



LES RÉALITÉS DU TRAVAIL DANS LE MILIEU DE L'ALPHABÉTISATION ET DE LA FORMATION AUX COMPÉTENCES ESSENTIELLES

*Profil des intervenants et intervenantes en alphabétisation
et en formation aux compétences essentielles au Canada*

Novembre 2013

REMERCIEMENTS

Le présent projet, mené par l'organisme Canadian Literacy and Learning Network (CLLN), est une étude nationale sans précédent sur les intervenants et intervenantes en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles (ACE). Il fournit un aperçu fiable de l'état du milieu de l'ACE et des problèmes de ressources humaines qui le touchent. Le but du projet consistait à dresser un portrait des intervenants et intervenantes en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles dans l'ensemble du Canada. On a exploré leurs caractéristiques, leurs connaissances, leurs compétences, leur scolarité et leurs conditions de travail afin d'en établir un profil.

Équipe de projet de CLLN

Présidente-directrice générale : Lindsay Kennedy

Gestionnaire du projet : Anne Ramsay

Adjointe de direction du projet : Laura Carlson

Consultante d'évaluation : Sue Folinsbee

Conceptrice graphique et du site Web : Lenny Kuiper

Chercheuses : Cindy Davidson et Genevieve Tilden

Animatrice de groupe de discussion et intervieweuse de répondants clés : Joani Tannenbaum

Traductrice vers le français : Janie Bertrand

Révisseuse : Teresa LeGrand

Consultants chargés du sondage

La Société de recherche sociale appliquée (SRSA)

David Gyarmati, directeur de recherche

Norm Leckie, associé principal supérieur de recherche

Comité consultatif du projet

Lesley Brown, *Essential Skills Ontario*

Kim Crockatt, *Nunavut Literacy Council*

Kyle Downie, *SkillPlan BC*

Kathleen Flanagan, *consultante en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles*

Lynn Johnston, *Société canadienne pour la formation et le perfectionnement (à la retraite)*

Johanne Laurent, *Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences (RESDAC)*

Colleen O'Connor et Renette Muise, *ministère du Travail et de l'Enseignement supérieur – division des initiatives en milieu de travail, gouvernement de la Nouvelle-Écosse*

Bonnie Shiell, *Conseil RH pour le secteur communautaire*

Suzanne Smythe, *professeure agrégée, Alphabétisation et formation des adultes, faculté d'éducation, Université Simon Fraser*

Merci aux membres du personnel de CLLN suivants pour leur soutien et leurs conseils

Annette Hegel et Chris Harwood.

Le financement du projet a été fourni par le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes (PAAACEA) du Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles (BACE) du gouvernement du Canada.

CLLN est financé en partie par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles du gouvernement du Canada

Canada



Canadian Literacy and Learning Network, 2013

NOTES SUR LES TERMES UTILISÉS

Les termes « **intervenants et intervenantes** » et « **formateurs et formatrices** » sont utilisés de façon interchangeable tout au long du rapport pour désigner des personnes qui occupent un poste rémunéré dans le milieu de l'alphabétisation et de la formation aux compétences essentielles. À ce titre, elles peuvent exercer une partie ou l'ensemble d'une variété de fonctions, y compris les suivantes : formation, enseignement, formation des bénévoles, coordination, administration, gestion, évaluation, production de rapports, élaboration de programmes, recrutement et sensibilisation du public.

Le terme « **personnes apprenantes** » est utilisé pour désigner les personnes qui participent à des programmes d'alphabétisation et de formation aux compétences essentielles (ACE) pour adultes dans l'ensemble du Canada.

© Canadian Literacy and Learning Network, 2013

ISBN 978-0-920588-57-4

TABLE DES MATIÈRES

1. Aperçu de l'étude sur les intervenants et intervenantes en ACE.	7
Historique, composantes et méthodologie du projet	7
2. Résultats du sondage.	9
2.1 Profil des répondants et répondantes et de leur organisme.	9
Profil géographique des répondants et répondantes	9
Points saillants par région	10
Profil des organismes d'ACE	10
Modes de prestation	12
Clientèles servies	13
Caractéristiques des clientèles servies	13
2.2 Données démographiques et conditions de travail	14
Données démographiques des intervenants et intervenantes en ACE	14
Conditions de travail	15
Types d'emploi	15
Heures supplémentaires	16
Salaire et avantages sociaux	17
Satisfaction à l'égard de son emploi	18
2.3 Compétences, activités et mesures de soutien	19
Compétences et activités principales	19
Accès aux ressources	20
Outils et mesures de soutien au rendement	21
Perfectionnement professionnel	22
Reconnaissance des compétences	24
Titres de compétences	25
2.4 Problèmes éprouvés par le milieu.	26
Avenir	26
3. Résultats clés du projet	27
Quatre résultats clés	27
4. Prochaines étapes : Recommandations du projet	28
Quatre recommandations clés	29

Annexe 1 – Observations et analyse du sondage par la SRSA.	30
Prestation de services	30
Données sociodémographiques, emploi et transitions de carrière	30
Capital humain	31
Mesures de soutien pour le travail.	31
Annexe 2 – Résultats des recherches complémentaires	32
Pratiques de recrutement et d'embauche.	32
Études sur les intervenants et intervenantes réalisées ailleurs	32
Annexe 3 – Résultats des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion	34
Entrevues auprès de répondants clés	34
Groupes de discussion.	35

Table des figures

Figure 1	Distribution des répondants et répondantes au sondage par province ou territoire	9
Figure 2	Réponses au sondage groupées par région du Canada	9
Figure 3	Types d'organismes par région	11
Figure 4	Nombre total d'employés dans l'organisme	12
Figure 5	Nombre d'intervenants et intervenantes en ACE dans l'organisme	12
Figure 6	Modes de prestation et clientèles servies	12
Figure 7	Clientèles servies	13
Figure 8	Nombre moyen d'heures rémunérées par semaine (sans les heures supplémentaires)	16
Figure 9	Heures supplémentaires.	16
Figure 10	Nombre d'heures moyen par semaine consacré aux activités de prestation d'ACE.	19
Figure 11	Accès aux ressources de prestation d'ACE	20
Figure 12	Perception de l'efficacité du perfectionnement professionnel	22
Figure 13	Mesures de soutien au perfectionnement professionnel offertes par l'employeur	23
Figure 14	Reconnaissance reçue par les répondants et répondantes.	24
Figure 15	Reconnaissance recommandée par les répondants et répondantes	24
Figure 16	Perception de l'importance des titres de compétences en ACE.	25
Figure 17	Probabilité de quitter le milieu par type d'organisme	26
Figure 18	Probabilité de rester dans le milieu	26

« [L'ALPHABÉTISME] EST L'UN DE CES OUTILS QU'IL FAUT CONTINUER À ADAPTER. »

[traduction libre]

— MEMBRE D'UN GROUPE DE DISCUSSION

RÉSUMÉ

En 2013, l'organisme Canadian Literacy and Learning Network (CLLN) a coordonné une étude à grande échelle auprès des intervenants et intervenantes en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles (ACE) pour obtenir un profil complet des personnes œuvrant dans le milieu. Cette étude sans précédent sur les intervenantes et intervenants rémunérés en ACE a porté sur le personnel de formation, de coordination, d'évaluation, de gestion de programme, de supervision et d'administration. En plus d'un sondage confidentiel en ligne, qui a été administré par la Société de recherche sociale appliquée (SRSA), CLLN a recueilli des données grâce à des groupes de discussion formés d'intervenants et intervenantes anglophones, francophones et autochtones, ainsi qu'à des entrevues auprès de répondants clés. L'organisme a aussi mené des recherches complémentaires sur les pratiques de recrutement et les compétences requises en ACE au Canada, et sur les études du marché du travail semblables réalisées ailleurs.

Résultats clés du projet

Le projet est venu confirmer la profondeur des gens du milieu de l'alphabétisation et de la formation aux compétences essentielles, que l'on rapporte depuis longtemps de façon anecdotique et par observation. Le milieu comprend des intervenants et intervenantes très scolarisés, très dévoués, qui accordent de la valeur aux approches axées sur les personnes apprenantes et possèdent un capital psychologique important. Pour la plupart, ils ont une motivation intrinsèque, suivent régulièrement de la formation continue et du perfectionnement professionnel, et démontrent ainsi la valeur de l'apprentissage tout au long de la vie.

Le milieu de l'ACE fait face à des problèmes considérables en matière de ressources humaines, dont une incidence élevée d'emplois temporaires, le vieillissement des intervenants et intervenantes, le grand nombre d'heures supplémentaires (souvent non rémunérées), les écarts de revenus, et le faible accès à des avantages sociaux et à un régime de retraite. Viennent s'ajouter à cette situation la complexité et le niveau de plus en plus élevés de ce que cela implique d'aider les personnes apprenantes à être alphabétisées dans l'économie canadienne axée sur la technologie numérique.

Bien qu'il existe une base solide où s'appuyer, les résultats du projet font ressortir des problèmes imminents à résoudre pour que le système d'ACE conserve son niveau de qualification actuel.

Voici quelques aspects de l'état actuel de l'effectif en ACE, ainsi que des problèmes précis de ressources humaines à prendre en considération :

- 1 Dans l'ensemble du Canada, le système d'ACE jouit d'un effectif extrêmement scolarisé et dévoué, qui travaille dans des milieux sécuritaires et favorables, et concilie les tâches d'enseignement et d'administration.
- 2 Les intervenants et intervenantes possèdent un capital psychologique élevé et de solides connaissances et compétences en matière d'ACE, et ils souhaitent avoir une reconnaissance et des titres de compétences en ACE.
- 3 Beaucoup d'intervenants et intervenantes en ACE travaillent dans des situations incertaines à cause de la précarité d'emploi, des grands écarts dans les salaires, de l'accès limité à des avantages sociaux et du manque d'uniformité dans les politiques en matière de ressources humaines.
- 4 Le départ à la retraite imminent d'un grand nombre d'intervenants et intervenantes, combiné aux problèmes actuels de roulement du personnel, aura des répercussions sur le recrutement, le maintien en poste des employés et la stabilité du système d'ACE.

Recommandations

D'après les résultats du projet, voici des suggestions de recommandations précises pour les prochaines étapes :

- 1 Étudier des modèles de professionnalisation, y compris des possibilités de reconnaissance, d'accréditation et de normes professionnelles.
- 2 Trouver des outils et des mesures de soutien pour améliorer l'accès à de la formation et à du perfectionnement professionnel de haute qualité.
- 3 Explorer et établir des stratégies de planification de la relève et des cheminements pour entrer dans le milieu afin de contrer les départs à la retraite et de stabiliser le milieu.
- 4 Trouver et recommander des stratégies en matière de ressources humaines pour uniformiser les conditions de travail dans l'ensemble des régions et des types d'organismes.

Pour reconnaître, stabiliser et mobiliser le milieu de l'alphabétisation et de la formation aux compétences essentielles, la professionnalisation, le perfectionnement professionnel, la planification de la relève, les cheminements de carrière et les cadres de ressources humaines sont autant de recommandations clés pour les prochaines étapes. Il existe une solide base d'intervenantes et intervenants scolarisés et expérimentés sur laquelle bâtir un système d'ACE pour adultes encore plus solide et flexible afin de répondre aux besoins de la population active du Canada.

« L'ALPHABÉTISATION SE RAPPORTE AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE DES INDIVIDUS, DE LA COLLECTIVITÉ ET DU PAYS. NOUS DEVRIONS INVESTIR DE L'ARGENT POUR AIDER LES GENS À AMÉLIORER LEURS CAPACITÉS. »

[traduction libre]

— PERSONNE INTERROGÉE LORS DES ENTREVUES AUPRÈS DE RÉPONDANTS CLÉS

1. APERÇU DE L'ÉTUDE SUR LES INTERVENANTS ET INTERVENANTES EN ACE

En 2013, l'organisme Canadian Literacy and Learning Network (CLLN) a coordonné une étude nationale sur les intervenants et intervenantes en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles (ACE) afin de créer un profil éclairé des personnes œuvrant dans le milieu. L'étude a porté sur des intervenants et intervenantes en ACE employés (à temps plein et à temps partiel) au sein des divers organismes de prestation de services dans l'ensemble du Canada, à titre de formateurs et formatrices, de coordonnateurs et coordonnatrices, d'évaluateurs et évaluatrices, de gestionnaires de programmes, de superviseurs et superviseuses, et d'administrateurs et administratrices.

L'étude a porté sur les sujets suivants :

- 1 Profil et contexte : mode de prestation, données sociodémographiques, aspects de l'emploi, organisme, carrière
- 2 Capital humain : niveau de scolarité, perfectionnement professionnel, compétences et connaissances
- 3 Mesures de soutien : soutien au perfectionnement professionnel, ressources d'enseignement, reconnaissance des compétences et de la formation, outils et soutien au rendement

Historique, composantes et méthodologie du projet

Des études menées par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles d'Emploi et Développement social Canada¹ (2010) et par Statistique Canada (2011) ont révélé une lacune dans l'information au sujet des fournisseurs de services d'ACE. CLLN a proposé de combler cette lacune en élaborant une étude sur les intervenants et intervenantes en ACE.

Grâce au financement d'Emploi et Développement social Canada, CLLN a conçu et mené une étude approfondie comprenant plusieurs composantes distinctes : de la recherche, des entrevues auprès de répondants clés, des groupes de discussion formés des populations visées, et un sondage en ligne auprès des intervenants et intervenantes. Le présent rapport se concentre sur les résultats du sondage, tout en puisant dans les résultats des autres composantes du projet qui sont brièvement décrits et résumés dans les annexes du rapport.

¹ Anciennement Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Dans le cadre des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion organisés, on a consulté 58 intervenants et intervenantes dans l'ensemble du Canada. Entre janvier et août 2013, on a mené trente entrevues auprès d'intervenants et intervenantes francophones, autochtones et anglophones en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles. Des participants et participantes représentant l'ensemble des provinces et des territoires ont pris part à ces deux activités. Près du tiers des entrevues ont eu lieu en français.

Les entrevues ont porté sur les antécédents professionnels des intervenants et intervenantes en ACE, sur leurs conditions d'emploi actuelles, sur les qualités, les titres de compétences, les antécédents et le cheminement idéals pour entrer dans le domaine, sur le milieu de travail des participants et participantes, et sur les forums d'échange utilisés par les gens du milieu.

En mai et juin 2013, on a organisé trois groupes de discussion en partenariat avec d'autres organismes d'alphabétisation. Un total de 28 personnes ont participé aux groupes de discussion, où chaque groupe ciblait un aspect démographique précis du milieu de l'ACE : les Autochtones, les francophones et les anglophones.

Un résumé des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion, ainsi que des résultats obtenus figure à l'Annexe 3 – Résultats des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion. Les rapports complets se trouvent à l'adresse suivante : www.maindoeuvreace.ca.

Le projet a commandé deux rapports de recherche pour compléter l'information recueillie dans le cadre du sondage, des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion. Les recherches ont examiné des études pertinentes réalisées ailleurs sur certains des thèmes abordés dans la présente étude : les conditions de travail, les taux de rémunération, le nombre d'heures de travail, les études, les connaissances et les compétences antérieures, ainsi que la reconnaissance et les titres de compétences.

Un résumé des principaux résultats des rapports de recherche se trouve à l'Annexe 2 – Résultats des recherches complémentaires.

CLLN a retenu les services de la Société de recherche sociale appliquée (SRSA) pour travailler avec le personnel de projet et le comité consultatif afin d'élaborer et de mener le sondage. Le sondage était accessible en ligne en anglais et en français.

CLLN et la SRSA ont communiqué avec les intervenants et intervenantes en ACE par le biais de multiples voies, y compris les médias sociaux, le courriel et le téléphone. On a fourni aux organismes cadres et sectoriels des renseignements sur le sondage à communiquer à leurs membres et à leurs relations.

Bien que 1 575 visiteurs uniques admissibles se soient rendus sur le site Web du sondage, les résultats du sondage sont fondés sur les réponses des 690 personnes qui ont répondu à plus de la moitié des questions. Cet échantillon de commodité² est un taux de réponse élevé d'après les dernières estimations du milieu sur le nombre d'intervenants et intervenantes en ACE. Les estimations actuelles du nombre d'intervenants et intervenantes en ACE au Canada se situent entre 5 000 et 8 000. Ces estimations reposent sur la consultation de diverses sources compétentes au cours de l'étude, y compris des organismes gouvernementaux, provinciaux et territoriaux, des réseaux d'ACE et des experts dans le milieu. Il n'existe aucune liste définitive de l'ensemble des intervenants et intervenantes en ACE à un niveau donné – national, provincial ou territorial.

Le résumé du rapport de la SRSA se trouve à l'Annexe 1 – Observations et analyse du sondage par la SRSA.

² Un échantillon de commodité consiste à utiliser les réponses de toute personne admissible à répondre aux questions de sondage.

2. RÉSULTATS DU SONDAGE

L'information qui suit est fondée sur les réponses (n=690) au sondage national et fournit un profil de référence sur les intervenants et intervenantes en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles au Canada. Les données et les pourcentages du présent rapport sont directement tirés du rapport d'enquête final préparé par la Société de recherche sociale appliquée (SRSA), l'organisme chargé du sondage. Ces renseignements constituent une précieuse ressource pour cerner les problèmes de ressources humaines auxquels font face les intervenants et intervenantes en ACE et leurs employeurs.

2.1 Profil des répondants et répondantes et de leur organisme

Profil géographique des répondants et répondantes

Le sondage reflète la diversité géographique du Canada et présente certaines des complications courantes dans l'évaluation des données canadiennes. Étant donné le faible nombre de réponses dans certaines régions, les résultats provenant des participants et participantes du Nord, des provinces des Prairies et des provinces de l'Atlantique sont généralement mentionnés d'après ces groupes géographiques. Par contre, la taille suffisante des échantillons en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec permet de présenter ces résultats par province.

Le taux de réponse de chaque province ou territoire (figure 1) reflète un peu la répartition de la population dans l'ensemble du Canada, ainsi que le nombre estimé d'intervenants et intervenantes dans chaque province et territoire. Par exemple, en Ontario, le gouvernement finance plus de 200 organismes d'alphabétisation et de formation de base, c'est la province la plus peuplée et elle a le taux le plus élevé de réponse au sondage. Le taux élevé de réponse au Nouveau-Brunswick s'explique en partie par le grand nombre d'intervenants et intervenantes en ACE qui travaillent pour le gouvernement et par le fait que le gouvernement provincial a appuyé le sondage de CLLN. Il y a eu un taux de réponse sous-représentatif de la part des intervenants et intervenantes au Québec et dans les programmes autochtones d'ACE. Par conséquent, il faut être prudent dans l'interprétation de ces résultats.

La figure 2 montre les réponses sous forme de pourcentage des réponses totales, groupées par région du Canada en raison du faible taux de réponse dans certaines provinces et certains territoires. La SRSA, l'organisme chargé du sondage, a déconseillé de se fier à des taux de réponse de moins de 30 répondants dans une province ou un territoire donné.

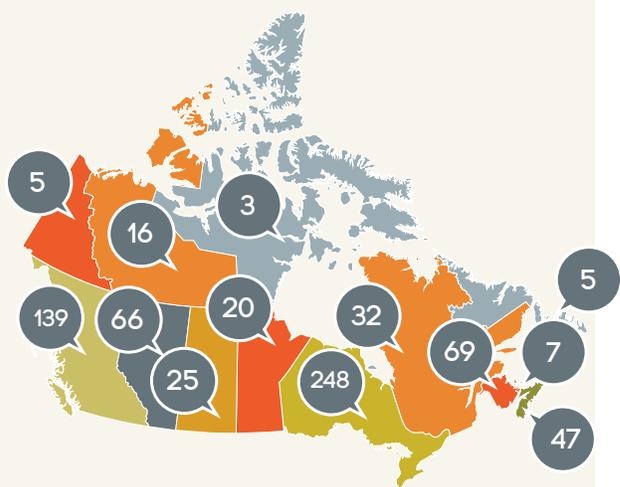


Figure 1 – Distribution des répondants et répondantes au sondage par province ou territoire

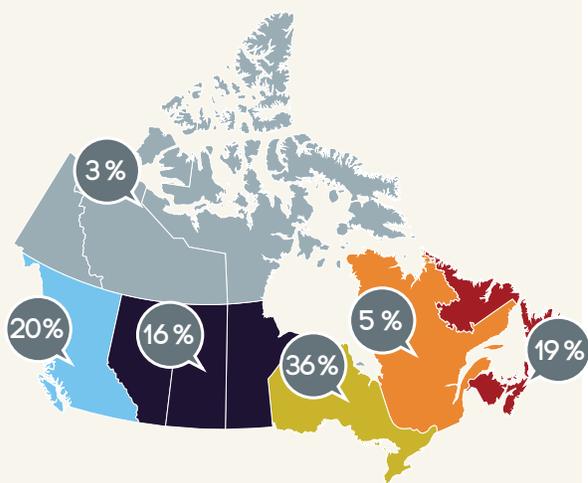


Figure 2 – Réponses au sondage groupées par région du Canada

* Les chiffres n'arrivent pas à 100 à cause de l'arrondissement

Points saillants par région

Comme on l'a mentionné précédemment, on a analysé les résultats du sondage en fonction de 690 répondants et répondantes. Voici les profils qui ressortent dans chaque région :

Nord du Canada (YT, NT, NU)

- représentation beaucoup plus élevée d'intervenants travaillant dans les collèges et universités (43 %) que dans les autres régions
- proportion relativement faible d'intervenants travaillant dans des organismes communautaires d'ACE (13 %) comparativement aux résultats nationaux

Québec

- proportion relativement élevée d'intervenants travaillant pour des organismes autochtones (19 %)
- proportion relativement faible travaillant pour les collèges et universités (7 %)

Colombie-Britannique

- proportions relativement faibles d'intervenants dans les organismes communautaires d'ACE (19 %) et les conseils scolaires (4 %)
- proportions relativement élevées dans les collèges et universités (34 %)

Prairies (AB, SK, MB)

- proportion relativement faible d'intervenants travaillant pour les conseils scolaires (3 %)

Ontario

- proportion relativement élevée dans les conseils scolaires (26 %)

Canada atlantique (NB, PE, NS, NL)

- proportions plus élevées dans les organismes communautaires (47 %) et gouvernementaux (21 %)
- proportions plus faibles d'intervenants travaillant pour les collèges et universités (7 %) et les conseils scolaires (3 %)

Seuls les résultats régionaux qui sont uniques sur le plan statistique sont présentés.

Profil des organismes d'ACE

Les organismes communautaires, les collèges et les conseils scolaires sont les principaux organismes de prestation de services d'ACE au Canada :

■ Organismes communautaires d'ACE	32 %
■ Collèges et universités	20 %
■ Conseils scolaires	12 %
■ Gouvernement	6 %
■ Fournisseurs de services de formation, d'emploi et de développement de carrière	8 %
■ Services sociaux	8 %
■ Organismes autochtones	5 %
■ Autres	9 %

À noter :

Les « organismes de services sociaux » englobent les organismes sociaux, les banques alimentaires, les organismes d'établissement des immigrants, les bibliothèques et les organismes pour personnes handicapées.

Les « autres organismes » englobent les organismes offrant des services aux détenus et aux anciens détenus, et les organismes de formation du secteur privé ou à but lucratif.

La figure 3 illustre les variations dans la distribution des différents types d'organismes qui emploient les répondants et répondantes dans l'ensemble du Canada. Dans la plupart des cas, la variation est due à la prédominance de certains types d'organismes qui offrent depuis toujours des services d'ACE dans ces régions.

Type d'organisme	Canada atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Colombie-Britannique	Nord du Canada	Total
Gouvernement	21 %	4 %	3 %	2 %	1 %	9 %	6 %
Conseils scolaires	3 %	15 %	26 %	3 %	4 %	0 %	12 %
Collèges et universités	7 %	7 %	20 %	16 %	34 %	43 %	20 %
Organismes communautaires d'ACE	47 %	37 %	32 %	31 %	19 %	13 %	32 %
Fournisseurs de services de formation, d'emploi et de développement de carrière	8 %	11 %	4 %	14 %	11 %	4 %	8 %
Services sociaux, immigrants, personnes handicapées, bibliothèques	3 %	4 %	4 %	14 %	14 %	9 %	8 %
Organismes autochtones	3 %	19 %	3 %	2 %	9 %	13 %	5 %
Autres	7 %	4 %	8 %	17 %	8 %	9 %	9 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Figure 3 – Types d'organismes par région

Les figures 4 et 5 montrent la distribution de la taille des organismes où les intervenants et intervenantes en ACE travaillent. Une légère majorité d'intervenants et intervenantes en ACE (51 %) travaillent dans des organismes ayant 24 employés ou moins; tandis que 48 % travaillent dans des organismes de taille moyenne ou grande (25 employés ou plus), tels que des collèges et des conseils scolaires. Seulement 25 % des répondants et répondantes ont déclaré travailler dans des organismes comptant au moins 25 intervenants et intervenantes en ACE.

Modes de prestation

Beaucoup d'organismes, peu importe leur type, ont déclaré utiliser plusieurs modes de prestation de services. Les modes de prestation les plus courants (voir la figure 6) sont les séances en petits groupes, la formation individuelle et les séances en grands groupes. L'apprentissage en ligne, l'éducation à distance et les cours par correspondance étaient les moins utilisés par les répondants et répondantes.

À l'échelle régionale, le Nord du Canada utilise les séances en grands groupes moins souvent (29 %) que les autres régions, ce qui peut être représentatif de la taille de la population et de la dispersion géographique des collectivités. La Colombie-Britannique a déclaré faire une plus grande utilisation des séances en grands groupes (70 %) que les autres régions. Les organismes communautaires présentaient l'incidence la plus élevée d'utilisation de la formation individuelle (85 %) et des séances en petits groupes (90 %).

Un peu plus d'un tiers des conseils scolaires (36 %) utilisent l'apprentissage en ligne, suivis de près par les collèges et les organismes communautaires, les services sociaux et les organismes autochtones.

L'apprentissage en ligne est le plus souvent utilisé en Ontario (46 %) et le moins utilisé dans les provinces de l'Atlantique (15 %) par rapport à 30 % dans l'ensemble. La tendance observée en Ontario peut être due en partie aux efforts déployés récemment par le gouvernement ontarien pour élaborer des programmes en ligne pour les groupes culturels anglophone, francophone et autochtone du Programme d'alphabétisation et de formation de base.

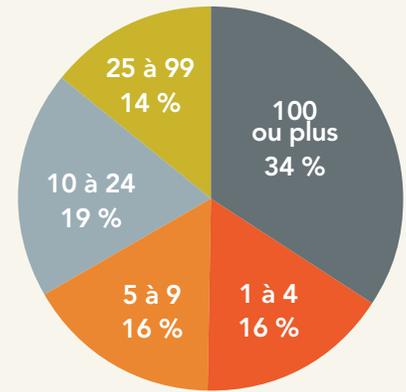


Figure 4 – Nombre total d'employés dans l'organisme

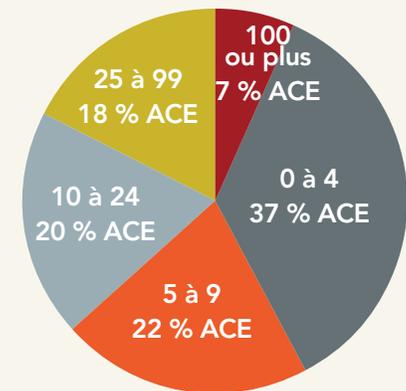


Figure 5 – Nombre d'intervenants et intervenantes en ACE dans l'organisme

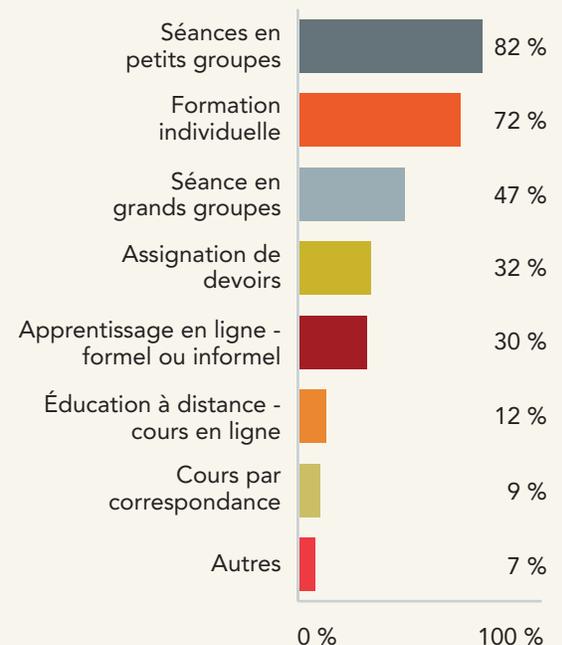


Figure 6 – Modes de prestation et clientèles servies

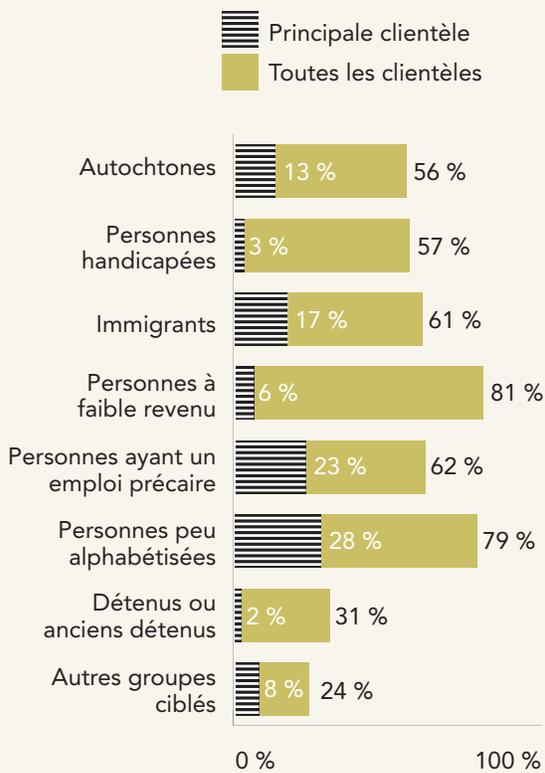


Figure 7 – Clientèles servies

Clientèles servies

On a interrogé les répondants et répondantes sur les clientèles cibles qu'ils servent. Dans la figure 7, la barre unie indique **toutes** les clientèles servies par les répondants et répondantes, ce qui reflète la grande variété de clientèles des organismes d'ACE. Les clientèles les plus fréquemment rapportées sont les personnes à faibles revenus (81 %) et les personnes peu alphabétisées (79 %).

Lorsque l'on a demandé aux répondants et répondantes d'indiquer la **principale** clientèle servie par leur organisme (illustrée par les barres rayées dans la figure), la clientèle la plus fréquemment déclarée sont les personnes peu alphabétisées (28 %), suivies de près par les personnes ayant un emploi précaire (23 %), les immigrants (17 %) et les Autochtones (13 %).

Caractéristiques des clientèles servies

On a demandé aux répondants et répondantes au sondage d'indiquer le niveau de littératie des personnes en ACE qu'ils servent dans leur organisme. On a utilisé les cinq niveaux de l'Enquête internationale sur l'alphabetisation des adultes (EIAA) pour les définitions. L'enquête mesure la littératie le long d'un continuum de compétences allant du niveau 1 (faibles compétences en littératie) au niveau 5 (fortes compétences en littératie), où le niveau 3 est le niveau de compétence nécessaire pour la plupart des tâches de littératie dans notre société. Le niveau le plus souvent déclaré était le niveau 2 (57 %) suivi du niveau 1 (29 %) et des niveaux 3 à 5 regroupés en un seul groupe (14 %).

La distribution de la prestation de services dans les régions urbaines, rurales et mixtes (à la fois rurales et urbaines) est presque égale chez les répondants et répondantes : principalement urbaines (39 %), principalement rurales (29 %), et mixtes (32 %).

Les organismes communautaires (36 %) et gouvernementaux (34 %) ont les plus hautes proportions de répondants et répondantes offrant principalement des services dans les régions rurales, tandis que les conseils scolaires et les organismes de services sociaux offrent principalement des services dans les régions urbaines. Les deux types d'organismes offrant principalement des services dans des régions mixtes sont les organismes gouvernementaux et les autres organismes (milieux de travail, prisons, organismes privés et à but lucratif).

2.2 Données démographiques et conditions de travail

Données démographiques des intervenants et intervenantes en ACE

Les répondants et répondantes au sondage ont indiqué qu'ils sont, en moyenne, très scolarisés, avec 95 % déclarant posséder un titre postsecondaire – diplôme, grade, certificat d'études supérieures, maîtrise ou doctorat. Ce niveau de scolarité fournit une base solide et propice à la poursuite de formation et de perfectionnement professionnel se rapportant à la prestation de programmes d'ACE aux adultes.

Études

- 98 % – certificat ou diplôme d'études secondaires
75 % – baccalauréat
24 % – maîtrise
- L'enseignement, les loisirs et l'orientation, et les sciences sociales (et disciplines connexes) sont les domaines d'études les plus courants

Entrée dans le milieu

- 9 intervenants sur 10 viennent d'un autre domaine.
3 principales raisons pour avoir choisi le domaine de l'ACE : faire un travail que l'on trouve intrinsèquement gratifiant, aider les autres, et permettre aux gens de mieux participer à la société

Capital psychologique

- 9 répondants sur 10 affirment faire preuve d'une bonne capacité d'adaptation, de persévérance, de diligence, de résilience et de confiance en soi

Âge

- | | |
|-------------------|------|
| ■ 55 ans ou plus | 38 % |
| ■ 45 à 54 ans | 33 % |
| ■ 35 à 44 ans | 19 % |
| ■ moins de 35 ans | 11 % |

Avant de mener le sondage, les chercheurs se doutaient qu'un grand nombre d'intervenants et intervenantes approchent de la retraite – ce qui serait représentatif de l'effet du baby-boom. Les résultats du sondage sont venus le confirmer : avec 71 % des répondants et répondantes qui sont âgés de 45 ans ou plus, près de trois personnes sur quatre en ACE approcheront de la retraite au cours des 5 à 15 prochaines années. Cette situation risque d'avoir de graves conséquences sur le milieu de l'ACE, puisqu'un grand nombre de personnes quitteront probablement le milieu dans une période relativement courte.

Domaines d'études des intervenants et intervenantes en ACE

- 1 sur 5 – alphabétisation des adultes, ou éducation des adultes et éducation permanente/enseignement aux adultes
- 72 % – formation et perfectionnement professionnel des enseignants
- 57 % – éducation générale, pédagogie (science de l'éducation des enfants) et théorie de l'éducation
- 45 % – programme d'études et enseignement
- 34 % – évaluation et recherche dans le domaine de l'éducation

Les conséquences possibles du départ d'un grand nombre d'intervenants et intervenantes soulèvent les questions clés suivantes :

- Comment le milieu se préparera-t-il à la transition?
- Quel genre de planification de la relève est en place?
- Comment transférer les connaissances aux nouveaux intervenants et intervenantes en ACE pour assurer la continuité des programmes et un soutien de qualité uniforme aux personnes apprenantes en ACE?

Conditions de travail

La présente section résume les résultats du sondage en ce qui concerne le type d'emploi des répondants et répondantes (postes permanents ou à contrat; travail à temps plein ou à temps partiel), les heures supplémentaires qu'ils font (rémunérées ou non), leur salaire et leurs avantages sociaux, et leur niveau de satisfaction à l'égard de leurs conditions de travail.

- Nombre moyen d'heures travaillées (rémunérées, sans les heures supplémentaires) : 30,8 heures/semaine
- Seulement 40 % des heures supplémentaires sont rémunérées
- Rémunération brute annuelle moyenne : 44 000 \$
- Période moyenne de travail : 10,5 mois/année
- 46 % ont un emploi temporaire
- 30 % travaillent à temps partiel
- 82 % sont satisfaits de leur emploi dans l'ensemble
- 60 %+ sont insatisfaits de l'absence de régimes de retraite et d'assurance-maladie complémentaire, ainsi que de la nature à court terme de l'emploi
- 1/3 des répondants vivent de l'angoisse et ressentent du stress et de la pression au travail
- Les ressources les plus accessibles (de 87 % à 60 %) sont Internet, l'accès Internet à haute vitesse et à large bande, le matériel et les ressources de programme et d'apprentissage, les locaux d'enseignement, et les ordinateurs
- Les ressources les moins accessibles (de 38 % à 22 %) sont les ressources adaptées sur le plan culturel, les forums d'échange d'information et d'expérience, et les forums de réseautage et de communication des possibilités d'emploi.

Types d'emploi

Le nombre de personnes ayant un emploi précaire³ est considérablement plus élevé dans le milieu de l'ACE que dans l'ensemble de la population active canadienne (14 %).

- 54 % des répondants et répondantes au sondage ont un emploi permanent

³ Le terme « personnes ayant un emploi précaire » désigne les gens qui ont des emplois qui manquent de prévisibilité et de sécurité, ce qui nuit directement à leur bien-être économique et psychologique.

- 46 % des répondants et répondantes ont un emploi temporaire (y compris les emplois à contrat, de session, occasionnels, saisonniers ou d'autres types d'emplois temporaires)

Les emplois à contrat ou temporaires sont un facteur dans tous les types d'organismes. Des incidences élevées de ce type d'emploi ont été rapportées dans les conseils scolaires (49 %), les organismes communautaires (47 %), les organismes de services sociaux (46 %), les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de services de formation et d'emploi (44 % chacun), les collèges et universités (43 %), les organismes autochtones (40 %) et les autres organismes (31 %). Si l'on observe les différences entre les régions, le nombre d'emplois à contrat et de session est plus élevé dans le Canada atlantique (59 %), et plus faible en Ontario (30 %) et au Québec (31 %).

Près du tiers des répondants et répondantes au sondage ont déclaré travailler à temps partiel (moins de 30 heures par semaine), ce qui représente une incidence beaucoup plus élevée que dans l'ensemble de la population active canadienne (19 %). Bien que ce soient les conseils scolaires qui présentent l'incidence la plus élevée de travail à temps partiel, il est à noter que la plupart des types d'organismes se situent bien au-dessus des 19 %.

Heures supplémentaires

Les résultats du sondage ont confirmé l'incidence élevée d'heures supplémentaires déclarées lors des groupes de discussion et des entrevues auprès des répondants clés. Les heures supplémentaires représentent un investissement humain important de temps et d'efforts de la part des intervenants et intervenantes. En moyenne, les répondants et répondantes sont rémunérés pour seulement 40 % des heures supplémentaires travaillées. En n'étant pas rémunérés pour toutes les heures supplémentaires travaillées, les intervenants et intervenantes fournissent une importante subvention au coût de prestation des programmes d'ACE. Cette subvention vient à son tour gonfler la capacité réelle de prestation de services du système d'ACE.

Lorsque l'on observe la situation du point de vue du type d'organisme, les répondants et répondantes travaillant pour les conseils scolaires ont déclaré le nombre moyen le plus élevé d'heures supplémentaires, précisément 6,3 heures par semaine. Les conseils scolaires ont aussi l'occurrence la plus élevée de travail à temps partiel. Les répondants et répondantes travaillant dans les conseils scolaires sont rarement rémunérés pour leurs heures supplémentaires, et ont déclaré seulement 0,4 heure supplémentaire rémunérée par semaine.

Les heures supplémentaires sont à leur plus bas chez les fournisseurs de services de formation et d'emploi. Les répondants et répondantes des organismes gouvernementaux ont déclaré le taux le plus élevé d'heures supplémentaires rémunérées, à 5,1 heures par semaine, ce qui dépasse largement la moyenne globale de 1,8 heure par semaine.

Heures de travail

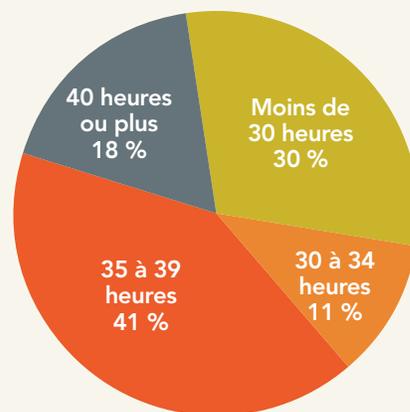


Figure 8 – Nombre moyen d'heures rémunérées par semaine (sans les heures supplémentaires)

Fréquence du travail à temps partiel (30 heures ou moins) par type d'organisme :

- Conseils scolaires (54 %)
- Services sociaux (33 %)
- Communautaires (32 %)
- Collèges et universités (27 %)
- Autres (25 %)
- Formation et emploi (20 %)
- Gouvernement (19 %)
- Autochtones (12 %)

Nombre moyen d'heures travaillées	Nombre d'heures
Nombre moyen d'heures rémunérées par semaine (sans les heures supplémentaires) (n=627)	30,8
Nombre moyen d'heures supplémentaires (rémunérées ou non) par semaine (n=686) - c.-à-d. les heures travaillées dans son ou ses emplois actuels en plus de la semaine de travail « normale »	4,4
Nombre moyen d'heures supplémentaires rémunérées par semaine dans son ou ses emplois actuels (n=373)	1,8
Nombre moyen d'heures de bénévolat par semaine (n=288) - c.-à-d. heures non rémunérées travaillées dans la collectivité et qui ne sont pas considérées comme des heures supplémentaires « traditionnelles »	3,6

Figure 9 – Heures supplémentaires

EXEMPLE 1 :

Si l'on multiplie la moyenne d'heures supplémentaires par semaine par le nombre de répondants et répondantes au sondage, on peut estimer le nombre d'heures-personnes fournies par semaine.

4,4 heures/semaine x 690 répondants = 3 036 heures-personnes de plus par semaine.

Annuellement, ce chiffre s'élève à 138 138 heures-personnes de plus par année pour les organismes d'ACE, d'après le nombre moyen de 45,5 semaines de travail par année déclaré par les répondants et répondantes au sondage.

Salaire et avantages sociaux

La liste à puces qui suit illustre un écart salarial important entre les répondants et répondantes. Les taux de rémunération sont influencés par les politiques des organismes, les niveaux de financement et l'évolution historique du milieu de l'ACE. Le revenu hebdomadaire moyen des répondants et répondantes au sondage, 965 \$, est légèrement plus élevé que le revenu hebdomadaire du travailleur canadien moyen, qui s'élève à 896,85 \$⁴. Cependant, près de la moitié des gens (49 %) gagnent moins de 799 \$ par semaine, tandis qu'une personne sur quatre gagne plus de 1200 \$ par semaine. Ces résultats montrent les grands écarts dans la rémunération que reçoivent les gens du milieu pour faire essentiellement le même travail.

■ Moins de 600 \$	20 %
■ Entre 600 \$ et 799 \$	29 %
■ Entre 800 \$ et 1199 \$	27 %
■ 1200 \$ ou plus	24 %

Pour une période de travail moyenne de 10,5 mois/année, le salaire brut annuel moyen est de 44 000 \$.

Lorsque l'on a demandé aux répondants et répondantes au sondage quel était leur degré de satisfaction à l'égard de leur salaire et traitement, 63 % ont répondu qu'ils étaient d'assez à entièrement satisfaits. La satisfaction à l'égard des salaires et traitements variait énormément selon le type d'organisme : fournisseurs de services de formation et d'emploi (51 %), organismes communautaires (57 %), autres organismes (59 %), organismes de services sociaux (61 %), organismes autochtones (60 %), conseils scolaires (74 %), organismes gouvernementaux (77 %), et collègues (79 %).

Les résultats du sondage indiquent que l'accès à un régime de retraite est une question importante pour les intervenants et intervenantes en ACE en matière d'avantages sociaux. Seulement 29 % des répondants et répondantes ont déclaré être satisfaits de leur régime de retraite. Les répondants et répondantes de trois types d'organismes, plus précisément les collègues et universités, les organismes gouvernementaux et les conseils scolaires (à 57 %, 52 % et 40 % respectivement), ont déclaré être plus satisfaits de leurs avantages sociaux relatifs au régime de retraite que l'ensemble des répondants et répondantes. Les intervenants et intervenantes travaillant dans les organismes communautaires d'ACE sont beaucoup moins satisfaits de leurs avantages sociaux en ce qui concerne le régime de retraite (7 %).

Pour ce qui est de la satisfaction des répondants et répondantes à l'égard de l'accès à un régime d'assurance-maladie complémentaire, les réponses ont grandement varié entre les différents types d'organismes. Les intervenants et intervenantes travaillant dans des organismes communautaires d'ACE ont déclaré un très faible degré de satisfaction (13 %) à l'égard de leur régime d'assurance-maladie complémentaire par rapport aux autres organismes (25 %). En revanche, la proportion de personnes satisfaites par leur régime d'assurance-maladie complémentaire est plus élevée chez les répondants et répondantes travaillant dans les collèges et universités (56 %), les organismes autochtones (50 %), les organismes gouvernementaux (48 %), et les organismes de services sociaux (39 %), par rapport à 26 % pour l'ensemble des répondants et répondantes au Canada.

Satisfaction à l'égard de son emploi

Malgré les inquiétudes concernant les facteurs d'emploi clés, dont l'instabilité d'emploi, les contrats à court terme, les faibles salaires, le faible taux de rémunération pour les heures supplémentaires travaillées, et l'absence de régime de retraite et d'assurance-maladie dans certains types d'organismes, les intervenants et intervenantes en ACE qui ont répondu au sondage présentent un degré de satisfaction globale élevé à l'égard de leur emploi. En effet, 82 % ont indiqué être satisfaits de leur emploi dans l'ensemble.

EXEMPLE 2 :

Les répondants et répondantes au sondage ont indiqué qu'ils font aussi des heures de bénévolat chaque semaine. Les heures de bénévolat sont habituellement des heures que les intervenants et intervenantes en ACE donnent au programme sans les déclarer, en sachant qu'ils ne récupéreront jamais ce temps, que ce soit sous forme de congés compensatoires ou de rémunération. Ce problème a été abordé lors des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion.

3,6 heures/semaine x 690
répondants = 2 484 heures-
personnes de plus par semaine.

Le calcul annuel révèle que les programmes d'ACE reçoivent 113 022 heures de plus par année dans l'ensemble du Canada.

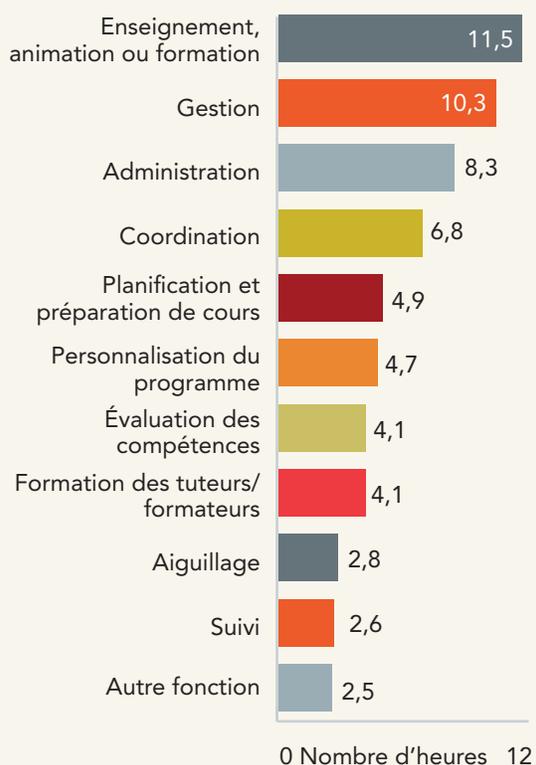


Figure 10 – Nombre d'heures moyen par semaine consacré aux activités de prestation d'ACE

2.3 Compétences, activités et mesures de soutien

Comme l'ont montré les sections 2.1 et 2.2, les intervenants et intervenantes en ACE travaillent pour des organismes de toutes sortes et de toutes tailles. Dans le milieu, il y a des niveaux élevés de précarité d'emploi et d'écart salarial, ainsi qu'un accès inégal aux avantages sociaux. On sait aussi que le type et la taille des principaux milieux de travail en ACE varient dans certaines régions du pays. En ce qui concerne les clientèles servies, cependant, la plupart des répondants et répondantes (79 %) ont déclaré travailler auprès d'adultes ayant des compétences en littératie inférieures au niveau 3 de l'EIAA.

Compétences et activités principales

Les répondants et répondantes au sondage ont déclaré que les cinq compétences les plus importantes dont ils ont besoin au travail sont les suivantes :

- la capacité de parler et d'écouter de façon efficace
- le respect des personnes apprenantes
- la capacité de rédiger clairement
- la création d'un milieu d'apprentissage positif
- la prise de décisions

Les résultats illustrés dans la figure 10 montrent le nombre d'heures moyen par semaine consacré aux activités de prestation d'ACE. Ces résultats ont ensuite été triés par rôle : enseignement, élaboration de programme, évaluation, administration ou coordination, gestion, et formation des tuteurs ou formateurs (résultats non illustrés dans la figure). Les personnes qui ont indiqué que l'« enseignement » était leur principale activité passent en moyenne 17,8 heures par semaine à faire de l'enseignement.

On a regroupé les activités en cinq grandes catégories : la prestation, l'exploitation (gestion, administration et coordination), le suivi et l'aiguillage, la formation des tuteurs et formateurs, et les autres (résultats non illustrés dans la figure). Un nombre presque égal d'heures est consacré aux activités de prestation (20 heures par semaine) qu'aux activités d'exploitation (18 heures par semaine). Ce résultat indique la nécessité d'approfondir les recherches pour voir si les exigences d'administration et de responsabilisation ont des répercussions sur la prestation d'ACE aux personnes apprenantes adultes.

Accès aux ressources

On a demandé à l'ensemble des répondants et répondantes d'évaluer, d'une part, leur accès aux ressources de prestation d'ACE (« Est-ce que je reçois les ressources? ») et, d'autre part, la quantité suffisante de ces ressources d'ACE (« Est-ce que j'en ai assez? »). Les résultats étaient très semblables. La figure 11 montre les résultats pour l'accessibilité des ressources.

La plupart des types d'organismes ont signalé des niveaux semblables d'accès et de quantité suffisante, avec quelques différences dignes de mention. Voici deux exceptions notables :

- Les répondants et répondantes travaillant dans les programmes autochtones ont signalé que les ressources suivantes n'étaient pas très accessibles : ressources adaptées sur le plan culturel, forum de réseautage et de communication des possibilités d'emploi, ordinateurs et technologies en classe et mobiles, locaux d'enseignement, et accès Internet à haute vitesse et à large bande.
- Les répondants et répondantes des organismes gouvernementaux ont signalé que les ordinateurs et les technologies en classe et mobiles n'étaient pas très accessibles.

Le manque d'accès à des ordinateurs et à des technologies en classe et mobiles peut avoir des répercussions sur la conception et la prestation de programmes, surtout dans le domaine de l'enseignement de la résolution de problèmes dans des environnements technologiques.

Type de ressources	Très ou entièrement accessible	Assez accessible	Un peu ou pas du tout accessible
Internet	87 %	7 %	6 %
Accès Internet à haute vitesse et à large bande	80 %	11 %	10 %
Matériel et ressources de programme et d'apprentissage	67 %	23 %	10 %
Locaux d'enseignement – espace et fournitures	61 %	26 %	13 %
Ordinateurs, technologies en classe et mobiles, logiciels (nouveaux et mises à jour), autres types de matériel et de soutien technique ou informatique	60 %	25 %	14 %
Outils d'évaluation des compétences (papier ou en ligne)	54 %	31 %	15 %
Information sur des pratiques efficaces d'enseignement ou d'animation	51 %	28 %	21 %
Information sur des pratiques efficaces de gestion ou de prestation de programme	46 %	32 %	23 %
Ressources, matériel ou contenu de programme adaptés sur le plan culturel	38 %	40 %	22 %
Forum d'échange d'information et d'expérience	33 %	29 %	37 %
Forum de réseautage et de communication des possibilités d'emploi	22 %	26 %	52 %

Figure 11 – Accès aux ressources de prestation d'ACE

Importance de la reconnaissance des compétences

Voici les raisons données pour vouloir une reconnaissance formelle, par ordre d'importance (beaucoup ou énormément d'avantages), allant de 73 % à 24 % :

- Amélioration de la fierté professionnelle
- Accroissement de la satisfaction à l'égard de son emploi
- Renforcement des liens avec les collègues et le milieu de l'alphabétisation
- Motivation à renforcer ses compétences
- Amélioration de la qualification
- Accroissement de la validation externe du milieu d'ACE
- Autres avantages de la reconnaissance des compétences
- Avancement professionnel
- Amélioration de la mobilité d'emploi
- Augmentation des revenus

Les 10 mesures de soutien les plus positives

La plupart des mesures de soutien au rendement ont été cotées par les répondants et répondantes comme étant « assez positives » ou « extrêmement positives » à titre de facteurs influençant le rendement au travail. Voici les mesures de soutien par ordre décroissant :

- 1 Coopération du personnel
- 2 Coopération et confiance entre le personnel ou les collègues
- 3 Milieu de travail sécuritaire
- 4 Horaire de travail flexible permettant d'assumer ses responsabilités familiales
- 5 Coopération de la direction
- 6 Rétroaction ou reconnaissance du rendement
- 7 Attentes clairement énoncées par l'organisme
- 8 Normes et code de déontologie clairement énoncés et généralement acceptés
- 9 Capacité d'exprimer son opinion et d'influencer les changements
- 10 Participation aux décisions de l'organisme

Outils et mesures de soutien au rendement

Les outils et les mesures de soutien au rendement concernent surtout des facteurs qui améliorent le rendement au travail, y compris les facteurs organisationnels, les descriptions de travail, les normes et les attentes en matière de rendement. La plupart des répondants et répondantes au sondage avaient accès à une grande variété d'outils et de mesures de soutien au rendement. Voici des exemples des 16 éléments énumérés dans le sondage : participation aux décisions de l'organisme, attentes clairement énoncées par l'organisme, coopération du personnel, capacité d'exprimer son opinion et milieu de travail sécuritaire.

Lorsque l'on observe les résultats du point de vue du type d'organisme, on constate une certaine variation en ce qui concerne les types d'organismes et les mesures de soutien offertes.

- Les répondants et répondantes des organismes autochtones déclarent avoir un horaire de travail plus flexible et moins de stress au travail
- Les répondants et répondantes des fournisseurs de services de formation ou d'emploi déclarent que la capacité d'exprimer leur opinion et d'influencer les changements les avantage
- Les répondants et répondantes des organismes communautaires déclarent que la participation aux décisions de l'organisme les avantage
- Les répondants et répondantes des conseils scolaires et des collèges et universités étaient moins susceptibles de dire que la participation à la prise de décisions les avantageait

Environ deux répondants ou répondantes sur cinq ont déclaré ne pas avoir accès (parce qu'elles sont non présentes ou non offertes) aux mesures de soutien suivantes (pourcentage de personnes qui ont indiqué que le facteur n'était pas présent ou offert).

- Mesures incitatives liées au rendement **40 %**
- Cheminements de carrière bien définis **33 %**
- Possibilités d'avancement professionnel **27 %**
- Organisme de surveillance représentant les intérêts de sa profession **21 %**

La liste d'outils et de mesures de soutien au rendement, et de leur effet sur le rendement offre un terrain propice à une exploration en profondeur du perfectionnement professionnel des gens du milieu. Les intervenants et intervenantes en ACE jouissent d'un niveau élevé de coopération et de confiance entre collègues, ce qui renforce le capital psychologique nécessaire pour faire face aux changements socioéconomiques dans le milieu. La liste indique aussi un besoin de cadres et de politiques plus uniformes en matière de ressources humaines dans l'ensemble des organismes d'ACE au Canada.

Perfectionnement professionnel

Le perfectionnement professionnel est une question clé pour le milieu de l'ACE. On a demandé aux répondants et répondantes d'indiquer les types de perfectionnement professionnel auxquels ils ont participé, ainsi que l'efficacité du perfectionnement professionnel. Les résultats présentés dans la figure 12 « Perception de l'efficacité du perfectionnement professionnel » correspondent aux réponses à la question sur les activités d'apprentissage auxquelles les intervenants et intervenantes en ACE ont participé (non illustrées). En effet, les répondants et répondantes ont coté très haut l'efficacité des activités auxquelles ils ont participé.

- Tous les répondants et répondantes participent à des activités de perfectionnement professionnel formelles ou informelles. Les plus courantes (de 99 % à 80 %) sont les suivantes : apprentissage sur le tas, ateliers, conférences et séances de formation, lecture de ressources imprimées et en ligne, bénévolat et mentorat informel.
- La plupart reçoivent du soutien pour le perfectionnement professionnel. Les mesures de soutien les plus fréquentes (de 60 % à 48 %) sont les suivantes : encouragement verbal, remboursement des frais de formation indirects, temps de travail rémunéré pour suivre de la formation, paiement de tous les frais de scolarité, et autorisation à prendre un congé payé pour suivre de la formation.
- Les répondants et répondantes considèrent que les activités en personne constituent l'approche de perfectionnement professionnel la plus efficace.

Une note remarquablement basse a été accordée aux « webinaires et aux ateliers en ligne », avec seulement 42 % des répondants et répondantes qui ont déclaré qu'ils étaient très ou extrêmement efficaces. Les cours en ligne ont reçu une note positive plus élevée. Cet écart indique la nécessité d'approfondir les recherches, surtout si l'on tient compte du fait que les bailleurs de fonds encouragent activement les organismes d'ACE à offrir des webinaires ou à y participer pour assurer la diffusion des pratiques exemplaires et d'information sur de nouvelles ressources. Les webinaires ne sont peut-être pas la façon la plus efficace d'apporter de grands changements qualitatifs chez les intervenants et intervenantes en ACE. Les problèmes de connexion et des facteurs liés à l'âge peuvent avoir influencé ce résultat.

Type de ressource	Très ou extrêmement efficace	Assez efficace	Un peu ou pas du tout efficace
Apprentissage sur le tas ou par la pratique	90 %	9 %	1 %
Formation en personne dans un établissement reconnu	85 %	13 %	2 %
Mentorat informel	83 %	14 %	3 %
Formation formelle en cours d'emploi	74 %	22 %	4 %
Jumelage et observation	73 %	22 %	5 %
Bénévolat	71 %	24 %	5 %
Ateliers, conférences ou séances de formation	71 %	24 %	6 %
Activités de formation des formateurs	66 %	28 %	6 %
Cours de formation à distance offerts par un établissement reconnu	64 %	29 %	6 %
Cours en ligne avec un professeur	63 %	31 %	7 %
Cours en ligne selon un rythme personnel	55 %	35 %	10 %
Lecture de ressources ou de matériel en ligne	51 %	39 %	9 %
Formation initiale au début de l'emploi	51 %	31 %	19 %
Lecture de manuels ou d'autres ressources imprimées	49 %	39 %	11 %
Webinaire ou atelier en ligne avec un présentateur ou un animateur	42 %	40 %	18 %

Figure 12 – Perception de l'efficacité du perfectionnement professionnel

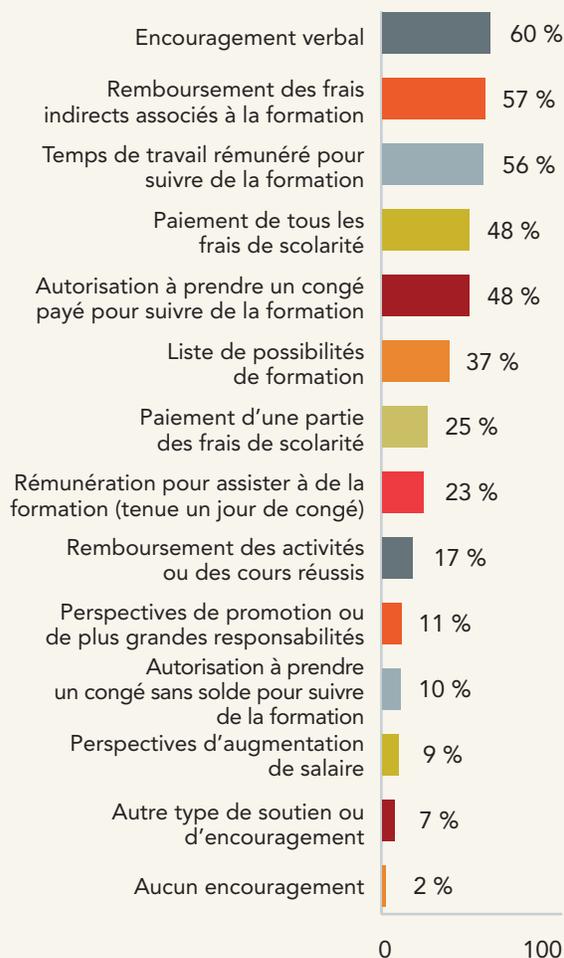


Figure 13 – Mesures de soutien au perfectionnement professionnel offertes par l'employeur

Un autre point d'intérêt possible est la mesure dans laquelle le manque de prestation de services en ligne aux personnes apprenantes (30 % dans l'ensemble) est influencé par l'expérience, les connaissances et l'attitude des intervenants et intervenantes en ACE à l'égard de l'apprentissage en ligne. La résolution de problèmes dans des environnements technologiques est un important domaine de compétence émergent pour les personnes apprenantes adultes en ACE, d'après la dernière enquête internationale sur les compétences des adultes.⁵ L'influence des intervenants et intervenantes est peut-être mineure par rapport au manque d'investissement dans la création de programmes et de ressources d'apprentissage en ligne.

D'après les résultats illustrés à la figure 13, une légère majorité de répondants et répondantes reçoivent du soutien sous la forme d'encouragement verbal, de remboursement des frais indirects et de temps de travail rémunéré pour suivre du perfectionnement professionnel. Les résultats globaux n'ont pas beaucoup varié par type d'organisme. Cette constatation indique que jusqu'à la moitié des intervenants et intervenantes en ACE (si l'on extrapole les résultats du sondage) n'ont pas accès à du perfectionnement professionnel de façon constante. Moins de la moitié des répondants et répondantes ont reçu l'autorisation de prendre un congé payé pour suivre de la formation et ont été remboursés pour tous leurs frais de scolarité.

Ces résultats indiquent la nécessité d'approfondir les recherches. Par exemple, quel rôle, s'il y a lieu, le financement joue-t-il dans l'offre de perfectionnement professionnel ou dans l'accès à celui-ci? De plus, quel rôle jouent les politiques en matière de ressources humaines dans le soutien au perfectionnement professionnel continu dans différents types d'organismes? Le perfectionnement professionnel continu fait partie intégrante de la conception et de la prestation efficaces et factuelles de programmes, surtout si l'on veut que les organismes d'ACE offrent des programmes d'ACE adaptés aux nouvelles demandes du marché du travail.

⁵ Enquête internationale sur les compétences des adultes, menée dans le cadre du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Reconnaissance des compétences

Comme l'illustre la figure 14, les intervenants et intervenantes en ACE reçoivent le plus souvent des félicitations verbales pour avoir amélioré leurs compétences et leurs connaissances professionnelles. Les répondants et répondantes au sondage ont indiqué qu'ils souhaitent recevoir une reconnaissance plus officielle de leurs compétences et connaissances sous la forme de certificats formels (figure 15).

Lorsque l'on filtre les réponses de la figure 15 par type d'organisme, on constate que 83 % des répondants et répondantes travaillant dans des organismes autochtones recommandent fortement un certificat de réussite décerné par un établissement reconnu. Les répondants et répondantes d'autres types d'organismes suivaient de près :

■ collègues	82 %
■ organismes gouvernementaux	77 %
■ fournisseurs de services de formation ou d'emploi	74 %
■ organismes communautaires	72 %
■ autres organismes	68 %
■ organismes de services sociaux	59 %
■ conseils scolaires	58 %

Comme l'indique la liste de raisons pour l'importance de la reconnaissance des compétences (voir la barre latérale à la page 21), les réponses des intervenants et intervenantes en ACE sont très réalistes en ce qui concerne l'effet de la reconnaissance des compétences sur leur travail. Les quatre premières réponses mettent l'accent sur l'amélioration du statut du milieu et le renforcement des liens au sein du milieu.



Figure 14 – Reconnaissance reçue par les répondants et répondantes

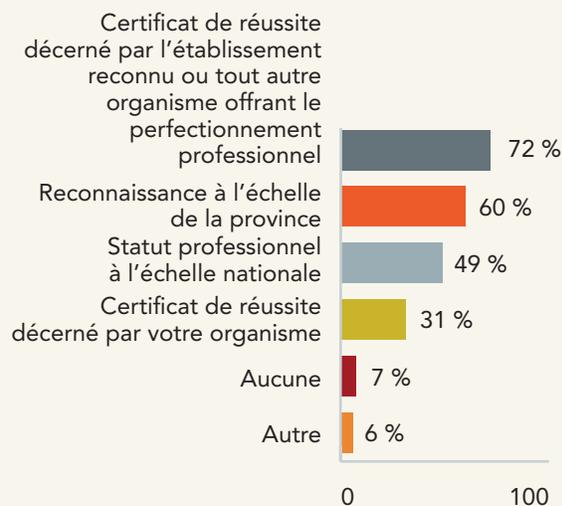


Figure 15 – Reconnaissance recommandée par les répondants et répondantes

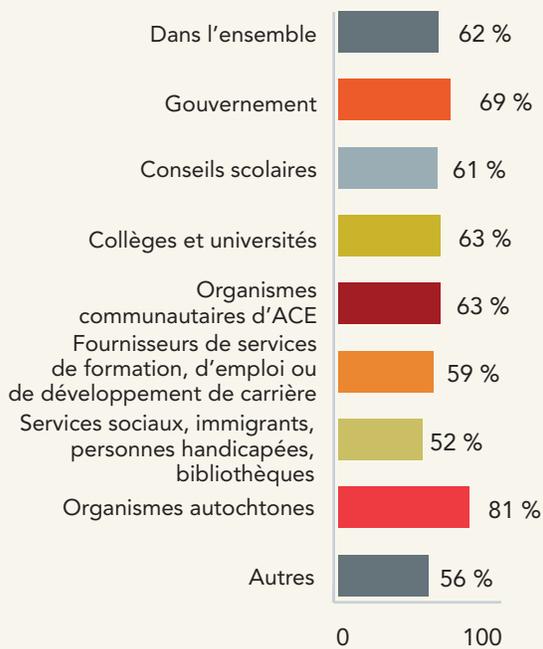


Figure 16 – Perception de l'importance des titres de compétences en ACE

Titres de compétences

Lorsqu'on leur a demandé l'importance d'avoir un certificat en ACE⁶, la réponse des répondants et répondantes a été extrêmement positive. Comme la figure 16 l'indique, 62 % des répondants et répondantes, peu importe le type d'organisme, trouvaient que les titres de compétences en ACE étaient modérément, très ou extrêmement importants. Les répondants et répondantes des organismes autochtones étaient plus susceptibles d'accorder une grande importance aux titres de compétences. Un peu plus de la moitié des répondants et répondantes des organismes de services sociaux ont indiqué qu'un certificat en ACE était de modérément à extrêmement important pour eux.

Bien que la plupart des répondants et répondantes aient reconnu avoir participé à une certaine forme de formation se rapportant à l'ACE, cette formation ne se présentait pas nécessairement sous la forme d'un certificat reconnu. Lorsqu'on leur a demandé précisément s'ils possédaient un type quelconque de certificat en ACE, seulement 44 % ont indiqué posséder une attestation en enseignement, en évaluation ou dans un autre domaine fonctionnel. La possession d'un certificat en ACE est plus courante dans les organismes gouvernementaux et communautaires (49 %), suivis par les collèges (44 %) et les fournisseurs de services de formation et d'emploi (43 %). On a observé des résultats semblables entre les différents types d'organismes.

Dans le cadre des groupes de discussion et des entrevues auprès de répondants clés, certaines personnes ont admis qu'il y avait des réticences dans le milieu à révéler que l'on n'a pas de certificat en ACE. L'inquiétude principale était la façon dont cette lacune pourrait être perçue par différentes parties intéressées. D'ailleurs, 19 % des répondants et répondantes au sondage, lorsqu'on leur a demandé précisément s'ils possédaient un certificat quelconque en ACE, n'ont pas répondu à la question. Ce refus de répondre peut être un signe d'inquiétude dans l'esprit de certaines personnes.

⁶ Le sens accordé au mot « certificat » n'a pas été clarifié dans le sondage, ce qui pourrait avoir joué sur les réponses des gens à cause de leur interprétation personnelle du mot « certificat ».

2.4 Problèmes éprouvés par le milieu

Avenir

Même si le sondage visait principalement à fournir un aperçu des intervenants et intervenantes dans le milieu, on a aussi posé des questions aux intervenants et intervenantes en ACE sur les chances qu'ils restent dans le milieu.

Étant donné que 38 % des intervenants et intervenantes en ACE sont âgés de 55 ans ou plus et que 21 % des répondants et répondantes ont indiqué qu'il était assez ou très improbable qu'ils restent dans le milieu, la possibilité d'une pénurie d'intervenants existe. Sans compter que 19 % de plus ont déclaré être incertains de rester dans le milieu. La rémunération insuffisante et le manque de stabilité d'emploi sont les deux raisons les plus souvent mentionnées pour vouloir quitter le milieu.

D'une région à l'autre du Canada, on a observé des écarts statistiquement significatifs dans les raisons données pour un départ probable du milieu :

- La rémunération insuffisante et le manque d'occasions de réseautage et d'échange de points de vue ont été soulevés par les répondants et répondantes du Canada atlantique plus souvent que dans l'ensemble du pays.
- Les intervenants et intervenantes en ACE de l'Ontario et des Prairies ont déclaré que l'épuisement affectif est l'une de leurs raisons pour songer à quitter le milieu.
- Le manque de fierté a été indiqué par de plus fortes proportions dans les Prairies et dans le Nord du Canada qu'à l'échelle nationale.

Bien qu'il n'y ait pas de variations statistiquement significatives entre les types d'organismes concernant la probabilité de rester dans le milieu, on observe deux différences notables. Les deux proportions les plus élevées de répondants et répondantes qui ont indiqué qu'il était très improbable et assez improbable qu'ils restent dans le milieu venaient des conseils scolaires et des organismes communautaires respectivement.

Cette constatation attire l'attention sur la nécessité de régler les problèmes de ressources humaines se rapportant au recrutement et au maintien en poste, ainsi que les coûts relatifs à la formation de nouveau personnel pour les organismes.

- Comment remplacera-t-on ces intervenants et intervenantes?
- Quelles mesures de planification de la relève sont en place dans les organismes?
- Y a-t-il des cheminements de carrière clairs pour entrer dans le milieu, afin de fournir un nombre suffisant d'intervenants et intervenantes en ACE pour remplacer ceux qui partent?

Les 10 raisons principales pour lesquelles les intervenants et intervenantes en ACE songent à quitter le milieu :

- 1 Rémunération insuffisante
- 2 Instabilité d'emploi
- 3 Autre (âge ou retraite)
- 4 Manque de travail
- 5 Manque de possibilités d'avancement
- 6 Épuisement affectif
- 7 Manque de cheminements de carrière établis
- 8 Manque de valorisation de son travail par l'employeur
- 9 Manque de ressources d'apprentissage pour bien faire son travail
- 10 Manque de possibilités d'apprentissage



Figure 17 – Probabilité de quitter le milieu par type d'organisme

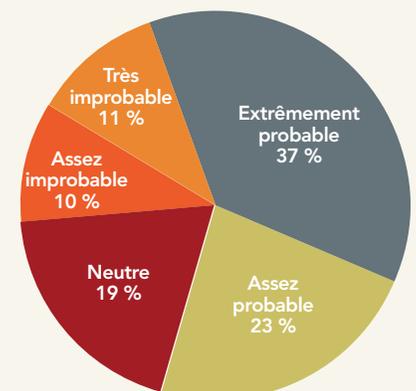


Figure 18 – Probabilité de rester dans le milieu

3. RÉSULTATS CLÉS DU PROJET

L'étude a recueilli de l'information auprès des intervenants et intervenantes en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles par le biais d'un sondage en ligne, d'entrevues auprès de répondants clés, de groupes de discussion et de recherches complémentaires. L'analyse des données recueillies a révélé que les gens du milieu sont très scolarisés et très dévoués. Les intervenants et intervenantes accordent de la valeur aux approches axées sur les personnes apprenantes et possèdent un capital psychologique important. Pour la plupart, ils ont une motivation intrinsèque et suivent régulièrement de la formation continue et du perfectionnement professionnel. Le milieu, cependant, se heurte à des problèmes de taille, y compris une incidence élevée d'emplois temporaires, un fort pourcentage d'intervenants et intervenantes âgés de plus de 55 ans, un grand nombre d'heures supplémentaires, des écarts dans les revenus, et un faible accès à des avantages sociaux et à un régime de retraite.

Il faut prêter attention à un certain nombre de questions clés pour veiller à ce que le milieu de l'ACE garde la flexibilité et la fluidité nécessaires pour répondre aux besoins émergents des participants et participantes aux programmes.

Quatre résultats clés

- 1 Dans l'ensemble du Canada, le système d'ACE jouit d'un effectif très scolarisé et dévoué, qui travaille dans des milieux sécuritaires et favorables, et concilie les tâches d'enseignement et d'administration.
- 2 Les intervenants et intervenantes possèdent un capital psychologique élevé et de solides connaissances et compétences en matière d'ACE, et ils désirent recevoir une reconnaissance et des titres de compétences en ACE afin de bien servir des clientèles diverses.
- 3 Les intervenants et intervenantes en ACE font face à beaucoup d'anxiété et de stress au travail en raison de la précarité d'emploi, des grands écarts de salaire, de l'accès limité aux avantages sociaux et du manque d'uniformité dans les politiques en matière de ressources humaines.
- 4 Le départ à la retraite imminent d'un grand nombre d'intervenants et intervenantes, combiné aux problèmes actuels de roulement du personnel, aura des répercussions sur le recrutement, le maintien en poste et la stabilité du système d'ACE.

Forts de tous ces résultats, attardons-nous maintenant à recommander les mesures clés à prendre pour l'avenir. La prochaine section présente les étapes possibles à suivre pour aborder les difficultés, les problèmes et les occasions qui précèdent.

« EN ALPHABÉTISATION,
LE TRAVAIL VA
AU-DELÀ [DE
L'ENSEIGNEMENT].
IL Y A BEAUCOUP
PLUS À FAIRE, ET
ON N'EST PAS PAYÉ
POUR CES HEURES
SUPPLÉMENTAIRES. »

[traduction libre]

— MEMBRE D'UN GROUPE DE DISCUSSION

4. PROCHAINES ÉTAPES : RECOMMANDATIONS DU PROJET

Le milieu de l'ACE n'est pas dépourvu d'atouts, mais il a aussi ses problèmes. Même si les intervenantes et intervenants moyens en ACE ont un niveau assez élevé d'études postsecondaires et participent à du perfectionnement professionnel continu (formel et informel), un grand nombre d'entre eux approchent à grands pas de l'âge de la retraite. Leur niveau de satisfaction élevé à l'égard de leur emploi est en équilibre précaire avec d'autres facteurs comme l'insécurité d'emploi à cause du travail à temps partiel ou des contrats temporaires, les heures supplémentaires non rémunérées, et les inégalités dans les taux de rémunération et les avantages sociaux. N'empêche qu'il y a peu de parcours formels pour entrer dans le milieu de l'ACE qui comprennent de la formation pertinente en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles, et peu de cheminements de carrière pour assurer le développement et la stabilité de l'effectif.

Bref, le milieu de l'ACE dispose d'un effectif riche et profond sur lequel bâtir des occasions d'améliorer l'uniformité de la pratique et les progrès d'apprentissage, mais il a aussi des problèmes clés à régler. Par conséquent, il est vital d'avancer de façon stratégique et de travailler à bien préparer et positionner le milieu pour offrir la formation de haute qualité en ACE dont les travailleuses et travailleurs canadiens ont besoin dans une économie moderne axée sur la technologie. Un solide système de prestation d'ACE, comprenant un personnel instruit et qualifié, est essentiel pour assurer une responsabilisation des programmes et des résultats d'apprentissage de haute qualité.

Au cours du présent projet, nous avons obtenu l'avis d'intervenants et intervenantes provenant de différentes communautés et de diverses voix provenant de différentes cultures. Ils avaient des préoccupations et des histoires semblables au sujet du dévouement et de la valeur des intervenants et intervenantes dans le milieu de l'alphabétisation et de la formation aux compétences essentielles. Les personnes qui ont participé aux groupes de discussion et aux entrevues auprès de répondants clés ont parlé du manque de ressources, du surmenage et du stress, ainsi que du dynamisme de la pratique, des programmes innovateurs et de l'engagement envers la réussite des personnes apprenantes compte tenu de leurs réalités respectives.

Qu'ils travaillent avec des personnes apprenantes de niveau 2 selon l'échelle EIAA sur de la formation à l'emploi, ou avec des personnes apprenantes de niveau 1 visant l'autonomie, les intervenants et intervenantes en ACE s'évertuent à créer des programmes efficaces et à améliorer leur pratique.

« L'ALPHABÉTISATION EST UN PROBLÈME QUI NE TOUCHE PAS SEULEMENT NOS [PREMIÈRES] NATIONS, C'EST POURQUOI LE CANADA DOIT EXAMINER L'ENSEMBLE DU SECTEUR D'ÉDUCATION DES ADULTES. »

[traduction libre]

— MEMBRE D'UN GROUPE DE DISCUSSION

L'engagement envers le perfectionnement professionnel continu et l'apprentissage tout au long de la vie ne sont pas de simples platitudes verbales servies aux personnes apprenantes en ACE, mais des pratiques adoptées dans le milieu.

Quatre recommandations clés

- 1 Étudier des modèles de professionnalisation, y compris des possibilités de reconnaissance, d'accréditation et de normes professionnelles.
- 2 Trouver des outils et des mesures de soutien pour améliorer l'accès à de la formation et à du perfectionnement professionnel de haute qualité.
- 3 Explorer et établir des stratégies de planification de la relève et des cheminements pour entrer dans le milieu afin de contrer les départs à la retraite et de stabiliser le milieu.
- 4 Trouver et recommander des stratégies en matière de ressources humaines pour uniformiser les conditions de travail dans l'ensemble des régions et des types d'organismes.

Les résultats de la présente étude fournissent les preuves dont CLLN et le milieu de l'ACE ont besoin pour avancer et accomplir les activités qui mèneront à l'élaboration de normes de pratique, d'accréditation, de perfectionnement professionnel continu et de cheminements de carrière s'appliquant aux divers contextes des programmes actuellement offerts dans l'ensemble du pays.

ANNEXE 1 – Observations et analyse du sondage par la SRSA

Les observations suivantes sont tirées du rapport d'enquête final produit par la Société de recherche sociale appliquée (SRSA) pour CLLN. Les résultats sont regroupés selon les thèmes clés suivants : la prestation de services; les données sociodémographiques, l'emploi et les transitions de carrière; le capital humain; et les mesures de soutien pour le travail.

Prestation de services

Les intervenants et intervenantes en ACE font face à un large éventail de problèmes de prestation de services. Ils travaillent dans toutes les régions du pays et dans une variété de contextes de prestation, représentent des organismes de toutes sortes, et servent des clientèles variées. Beaucoup d'entre eux travaillent dans des organismes où ils représentent une minorité du personnel et se chargent souvent de diverses tâches d'apprentissage et d'administration, qui vont au-delà de l'enseignement et nécessitent une grande flexibilité et la capacité de faire plusieurs tâches à la fois. Les modes de prestation traditionnels dominent dans la prestation d'ACE, malgré les grandes tendances vers des formes numériques de formation et la grande importance qu'accordent les intervenants et intervenantes en ACE aux technologies numériques.

- 1 Étant donné les différents contextes et la petite taille de beaucoup d'organismes participant à la prestation d'ACE, d'importantes contraintes peuvent limiter leur capacité d'offrir du soutien aux intervenants et intervenantes en ACE. Il faudrait envisager d'autres mécanismes pour apporter et mettre à profit le soutien et les ressources que les organismes d'ACE peuvent offrir à leurs intervenants et intervenantes, notamment dans le domaine des technologies numériques.
- 2 Il est recommandé d'approfondir les recherches pour explorer l'écart apparent entre l'utilisation que les intervenants et intervenantes déclarent faire des technologies numériques dans la prestation de services d'ACE et l'importance qu'ils leur accordent.

Cet écart peut se rapporter à une certaine forme de capacité sous-jacente ou de contraintes connexes des organismes de prestation, qui les conduisent à préférer des modèles de prestation qui sous-utilisent les technologies numériques.

Données sociodémographiques, emploi et transitions de carrière

La proportion d'intervenants et intervenantes en ACE qui sont âgés de 55 ans ou plus est plus élevée que dans l'ensemble de la population active du Canada. Bien que la plupart des intervenants et intervenantes aient des niveaux élevés de confiance et de capital psychologique, les niveaux d'anxiété au travail sont assez élevés, ce qui peut être dû en partie à l'instabilité associée aux heures de travail à temps partiel et à la nature temporaire de l'emploi de beaucoup d'intervenants et intervenantes en ACE. Malgré la motivation intrinsèque qui semble avoir mené beaucoup d'intervenants et intervenantes vers le milieu de l'ACE, une minorité importante pourrait quitter le milieu au cours des cinq prochaines années, ce qui viendrait aggraver les problèmes de relève et de recrutement que le secteur risque d'éprouver à cause du vieillissement de l'effectif.

- 3 Une politique proactive visant à augmenter le nombre d'arrivées et à réduire le nombre de départs dans le milieu de l'ACE pourrait être nécessaire afin d'éviter des pénuries de main-d'œuvre possibles découlant du vieillissement de l'effectif et des préoccupations à l'égard de la stabilité d'emploi.
- 4 Bien que le gouvernement ne puisse peut-être pas aborder directement les préoccupations quant à la stabilité d'emploi, des politiques visant à renforcer et à communiquer la motivation intrinsèque pour les emplois en ACE pourraient se révéler particulièrement efficaces, y compris les efforts pour professionnaliser le milieu et favoriser la collaboration et l'établissement de liens entre les intervenants et intervenantes.

Capital humain

Bien que les intervenants et intervenantes soient très scolarisés et qu'une majorité trouve que les titres de compétences en ACE sont importants, seule une minorité détient un titre de compétence précis en ACE. Cette situation est probablement due à un manque d'options dans le domaine. Près des trois quarts des intervenants et intervenantes recommandent la création d'autres formes de reconnaissance publique, y compris une accréditation provinciale et un statut professionnel à l'échelle nationale pour les intervenants et intervenantes en ACE. Leurs raisons de rechercher une reconnaissance publique semblent être diverses. Tandis qu'un grand nombre d'intervenants et intervenantes ont déclaré que la reconnaissance des compétences les a aidés à améliorer leur revenu et leur avancement professionnel, les principaux effets se rapportent à des avantages intangibles, tels que la fierté professionnelle, la satisfaction à l'égard de leur emploi et de meilleurs liens avec leurs collègues dans le milieu de l'ACE.

- 5 Les étapes de professionnalisation du milieu de l'ACE devraient inclure l'établissement de normes de pratique reconnues à l'échelle provinciale ou nationale, ainsi que d'un programme d'accréditation fondé sur ces normes, lequel semblerait recevoir un appui important de la part d'un effectif en ACE déjà très scolarisé.
- 6 Tout programme d'accréditation devrait viser non seulement l'acquisition de pratiques exemplaires dans le milieu, mais aussi l'affirmation et la communication de la reconnaissance professionnelle et des compétences, car l'appui de la part des intervenants et intervenantes pour cet aspect semble mû non seulement par des intérêts de développement de carrière, mais aussi par des motivations intrinsèques.

Mesures de soutien pour le travail

Quoiqu'une grande majorité d'intervenants et intervenantes en ACE aient déclaré recevoir une certaine forme de mesures de soutien au perfectionnement professionnel de la part de leur employeur, seulement environ la moitié ont reçu de l'aide financière pour couvrir les frais de scolarité, d'autres frais de formation ou du temps de congé payé. Les sources publiques de financement, l'information sur les programmes offerts et la reconnaissance publique des compétences en ACE étaient considérées comme étant les mesures les moins accessibles et répondant au moins de besoins. Notamment, seule une petite minorité d'intervenants et intervenantes ont déclaré que les forums actuels de collaboration et d'échange d'information étaient accessibles et suffisants pour répondre à leurs besoins. La plupart des intervenants et intervenantes ont aussi déclaré que les cheminements de carrière existants et les possibilités d'avancement professionnel dans le milieu de l'ACE étaient insuffisants, et qu'il manquait un organisme de surveillance pour représenter les intérêts et les divers besoins de leur profession.

- 7 Les gouvernements et les principales parties prenantes devraient explorer des stratégies à plus long terme pour favoriser le maintien en poste et les possibilités d'avancement professionnel dans le milieu, y compris des mesures de soutien supplémentaires au perfectionnement professionnel, la création de cheminements de carrière appropriés, et l'appui des réseaux qui surveillent les intérêts professionnels des intervenants et intervenantes en ACE.
- 8 Un réseau de parties prenantes devrait diriger l'établissement de cheminements de carrière appropriés pour les intervenants et intervenantes en ACE, de sorte qu'un cadre organisationnel pertinent relie les normes de pratique, l'accréditation, et les activités de formation et de perfectionnement professionnel dans l'ensemble des régions et des contextes où se déroule actuellement la prestation d'ACE.

ANNEXE 2 – Résultats des recherches complémentaires

Le présent projet a commandé deux rapports de recherche complémentaires pour venir compléter les résultats du sondage, des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion. Ces rapports ont aidé à fournir un contexte pour le projet et ont résumé les études pertinentes réalisées ailleurs. Les résultats des deux rapports de recherche correspondent aux résultats des autres composantes du projet en ce qui concerne les thèmes suivants : les conditions de travail, les taux de rémunération, les heures de travail, les études, connaissances et compétences antérieures, et la reconnaissance et les titres de compétences.

Pratiques de recrutement et d'embauche

PORTÉE DE LA RECHERCHE :

- Examen d'offres d'emploi, de protocoles d'entrevue et de descriptions de travail
 - Analyse de 60 offres d'emploi et questions d'entrevue; 45 documents et ressources
- Documents du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'Australie

RÉSULTATS CLÉS DE LA RECHERCHE :

- On demande une variété de qualités et de titres de compétences.
- On recherche des compétences et des qualités courantes.
 - La « communication » est la compétence que l'on exige et demande le plus.
 - Il faut avoir de solides compétences génériques et une attitude humaine, p. ex., compassion, résolution de conflits, intuition, flexibilité et absence de préjugés.

- Les compétences et les qualités les plus demandées vont au-delà des compétences scolaires et techniques comme les stratégies d'enseignement, l'expérience d'évaluation et l'élaboration de programmes.
- La plupart des programmes exigent un certificat formel en formation des adultes.
- La qualité de l'enseignement permet de prédire le rendement des personnes apprenantes.
- Les formateurs et formatrices doivent faire preuve d'engagement envers le perfectionnement professionnel et l'apprentissage tout au long de la vie.
- Le salaire médian est de 25 \$/h; il y a autant d'emplois à temps partiel qu'à temps plein; presque tous les postes sont à contrat.

Études sur les intervenants et intervenantes réalisées ailleurs

PORTÉE DE LA RECHERCHE :

- Recherche effectuée au Canada et à l'échelle internationale.
- Consultation de 100 ressources en ligne, examen de 45 ressources en détail, sélection de 11 ressources pertinentes pour l'étude actuelle.
- Très peu d'études semblables ont été faites, surtout au cours des cinq dernières années; il en faut plus.

RÉSULTATS CLÉS DE LA RECHERCHE :

- Il est courant et préférable pour les intervenants et intervenantes de posséder, et pour les organismes en ACE de demander, des titres de compétences et de l'expérience en éducation des adultes. Par exemple, un certificat quelconque en « formation des adultes », des études postsecondaires pertinentes, un certain nombre d'années d'expérience en enseignement aux adultes.
- Le titre de compétence le plus important est un certificat pertinent en formation des adultes.
- La plupart des intervenants et intervenantes en ACE sont des femmes de race blanche, âgées de 40 à 55 ans et ayant fait des études postsecondaires.
- Le salaire médian déclaré est de 20 \$ à 25 \$ l'heure.
- Les formateurs et formatrices en ACE travaillent plus d'heures que ce pour quoi ils sont payés.
- D'après les résultats des rapports consultés, le manque de temps et d'argent empêche les intervenants et intervenantes en ACE d'améliorer leurs connaissances, leurs compétences et leurs titres de compétences.
- Les intervenants et intervenantes en ACE sont sous-payés, surmenés et travaillent dans de mauvaises conditions.
- Pour être un bon intervenant ou une bonne intervenante en ACE, il faut en faire bien plus que ce que demande la description de travail.

ANNEXE 3 – Résultats des entrevues auprès de répondants clés et des groupes de discussion

Au cours du projet, on a consulté 58 intervenants et intervenantes de l'ensemble du Canada par le biais d'entrevues auprès de répondants clés et de groupes de discussion. Les rapports complets se trouvent à l'adresse suivante : www.maindoeuvreace.ca.

Entrevues auprès de répondants clés

Entre janvier et août 2013, on a mené trente entrevues auprès d'intervenants et intervenantes francophones, autochtones et anglophones en alphabétisation et en formation aux compétences essentielles. Les participants et participantes venaient de l'ensemble des provinces et des territoires. Près du tiers des entrevues ont eu lieu en français.

Les entrevues ont porté sur les antécédents professionnels des intervenants et intervenantes en ACE, sur leurs conditions d'emploi actuelles, sur les qualités, les titres de compétences, les antécédents et le cheminement idéals pour entrer dans le domaine, sur le milieu de travail des participants et participantes, et sur les forums d'échange utilisés par les gens du milieu.

RÉSULTATS :

- Dans l'ensemble, on considérerait l'attitude et les qualités personnelles comme les critères les plus importants pour être un bon intervenant ou une bonne intervenante en ACE, avant la formation scolaire et formelle. Les répondants et répondantes ont aussi accordé une grande valeur à l'expérience de travail.
- En général, les intervenants et intervenantes travaillent plus d'heures que ce pour quoi ils sont payés.
- Il est courant d'avoir accès à des ressources de perfectionnement professionnel en milieu de travail, mais les ressources sont limitées selon les fonds fournis par l'organisme.
- Les partenariats avec des organismes de l'extérieur sont courants, et c'est souvent grâce à ces partenariats que les intervenants et intervenantes ont accès à des ressources.

- Les intervenants et intervenantes utilisent des forums en personne pour échanger avec d'autres membres du milieu. Par contre, ils aimeraient avoir plus d'occasions de réseauter avec les autres, de préférence en personne.
- Il n'y a pas de consensus sur la professionnalisation du domaine. Toutefois, si l'on professionnalisait le domaine (c.-à-d. que l'on établissait des normes quant à la formation, aux qualités ou aux titres de compétences attendus), certaines personnes pensent que l'on devrait augmenter le financement en conséquence pour refléter les qualités et les titres de compétences accrues que l'on s'attend à ce que les intervenants et intervenantes possèdent.

MESSAGES CLÉS :

Quatre messages clés sont ressortis lorsque l'on a demandé aux intervenants et intervenantes en ACE de décrire les problèmes qui touchent le milieu.

1 Le milieu a besoin d'être apprécié et reconnu.

Il y a beaucoup de travail positif qui se fait en ACE, mais, en tant que milieu, on ne le traite pas avec autant de sérieux que le secteur de l'éducation institutionnelle. Le secteur de l'ACE en général, et le secteur communautaire en particulier, a besoin d'être « apprécié et reconnu ». [traduction libre] Les participants et participantes trouvent qu'il faudrait sensibiliser les gens au travail qu'accomplissent les intervenants et intervenantes en alphabétisation, surtout dans les petits organismes qui fonctionnent avec peu de ressources.

2 Il faut explorer la professionnalisation.

Bien qu'il n'y ait pas de consensus sur la professionnalisation, pendant les entrevues auprès de répondants clés, certaines personnes ont suggéré que le milieu devrait s'engager dans cette direction. Une accréditation nationale pour les intervenants et intervenantes en ACE est considérée comme quelque chose qui pourrait être utile – surtout si elle est reconnue par les employeurs et entraîne une rémunération minimale.

La reconnaissance des compétences acquises et de l'équité salariale entre les secteurs et les provinces, en fonction de l'expérience, est un élément que plusieurs recherchent. On considère la professionnalisation comme une façon d'augmenter le financement et la qualité des conditions de travail. Les forums nationaux ou régionaux d'échange d'information et de ressources seraient un bon endroit où entamer ce dialogue.

3 Le milieu a besoin de financement plus stable.

Les répondants et répondantes ont souvent mentionné le besoin d'accroître les ressources et le financement. On considère un financement stable comme une façon d'assurer la stabilité de l'effectif, étant donné que l'emploi de beaucoup d'intervenants et intervenantes en ACE est précaire. Une personne interrogée a fait remarquer que, « au niveau de financement actuel, les organismes et les programmes n'ont pas les moyens de verser les salaires plus élevés et concurrentiels qu'il faut pour embaucher du personnel et le conserver ». Certaines personnes voient la nécessité que le fédéral dirige l'élaboration d'un curriculum pancanadien, ou qu'il y ait de la formation, des curriculums et des normes standard. D'autres aimeraient avoir accès à plus de ressources, en particulier à plus de matériel relatif à la langue pour ceux qui travaillent en français.

4 Ça vaut la peine d'investir en alphabétisation des adultes.

Le dernier thème soulevé se rapporte à la valeur inhérente de l'amélioration des compétences des adultes en littératie. Comme l'a fait observer une personne interrogée lors des entrevues, « l'alphabétisation se rapporte au développement économique, à la santé et au bien-être des individus, de la collectivité et du pays. Nous devrions investir de l'argent pour aider les gens à améliorer leurs capacités » parce que, comme l'a mentionné un autre participant, « le milieu de l'ACE aide les gens, il accroît leur confiance et leurs compétences et leur donne accès à de meilleurs emplois ou tout simplement à des emplois. » [traduction libre] Une personne interrogée a fait remarquer qu'il y a « des ressources inexploitées dans la population adulte » et que « certaines personnes apprenantes ont seulement besoin d'un petit coup de pouce. Toute l'éducation des

adultes devrait être gratuite parce qu'elle en vaut l'investissement. » [traduction libre]

Groupes de discussion

En mai et en juin 2013, on a organisé trois groupes de discussion avec un total de 28 participants et participantes. En partenariat avec l'Ontario Native Literacy Coalition (ONLC), le Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences (RESDAC) et les coalitions provinciales et territoriales anglophones d'alphabétisation membres de CLLN, chaque groupe de discussion visait un aspect démographique précis du milieu de l'ACE : les Autochtones, les francophones et les anglophones.

On a observé des tendances et des résultats communs aux trois groupes :

- Les participants et participantes accordent plus de valeur à l'attitude et aux qualités personnelles qu'aux titres de compétences. L'une des qualités les plus importantes qui revenait constamment était la capacité de comprendre la dynamique et la complexité des personnes apprenantes adultes.
- Les titres de compétences sont intimement liés à la rémunération. Les programmes et les organismes d'alphabétisation et de formation aux compétences essentielles fonctionnent avec des budgets minimes. Par conséquent, ils ne peuvent pas offrir de salaires concurrentiels par rapport à ce que l'on offre dans les établissements ou les programmes élémentaires, secondaires et postsecondaires.
- Les heures supplémentaires sont endémiques dans le milieu et sont rarement rémunérées. Peu importe leur employeur, leur ancienneté et leur poste, la majorité des intervenants et intervenantes en ACE travaillent des heures pour lesquelles ils ne sont pas rémunérés.
- On accorde une grande valeur à l'expérience de vie des intervenants et intervenantes en ACE. Il y a divers cheminements possibles pour entrer dans le milieu. Les intervenants et intervenantes viennent de différents domaines, et l'on devrait encourager cette richesse.
- Il manque de ressources de qualité. D'une part, les formateurs et formatrices autochtones

en ACE ont du mal à trouver des ressources adaptées sur le plan culturel; d'autre part, les intervenants et intervenantes francophones s'inquiètent de la qualité et de la quantité insuffisantes ou inadéquates des ressources offertes en français.

- Le sous-financement chronique a des conséquences profondes sur le marché du travail en ACE. Il touche notamment le roulement du personnel, la planification de la relève, et l'accès aux ressources et au perfectionnement professionnel.

Voici des points d'intérêt clés qu'ont soulevés les différents groupes culturels :

AUTOCHTONE :

- L'expérience de travail avec les Autochtones et la connaissance générale de la culture autochtone sont essentielles. Les intervenants et intervenantes doivent connaître la communauté où ils travaillent et s'engager auprès d'elle.
- L'intégration des traditions et des enseignements autochtones en salle de classe peut avoir une incidence positive sur le milieu d'apprentissage et améliorer les résultats d'apprentissage.
- Les formateurs et formatrices doivent regarder l'ensemble de la personne à qui ils enseignent.
- Le milieu a besoin d'une stratégie autochtone nationale d'alphabétisation.

FRANCOPHONE :

- Les intervenants et intervenantes ayant des grades universitaires en éducation préfèrent les emplois plus rémunérateurs offrant tous les avantages sociaux et de meilleures conditions de travail. Les personnes hautement qualifiées se servent du milieu de l'ACE comme d'un tremplin vers d'autres emplois mieux rémunérés.
- Beaucoup d'emplois sont à contrat, saisonniers, à temps partiel, occasionnels, sur demande, soumis à l'approbation du projet ou du financement, etc. Cette précarité nuit à la capacité des organismes de recruter et de conserver du personnel qualifié.

- Il n'y a pas assez d'occasions de perfectionnement professionnel en français.
- Il existe un forum national en ligne pour le réseautage entre intervenants et intervenantes francophones en ACE, mais il n'est pas très connu et est rarement utilisé.

ANGLOPHONE :

- Il est important de connaître l'alphabétisation et la formation aux compétences essentielles, mais le milieu est divisé sur la nécessité des titres de compétences et des exigences en matière d'études. Par exemple, rares sont ceux qui pensent qu'il est nécessaire pour les formateurs et formatrices d'avoir un diplôme en enseignement.
- Les changements récents apportés à l'assurance-emploi ont des répercussions sur les intervenants et intervenantes en ACE.
- Un grand nombre d'intervenants et intervenantes en ACE approchent de la retraite (5 à 10 ans) ou sont sur le point de la prendre (1 à 5 ans), mais il n'existe aucun plan pour le recrutement de nouveau personnel.
- En général, les intervenants et intervenantes en ACE sentent que l'on sous-estime leur travail et leur contribution.

Les processus de consultation des groupes de discussion et des répondants clés ont révélé que les intervenants et intervenantes en ACE sont passionnés, anxieux et surmenés. Les problèmes relatifs au financement, au manque de respect pour la profession et aux ressources inadéquates ont des répercussions sur les intervenants et intervenantes qui offrent des services d'alphabétisation et de formation aux compétences essentielles aux adultes. Il ne fait aucun doute que la qualité de l'enseignement en milieu d'apprentissage s'en ressent. Pourtant, malgré ces problèmes, la majorité des personnes consultées prévoient rester dans le milieu de l'ACE. Fort de ses connaissances et de son expertise, le milieu souhaite affronter les problèmes que connaissent les intervenants et intervenantes, tout en maintenant son approche axée sur les personnes apprenantes.

Ce projet a été financé par le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes (PAAACEA) du gouvernement du Canada.

