Il n'a donc pas été jugé utile de lui soumettre un sondage sur le besoin d'une formation en Calcul.

Les besoins identifiés étaient relatifs, entre autres, à la gestion de factures.

1.1.2 Portrait sociodémographique des apprenants¹⁰

L'ensemble de la population des apprenants se situait dans les tranches d'âge 25 à 45 ans (61,3 %) et 45 à 65 ans (38,7 %).

La grande majorité était des femmes (96 %).

Enfin, 67,1% de ces francophones sont d'origine canadienne contre 23,7 % originaire d'Europe, et pour le reste, ils sont répartis entre l'Afrique et d'autres origines.

¹⁰ Les résultats mentionnés ici ne sont pas identiques à ceux de l'annexe 4, car ils incluent les autres employeurs en plus du CSF.

1.1.3 Avis des groupes d'apprenants sur la formation continue¹¹

D'emblée, les résultats montrent que le développement des compétences essentielles constitue un enjeu stratégique. Parmi les employés du CSF, pour citer l'exemple du plus grand nombre, la très grande majorité a manifesté un intérêt et une disponibilité pour plus de formations. Les résultats du sondage montrent également que les répondants ont été sensibilisés à l'importance de l'acquisition de compétences essentielles en milieu de travail.

En effet, si l'on considère toutes les questions relatives à la nécessité ou au besoin de formation, voici ce que l'on obtient :

94,73 % (Question 2)¹² sont disposés à suivre des formations.

76,62 % (Question 11) considèrent que les formations sont nécessaires.

82,67 % (Question 12) et 89,61 % (Question 14) sont d'avis qu'ils ont besoin de plus de formations.

87,83 % (Question 13)¹³ demandent plus de formations.

90,90 % (Question 15) et 76 % (Question 16) estiment que tout le monde a besoin de formation.

Ces chiffres sont très éloquentes et il est bien réconfortant d'observer que **les répondants ont dans leur grande majorité une idée précise des enjeux de l'alphabétisation en milieu de travail et de la formation continue en général.**

- ❖ **En conclusion**, les résultats qui se dégagent du sondage permettent une meilleure compréhension des besoins des employés de soutien du CSF. Ils apportent également des informations appropriées sur le type et les outils de formation à privilégier lors des étapes suivantes du projet.

1.2 Résultats des formations

1.2.1 Réponses au questionnaire d'évaluation des formations

Les réponses aux questionnaires d'évaluation, distribués à la fin de chaque formation, ont toutes montré des résultats très positifs.

Pour ce qui est des formations en Informatique données à des employés du CSF, les réponses au questionnaire étaient données sur une échelle de 0 à 5; 0 représentant le NON et 5 représentant le OUI. Les résultats complets sont présentés en annexe 5. Le questionnaire était divisé en trois parties :

¹¹ ¹¹ Les résultats mentionnés ici ne sont pas identiques à ceux de l'annexe 4, car ils incluent les autres employeurs en plus du CSF.

¹² Pour identifier chacune des questions citées ici, voir l'annexe 4.

¹³ Le calcul du pourcentage des réponses aux questions 13 et 16 comprend que les employés du CSF, car les autres ne sont pas concernés par ces questions.

Présentation de l'environnement Mac, « Keynote » et « Imovie » (deux logiciels). Il apparaît que, pour ce qui est de l'environnement Mac et de « Keynote », les réponses sont toutes, dans la deuxième partie, positives selon l'échelle des réponses, et la grande majorité est même répartie entre 4 et 5. Si pour « Imovie » les réponses apparaissent moins nettement positives, car un nombre très faible des réponses a obtenu la cote 2, malgré tout la grande majorité (plus de 50 % pour chacune des questions) a obtenu la cote 5.

Les réponses aux questions relatives à l'évaluation de la formation de Calcul sont toutes positives, ayant reçu la réponse « tout à fait ». (Voir annexe 6).

La forme des questionnaires de l'évaluation des formations Rédaction et Communication orale reprenait volontairement la forme du questionnaire de l'auto-évaluation fourni par Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Autrement dit, l'échelle des réponses se situait de 1 à 3 : 1. Oui 2. Un peu 3. Non. Toutes les réponses, à l'exception d'une seule, sont notées 1. La question « Je peux rédiger des lettres ou des courriels détaillés pour demander de l'information » a été notée 2. (Voir annexes 7 et 8).

Il convient de se rappeler que, dans le cadre de ce projet, les formations ont été données à titre d'illustration quant à la faisabilité et l'apport supplémentaire d'une formation en français. Et pour certains types de formation telle la Rédaction, on peut presque trouver étonnant d'obtenir des résultats aussi positifs à l'évaluation de la formation. En effet, 3 ou 4 heures de formation, pour une compétence qui peut prendre des heures d'apprentissage et beaucoup de pratique, ne représentent qu'une durée très limitée.

On peut en conclure, sans hésitation, que toutes les formations dans le cadre de cette recherche-action ont été un succès, du point de vue de la valeur que les apprenants leur ont attribuée.

1.2.2 Des résultats concrets

Il convient de garder à l'esprit les différents bénéfices d'une formation portant sur les compétences essentielles.

En améliorant le niveau de compétences d'un employé, on contribue à améliorer son niveau de confiance en soi, son efficacité, la qualité de son travail, son engagement dans son travail, un comportement plus consciencieux et plus responsable, son esprit d'équipe et la qualité de ses relations interpersonnelles, entre autres. Tous ces facteurs constituent, de façon évidente, des éléments positifs pour l'employeur et le développement de l'entreprise. C'est le cas du CSFCB qui a manifesté son intérêt pour d'autres formations pour son personnel.

Maintenant, quels sont plus directement les bénéfices recherchés par une ou un employé qui suit de telles formations? Plusieurs de ces bénéfices sont illustrés dans les formations qui ont été réalisées au cours de ce projet. En effet, on observe que pour les différents groupes d'apprenants impliqués dans cette recherche-action, les bénéfices peuvent varier. Ils sont les suivants :

Améliorer une compétence utile dans sa tâche principale : par exemple, dans le cas du CSFCB, l'employeur a lui-même identifié le besoin de formation dans la compétence choisie.

- ❖ Plus précisément, il a été constaté par l'employeur que les employés n'étaient pas à l'aise avec les logiciels « Keynote » et « Imovie », alors qu'ils les utilisaient quotidiennement dans le cadre de leur fonction.

- ❖ **Améliorer une compétence en vue d'une évolution dans le travail** : la personne qui devait commencer à travailler pour l'AFN, de même que celle qui travaille pour SET, elles visaient toutes les deux des objectifs au-delà de leur travail journalier actuel. La première voulait assurer son embauche par l'AFN, la seconde souhaitait être capable d'énoncer plus clairement ses idées afin de prendre la parole plus souvent et de se voir octroyer des tâches requérant plus de prise de parole en groupe. De plus, cette apprenante considérait bien l'apport de l'amélioration de cette compétence dans sa vie en général et pas seulement au travail.

- ❖ **Améliorer une compétence pour une tâche autre que la tâche principale** : par exemple, être capable de mieux participer aux réunions d'équipe en améliorant ses compétences en communication et pouvoir faire des présentations, voilà deux aspects très importants dans le travail que la personne qui a suivi la formation Communication orale voulait améliorer.

Un courriel envoyé spontanément par l'une des apprenantes mérite d'être cité ici : **« Tu sais que la formation que j'ai suivie sur la communication a déjà servi! Jeudi dernier à la réunion mensuelle au travail, j'ai fait une présentation sur notre campagne de financement pour le cancer du sein. Après la réunion, deux personnes sont venues me trouver pour me féliciter pour ma prestation disant que j'avais bien présenté mes idées, j'avais parlé d'un bon ton et j'avais pris la peine de me lever pour bien voir tout le monde! Merci pour la formation! »**

Cette personne travaille en anglais, sauf lorsque le besoin se présente de parler en français à un client. De notre point de vue, ce commentaire est le meilleur argument que l'on puisse donner à la valeur ajoutée des formations portant sur les compétences essentielles en français, pour les gens qui en bénéficient plus dans cette langue. Il est important de noter que cette personne travaille en anglais et parle en anglais à la maison, mais également que la Communication

orale est une des compétences pour laquelle on pourrait penser que le transfert des connaissances d'une langue à l'autre est le plus difficile, et pourtant cette réalisation est bien réelle.

Un autre résultat très positif de l'une de nos formations a été l'embauche d'une apprenante par l'AFN. Le but de sa formation était, en quelque sorte, une évolution dans son travail et le changement a été atteint avec succès. Nous ne prétendons pas que la formation en a été la seule cause bien sûr, mais la Présidente de l'AFN nous a confirmé que le fait que leur candidate avait suivi cette formation relative à la compétence essentielle Rédaction en français a influencé la décision d'embauche.

2 Discussion sur le futur de l'alphabétisation en français

2.1 État de fait sur le besoin de formations en français

Il est apparu, lors du recrutement des apprenants, que la langue maternelle n'est pas forcément la langue d'apprentissage de choix ni la langue parlée la majorité du temps ou à la maison, surtout dans le cas des francophones vivant dans les provinces à majorité anglophone du Canada. K. Beaudoin précise d'ailleurs dans son rapport que : « les francophones de la Colombie-Britannique connaissent un taux d'assimilation de l'ordre de 69 à 89 % et à peine 15 % d'entre eux utilisent le français à la maison¹⁴ » (Beaudoin, 2008, page 10).

Pour ce projet, nous définirons donc les apprenants potentiels comme étant non pas les francophones en général, mais plutôt **les gens dont la langue d'apprentissage de choix est le français.**

Pour les gens qui travaillent en français, cette langue de choix d'apprentissage ne fait aucun doute. Pour les francophones qui travaillent uniquement en anglais, ou en anglais et en français selon les besoins, la langue de choix d'apprentissage varie.

La langue de choix varie en fonction du niveau de confort dans l'une ou l'autre langue. Ce niveau de confort est bien souvent lié au niveau d'habitude quant à l'utilisation d'une langue plutôt qu'une autre, aux nombres d'années d'utilisation de l'anglais, ainsi qu'à la personnalité de la personne. Pour certains, le choix n'est pas forcément facile.

Toujours est-il que tous ces facteurs sont hors de notre portée d'analyse. Il n'en reste rien de moins que l'analyse de Karine Beaudoin (Beaudoin, 2008) établit trois faits essentiels quant aux besoins des apprenants :

¹⁴ <http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/amnord/colombiebrit.htm>

- La population francophone en C.-B. est actuellement de 54 740 personnes, et l'immigration francophone est en expansion dans cette province.
- Le niveau d'alphabétisme des francophones vivant dans les provinces où ils sont en minorité est plus faible que celui des anglophones des mêmes provinces, même pour ceux dont le niveau de scolarité est équivalent.
- Recevoir la formation dans sa langue maternelle « facilite une assimilation plus complète et rapide des contenus d'apprentissage » (ibid., pages 11-12).

Ces faits démontrent que, même si le nombre d'apprenants potentiels est un élément difficile à déterminer, il n'en reste pas moins que **le besoin de formations relatives aux compétences essentielles en français est incontestable.**

2.2 La valeur ajoutée du français

Les résultats positifs de l'évaluation des formations par les apprenants dans le cadre de cette étude démontrent non seulement la qualité des formations données en matière d'acquisition des connaissances, mais aussi le niveau de satisfaction des apprenants. Cette satisfaction est sans aucun doute accrue par le fait que la formation est donnée en français.

Cette constatation est renforcée par la réponse de deux de nos apprenantes à la question suivante :

Si vous aviez le choix d'avoir une formation (sur l'une des compétences essentielles) soit en anglais soit en français :

- **Vous choisiriez l'anglais sans hésiter**
- **Vous choisiriez le français sans hésiter**
- **Vous hésiteriez et vous ne pouvez pas dire dans quelle langue vous choisiriez de faire cette formation parce que cela vous est égal ou bien cela dépend du domaine de la formation**

Elles ont toutes les deux répondu « en français sans hésiter ».

Nous n'avons posé cette question qu'aux deux apprenantes qui travaillent en anglais, car pour les apprenants qui travaillent en français, il ne faisait aucun doute qu'une formation en français était préférée. Même si nos **deux** répondantes sont loin d'avoir une valeur statistique, l'absence de toute hésitation dans leurs réponses avance un fort argument qualitatif.

Comme il a déjà été mentionné dans le cadre de cette recherche-action, les formations ont été entreprises à titre d'illustrations; il en est de même pour les résultats qu'elles présentent. Ces résultats, à titre illustratif, vont d'ailleurs complètement dans le sens des études au niveau national et international. En effet, pour citer John Daniel, lorsqu'il était sous-directeur général pour l'éducation à l'UNESCO : « **Toutes les études le montrent : on apprend mieux dans sa langue maternelle** » (Daniel, en ligne).

Le même auteur cite Nadine Dutcher, consultante au Center for Applied Linguistics de Washington (États-Unis) qui précise que « L'apprentissage dans la langue maternelle présente des vertus cognitives, mais aussi émotionnelles » (Daniel, en ligne, page 2). C'est vraisemblablement un des facteurs nous permettant d'obtenir des résultats aussi favorables à l'évaluation des formations réalisées dans cette étude, même lorsqu'il s'agissait de formations d'une durée bien trop courte par rapport aux besoins d'apprentissage : d'un point de vue émotionnel, nos apprenants se sentaient totalement satisfaits.

Les chercheurs dans le domaine du multilinguisme démontrent que même lorsqu'il s'agit d'immigrants, apprendre dans sa langue maternelle est un atout qui favorise grandement la littératie et donc un niveau supérieur à 2 pour l'ensemble des compétences essentielles. Promouvoir la formation des adultes francophones en français au Canada constitue un défi infiniment moindre que celui de promouvoir l'éducation dans les différentes langues maternelles des immigrants, puisque le français est une des langues officielles du Canada. De plus, dans le cas des personnes issues de l'immigration, même si le français n'est pas leur langue maternelle, la langue française est très souvent la langue dans laquelle ces personnes ont été éduquées.

3 Limites de la recherche : les contretemps du projet

Ce projet ne s'est pas déroulé dans les limites de temps prévues. Ce qui a le plus affecté le plan d'action du projet, ce sont les départs successifs de plusieurs des acteurs principaux de la mise en œuvre du projet. À savoir :

- Début du projet : juillet 2008.
- Octobre 2008, remplacement du Gestionnaire de projet.
- Avril 2009, départs successifs imprévus de deux Agentes de développement (poste temps partiel).
- Juin 2009, départ de la troisième Agente de développement (poste temps partiel).

- Octobre 2009, modification de la description d'emploi, embauche d'un Coordonnateur temps plein.

Il va sans dire que les départs successifs imprévus ont freiné la vitesse avec laquelle la mise en œuvre du projet a été réalisée. La formule adoptée comme mesure d'atténuation a été de combiner le poste d'Agent de développement et de Gestionnaire afin d'assurer un meilleur déroulement et la continuité des activités du projet.

Le démarrage des formations avec le personnel de soutien du CSFCB aurait pu commencer plus tôt, mais la négociation de l'entente collective entre l'employeur et le syndicat a retardé le démarrage. De plus, alors que les formations avaient commencé avec les employés de soutien du CSFCB, elles n'ont pas pu toutes se réaliser. Cela a entraîné du retard dans la réalisation, puisqu'il fallait rechercher de nouveaux employeurs et employés, afin d'étayer davantage les formations données. Nous avons déjà signalé, en effet, qu'il avait été jugé utile de compléter ces formations afin d'aborder d'autres domaines de compétences.

4 Diffusion du rapport

Rappelons que le cinquième sous-objectif du projet est le suivant : sensibiliser les employeurs, les syndicats et les autres intervenants dans le dossier en C.-B., et ailleurs au Canada, quant aux enjeux liés à la formation d'une main-d'œuvre francophone, même fortement minoritaire, ainsi qu'aux avantages d'appuyer des interventions dans ce domaine, malgré les petits nombres.

Un grand travail de sensibilisation a déjà été réalisé au cours de ce projet. Il s'est fait, de manière directe, par l'envoi de lettres à un grand nombre d'entreprises susceptibles d'employer des francophones, ainsi qu'à la Chambre de commerce franco-colombienne, et indirectement par le développement d'une page web, d'un logo et d'une vidéo en ligne.

La diffusion du présent rapport sera réalisée, d'une part, par sa **mise en ligne sur le site du Collège Éducentre** et du BDAA; d'autre part, par **l'envoi du rapport au BACE et aux intervenants provinciaux et nationaux**. Pour ce qui est de la province, le rapport sera envoyé à tous les employeurs recensés (même ceux qui n'ont pas participé aux formations). Une copie sera également envoyée **à tous les membres de la FCAF**. Au niveau international, une copie sera envoyée **à l'Institut de l'UNESCO pour l'apprentissage tout au long de la vie** (UIL).

Dans une perspective plus large de sensibilisation à long terme, deux aspects sont à considérer :

- Éducacentre tentera d'ajouter un élément de sensibilisation à l'agenda de la FCAF.
- Et, pour sa part, Éducacentre vise à développer une stratégie de sensibilisation aux compétences essentielles.

CONCLUSION

1 Conclusion générale

Les études portant sur la littératie et les compétences essentielles au Canada sont nombreuses; leur nombre élevé rend d'ailleurs compte de la taille du défi et de l'importance du travail à accomplir pour aboutir aux résultats visés au niveau national. À notre connaissance, peu d'études fournissent des données propres aux francophones de Colombie-Britannique. La situation fortement minoritaire de cette population en fait pourtant une population aux besoins notables.

Les résultats visés au niveau national ne pourront être obtenus que par un travail commençant au sein des communautés. Le Collège Éducentre est déjà un des protagonistes en terme d'éducation dans la communauté francophone de la C.-B., sa connaissance des besoins de cette population a permis d'émettre une hypothèse quant à **la viabilité d'une démarche d'alphabétisation et le développement des compétences essentielles ciblant les francophones de la C.-B.**

Cette étude a, d'une part, permis de confirmer cette hypothèse et, d'autre part, elle a permis d'illustrer la faisabilité et la satisfaction découlant de formations données en français. Sa qualité principale tient à la démarche adoptée. On y commence, en effet, par une approche globale de l'économie de la province pour terminer par des formations de groupes d'employés dont les besoins spécifiques ont été analysés et le niveau de satisfaction a été recueilli individuellement.

Une autre caractéristique importante de cette étude est d'avoir permis de dégager deux approches favorisant l'implantation de formation relativement aux compétences en milieu de travail. La première, avec la collaboration de l'employeur, du syndicat, des employés et du Collège Éducentre; cette approche participative a contribué au succès des formations. La deuxième, avec la collaboration de l'employeur, des employés et du Collège Éducentre.

L'étude sur l'espace économique de la C.-B. nous a, sans aucun doute, permis de mieux cerner l'espace économique occupé par les francophones au sein de l'économie provinciale. Elle a révélé, en fait, qu'il n'y a pas d'espace économique francophone en tant que tel en C.-B., mais que les travailleurs francophones sont répartis dans l'ensemble des secteurs d'activité. Néanmoins, elle nous a aussi fait prendre conscience que la majorité des francophones de cette province occupent des emplois nécessitant des niveaux ne dépassant pas 2 en termes de compétences essentielles. Ce constat abonde dans le sens des études menées au niveau national.

Ainsi, il a été démontré que le besoin de formations relatives aux compétences essentielles est donc bien réel pour les francophones de la C.-B., ainsi que pour ceux du reste du pays.

Il est important de souligner l'effort de recrutement des entreprises qui a été mené afin de trouver des apprenants aux formations, mais aussi afin de réaliser une première étape de sensibilisation. Ce travail de recrutement s'est révélé être une réussite puisque le nombre d'apprenants a été au-delà des résultats escomptés.

Autant du point de vue de l'évaluation des apprenants que des résultats concrets obtenus directement, les résultats des quatre formations données dans le cadre de cette étude démontrent qu'ils ont aidé à atteindre les objectifs fixés par le BACE. Autrement dit, ils ont aidé les apprenants à acquérir les compétences nécessaires pour décrocher un emploi (exemple de la formation Rédaction), à rester sur le marché du travail et à évoluer dans leur travail (formations en Informatique, en Calcul et en Communication orale). L'exemple de la formation en Communication orale, ainsi que potentiellement les autres formations, mais moins directement, illustrent comment une formation visant au développement d'une compétence essentielle peut également contribuer à aider la collectivité et la famille.

Les éléments d'organisation de la formation ont été basés sur un processus défini par le BACE et adapté à nos besoins.

La question qui vise à savoir comment les francophones pourraient contribuer davantage à l'économie en tant que main-d'œuvre **formée en français** oblige à se poser la question relativement à une formation efficace, c'est-à-dire une formation qui permet d'atteindre les objectifs d'apprentissage visés. Cette efficacité se mesure à la fois au niveau de la satisfaction de l'individu, des résultats de l'entreprise et par rapport à l'économie globale de la province.

Dans notre société, chaque individu doit, à la fois, affirmer son individualité afin de bien occuper son rôle propre et être intégré afin que la société fonctionne comme un système global. C'est cet équilibre, qui se trouve entre l'affirmation et l'intégration, qui permettra aux individus et aux travailleurs de s'épanouir dans une société saine. **Fournir à chaque adulte la formation qui répond à ses besoins lui permettra de mieux s'affirmer et de s'épanouir, ce qui, par voie de conséquence, permettra de produire de meilleurs résultats au niveau de l'économie globale de la province.**

La formation dans sa langue de choix d'apprentissage peut apporter une grande contribution à cet essor économique et à cet équilibre en général. En effet, au niveau de l'individu, elle **permet** :

- **Une meilleure acquisition de connaissances transférables ou applicables d'une langue à l'autre, qu'importe la langue.**
- **Une meilleure « satisfaction émotionnelle et cognitive » de la personne au cours de l'apprentissage ainsi qu'au cours de**

l'application de ces nouvelles connaissances au travail. Nous entendons par « satisfaction émotionnelle et cognitive », une certaine confiance en soi due au fait que la personne assimile mieux les nouvelles connaissances, et de ce fait, voit son niveau de stress réduit. L'apprentissage engendre en effet souvent un certain niveau de stress chez les adultes ayant quitté le système éducatif depuis longtemps. Un manque de connaissance lié aux tâches à accomplir au travail est également une source de stress. Autrement dit, **le bien-être des travailleurs est augmenté.**

Cette constatation est à prendre en compte de façon primordiale. En effet, les études sur les conditions de travail démontrent que le bien-être au travail est aussi important que la santé; tous les deux à cause de leurs conséquences pour les travailleurs et l'entreprise (D'hoore, 2004). Le niveau de satisfaction exprimé par les apprenants ayant participé aux formations données dans le cadre de cette étude illustre bien cette « satisfaction émotionnelle et cognitive » mentionnée ici.

Néanmoins, il faut noter que si les résultats de ces formations ont bien été identifiés, au moins à un court terme, sur les apprenants, il reste à en évaluer les bénéfices à long terme ainsi que l'impact de ces formations sur les entreprises elles-mêmes. Concernant les bénéfices immédiats des formations, les employeurs contactés ont noté une meilleure intégration des apprentissages.

2 Perspectives

Il convient maintenant de faire prendre conscience aux employeurs de l'importance d'offrir un support à leurs employés pour qu'ils puissent perfectionner leurs compétences essentielles, et plus particulièrement, de le faire en français quand le besoin se manifeste. Le défi est ici de faire en sorte que les employeurs et les employés soient conscients non seulement de la disponibilité des formations en français, mais aussi pour les employés eux-mêmes, de leur valeur ajoutée. Sur le plan cognitif, en effet, les individus ne sont pas forcément les meilleurs juges en termes d'analyse des besoins. (Il en est de même d'ailleurs sur les plans émotionnels ou autres).

Le travail de sensibilisation des employeurs est, en effet, primordial. Car, si, on l'a mentionné à plusieurs reprises, de nombreuses études sont réalisées et démontrent la nécessité de formations permettant d'améliorer le niveau de compétences essentielles des Canadiens, peu d'actions de sensibilisation pour permettre la mise en oeuvre de ces formations sont, en fait, entreprises. **Cette étude et sa diffusion (voir section 4 de la partie 3) contribueront de façon certaine à cette entreprise de sensibilisation.**

Il convient de souligner, en plus, que les besoins en apprentissage des adultes varient considérablement selon la situation, et l'expérience personnelle de chacun. Les spécialistes de l'éducation doivent donc travailler à promouvoir cette approche éducative basée sur les besoins propres à chaque groupe.

Dans cette perspective, **Éducacentre doit chercher à voir comment les compétences essentielles peuvent devenir un pont entre les différents services qui sont offerts au Collège.** En particulier, le Service à l'emploi et les différents types de formation offerts, à savoir la formation continue, la formation de base et la formation sur mesure. Qu'ils en soient conscients ou non, les gens qui sont à la recherche d'un emploi peuvent avoir des difficultés à en trouver du fait de leur faible niveau dans la majorité des compétences essentielles. Pour donner suite à ce constat, **il peut être envisagé de faire passer des tests aux chercheurs d'emploi qui se présentent à Éducacentre** afin d'évaluer leur niveau.

Considérant la perspective d'une approche éducative basée sur les besoins, **il faudrait que le Collège Éducacentre offre aux entreprises un service d'analyse des besoins** en termes de « quelles sont les compétences essentielles » qui nécessitent d'être améliorées chez les différents employés francophones de cette entreprise, et qu'il détermine quels sont spécifiquement les besoins d'apprentissage liés à ces compétences essentielles. Un premier pas dans ce sens est en cours par le biais d'une étude qui consiste à dégager un modèle visant l'acquisition et l'amélioration des niveaux de compétences essentielles, qui est adapté aux besoins du marché du travail, et qui tient compte des profils des francophones de niveau 1 et 2 de la C.-B. À partir de cette étude, les moyens pour offrir un service aux entreprises pourraient être dégagés.

Un autre projet relatif aux compétences essentielles a été soumis par le Collège Éducacentre. Il s'agit d'un projet qui devra permettre de créer les conditions favorables quant à l'acquisition ou l'amélioration du niveau d'alphabétisation et des compétences essentielles des femmes immigrantes francophones.

Ces deux projets dénotent la volonté de bien prendre en compte les besoins spécifiques, soit à un travail particulier, soit à une population très ciblée, afin de fournir des formations visant l'amélioration des compétences essentielles qui soient vraiment efficaces

Afin de se donner les moyens d'aller de l'avant, le **Collège Éducacentre vise également à former des intervenants relativement aux compétences essentielles.** En C.-B., une formation créditée existe déjà en anglais à Douglas College. Il est projeté que le Collège Éducacentre travaille sur la version en français de cette formation en l'adaptant au contexte de la minorité francophone.

BIBLIOGRAPHIE

Atlas de la Francophonie. 1998. Disponible sur :
<http://franco.ca/atlas/francophonie/francais/impre.cfm?ld=2>.
(Consulté le 24 septembre 2010.)

Armstrong, M., Forgues, E., Lefebvre, M. et al. (2007), Communautés francophones hors Québec Analyse de la situation et des ressources disponibles, Ottawa, Conference Board

Beaudoin, K. (2008). **Analyse de l'espace économique francophone de la Colombie-Britannique pour le projet de recherche-action sur l'alphabétisation et les compétences essentielles en milieu de travail pour les francophones de la Colombie-Britannique.** Collège Éducacentre.

Corbeil, J-P (2000). **Littératie au Canada : Disparité entre francophones et anglophones.** Une analyse des données de l'enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes de 1994. Division de la démographie, Statistique Canada, Catalogue no. 89-573-XIF. Disponible sur :
<http://www.statcan.gc.ca/pub/89-573-x/89-573-x1994001-fra.pdf>
(consulté le 20.09.2010).

Corbeil, J-P (2006). **Le volet canadien de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes de 2003 (EIACA) : état de la situation chez les minorités de langue officielle.** Série : [Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes](#), Collection : [Matériel de recherche](#).
Disponible sur :
<http://www.bdaa.ca/biblio/recherche/statscan/eiaca2003/eiaca2003.pdf>
(consulté le 20.09.2010).

Daniel, J. **Apprendre dans sa langue : une utopie.** In : Aide et action [en ligne].
Disponible sur :
http://doc-aea.aide-et-action.org/data/admin/apprendre_dans_sa_langue.doc
(consulté le 20.09.2010).

D'hoore, W. (2004). **Bien-être et santé au travail.** *RESSOURCES Magazine - NAFTOGAZ - Décembre 2004 - N°6.*

Le Quotidien (19 décembre 2006). Étude : Alphabétisme et minorités de langue officielle. Disponible sur :
: <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/061219/q061219b.htm>.
(consulté le 24 septembre 2010).

Lire l'avenir (Ottawa : 2008). **Pour répondre aux besoins futurs du Canada en matière de littératie**. Disponible sur :

<http://www.ccl-cca.ca/pdfs/ReadingFuture/LiteracyReadingFutureReportF.pdf>

(consulté le 20.09.2010).

Nawri, J. (2007), *British Columbia's Francophone Immigration*. Fédération des francophones de la Colombie-Britannique.

Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (Novembre 2007). **C'est le temps d'agir _ Plan de rattrapage pour l'alphabétisation des adultes francophones vivant en milieu minoritaire**. Disponible sur :

<http://www.bdaa.ca/biblio/recherche/fcaf/agir/agir.pdf>

(consulté le 20.09.2010).

Forgues, E. (avec la coll. de Bérubé, S. et Cyr) (2007). Tendances migratoires des francophones en situation minoritaire. Analyse comparative avec les anglophones. Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

Sherwood D., Coalition ontarienne de formation des adultes, Ottawa (Ontario) (Février 2010). **Famille et littératie**. Disponible sur :

<http://www.coalition.ca/publications/publications/familles-et-litteratie.pdf>

(Consulté le 20.09.2010)

ANNEXES

Annexe 1 : Plan d'action détaillé (du 9 juillet 2008 au 31 octobre 2010)

Activités	Responsabilité	Échéancier	Ressources	Réalisations attendues
Constitution de l'équipe du projet	Gestionnaire du projet	Juillet –Sept 2008	<ul style="list-style-type: none"> • Analyste du marché du travail • Gestionnaire du projet • Coordonnateur de la formation de base • Directrice des études • Évaluateur externe 	Une équipe de projet est mise sur pied ¹⁵ et les ressources humaines (analyste du marché du travail et évaluateur externe) sont en place
1 ^{re} rencontre de l'équipe du projet	Gestionnaire du projet	Oct.-Nov. 2008	<ul style="list-style-type: none"> • Partenaire du projet • Analyste du marché du travail • Gestionnaire du projet • Coordonnateur de la formation de base • Directrice des études • Agent de développement 	L'équipe est orientée dans le projet et un échéancier de projet détaillé, incorporant les divers plans rédigés dans le cadre de la présente demande, est produit
Analyse des données sur la population active francophone et sur le marché de l'emploi de la C.-B.	Coordonnateur de la formation de base	Déc. 2008	Analyste du marché du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Une mise à jour du portrait de la population active francophone est réalisée sous forme de document d'étude • Un secteur d'activité économique est ciblé aux fins d'analyse plus poussée
Production d'un portrait du secteur ¹⁶ d'activité économique ciblé ¹⁷	Coordonnateur de la formation de base	Jan. - Fév. 2009	<ul style="list-style-type: none"> • Analyste du marché du travail • Responsable du programme <i>Avantage emploi</i> 	Les incontournables du secteur ciblé sont déterminés pour des fins de sensibilisation

¹⁵ L'équipe comprendra, dans un premier temps, le gestionnaire de projet, le coordonnateur de la formation de base, l'analyste du marché du travail, l'évaluateur externe, le partenaire de projet et la directrice des études. Viendront s'ajouter au besoin d'autres éléments issus du Collège (le responsable du programme *Avantage Emploi*, des conseillères en orientation, une gestionnaire de cas) ou embauchés pour l'occasion (l'agent de développement et le formateur).

¹⁶ Entendez aussi sous secteur. Par exemple : dans un premier temps, les ressources premières; dans un deuxième temps, la foresterie; dans un troisième et dernier temps, la sylviculture.

¹⁷ Où il y a une concentration suffisante de francophones?

2 ^e rencontre de l'équipe de projet ¹⁸	Gestionnaire du projet	Fév. 2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partenaire du projet ▪ Gestionnaire du projet ▪ Coordonnateur de la formation de base ▪ Directrice des études ▪ Agent de développement ▪ Évaluateur externe 	Les grandes lignes des activités réalisées sont présentées. La réalité économique est bien cernée et les étapes suivantes du projet définies
Mise en œuvre du plan de communication	Coordonnateur de la formation de base	Mars 2009 Fév. 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonnateur de la formation de base ▪ Formateur ▪ Agent de développement 	Le plan de publicité est mis en œuvre avec les outils nécessaires à sa réalisation ¹⁹
Activités de sensibilisation auprès des intervenants non-partenaires	Gestionnaire du projet	Mars-Oct 2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonnateur de la formation de base ▪ Formateur ▪ Partenaire de projet ▪ Agent de développement 	Un employeur ²⁰ ou des employeurs du secteur ciblé acceptent de participer à la recherche-action

L'employeur ainsi que les autres intervenants non-partenaires du projet précisent la nature de leur appui et soutien	Gestionnaire de projet	Nov. 2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonnateur de la formation de base ▪ Formateur ▪ Partenaire de projet ▪ Intervenants non-partenaires ▪ Agent de développement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une entente avec les intervenants non-partenaires est conclue²¹
--	------------------------	-----------	--	--

¹⁸ La configuration de celle-ci changera en cours de route avec le départ de certains acteurs et l'arrivée d'autres selon le calendrier des activités du projet.

¹⁹ Rédaction de modèles de lettres de présentation destinées aux employeurs des sociétés ciblées (voir annexes)

Créer une plateforme, un point de repère ou une interface ayant une grande visibilité où les employeurs ciblés pouvaient au besoin, nous connaître et nous contacter. Là, nous y avons mis une quantité importante d'informations destinées aux employeurs. (Page web dans le site du [Collège](#))

Nous avons ensuite utilisé YouTube pour rejoindre plus d'employeurs et faire connaître le projet.

²⁰ Entendre un seul grand employeur ou un nombre de petits employeurs du même secteur, et ce, afin que le demandeur puisse recruter suffisamment d'apprenants francophones du même milieu de travail, sinon du même lieu de travail. Vu le petit nombre de francophones et leur dispersion à travers l'économie provinciale, une telle flexibilité sera peut-être nécessaire pour mener le projet à bien.

²¹ Le Conseil scolaire francophone a manifesté un intérêt marqué pour le projet et sa disponibilité (rencontre, courriels, échanges de documents)

Évaluation des besoins des participants (questionnaire)	Coordonnateur de la formation de base	Déc.2009-Mars 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonnateur de la formation de base ▪ Conseillère ▪ Présidente SCFP4227 ▪ CSF 	Les besoins des membres du personnel de soutien du Conseil scolaire francophone sont identifiés
Planification des activités de formation	Coordonnateur de la formation de base	Mars-Avril 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formateur ▪ Présidente SCFP4227 Conseil scolaire francophone	Un tableau des activités de formation est développé à partir des besoins des employés et tient compte des attentes de l'employeur
Activités de formation	Coordonnateur de la formation de base	Avril-Juillet 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formateur ▪ Matériel de formation fourni par le partenaire de projet²² 	Résultat de l'apprentissage est connu. Des compétences améliorées
Évaluation finale des activités de formation	Coordonnateur de la formation de base	Juillet-Août 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formateur ▪ Évaluateur externe ▪ Partenaire de projet 	Un rapport final d'évaluation des activités de formation
Rédaction, révision et diffusion du rapport de recherche	Coordonnateur de la formation de base	Août - Oct 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formateur ▪ Coordonnateur de la formation de base ▪ Directrice des études ▪ Agent de projet 	Un rapport de recherche
Validation et traduction du rapport de recherche	Coordonnateur de la formation de base	Sept.-Oct. 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partenaire du projet ▪ Intervenants non-partenaires du projet²³ ▪ Traducteur 	Le rapport est approuvé et disponible intégralement dans les deux langues officielles

²² *Alphabétisation en milieu de travail*

²³ Toujours par le mécanisme de consultation qu'ils se seront donné.

3 ^e rencontre de l'équipe de projet	Agent de projet	Sept-Oct 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Partenaire du projet • Agent de projet • Coordonnateur de la formation de base • Directrice des études • Évaluateur externe 	Le plan de pérennité est revu et les prochaines étapes dans le dossier sont planifiées
Le plan de diffusion est mis en œuvre	Coordonnateur de la formation de base	Sept.- Oct. 2010	Coordonnateur de la formation de base	Le rapport de recherche est connu des employeurs nationaux ²⁴ et des employeurs provinciaux ²⁵
Dépôt des rapports de projet et d'évaluation finaux	Coordonnateur de la formation de base	Oct. 2010	Coordonnateur de la formation de base	<ul style="list-style-type: none"> • Un rapport final d'évaluation de projet²⁶ • Un rapport final de projet

²⁴ Que nous définissons comme ayant une main-d'œuvre bilingue à l'échelle du pays, exemples : VISA ou la fonction publique fédérale.

²⁵ Que nous définissons comme ayant soit une main-d'œuvre partiellement bilingue à cause d'un service particulier (exemple : un centre d'appels), soit des francophones au sein de sa main-d'œuvre sans pour autant offrir un service en français (exemple : une entreprise desservant un marché anglophone).

²⁶ Qui incorpore les données du rapport final des résultats de formation.

Annexe 2 : liste des compagnies ciblées

Source of information: Websites and the Éducacentre database.

Reliability of Source: Only 50%.

Action to be taken: Contact these companies/businesses to know who to talk to.

1. **Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique**
Pierre Blouin, directeur RH,
180-10200 Shellbridge Way, Richmond, C.-B., V6X2W7
604-214-2600, télécopieur : 604-214-4474
Email: pblouin@csf.bc.ca
Brigitte Couturier, présidente SCFP 4227 : président 4227@members.cupe.ca

2. **Bell Mobility Inc.**
Canada
Region: Coastal Vancouver
Lana McGarry
HR Manager, 2980 Virtual Way
Vancouver, BC V5M 4X3
P: 604.678.3166
F: 604.678.3160
Email: @bell.ca

3. **TELUS**
Human Resources
Candice Lin
Recruitment Consultant
P : 604.432.4488
F: 604.436.1352
www.telus.com
Email: Télécommunications@telus.com

4. **Rogers Communications Inc.**
Marjorie Martin Manager, Human Resources
1600-4710 Kingsway Burnaby, BC V5H 4W4
P: 604.431.1327
Email: marjorie.martin@rci.rogers.com

5. **Shaw Business Solutions Inc.**
Regulatory Affairs Address:
Removal requested: 900-1067 Cordova Street West
Vancouver, BC V6C 1C7
P: 866. 244.7474

6. **Yellow Pages Group**
HR coordinator
4260 Still Creek Drive
Burnaby, BC V5C 6C6
P: 604.268.4611
F: 604.268.4698
Email: patti.cross@ypg.com

7. **Best Buy**
Catherine Smith
Vice-President, Legal Services
Paul Iannacone, Talent Acquisition Manager
Rees, Torri, Corporate Recruiter
Best Buy Canada Ltd.
8800 Glenlyon Parkway
Burnaby, BC. V5J 5K3
P: 604.412.1343
F: 604.412.5260
Cell: 778.999.9036
Email: casmith@bestbuycanada.ca
Torri Rees / P: 604.412.1656 / Email: trees@bestbuycanada.ca

8. **FUTURE SHOP**
Gurjeet Sekhon
District Human Resources Manager
8800 Glenlyon Parkway
Burnaby, BC V5J 5K3
P: 604.419.1571 / 604.417.4866
Email: @futureshop.com

9. **SAFEWAY**
Cliff Yeo, advisor HR.
7280 Fraser Street, Vancouver, BC. V5X3V9
P: 604.301.2652
F: 604.322.2505
Email: cliff.yeo@safeway.com
Vente au détail et autres

10. **Starbucks**
Veronica Wong /retail recruitment specialist / British Columbia & Yukon territory
Western Canada: 200-128 West 6th avenue, Vancouver V5Y 1K6
P: 604.630.5296
F: 604.708.2216
Cell: 604.323.6871

Email: vwong@starbucks.com
Vente au détail et autres
Veronica Wong. Intéressée, échange courriel, at

11. **Mountain Equipment Co-op**
Julie Robbe / Amy Boyer / Janet Stollar
Hiring Coordinator
www.mec.ca
149, 4e Avenue Ouest
Vancouver BC V5Y 4A6
604 707 4439
Email: jstollar@mec.ca
1.800.663.2667 EXT: 440
Email: aboyer@mec.ca

12. RADIO-CANADA
Lyne Rainville
700, rue Hamilton Vancouver, C.-B. V6B 2R5
T : 604-662-6165
Email: @radio-canada.ca
Arts et média
Lyne Rainville, Ct 31/08/07, partenariat Salon 08

13. **Air Canada**
Corporate Recruiter
5520 Miller Road
Richmond, BC V7B 1L9
P: 604.244.2777
F :604.276.3728
Email: @aircanada.ca

Annexe 3a : Lettre de présentation au directeur de la Chambre de commerce franco-colombienne et des responsables de chaque société ciblée _ Modèle de lettre en français

Bonjour, je travaille avec le Collège Éducentre ici à Vancouver. Nous développons un projet pilote de recherche-action axé sur l'amélioration des compétences essentielles des travailleurs francophones en Colombie-Britannique. Prendre contact avec ces employés a été notre principal défi jusqu'à maintenant, puisqu'il n'y a pas de réservoir défini nous permettant de les trouver. Au moment où nous cherchons un moyen publicitaire pour notre projet dans les communautés francophones, j'espère que vous serez en mesure de ventiler cette information pour nous. Le projet est décrit comme suit et je suis disponible pour répondre à vos questions.

Les recherches ont révélé, de façon générale, des lacunes au niveau des compétences essentielles chez les travailleurs francophones. Par conséquent, ceux-ci ne peuvent exploiter pleinement leur potentiel et de ce fait, constituer une ressource au sein de l'économie britanno-colombienne. Les travailleurs anglophones ont déjà accès à des programmes d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles et ceux-ci se sont avérés particulièrement efficaces pour renforcer la capacité de la main-d'œuvre de langue anglaise.

Nous proposons un programme en français qui complète la version anglaise existante, en partant du principe que les gens apprennent mieux et de manière plus efficace dans leur langue maternelle. Un programme d'acquisition de compétences en français profitera à une économie essentiellement anglo-saxonne parce que les compétences enseignées par le programme sont transférables d'une langue à l'autre. Le programme de formation proposé dans ce projet est conçu de manière à accroître la contribution des francophones à l'économie britanno-colombienne, en renforçant la capacité de ces employés pour qu'ils soient considérés à leur juste valeur. Tant les employeurs que les employés bénéficieront des avantages de ce programme.

Annexe 3b : Lettre de présentation au directeur de la Chambre de Commerce Franco-Colombienne et des responsables de chaque société ciblée _ Modèle de lettre en anglais.

Hello, I am working with the Collège Éducentre here in Vancouver on a research-action pilot project designed to enhance the basic economic skills of Francophones in BC. Our main challenge is contacting those francophones who could most benefit from essential skills and literacy training, as we do not have access to a clear reservoir through which they can be found. We are trying to spread word about the project to the Francophone/Francophile community, and I am hoping you might be able to pass along some information for us. The following describes the project. I am available to answer any questions, please do not hesitate to contact me.

Research has shown that francophone workers are operating on average at a lower essential skill level, and are therefore not entirely fulfilling their potential as a resource within BC's economy. Essential skills and literacy training programs are already in place for Anglophone workers, and have demonstrated remarkable success in enhancing the capacity of the English-speaking labour force.

We are proposing a French-language program to complement the established English version, on the understanding that people learn most efficiently and effectively in their native language. A French-language skills program will benefit a primarily English-speaking economy because the types of skills taught by the program are transferable between spoken languages. The training program proposed by this project is designed to increase the contributions of francophones to the BC economy by increasing their capacity as valuable employees. Benefits from this program will be felt by employers and employees alike.

Cloé Bayeur-Holland

Agent de développement/Project Development officer

L'alphabétisation et les compétences essentielles en milieu de travail/Essential skills and literacy in the workplace

Collège Éducentre College

Téléphone : 604-708-5100

Télécopieur : 604-708-2315

cbayeur-holland@educacentre.com

Annexe 3c : Lettre des sociétés supplémentaires ciblées _ Modèle de lettre en français.

Collège Educacentre College est à la recherche de travailleurs francophones²⁷ désireux de participer au projet intitulé « Recherche-action sur l'alphabétisation et les compétences essentielles en milieu de travail pour les francophones en C.-B. ».

Les travailleurs anglophones ont déjà accès à des programmes d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles et ceux-ci se sont avérés particulièrement efficaces pour renforcer la capacité de la main-d'œuvre. Nous proposons un programme en français qui complète la version anglaise existante, en partant du principe que les gens **apprennent mieux et de manière plus efficace dans leur langue maternelle.**

Historique du projet

Neuf compétences essentielles ont été déterminées et validées grâce à des recherches approfondies par le gouvernement du Canada et d'autres organismes nationaux et internationaux. Ces compétences sont mises en application dans presque toutes les professions, et dans la vie quotidienne, sous diverses formes et à des niveaux de complexité différents. Ce sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail.

Ces 9 compétences essentielles sont les suivantes : [Lecture de textes](#), [Utilisation de documents](#), [Calcul](#), [Écriture](#), [Communication orale](#), [Travail d'équipe](#), [Formation continue](#), [Capacité de raisonnement](#), [Informatique](#)
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/comprend_ce.shtml

Pour une description complète du projet et pour en comprendre mieux les avantages à tirer, consulter : <http://www.educacentre.com/index.asp?lang=fr&idSection=6&idPage=371>

Rôle des participants

Les gens qui souhaitent participer auront tout d'abord simplement à remplir un questionnaire pour voir pour quelle compétence ils ont le plus d'intérêt à être formés et quel est leur niveau dans cette compétence. Ils reçoivent ensuite une formation adaptée à leur niveau (3 à 4 heures), et enfin ils remplissent un second questionnaire qui sert à évaluer la formation.

Quels sont vos intérêts à participer au projet

Un programme d'acquisition de compétences en français profitera à une économie essentiellement anglo-saxonne parce que les compétences enseignées par le programme sont transférables d'une langue à l'autre. Le programme de formation proposé dans ce projet est conçu de manière à accroître la contribution des francophones à l'économie britanno-colombienne, en renforçant la capacité de ces employés pour qu'ils soient

²⁷ Il n'est pas nécessaire que ces personnes travaillent en français, mais bien que leur première langue soit le français.

considérés à leur juste valeur. Tant les employeurs que les employés bénéficieront des avantages de ce programme.

En effet, les études ont démontré que les employeurs retirent un certain nombre d'avantages qui se traduisent par un accroissement des profits de leur compagnie. Nous n'avons besoin que de 3 ou 4 employés francophones en plus pour terminer notre étude (plus d'une vingtaine y ont déjà participé). Nous serions heureux de vous compter parmi ces personnes!

Annexe 4 : Tableau des résultats du sondage pour les employés du CSF**3 Section 1**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
Sondage CSF		Sondage CSF	Sondage CSF	Sondage CSF	Sondage CSF	Sondage CSF	Sondage CSF				
CSF		CSF	CSF	CSF	CSF	CSF	CSF				
Répondez aux questions ci-dessous											
Answer Options	pas du tout d'accord	pas d'accord	ni désaccord ni accord	en désaccord en accord	d'accord	tout fait d'accord	à	Response Count	accord	pas d'accord	indécis
1	Je connais très bien l'expression « compétences essentielles »	2	4	12	32	24		74	75.67%	8.10%	16.21%
2	Je suis prêt à participer à une formation	0	1	3	27	43		74	95.59%	1.35%	4.05%
3	Je suis à l'aise avec les directives écrites	0	0	8	30	37		75	89.33%	0.00%	10.66%
4	Je n'ai aucun problème avec les tableaux et les graphiques	0	8	15	29	23		75	69.33%	10.66%	20.00%
5	Je peux échanger des informations par écrit	1	2	9	28	34		74	83.78%	4.05%	12.16%
6	Je n'ai aucun problème de calcul et de mesures	2	12	14	28	19		75	62.66%	18.66%	18.66%
7	Je parle avec professionnalisme quand je communique avec la clientèle	0	1	11	37	26		75	84.00%	1.33%	14.66%
8	Au travail, je n'ai pas de mal à suivre les procédures	0	0	4	28	43		75	94.66%	0.00%	5.33%
9	Je participe à des tâches qui nécessitent une collaboration avec les autres	0	2	5	22	45		74	90.54%	2.70%	6.75%
10	Je suis à l'aise avec les tâches qui font appel à des logiciels	2	19	25	14	15		75	38.66%	28.00%	33.33%

11	Je ne pense pas que les activités de formation continue soient nécessaires	35	22	11	3	4	75	9.33%	76.00%	14.66%
12	J'ai besoin de plus de formations	1	1	11	33	27	73	82.19%	2.73%	15.06%
13	Le CSF devrait encourager les employés à plus de formations	3	0	6	21	44	74	87.83%	4.05%	8.10%
14	Avec mon ancienneté, je n'ai pas besoin de formation	37	30	6	1	1	75	2.66%	89.33%	8.00%
15	La formation est pour les employés non qualifiés	40	28	6	0	1	75	1.33%	90.66%	8.00%
16	Le personnel recruté est déjà formé dans les établissements d'enseignement	31	26	13	3	2	75	6.66%	76.00%	17.33%
answered question							75			
skipped question							0			

Section 2

Sondage CSF		
Avez-vous d'autres besoins? Lesquels?		
Answer Options	Response Count	
	32	
<i>answered question</i>	32	
<i>skipped question</i>	43	
Number	Response Date	Response Text

1	Nov 27, 2009 11:33 PM	service à la clientèle	
2	Jan 26, 2010 6:24 AM	Formation autisme, et autres, contention douce, résolution de conflits, pour les aides pédagogique formation sur les ordinateurs.	
3	Jan 26, 2010 3:16 PM	anglais écrit et oral	
4	Jan 26, 2010 4:07 PM	maîtriser les logiciels de rédactions, améliorer la grammaire et la communication écrite. Même si ce sont mes points forts, le tout est essentiel à mon travail et il y a toujours place pour l'amélioration et toujours une fonction que nous ne connaissons pas.	
5	Jan 26, 2010 5:09 PM	J'ai des problèmes à communiquer en anglais avec les parents anglophones.	
6	Jan 26, 2010 5:15 PM	J'aimerais avoir une formation plus avancée d'Excel et communication écrite (pour le milieu scolaire/affaire)	
7	Jan 26, 2010 5:19 PM	J'apprécierais encore de la formation et/ou des périodes de questions pour le logiciel Argent scolaire.	
8	Jan 26, 2010 5:28 PM	Formation de base sur des logiciels comme Excel, First Class, l'utilisation d'un MAC versus Microsoft....surtout pour les employés qui n'ont jamais travaillé avec un système MAC. Formation Administrative/secrétariat/Ressources Humaines/Finance/Comprendre le concept des besoins spéciaux dans le système d'éducation/etc.	
9	Jan 26, 2010 5:40 PM	J'aimerais que les formations soient aussi offertes aux enseignants et aux directions.	
10	Jan 26, 2010 5:47 PM	je pense avoir besoin de perfectionner aussi mon anglais écrit	
11	Jan 26, 2010 6:09 PM	Besoin de formation afin de mieux accomplir mon travail au niveau secondaire (psychologie de l'adolescence, méthodes efficaces pour prendre des notes de cours, techniques d'étude, éducation aux choix de carrières, connaissance du curriculum, etc.)	
12	Jan 26, 2010 6:16 PM	Une formation pour les maths du secondaire.	
13	Jan 26, 2010 6:31 PM	Un salaire qui va avec nos m et notre ancienneté comme APS	

14	Jan 26, 2010 6:59 PM	J'aimerais suivre une formation en mathématiques du secondaire	
15	Jan 26, 2010 7:00 PM	Plus de formation sur des conditions comme <i>Asperger's</i> , condition antisociale et l'agression	
16	Jan 26, 2010 7:20 PM	Gestion, direction, comment faire des entrevues	
17	Jan 26, 2010 10:42 PM	surtout en mathématiques	
18	Jan 26, 2010 10:44 PM	ordinateurs	
19	Jan 27, 2010 1:13 AM	Informatique. Nous travaillons avec des élèves et souvent nous ne pouvons pas les aider.	
20	Jan 27, 2010 1:50 AM	J'ai toujours besoin de formations avec les logiciels (MAC) que les enfants utilisent dans les écoles du CSF. Exemple : Pages, Word, Podcast, ComicLife, etc. J'ai aussi toujours besoin de formations d'APS surtout des techniques de travail avec les élèves à besoins particuliers.	
21	Jan 27, 2010 4:09 AM	informatique, comprendre les termes d'orthopédagogie et des services spécialisés.	
22	Jan 27, 2010 3:28 PM	Programme de reconnaissances des acquis	
23	Jan 27, 2010 5:19 PM	Je suis intéressée par de la formation, mais pas n'importe laquelle! Je n'ai pas besoin de formation qui m'enseigne les fondements de la profession. J'aimerais de la formation au niveau des logiciels puisque c'est une réalité quotidienne et que c'est un outil super même et surtout avec les enfants ayant des besoins spéciaux. J'aimerais aussi de la formation pour du français et math de 5e ou 6e année. J'aimerais qu'il y ait des formations offertes pour les personnes ayant plusieurs années d'expérience.	
24	Jan 27, 2010 5:53 PM	Avoir une connaissance plus complète du portable « Mac » et des logiciels avec lesquels on travaille.	
25	Jan 27, 2010 6:46 PM	Formation avec les Macs, site web. Informatique	
26	Jan 27, 2010 9:14 PM	Ce serait aussi bien d'avoir des informations sur le diplôme d'APS.	

27	Jan 28, 2010 6:44 AM	Informatique, travail d'équipe, communication entre professionnels, structure administrative, communication avec parents, entre autres.	
28	Jan 28, 2010 5:11 PM	cours de premiers soins	
29	Jan 28, 2010 5:39 PM	J'ai besoin des formations sur le Mac, quand mes élèves me demandent des questions, malheureusement je suis très limitée.	
30	Jan 29, 2010 5:35 PM	formation en communication et perfectionnement à MS Office	
31	Jan 29, 2010 11:48 PM	Toujours besoin de formation en ordinateur	
32	Feb 1, 2010 1:11 AM	chaque fois qu'il y a une journée professionnelle, je serais ravie d'avoir une formation	
	Informatique	13	40%
	Mathématiques	3	9%
	Service à la clientèle	1	3.12%
	Anglais	2	6.25%
	Résolution de conflits	2	6.25%
	Formation professionnelle	4	12.50%
	Cour de premiers soins	1	3.12%
	Communication	3	9%
	Travail en équipe	1	3.12%
	Préparation aux entrevues	1	3.12%

	Reconnaisances des acquis	1	3.12%
	APS	2	6.25%

Section 3

A	B	C	D
Sondage CSFSondage CSFSondage CSFSondage CSF			
Parmi les compétences essentielles suivantes, laquelle est la plus importante dans votre emploi?Parmi les compétences essentielles suivantes, laquelle est la plus importante dans votre emploi?Parmi les compétences essentielles suivantes, laquelle est la plus importante dans votre emploi?Parmi les compétences essentielles suivantes, laquelle est la plus importante dans votre emploi?			
Answer OptionsAnswer Options		Response Percent	Response Count
Capacité de raisonnement		21.3%	16
Travail d'équipe		25.3%	19
Lecture		1.3%	1
Utilisation de documents		4.0%	3
Communication orale		12.0%	9
Rédaction		2.7%	2
Calcul		1.3%	1
Informatique		17.3%	13
Formation continue		14.7%	11
<i>answered questionanswered question75</i>			75
<i>skipped questionskipped question0</i>			0

Section 4

A	B	C	D
Sondage CSFSondage CSFSondage CSFSondage CSF			
Âge			
Answer Options		Response Percent	Response Count
18 à 25 ans	18 à 25 ans	0.0%	0
25 à 45 ans	25 à 45 ans	61.3%	46
45 à 65 ans	45 à 65 ans	38.7%	29
65 ans et plus	65 ans et plus	0.0%	0
answered question			75
skipped questions			0
A	B	C	D
Sondage CSFSondage CSFSondage CSFSondage CSF			
SexeSexeSexeSexe			
Answer Options		Response Percent	Response Count
Féminin		96.0%	72
Masculin		4.0%	3
answered question			75
skipped questions			0

A	B	C	D
Sondage CSFSondage CSFSondage CSFSondage CSF			
Origine Origine Origine Origine			
Answer OptionsAnswer Options	Response Percent	Response Count	
Amérique	66.2%	49	
Europe	24.3%	18	
Asie	0.0%	0	
Afrique	5.4%	4	
Autre	4.1%	3	
<i>answered questionanswered question74</i>		74	
<i>skipped questionskipped question1</i>		1	

Annexe 5 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation Informatique**1) PRÉSENTATION DE L'ENVIRONNEMENT MAC**

CONNAISSEZ-VOUS MAINTENANT MIEUX CERTAINES DIFFÉRENCES ENTRE PC ET MAC?

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
			1	6	7

AVEZ-VOUS VU LES DIFFÉRENTS COMPOSANTS PRINCIPAUX DE L'INTERFACE MAC?

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
			2	9	3

2) KEYNOTE

SAVEZ-VOUS MAINTENANT COMMENT CRÉER UNE PRÉSENTATION AVEC KEYNOTE?

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
			1	7	6

SAVEZ-VOUS INCLURE DU TEXTE, LE MODIFIER

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
			3	6	5

POUVEZ-VOUS AJOUTER DES MÉDIAS À VOTRE PRÉSENTATION

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
			3	6	5

CONNAISSEZ-VOUS LE MOYEN D'AJOUTER DES TRANSITIONS ET DES EFFETS À VOTRE PRÉSENTATION?

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
			1	8	5

3) IMOVIE

SAVEZ-VOUS COMMENT IMPORTER DES CLIPS DANS IMOVIE?

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
		1	2	7	5

POUVEZ-VOUS MONTER ET AMÉLIORER UN PROJET VIDÉO AVEC IMOVIE?

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
		1	3	5	5

CONNAISSEZ-VOUS LE MOYEN D'EXPORTER VOTRE PROJET IMOVIE POUR POUVOIR LE PARTAGER?

NON					OUI
0	1	2	3	4	5
		1	3	4	6

VOUS POUVEZ ÉCRIRE VOS COMMENTAIRES AU VERSO DE CETTE PAGE

Annexe 6 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation Calcul**Dates des formations** : 13 juillet et 15 juillet**Durée** : 5 h 30**Lieu** : Collège Educacentre

1. Pas du tout 2. Un peu 3. Assez 4. Tout à fait

Formation	1	2	3	4
Les objectifs de l'atelier étaient clairs et précis				X
Je peux mieux respecter les règles de calcul				X
Je peux comprendre le contenu détaillé d'une facture				X
Je peux corriger une erreur dans la facture				X
Je peux préparer une facture détaillée				X
Je peux convertir le total d'une facture en dollars américains				X
Matériel et formateur				
Les documents de formation étaient appropriés		X		
Le niveau de difficulté était approprié			X	
Le formateur était compétent et il a su éveiller mon intérêt				X

Annexe 7 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation Rédaction

Dates de la formation : le 9 juillet de 9 h à 11 h et le 16 juillet de 9 h à 11 h

1. Oui 2. Un peu 3. Non

Évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation	1	2	3
Les objectifs de la formation étaient clairs et précis	X		
Je peux mieux respecter les règles de grammaire	X		
Je peux remplir un formulaire	X		
Je peux rédiger un texte d'un ou de plusieurs paragraphes	X		
Je peux préparer de la documentation à partir de modèles	X		
Je peux rédiger un résumé d'un texte plus long	X		
Je peux rédiger des lettres ou des courriels détaillés pour demander de l'information		X	
Je pense être en mesure de mettre en application dans le cadre de mon travail ce que j'ai appris lors de la formation	X		

Matériel et formateur	1	2	3
Les documents de formation étaient appropriés	X		
Le niveau de difficulté était approprié	X		
Le formateur était compétent et il a su éveiller mon intérêt	X		

Annexe 8 : Réponses au questionnaire d'évaluation de la formation Communication orale

Dates de la formation : le 13 août de 9 h à 12 h

1. Oui 2. Un peu 3. Non

Évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation	1	2	3
Les objectifs de la formation étaient clairs et précis	X		
J'ai une bonne compréhension de ce qu'implique une bonne communication orale pour ce qui est du comportement des interlocuteurs	X		
J'ai une meilleure idée de comment exprimer mes idées et mes opinions d'une manière claire et concise	X		
J'ai une connaissance théorique de comment présider/animer des réunions			
Je sais mieux quel type de communication est impliqué dans la présidence d'une réunion			

Note : l'objectif 3 n'a pas été atteint, car la partie de la formation consacrée à la présidence de réunion n'a pas été réalisée par manque de temps. C'est pourquoi les deux dernières questions n'ont pas été évaluées.

Matériel et formateur	1	2	3
Les documents de formation étaient appropriés	X		
Le niveau de difficulté était approprié	X		
Le formateur était compétent et il a su éveiller mon intérêt	X		