



Centre de recherches en éducation franco-ontarienne

**ALPHABÉTISATION : PRATIQUES ET NORMES
RELATIVES À L'EMPLOI ET À LA FORMATION
DES APPRENANT(E)S FRANCOPHONES
(CENTRE-SUD-OUEST DE L'ONTARIO)**

Rapport final

Normand Labrie, Nathalie Bélanger et Monica Heller

Université de Toronto

CREFO

Centre de recherches en éducation franco-ontarienne

252, rue Bloor Ouest, bureau 6-104

Toronto (Ontario) M5S 1V6

Tel : (416) 923-6641, poste 2291

Télec: (416) 926-4714

Courriel : crefo@oise.utoronto.ca

Web : <http://www.oise.utoronto.ca/crefo>

Juillet 2002

L'équipe de recherche :

Chercheur principal : Normand Labrie, CREFO, OISE/UT

Co-chercheures : Nathalie Bélanger et Monica Heller, CREFO, OISE/UT

Coordonnatrice : Denise Wilson, CREFO, OISE/UT

Partenaires de recherche : Sylia Arsenault et Lise Renaud, Centre d'accès à l'apprentissage, Barrie ; Dons Germain et Normand Savoie, l'ABC Communautaire, Welland

Assistants de recherche : Mélissa Biais, Sylvie Lamoureux et Roger Lozon, CREFO, OISE/UT

FORMULAIRE D'INFORMATION SUR LE PROJET

Numéro de dossier du SNA : 3848-01/C031
Numéro de dossier du MFCU : 53501-B-0102

Nom de l'organisme : Centre de recherches en éducation franco-ontarienne, OISE/UT

Titre du projet : Alphabétisation : pratiques et normes relatives à l'emploi et à la formation des apprenant(e)s francophones (Centre-Sud-Ouest de l'Ontario)

Adresse : Centre de recherches en éducation franco-ontarienne
Institut d'études pédagogiques de l'Ontario de l'Université de Toronto
252 rue Bloor Ouest, 6-104
Toronto (Ontario)
M5S 1V6

Président ou Gestionnaire

Nom : Monsieur Normand Labrie
Titre : Professeur titulaire

Responsable du projet

Nom : Monsieur Normand Labrie
Téléphone : (416) 923-6641, poste 2323
Télécopieur: (416)926-4714
E-Mail : nlabrie@oise.utoronto.ca

Ce projet a été financé par le Secrétariat national à l'alphabétisation, Développement des ressources humaines, Canada et par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, Ontario (2001-2002).

Rapport final

Alphabétisation : pratiques et normes relatives à l'emploi et à la formation des apprenants francophones (Centre-Sud-Ouest de l'Ontario)

1. Les objectifs du projet

Notre recherche, réalisée à partir d'un échantillon limité de participant(e)s, visait à mieux comprendre comment des apprenant(e)s francophones/chercheur(e)s d'emplois¹: (a) s'orientent pour avoir accès à la formation nécessaire pour se procurer les compétences linguistiques, technologiques ou interpersonnelles exigées par les employeurs, en particulier des compétences langagières bilingues français/anglais ou en français; (b) comment ils procèdent pour avoir accès à des emplois ; et (c) une fois employés, comment ils se procurent la formation requise pour combler leurs lacunes sur le plan langagier, compte tenu des pratiques langagières valorisées dans leur milieu de travail. Elle visait, d'autre part, à mieux comprendre comment les entreprises opèrent lorsqu'il s'agit : (a) de procéder à l'embauche de nouveaux employés détenant des types de compétences langagières spécifiques à leurs activités de production et de distribution ; (b) d'évaluer les compétences requises chez leurs futurs employés et chez leurs employés actuels ; (c) de fournir une formation complémentaire en cours d'emplois à leurs employés ; et (d) de valoriser les compétences recherchées. Notre recherche permet enfin de mieux saisir comment les agences d'alphabétisation et de formation en région (Péninsule de Niagara, Simcoe-Sud et Chatham-Kent) composent, aussi bien avec les lignes directrices des diverses agences gouvernementales, qu'avec les besoins des chercheurs d'emplois, et les demandes émanant des entreprises locales. Par conséquent, nous espérons que cette étude favorisera une réflexion sur les besoins diversifiés de la clientèle d'alphabétisation en lien avec les complexités du marché du travail bilingue en constante évolution.

2. a) Dans quelle mesure avez-vous réussi à atteindre l'objectif?

Notre recherche nous a permis de faire les constatations suivantes :

1. La clientèle des agences d'alphabétisation qui a participé à l'enquête est extrêmement variée en ce qui concerne ses compétences alphabétisées en français et en anglais. Malgré que la majorité de cette clientèle ait été alphabétisée au moins parallèlement en français, il existe également dans certaines régions une clientèle qui, pour diverses raisons historiques, tout en ayant fréquenté des écoles élémentaires en français, a développé ses compétences alphabétisées en anglais, soit à l'école secondaire, soit par le biais d'autres types de formation post-élémentaire ou post-secondaire. Une partie de la clientèle des agences d'alphabétisation et de formation francophone cherche donc précisément des compétences dans le domaine du français écrit tout en possédant déjà des pratiques alphabétisées générales. La conceptualisation ministérielle de l'alphabétisation actuelle permet difficilement de tenir compte de ces possibilités de décalage entre pratiques alphabétisées générales et compétences spécifiques à une langue, ce qui s'avère pertinent au milieu bilingue du Centre-Sud-Ouest de l'Ontario.

¹ Certain(e)s participantes étaient des client(e)s des agences d'alphabétisation et de formation, d'autres ne l'étaient pas.

2. Les chercheurs d'emploi sont confrontés à un marché complexe avec une variété de degrés d'attribution de valeur au bilinguisme anglais/français. La situation est assez variée à travers les différentes régions. Il y a un marché qui relève de l'espace institutionnel francophone qui n'est pas toujours développé au même degré dans chaque région. Ce marché, généralement, requiert des compétences alphabétisées en français assez élevées normalement reliées à la scolarisation en français. Il est donc difficile de percevoir pour ceux et celles n'ayant pas complété leurs études secondaires en français. Une partie des clientèles des agences d'alphabétisation et de formation cherche justement à obtenir une formation de ce type, soit en développant la parallèle en français de leurs compétences alphabétisées en anglais, soit en cherchant à compléter l'équivalence de leurs études secondaires en français. Cette dernière stratégie pose problème dans les régions où la disponibilité de ressources pour la formation des adultes en français est limitée, voire inexistante en dehors des agences d'alphabétisation elles-mêmes.

Le marché bilingue se trouve davantage dans le domaine des services à la clientèle. Ce marché présente un profil complexe que nous développerons dans le prochain point. Son étendue varie également d'une région à l'autre.

3. Dans le marché du travail bilingue, les critères d'embauché pour les postes bilingues sont souvent définis par des gérants anglophones. On a tendance à chercher des compétences élevées tout en ayant du mal à les définir mais aussi à les évaluer de manière précise notamment au moment du recrutement du personnel. De plus, le maintien de cette compétence nécessite des ressources langagières et la possibilité d'une pratique réelle de cette langue en milieu de travail qui souvent ne correspond pas à la réalité. Finalement, cette compétence est peu rémunérée et peu reliée aux possibilités d'avancement de carrière. Les postes bilingues veulent souvent dire une surcharge de travail à cause du manque de ressources humaines possédant cette expertise.

Nous décrirons les résultats de notre étude en détail au point 5.

2 b) Comment avez-vous évalué ou mesuré votre réussite?

La méthode ethnographique privilégiée (entrevues, observations, analyse de documents) consistait à recueillir des données portant essentiellement sur les pratiques sociales et sur les pratiques langagières d'un échantillon de participants dans trois régions distinctes de la province. L'analyse de ces données était axée sur le contenu et sur les procédés de mise en discours. Cette analyse nous a permis d'atteindre les objectifs visés par cette recherche qui étaient, d'une part, d'examiner, en partenariat avec deux agences d'alphabétisation et de formation comment les francophones utilisent leurs ressources linguistiques et sociales pour accéder au marché du travail (par l'entremise des agences d'alphabétisation ou pas) et d'autre part, d'examiner la valeur accordée aux compétences linguistiques dans les entreprises des secteurs économiques en émergence.

Nous nous sommes assurés de la validité de l'étude, d'une part, en travaillant dans trois sites distincts, et d'autre part, en travaillant en partenariat entre universitaires et acteurs du terrain, soit des agents d'alphabétisation, soit des assistants de recherche, ayant tous une connaissance approfondie du milieu.

De plus, nous avons organisé une conférence publique en février 2002 qui a attiré quelque 25 personnes intéressées par le sujet, agents d'alphabétisation, représentants institutionnels, étudiants gradués et grand public, qui nous ont offert une rétroaction grâce à leurs commentaires et aux discussions qui ont suivi.

Enfin, nous avons été invités ou sélectionnés par des organisateurs de colloques d'envergure nationale et internationale (National Council for Teachers of English Research Assembly, février 2002, New York; Association canadienne-française pour l'avancement des sciences (ACFAS) mai 2002, Québec; Association canadienne pour l'étude de l'éducation des adultes (ACÉÉA), mai 2002, Toronto) afin de présenter les résultats de nos recherches.

2C) Quelles activités votre organisme a-t-il accomplies pour atteindre l'objectif?

Afin de gérer notre recherche, nous avons tenu dix réunions d'équipe mensuelles, d'une durée d'environ une heure et demie, sur place pour les membres à Toronto et par audioconférence pour nos partenaires des agences d'alphabétisation pour permettre de faire des mises au point sur les aspects conceptuels, méthodologiques et analytiques de la recherche. Les procès-verbaux de ces réunions ont servi à orienter les démarches des membres de l'équipe. Une communication régulière se faisait également par courriel et par téléphone. Nos deux partenaires des agences d'alphabétisation ont mené la recherche à partir de Barrie et de Welland tandis qu'un assistant de recherche était responsable de la région de Chatham-Kent. Us étaient appuyés dans leur recherche par les autres membres de l'équipe qui se rendaient, au besoin, dans les régions pour aider à la collecte de données. L'équipe entière a participé à toutes les étapes de la recherche de la conception de l'étude à la rédaction du rapport final.

Nous avons accompli les activités suivantes en vue d'atteindre les objectifs de notre projet de recherche. Nous avons enregistré et transcrit trente trois entrevues avec les participantes suivant(e)s :

Les apprenant(e)s/chercheur(e)s d'emplois

Nous avons réalisé dix entrevues avec des apprenant(e)s/chercheur(e)s d'emplois afin de connaître leur parcours personnel et professionnel. Certain(e)s d'entre eux/elles étaient inscrits à des programmes offerts par les agences d'alphabétisation de leur région, tandis que d'autres poursuivaient leur formation à travers des institutions privées ou publiques. Nous cherchions surtout à mieux comprendre leurs pratiques langagières lors de la formation qui mène à l'emploi, lors de la recherche d'emploi et lors de la formation en cours d'emploi. Un suivi régulier a été effectué avec huit d'entre eux/elles par courriel, par entretiens téléphoniques ou en face-à-face. De plus, une des participantes a tenu un journal de bord dans lequel elle notait les activités de formation ou de recherche d'emplois ainsi que ses impressions personnelles, incluant le rôle des compétences langagières en français et en anglais lors de ces activités.

Les employeurs

Nous avons également fait des entrevues auprès de cinq employeurs portant sur les compétences langagières favorisées lors du recrutement du personnel, sur l'évaluation de ces compétences, sur

la formation complémentaire en cours d'emploi et sur la valorisation de ces compétences langagières. Nous avons recueilli la documentation sur le recrutement, l'évaluation, la formation et sur la valorisation reliée à ces entreprises.

Les agent(e)s d'emplois et d'économie régionale

Des entretiens avec quatre agences d'emplois et deux agences d'économie régionale nous ont permis de comprendre la structure économique régionale et locale, de connaître la disponibilité de la main d'œuvre, les services d'éducation, de formation et d'alphabétisation, les clientèles desservies et à desservir, les besoins actuels et futurs ainsi que les services disponibles en français. De plus, ces agences nous ont fourni la documentation sur le recrutement, l'évaluation, la formation et sur la valorisation ainsi que sur la situation économique de la région desservie.

Les agent(e)s d'alphabétisation

Deux agences d'alphabétisation ont participé à une entrevue dans le but de nous renseigner sur la façon dont elles répondent aux besoins des apprenants(e)s et des employeurs de leur région tout en composant avec les exigences gouvernementales.

Observations de foires d'emplois/carrières

Nous avons assisté à trois foires d'emplois/carrières dans la région de Simcoe -Sud et deux à Toronto, ce qui nous a permis d'avoir un aperçu des emplois francophones ou bilingues disponibles dans les différentes régions et des exigences reliées à ces emplois.

Notes d'observation sur le terrain

Tout au long de cette recherche, les membres de l'équipe ont pris des notes d'observation sur les activités observées pour compléter les données sur les pratiques langagières et professionnelles des apprenant(e)s/chercheur(e)s d'emploi et pour permettre une mise en contexte par rapport aux objectifs visés par le projet.

Documentation

Finalement, nous avons recueilli une documentation provenant de sources variées afin de nous renseigner sur l'économie régionale et locale des trois régions à l'étude. Des rapports économiques, des données statistiques, des journaux, des pamphlets publicitaires ainsi que des articles et des textes académiques portant sur le sujet de l'alphabétisation ont guidé notre recherche.

L'analyse des données

Les données recueillies lors de notre recherche ont été rassemblées dans deux cahiers afin de faciliter leur analyse. Cette analyse portait sur le contenu et sur la mise en discours à l'oral et à l'écrit, à partir de questions élaborées par les membres de l'équipe.

La diffusion des résultats

La rédaction et la diffusion du rapport final ainsi que les conférences et les publications qui découleront de cette recherche seront parmi les activités qui contribueront à l'atteinte des objectifs du projet.

2 d) Quels facteurs ont influencé la réussite du projet ou créé des difficultés et quel en a été l'impact?

L'expertise acquise lors de projets de recherches précédents a servi de fondement à cette étude. Le premier projet intitulé "Prise de Parole", financé notamment par le CRSHC de 1996-2000, avait comme objectif d'examiner comment les changements socio-économiques affectent les communautés francophones en Ontario et en Acadie. Nous avons profité également de l'expertise acquise lors de deux années de recherche grâce aux projets « Alphabétisation et bilinguisme dans la nouvelle économie » (Alpha 1) et « Alphabétisation et bilinguisme dans la nouvelle économie : études de cas ethnographiques » (Alpha 2), financés par le programme «Valoriser l'alphabétisme au Canada» du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSHC) et du Secrétariat national pour l'alphabétisation. Le projet Alpha 1 a été réalisé en 1999-2000 et nous a permis de dresser un panorama global de la situation en matière d'alphabétisme dans ses rapports avec le bilinguisme et les transformations de l'économie dans trois régions du Centre-Sud de l'Ontario (Simcoe Nord, Péninsule de Niagara et Toronto). Pour le second projet, Alpha 2 (réalisé en 2000-2001 dans les mêmes régions) nous avons approfondi notre étude de l'alphabétisme au moyen d'enquêtes ethnographiques auprès de personnes qui étaient engagées dans un processus de recherche d'emploi. Soulignons que ces projets nous ont permis de développer des partenariats avec deux agences d'alphabétisation qui ont fourni l'expertise du milieu.

La difficulté principale que nous avons rencontrée est le recrutement d'employeurs désirant participer à notre recherche. Plusieurs se disaient trop occupés ou simplement peu intéressés à prendre part à une telle étude. Par conséquent, nous avons dû nous limiter à un nombre moindre d'employeurs que prévu dans notre plan d'action (cinq au lieu de neuf) ainsi qu'à une représentation plus restreinte des secteurs économiques en émergence. De plus, nous avons dû obtenir les renseignements sur la formation en cours d'emploi à partir des entrevues avec les employeurs et non par des observations dans les entreprises, soit à cause de la nature de leurs services, soit à cause de contraintes de temps.

3. Changements des objectifs :

S/O

4. Quel a été l'impact du projet? Y a-t-il eu des changements importants dans votre organisme à la suite du projet?

Nous croyons que la nature de notre projet ainsi que l'approche méthodologique privilégiée produiront des retombées positives autant pour les membres de l'équipe de recherche que pour les diverses catégories de participant(e)s ainsi que pour les agences gouvernementales concernées.

- 1) Les dix apprenant(e)s/chercheur(e)s d'emploi qui ont participé à la recherche ont bénéficié de l'appui et du soutien des chercheur(e)s tout au long du processus de la recherche. Leur participation à la recherche devrait également les amener à réfléchir sur leurs propres pratiques et l'échange interactif avec les chercheurs pourrait les aider dans leurs démarches personnelles et professionnelles.
- 2) Les entretiens avec les cinq entreprises/employeurs pourront leur permettre de réfléchir sur les approches de recrutement, d'évaluation, de formation et de valorisation en place dans leur entreprise reliées aux compétences linguistiques.
- 3) Les agents d'alphabétisation ont participé à toutes les étapes de la recherche à partir de sa conception, en passant par la collecte de données, à l'analyse, jusqu'à la rédaction du rapport final. Nous croyons que ce processus leur a permis de développer leurs habiletés de recherche tout en favorisant une réflexion sur leurs pratiques professionnelles et sur la réalité du milieu d'alphabétisation de leur région et des autres régions qui ont fait l'objet de cette étude. Us pourront par la suite partager les données qui en découlent ainsi que leur expérience en recherche dans le milieu de l'alphabétisation et dans leurs regroupements professionnels. Soulignons, que cette étude est réalisée en collaboration avec des agences d'alphabétisation, ce qui cadre avec la vision du MFCU et du SNA qui préconise le développement d'un partenariat de recherche entre le milieu universitaire et les personnes qui œuvrent dans le domaine de l'alphabétisation. Notons également, qu'une consultation menée par le CREFO en 2001 en collaboration avec le département de Adult Education de OISE/UT auprès des organismes clés francophones du milieu de l'alphabétisation, a démontré la pertinence d'établir des liens de recherche dans le milieu. À la suite de cette consultation, le CREFO collabore avec le département de Adult Education dans le projet «Festival of Literacies» dont le but est de développer des activités diverses de partenariat avec les quatre axes culturels du milieu d'alphabétisation (anglophone, francophone, autochtone, sourd et malentendant). Finalement, une des agences d'alphabétisation qui a participé à cette étude a exprimé le désir de développer avec le CREFO un autre partenariat de recherche dans le domaine, prochainement.
- 4) Cette recherche en collaboration avec des agents d'alphabétisation et de formation a fourni aux chercheurs universitaires un accès privilégié aux terrains d'enquête et le bénéfice de l'expertise d'acteurs sociaux qui œuvrent dans le milieu. D'une part, elle a fourni aux chercheurs une meilleure compréhension des défis et des obstacles d'ordre langagier ou autre que rencontrent les individus lors du processus de formation et d'alphabétisation en vue de se procurer un emploi. D'autre part, cette étude a mis en relief les approches favorisées par les

entreprises lors du processus de recrutement, d'évaluation des compétences, de formation en cours d'emploi et de la valorisation des compétences.

- 5) Trois étudiants ont bénéficié d'une formation à la recherche qui leur sera profitable dans le cadre de la réalisation de leurs études de maîtrise et de doctorat. Roger Lozon, qui réalise une thèse doctorale sur le marché linguistique et l'insécurité linguistique dans le Sud-Ouest de l'Ontario, a perfectionné ses connaissances des techniques de la recherche, et il a pu contraster ses données avec celles recueillies dans le cadre du présent projet (soutenance de thèse prévue pour l'automne 2002). Sylvie Lamoureux complète sa deuxième année de doctorat : sa thèse portera sur l'enseignement post-secondaire de langue française en Ontario. Elle a pu mettre à profit son expérience dans le projet précédent tout en développant ses connaissances méthodologiques. Mélissa Blais a complété ses cours de maîtrise et prépare une thèse qui portera sur l'importance du français après le programme d'immersion au niveau secondaire. Sa participation au projet lui a permis de s'intégrer dans une équipe de recherche tout en s'initiant aux méthodes de recherches ethnographiques.
- 6) Les agences gouvernementales, telles que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, Développement des ressources humaines, le Secrétariat national à l'alphabétisation et le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada auront à leur disposition des données scientifiques portant sur les réalités du domaine de l'alphabétisation, la formation professionnelle, et l'accès à l'emploi, ainsi qu'aux pratiques de recrutement et de formation continue dans des régions disposant de populations francophones. De plus, cette recherche leur fournira plus de détails sur les politiques ministérielles concernant l'alphabétisation francophone.

5. Les faits saillants de la recherche

Ce projet avait pour but de réaliser une étude ethnographique auprès d'un échantillon limité d'apprenant(e)s francophones/chercheur(e)s d'emploi (client(e)s des agences d'alphabétisation et de formation ou non) et d'entreprises des secteurs économiques en émergence dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario, plus précisément dans la région de Simcoe-Sud, la Péninsule de Niagara et la région de Chatham-Kent. Nous avons également recueilli quelques données dans la région de Toronto auprès de deux entreprises internationales et en observant deux foires d'emplois bilingues en guise de complément à notre recherche. Nous n'avons pas préconisé un échantillon représentatif ni une structure méthodologique de type expérimental, mais plutôt un point de départ pour explorer le lien entre les pratiques langagières d'individus qui cherchent à accéder au marché du travail dans les secteurs économiques en émergence et les attentes et pratiques des entreprises dans ces secteurs.

Avant de présenter les principaux résultats de notre étude, nous ferons une brève description des régions qui ont fait l'objet de cette recherche.

Le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario

Les trois régions à l'étude, la Péninsule de Niagara, Simcoe-Sud et Chatham-Kent, représentent un vaste territoire possédant des caractéristiques variées. La population francophone se situe entre environ 3% à 14% (estimations récentes) selon les régions et se concentre surtout dans les municipalités de Windsor, de Welland, de Port Colborne, de Barrie et de Borden. Récemment, la région de Barrie, en particulier, connaît un accroissement important de sa population francophone de personnes quittant le Nord de la province, attirées par une économie en plein essor. Mais en général le territoire est caractérisé par une population vieillissante ce qui explique un taux de participation sur la marché du travail plus faible qu'ailleurs en Ontario. Le taux de chômage des francophones est variable entre 8.8% et 10% d'une région à l'autre (Recensement 1996). Les statistiques démontrent qu'en Ontario, le niveau de scolarité des francophones tend à être inférieur à celui de la population en général et à cet effet, le Sud-Ouest est une des régions qui démontre une proportion plus faible de francophones détenant un diplôme d'études secondaires comparativement à celle de la population en général (Office des Affaires francophones/Statistiques Canada, 1996, p. 11). Le développement institutionnel de ces diverses communautés francophones varie également d'une région à l'autre et est relié à l'enracinement historique. Depuis 1998, des conseils scolaires francophones gèrent un réseau d'écoles élémentaires et secondaires sur le territoire. Les adultes francophones pour leur part, ont des options limitées d'éducation et de formation depuis la fermeture du Collège des Grands Lacs qui desservait ce territoire. Trois agences d'alphabétisation et de formation tentent de combler cette lacune en offrant leurs services aux francophones de ces régions.

L'économie des trois régions représente une variété de secteurs dont les entreprises de l'automobile, de l'électronique, de la construction, de la fabrication, de l'agriculture ainsi que le secteur des services. Cependant, la tendance des dernières années démontre que l'économie qui était fortement basée sur des emplois traditionnels dans l'industrie lourde est remplacée par les secteurs des services à la clientèle (les centres d'appels, entre autres), de la technologie et de l'information et de la communication ainsi que du tourisme. Ces derniers secteurs, en émergence depuis quelques années, exigent des compétences accrues en communication orale ou écrite ainsi que des compétences bilingues ou multilingues selon le besoin du marché.

Résultats saillants

Les données recueillies lors de ces recherches, nous ont permis de dégager des tendances, dont certaines sont communes à la population francophone des trois régions, tandis que d'autres sont propres à des communautés particulières.

Les employeurs

Les cinq employeurs qui ont participé à cette étude proviennent du secteur public et privé des trois régions à l'étude ainsi que de la région de Toronto. Parmi ceux-ci on retrouve trois employeurs francophones d'organismes à but non lucratif : une garderie, un foyer pour les aînés et une agence d'alphabétisation et de formation; deux entreprises bilingues privées : un

pourvoyeur de services Internet avec centre d'appels pour des services aux abonnés et un centre d'appels dans une firme internationale de produits ménagers et de santé.

Le marché francophone

Les employeurs francophones font partie d'un réseau institutionnel dont le développement varie d'une région à l'autre. Certains sont établis dans la communauté francophone de leur région depuis plusieurs années, tandis que d'autres sont arrivés plus récemment. Les trois employeurs se donnent comme mandat de contribuer au maintien de la communauté franco-ontarienne soit par la francisation des enfants vivant dans un milieu familial anglo-dominant en vue de les préparer à fréquenter l'école francophone, soit en procurant des soins de santé de longue durée aux aînés francophones, soit, encore, en offrant des services d'alphabétisation et de formation de base en français. Les emplois disponibles dans ces établissements sont surtout comme éducateur(trice), comme intervenant(e) en soin de santé, comme formateur(trice) ou comme personnel de bureau. Nous avons remarqué une sur-représentation de femmes dans ces divers emplois soit à cause de la nature du travail, soit à cause de la préférence d'une clientèle en majorité féminine. Chez deux de ces organismes, la tendance des dernières années démontre une difficulté croissante à combler les postes avec du personnel francophone. Dans certains cas on a recours à l'embauche d'anglophones bilingues et même unilingues pour occuper certains postes. D'autant plus que la pénurie généralisée de personnes qualifiées dans le domaine de la santé en particulier, pose problème pour les établissements francophones. De plus, plusieurs de ces emplois exigent des certificats offerts dans un collège communautaire, mais depuis la fermeture du Collège des Grands Lacs qui desservait les francophones de ces régions, l'accès aux cours en français dans ces domaines est difficile.

En ce qui a trait aux compétences linguistiques, deux des employeurs évaluent la langue orale et écrite au moment de l'embauche tandis qu'un autre s'attend à ce que les employés possèdent déjà les compétences linguistiques requises. En général, on recherche un français oral et écrit standard. L'écrit comprend surtout des comptes rendus, des évaluations ou des rédactions de lettres, selon l'emploi. Chez un employeur en particulier, les exigences du français écrit ne sont pas sévères à cause du manque de candidat(e)s, ce qui occasionne beaucoup de révisions de textes. Chez un autre, on permet aux employés de rédiger leurs notes en anglais afin d'éviter des ambiguïtés dues à la piètre qualité du français écrit, pouvant poser des problèmes en cas de litige. Les employés d'un de ces établissements bénéficient de cours de perfectionnement de français offerts gratuitement sur place par l'agence d'alphabétisation qui dessert leur région. Enfin, les compétences linguistiques favorisent les possibilités d'avancement, limitées qu'elles soient, dans deux de ces établissements, tandis que chez l'autre, la formation et les considérations d'ancienneté ont plus de poids.

Depuis quelques années, des phénomènes comme les mariages exogames, la baisse du taux de natalité, le vieillissement de la population francophone ont contribué à transformer la clientèle desservie par ces organismes francophones. Par ailleurs, à cause de la scolarisation, la génération montante de la population francophone a tendance à être plus bilingue depuis un nombre d'années, ce qui aura un impact sur les compétences linguistiques requises des futurs employés.

Le marché bilingue

Selon le Développement des ressources humaines Canada, les centres d'appels figurent parmi les secteurs industriels en émergence au Canada et l'Ontario compte près de 60% des centres établis au pays. Ceci représente plus de 3 000 centres d'appels en Ontario, qui emploient environ 150 000 personnes. Les prédictions démontrent une hausse de 120% d'ici les dix prochaines années. L'attrait principal des employeurs à s'installer en Ontario serait que plus de la moitié de la population active aurait une formation au niveau post-secondaire (DRHC, 2001).

Les deux entreprises privées qui ont participé à cette étude offrent des emplois bilingues dans leur centre d'appels afin de desservir leur clientèle francophone du Québec et d'ailleurs au Canada. Une de ces entreprises a choisi de s'installer récemment dans la région du Sud-Ouest à cause du bassin de main d'oeuvre bilingue et parce que c'est un endroit où les coûts salariaux et les coûts de location de bureaux y sont moins élevés. Le centre d'appels de l'autre entreprise existe depuis plus de quinze ans dans les bureaux du siège social situé dans un grand centre métropolitain. Les employeurs de ces établissements recherchent des personnes ayant des aptitudes de communication développées en anglais et en français surtout à l'oral. Une gérante interviewée souligne l'importance de posséder un accent « neutre », c'est -à-dire de parler l'anglais et le français sans accent perceptible. En général, le volume d'interactions écrites avec la clientèle est beaucoup moins élevé que celui à l'oral. Des lettres et des courriels types sont fournis aux employés pour faciliter leur tâche.

Les compétences langagières sont évaluées de façon informelle à l'oral chez un, tandis que chez l'autre, l'évaluation est plus détaillée et consiste en une entrevue et en un test standardisé à choix multiples. Malgré les attentes élevées reliées aux compétences linguistiques bilingues, les personnes responsables de l'embauche avouent ne pas être en mesure d'en faire l'évaluation. De plus, la formation linguistique en cours d'emploi est souvent limitée ou inexistante selon l'entreprise. Bien que l'employé(e) bilingue soit favorisé au moment de l'embauche, il devra répondre à un volume supérieur d'appels en étant peu rémunéré et sera limité dans les possibilités d'avancement de carrière. L'employé doit pouvoir tolérer le stress, être en mesure de bien travailler sous pression en étant surveillé fréquemment par les supérieurs. Les entreprises en question n'offrent pas de programmes de primes ou de valorisation à leurs employés. Dans une entreprise en particulier, c'est un travail à temps partiel qui convient aux étudiants ainsi qu'aux mères de familles qui cherchent à travailler pendant que leurs enfants fréquentent l'école.

Les entreprises doivent faire face au défi de recruter du personnel bilingue qualifié afin de répondre à la croissance du secteur des centres d'appels. Par ailleurs, selon le Développement des ressources humaines Canada, ce secteur exigera de plus en plus des aptitudes à la rédaction et au soutien technique pour répondre aux besoins du service par Internet toujours grandissant (DRHC, 2001).

Caractéristiques des 10 apprenant(e)s/chercheur(e)s d'emploi

Sexe	7 femmes, 3 hommes
Age	20-49 ans
Lieu de naissance	5 Ontario (2- sont natifs de la localité) 4 Québec 1 Nouveau Brunswick
État civil	8 -marié(e)s avec enfants d'âge scolaire (4 avaient un conjoint anglophone) 1 -séparé(e) avec enfant d'âge scolaire (conjoint(e) anglophone) 1 -célibataire
Scolarité - élémentaire et secondaire	7 -études élémentaires et secondaires en français (1- études secondaires pas complétées) 1 -études élémentaires en français et secondaires en anglais 1 -études élémentaires en français/anglais et études secondaires en anglais (pas complétées) 1-études élémentaires et secondaires en anglais
Scolarité - post secondaire	3-cours universitaires (1 en français au Québec, 2 en anglais) (2- brevets non-complétés) 5-cours variés (collèges et institutions privées) 1-en français au Québec, 4- en anglais) 2- aucun cours
Rapport avec agence d'alphabétisation et de formation	3- programme AFB 3- étape d'évaluation seulement - cours de secrétariat (frais d'inscription) - pas client(e)s
Temps passé avec agence d'alphabétisation et de formation	Une dizaine d'heures à plus de 5 ans

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, les apprenant(e)s/chercheur(e)s d'emploi qui ont participé à cette étude ont un parcours personnel et professionnel très varié. Notons au départ le nombre plus élevé de femmes que d'hommes, ce qui reflète d'ailleurs la réalité de la représentation de la clientèle des agences d'alphabétisation et de formation de ces régions. Le travail d'un parent ou d'un(e) conjoint(e) est la raison qui a motivé le déplacement d'autres régions de l'Ontario ou d'autres provinces. Neuf de ces personnes sont parents d'enfants d'âge scolaire tandis qu'une est célibataire et habite avec ses parents. Notons enfin que malgré que la majorité de ces personnes ait été scolarisée en français à l'élémentaire et au secondaire, certain(e)s ont fait leurs études à ces niveaux, soit en français et en anglais, soit uniquement en anglais. Deux d'entre elles n'ont pas complété le niveau secondaire. D'autre part, les cours suivis au niveau post secondaire ont tous été en anglais sauf pour ceux suivis au Québec. Ces personnes possèdent des compétences langagières bilingues qui varient selon leurs parcours de vie.

Certain(e)s se sentent moins à l'aise dans l'une ou l'autre de ces deux langues soit à l'écrit soit à l'oral (français oral vernaculaire pour certain(e)s, mixage du français et de l'anglais pour d'autres, connaissances limitées en anglais pour d'autres, etc.). Enfin, le besoin commun exprimé par ces personnes est celui d'améliorer le français écrit. C'est avec toute cette panoplie d'antécédents linguistiques et de besoins que sept de ces personnes se tournent vers les agences d'alphabétisation et de formation de base afin d'améliorer leur langue première (ou se refranciser dans certains cas). Notons que parmi ces sept personnes, trois ont participé uniquement à l'étape d'évaluation avant d'être dirigées par les agences vers d'autres services ou programmes de formation offerts dans la communauté ou avant d'obtenir un emploi. Parallèlement à ceci, certaines d'entre elles tentent également de maîtriser leur langue seconde selon des normes beaucoup plus élevées étant donné le contexte anglophone du milieu. Les trois autres personnes poursuivent leur recherche d'emploi ou de formation sans être des client(e)s des agences d'alphabétisation.

Ces apprenant(e)s/chercheurs d'emploi connaissent une période de transition dans leur vie. Certaines sont des mères de familles qui cherchent à s'intégrer dans le monde du travail lorsque leurs enfants commencent à fréquenter l'école ou à devenir autonome après une séparation, d'autres recherchent un changement de carrières, d'autres encore désirent améliorer leurs compétences en français ou en anglais afin de mieux remplir leurs fonctions en milieu de travail. De plus, ceux/celles qui sont parents, expriment souvent le désir d'améliorer leur français afin d'aider leurs enfants à l'école.

Afin d'atteindre leur but, ces personnes sont présentement en formation et/ou à la recherche d'un emploi dans le domaine qui les intéresse. Certain(e)s ont des objectifs de carrières très précis, tandis que pour d'autres, ceux-ci restent à définir. Pour certain(e)s c'est un travail de bureau, soit francophone, soit bilingue, pour une autre c'est faire de la suppléance dans des écoles francophones, un autre désir se préparer à passer le test de compétences linguistiques afin de se procurer un poste d'enseignant dans un Conseil scolaire francophone, un travailleur indépendant dans le domaine des finances cherche à se bâtir une clientèle francophone, une autre enfin aimerait poursuivre des études afin de devenir assistante chez un vétérinaire.

Selon les apprenant(e)s/chercheur(e)s d'emploi, leurs compétences bilingues n'ont pas été valorisées sur le marché du travail. Par exemple, certain(e)s étaient appelés à faire de la traduction ou de l'interprétation sans être rémunérés, tandis que d'autres recevaient une prime minimale pour le travail bilingue qu'ils/elles accomplissaient. Les compétences langagières semblent insuffisantes selon les emplois de services à la clientèle ou selon qu'ils ont à utiliser régulièrement la communication verbale, surtout lorsqu'il s'agit d'un emploi bilingue. Ils doivent particulièrement surmonter les pratiques de vérification de leurs habiletés par des tests et démontrer une aisance de transfert dans les deux langues. Us/elles perçoivent le marché du travail comme étant plus exigeant pour les francophones qui veulent avoir accès à des postes bilingues tout en favorisant l'anglais en général dans les pratiques régulières de travail. Par ailleurs, certaines personnes ont peur de s'afficher comme francophones soit parce qu'ils ne pensent pas maîtriser la langue ou soit qu'ils préfèrent ne pas assumer les responsabilités supplémentaires des postes bilingues. Pour sa part, le marché francophone est plus limité et demande des expertises très spécifiques et même des compétences bilingues.

Les défis qu'ils/elles rencontrent lors de la formation et de la recherche d'emploi varient selon les individus. En premier lieu, puisqu'il existe très peu d'options de formation et d'éducation post-secondaires pour les francophones de ces trois régions, les individus doivent se tourner vers les institutions anglophones pour combler ces besoins. Pour certain(e)s, le manque de maîtrise en langue seconde limite l'accès à cette formation. Ils/elles ont souligné une lacune de programmes de communication (française et anglaise) offerts aux adultes. De plus, les coûts pour certains cours, offerts soit par la formation à distance, soit par des agences privées, sont souvent très élevés. Les coûts pour le matériel d'apprentissage et pour la formation dans leur langue première, si disponible, sont supérieurs à ceux en anglais. Les sources de financement pour le support à la formation étant restreintes, les apprenant(e)s font face à une double responsabilité : se procurer la formation tout en étant auto-suffisants. Par ailleurs, ils/elles doivent composer avec les horaires chargés (cours condensés) et les obligations personnelles lors de leur apprentissage. Les institutions d'enseignement et les employeurs manquent souvent de compréhension et de compassion envers leurs démarches de formation. Le manque de reconnaissance des acquis, les exigences élevées des employeurs et la compétitivité sont également perçus comme étant des obstacles à l'emploi. D'autres connaissent des difficultés lorsqu'il s'agit de transférer des acquis théoriques vers la pratique du milieu de travail. Enfin, certains ressentent l'isolement dans le milieu d'apprentissage anglophone en tant que francophone. Pour certain(e)s, le manque d'habiletés organisationnelles ou de travail s'ajoute aux défis linguistiques pour rendre l'accès à l'emploi encore plus difficile. Tandis que d'autres connaissent des limites de mobilité (pas de permis de conduite ou pas de voiture).

Malgré les nombreux défis rencontrés par ces individus lors de leur démarche de formation et de recherche d'emploi, ils/elles connaissent également des sources de satisfaction. D'une part, certain(e)s d'entre-eux/elles profitent gratuitement des services des agences d'alphabétisation et de formation afin de développer des compétences linguistiques dans leur langue maternelle et favoriser leur insertion dans le marché du travail. D'autre part, ils/elles reçoivent une formation sur mesure, un horaire flexible et en petit groupe. Ils/elles trouvent le milieu d'apprentissage des adultes en dehors des institutions formelles stimulant et où il/elles peuvent recevoir l'encouragement par les pairs. L'aiguillage entre les agences de formation facilite également leur parcours. Enfin, certain(e)s, ont bénéficié de travail à la pige ou contractuel durant leur apprentissage suite à des contacts personnels établis dans les agences d'alphabétisation et de formation. Mais en général, les chercheurs d'emploi délaissent les cours d'alphabétisation lorsqu'ils/elles obtiennent un emploi en ayant ou non complété leurs cours ou parce que des obligations professionnelles et familiales les empêchent de le faire de façon régulière.

Les agences d'alphabétisation et de formation

Le gouvernement provincial de l'Ontario a mis en place un programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) dont le but premier est de fournir des services d'alphabétisation aux adultes. C'est un programme qui, selon le ministère de la Formation et des Collèges et Universités «fait partie du continuum des possibilités d'éducation et de formation offertes aux adultes en Ontario» (MFCU, août 2000, p.15) et qui met l'accent sur l'alphabétisation pour faciliter l'accès à l'emploi. Le programme d'AFB, vise les personnes qui sont sans emploi, ne sont plus aux études et n'ont pas une compétence suffisante en lecture et en écriture pour trouver et garder un emploi ou pour subvenir aux besoins courants de la vie quotidienne. Ce programme

est fondé sur des résultats d'apprentissage mesurables. Les organismes prestataires des services AFB doivent rendre compte d'une variété d'indicateurs de rendement concernant les apprenant(e)s au ministère. Le ministère souligne que les services offerts par le programme AFB doivent refléter les besoins locaux et «qu'ils contribuent à ce que l'alphabétisation en Ontario soit à l'avant-garde et pertinente pour les apprenantes et les apprenants et les collectivités» (MFCU, 2000, p.2). La gestion des programmes d'alphabétisation se fait à partir d'une structure parallèle qui impose les mêmes normes et une évaluation commune aux francophones et aux anglophones malgré que ces deux groupes disposent de besoins particuliers. Malgré que la situation des francophones varie d'une région à l'autre de la province et à l'intérieur d'une même région, certains traits les caractérisent. D'une part, les membres de la communauté minoritaire francophone disposent de ressources communautaires et institutionnelles plus limitées et d'autre part, le marché du travail francophone pour lequel on les prépare est très étroit. Par ailleurs, la pression du milieu ambiant anglophone s'avère difficile pour les communautés isolées.

C'est dans ce contexte que les agences d'alphabétisation francophones essaient dans la mesure du possible de s'adapter aux besoins de leur clientèle tout en respectant les directives ministérielles. D'une part, ces agences doivent combler les lacunes existantes dans le domaine de l'éducation et de la formation aux adultes francophones et agir pour plusieurs comme passerelle entre le niveau secondaire et le marché du travail. Dans certaines régions en particulier, ces agences jouent un rôle unique sans l'appui d'un réseau institutionnel développé et contribuent directement au maintien et au développement de la communauté francophone minoritaire. D'autre part, elles ont un mandat spécifique d'alphabétisation qui ne reconnaît pas les besoins d'adultes possédant des pratiques alphabétisées générales qui cherchent à développer des compétences en français ou à compléter leurs études secondaires en français. Les conséquences de cette inadéquation entre leur mandat et les besoins de certains francophones pourraient avoir des retombées négatives sur le maintien de la communauté. Notons enfin que les agences d'alphabétisation des régions à l'étude offrent en dehors des activités régulières, une variété de cours, moyennant des frais d'inscription, en informatique, en anglais et en français langue seconde pour répondre aux besoins de leur clientèle. Une agence en particulier explore la possibilité d'administrer les tests d'évaluation en éducation générale (GED- «General Education Development») qui permettent d'obtenir un certificat d'équivalence d'études secondaires ou encore d'offrir des cours d'alpha familiale.

En somme, on n'a pu généraliser à partir de l'échantillon restreint de notre étude ni tracer un profil démographique de la clientèle des agences d'alpha, mais on a cherché, plutôt, à explorer les complexités du marché bilingue dans trois régions du Centre-Sud-Ouest de la province. La question de l'alphabétisation des adultes francophones est particulièrement complexe en raison du bilinguisme, ce qui se manifeste autant dans la gamme variée des compétences bilingues chez la clientèle que dans le rôle des compétences bilingues sur le marché du travail. La complexité du marché du travail et des compétences langagières bilingues dans ce monde en évolution s'avère difficile pour les francophones. Il semble y avoir une inadéquation entre les compétences de la clientèle d'alpha et les exigences du marché du travail ce qui place les agences d'alpha et leur clientèle dans une situation épineuse. Malgré que notre étude a pu identifier l'existence d'une telle complexité, nous n'avons pu la décrire complètement à cause d'un aperçu limité. Pour la comprendre d'avantage, il faudrait l'explorer en profondeur dans les régions qui ont fait l'objet de cette étude ainsi qu'ailleurs dans la province.

6. Quelles recommandations feriez-vous à un autre organisme qui voudrait entreprendre un projet semblable? Par exemple, parlez des différentes stratégies, de l'échéancier, de la planification, etc.

Nous recommandons aux partenaires universitaires de s'impliquer d'avantage au niveau du travail de terrain.

Références

Développement des ressources humaines Canada, *Profils industriels*. Site Web www.hrdc-drhc.gc.ca. Dernière mise à jour le 23 mai 2001.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités. (2000). *L'alphabétisation en Ontario des bienfaits pour la vie*. Imprimeur de la reine pour l'Ontario.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités, *Une évaluation commune pour le Programme d'alphabétisation et de formation de base*. Imprimeur de la reine pour l'Ontario. Août 2000.

Office des Affaires francophones/Statistiques Canada. (1999). *Les francophones en Ontario, Profil Statistiques*. Imprimeur de la reine pour l'Ontario.