



PLAN DE DÉVELOPPEMENT POUR UN PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION EN MILIEU DE TRAVAIL.

*Le meilleur atout pour dominer le marché de
l'emploi : la formation de base !*

Chef de projet : Normand Savoie

Conceptrice et rédactrice : Anna M.Veltri

Projet conçu grâce à l'appui financier du Secrétariat National à L'Alphabétisation

Département des Ressources Humaines Canada



Table des Matières

1. Mise en contexte :.....	1
2. Employabilité et Alphabétisation en milieu de travail :	4
3. L'alphabétisation en français : une nécessité !.....	6
4. Mise en oeuvre d'un programme d'alphabétisation en milieu de travail :	8
5. Approche auprès de la personne apprenante	18
6. Évaluation de l'efficacité du programme :.....	20

Les remerciements

Nos remerciements les plus vifs vont ;

- au SNA (DRHC) pour leur appui financier ;
- au MFCU pour l'appui et la direction démontrés ;
- aux membres du groupe de travail pour le partage de leurs ressources et expertise (MFCU) ;
- aux membres du comité de travail dans la communauté ; leur aide et leur expertise ont été grandement appréciées et d'une valeur inestimable.

C'est leur appui et leur persévérance qui ont facilité et rendu possible la réalisation de ce projet.



Pour un avenir meilleur

L'alphabétisation en milieu de travail : Le meilleur atout pour dominer le marché de l'emploi !

1. Mise en contexte :

Traditionnellement, le monde du travail au Canada n'a pas fait appel à une main d'œuvre hautement qualifiée pour réussir. Pensons à nos bûcherons, à nos mineurs, etc, qui ont posé les fondations d'une économie solide. Cependant, le monde du travail contemporain a subi un énorme changement et demeure en constante évolution. On utilise la technologie de plus en plus. Les entreprises se mettent au pas et un rendement élevé est exigé. Il est donc, essentiel que la main d'œuvre rattachée à ce monde innovateur se recycle.

Le Conférence Board du Canada et ABC Canada ont mené deux études qui motivent soit les employeurs, soit les employés à entreprendre de la formation en milieu de travail car :

- les emplois exigent des compétences accrues en lecture et en écriture ;
- le besoin de posséder des compétences en lecture et en écriture pour profiter pleinement de la formation en milieu de travail ;
- la venue des changements technologiques.

Pour illustrer ces changements, il suffit de penser au métier traditionnel de mécanicien. Autrefois, la mécanique était un métier manuel, le mécanicien connaissait l'auto et pouvait la réparer. Aujourd'hui, la plupart du temps, le fonctionnement des automobiles est assuré par des ordinateurs internes. Le mécanicien doit connaître la technologie et avoir des compétences plus accrues en lecture et écriture afin de pouvoir réparer l'auto.

L'alphabétisation, et l'alphabétisation dans sa langue maternelle surtout, revêt une importance extrême pour les diverses personnes sous-alfabétisées afin qu'elles soient en mesure de rester compétitives sur le marché du travail. Il est primordial que l'individu puisse recevoir une formation adéquate lui permettant de se rendre autonome, efficace et employable. Ce besoin a été identifié à plusieurs paliers ; l'économie du savoir a été fortement mentionnée dans le discours du trône du 30 janvier dernier ; le Secrétariat National à l'Alphabétisation encourage et finance

les divers projets de recherches et nombres de projets pilotes ; le Ministère de la Formation, Collèges et Universités a jugé bon de développer une stratégie pour l’alphabétisation en milieu de travail et d’encourager la mise en œuvre de cette dernière ; en Ontario les commissions locales voient aux besoins en formation dans les diverses localités ; les divers pourvoyeurs de services en programmes AFB développent des projets et des programmes ; le secteur privé s’engage de plus en plus dans cette voie. Donc tous s’accordent à dire que l’alphabétisation en milieu de travail est un atout indispensable dans le contexte actuel de la globalisation et de la mondialisation pour assurer la réussite économique soit de l’individu, soit du pays.

Le discours du trône : *(passage parlant de compétences et d’apprentissage)*

Le discours du trône a soulevé plusieurs points qui soulignent l’importance de la formation des individus afin d’assurer la réussite économique du pays. Nous y trouvons un engagement à appuyer la formation, « ...son programme de prêts aux étudiants à temps partiel sera amélioré afin qu’un plus grand nombre de travailleurs puissent étudier tout en ayant un travail rémunéré. » Certes, le discours du trône insiste énormément sur l’aspect formation de l’individu car le gouvernement est conscient du fait que « le Canada ne réalisera son plein potentiel que dans la mesure où il investira à plein régime dans les compétences et le talent des Canadiens. »

Par ailleurs plusieurs études ont démontré qu’à « l’heure actuelle au Canada, bon nombre d’adultes n’ont pas toutes les capacités de lecture et d’écriture avancées qu’exige la nouvelle économie. » Il est donc nécessaire que tous investissent afin de se donner une main d’œuvre qualifiée qui contribue au plein épanouissement économique et social du pays dans lequel nous vivons.

Le Secrétariat National à l’Alphabétisation : (DRHC)

Cette mise en contexte pourrait parler longuement de toutes les initiatives financées par le SNA ou le MFCU, mais là n’est pas son but. Elle veut tout simplement souligner l’importance que ces derniers accordent à l’alpha en milieu de travail.

Dans son discours du 1^{er} juin 2000, lors du Forum pour l’Alphabétisation en milieu de travail à Terre Neuve, Mme Bridget Hayes du SNA (*responsable du partenariat avec le secteur privé et le monde du travail*) soulevait plusieurs points d’extrême importance, entre autres :

« ...J’observe que le Canada commence à comprendre que l’apprentissage se poursuit tout au long de la vie (*Notion d’alphabétisme aujourd’hui préconisée*). Vu que 75% de la main d’œuvre de demain est déjà à l’emploi, l’apprentissage doit nécessairement prendre place **sur le lieu de travail**, dans la communauté, dans la famille. L’apprentissage

n'appartient pas seulement aux jeunes et ne se déroule pas seulement dans les institutions... » En lisant ce discours, il apparaît évident que le SNA prononce le coup d'envoi pour les initiatives provenant de la communauté et du secteur privé. Il est important de profiter du momentum pour mettre sur pied des programmes efficaces, vu que du financement est à la portée de la main pour la création des outils nécessaires.

Le Ministère de la Formation, Collèges et Universités :

Avec la mise en vigueur des « Directives », en avril 1999, le MFCU a changé le cours de l'alphabétisation traditionnelle et a mis l'accent sur l'employabilité. La formation donnée par les programmes AFB doit être axée sur des objectifs précis et mener à des résultats concrets. La vision du Ministère est de : « créer un système de formation qui répondra aux besoins des travailleurs et des employeurs, autrement dit qui aidera les Ontariennes et les Ontariens à trouver un emploi et à le conserver sur un marché mondial de plus en plus compétitif. » Chaque programme devient ainsi redevable et imputable devant ses bailleurs de fonds de livrer la formation appropriée afin de rendre la personne apprenante autonome et employable.

Le tournant se fait encore plus prononcé lorsque le Ministère développe une stratégie d'alphabétisation en milieu de travail dont le but est d'élargir encore davantage les compétences de la main d'œuvre ontarienne.

Les quatre orientations de la stratégie du Ministère sont les suivantes :

- définir le rôle du gouvernement dans la prestation des cours d'alphabétisation et de formation de base dans les milieux de travail ontariens ;
- tenir compte du contexte dans lequel la Stratégie est mise en œuvre ;
- tirer parti des points forts du programme d'AFB ;
- établir des partenariats.

À travers sa stratégie, il est clair que le Ministère encourage la mise sur pied de programmes d'alphabétisation en milieu de travail. Cependant, il souligne aussi l'évidente responsabilité du secteur privé auprès duquel il est prêt à appuyer les programmes AFB.

2. Employabilité et Alphabétisation en milieu de travail :

Employabilité :

La notion d'employabilité précède la notion d'alphabétisation en milieu de travail, car afin que l'individu puisse être en situation de travail, il est nécessaire qu'il soit avant tout « employable ». Malheureusement, employabilité est un mot qui ne se trouve dans aucun dictionnaire. Alors nous allons tenter de lui donner la signification qui lui convient.

La plupart du temps lorsque la personne apprenante s'inscrit dans un centre d'alphabétisation, elle n'est pas en situation d'emploi. Souvent, les compétences nécessaires pour l'être ne sont pas suffisamment développées. Les programmes AFB se doivent de lui offrir des ateliers qui lui permettront d'en retirer les effets suivants :

- une plus grande confiance en soi ;
- des compétences améliorées en lecture et en écriture ;
- une connaissance rudimentaire de l'informatique ;
- un meilleur esprit d'équipe ;
- des relations interpersonnelles améliorées,
- une meilleure productivité au sein de sa famille, de sa communauté et de son emploi (le cas échéant) ;

La retombée directe de ces résultats fera que la personne possèdera de meilleurs atouts afin de se trouver un emploi. L'employabilité est donc, la notion qui outille efficacement l'individu et le rend employable. Elle se retrouve à travers la province comme étant la responsabilité du Ministère de la Formation, Collèges et Universités avec la prestation des services AFB.

Alphabétisation en milieu de travail :

L'alphabétisation en milieu de travail s'adresse aux nombreuses personnes qui sont déjà en situation d'emploi mais qui ne sont pas suffisamment outillées pour être entièrement efficaces. Ici, la mise sur pied des programmes repose sur de nombreux partenaires, tel le secteur privé, la communauté ..etc.. On va au delà de la question de responsabilités en formation ; l'employeur se doit d'envisager les frais qui accompagnent la formation non comme une dépense mais comme un investissement à long terme où, à l'échéance, il obtiendra une main d'œuvre qualifiée qui en échange, lui fournira une productivité accrue.

L'alphabétisation en milieu de travail offre la notion d'apprentissage tout au long de la vie à une section de la population qui est sortie du rouage de

l'apprentissage traditionnel depuis un certain temps déjà. Ce programme est basé sur les besoins particuliers du milieu de travail en question et répond spécifiquement aux lacunes identifiées.

Les avantages de l'alphabétisation en milieu de travail cités dans la stratégie du MFCU sont les suivants :

- capacité accrue de recevoir de la formation en cours d'emploi ;
- meilleur rendement en équipe ;
- amélioration des relations syndicales-patronales ;
- qualité accrue ;
- amélioration des résultats d'une formation propre à l'emploi / résultats plus rapides de la formation ;
- réduction du temps consacré à chaque tâche ;
- production accrue de produits et services ;
- réduction du taux d'erreur.

Il serait bon d'y ajouter une autre retombée positive et ce,

- réduction des accidents de travail vu la meilleure compréhension des règles de la sécurité.

Bien que l'alphabétisation en milieu de travail ne soit pas une inconnue aux divers pourvoyeurs de services AFB, prenons notamment l'exemple du CAP à Hawkesbury qui fut un des pionniers, aujourd'hui dans une ère où le progrès et le changement sont incessants, elle s'avère une nécessité et un défi à relever pour tous les pourvoyeurs de services en formation de base.

3. L'alphabétisation en français : une nécessité !

En Ontario, et surtout dans le Centre-Sud Ouest, le débat est toujours présent sur le pourquoi de l'alphabétisation en français pour les francophones vu que la langue de travail est le plus souvent l'anglais. Toutefois, il est vrai que pour être entièrement efficace, il est nécessaire qu'une personne soit avant tout alphabétisée dans sa langue maternelle, c'est le sens véritable de la notion d'alphabétisation. Il faut qu'une personne comprenne « de l'intérieur » le discours qu'on lui tient afin qu'elle en soit partie intégrante. (Cette notion n'exclut pas qu'elle apprenne l'anglais, tout au contraire !)

« Pour les membres d'une société homogène, une grande part dans le discours public ou privé est implicite, n'a pas besoin d'être exprimée, les mots dits, lus ou écrits reposant sur le déjà connu, sur les conventions, sur les structures collectives inconscientes. L'analphabète est exclu de ce discours de la société majoritaire parce qu'il ne le comprend pas de **l'intérieur**. Il reste entre deux mondes... »

(Serge Wagner)

Il est tout aussi vrai que l'individu peu alphabétisé ayant des problèmes en lecture et en écriture dans sa propre langue, se sentira doublement isolé lorsqu'il est placé dans un contexte de travail où il ne connaît pas ou connaît mal le langage. Il se sentira peu performant et dévalorisé, donc son efficacité en sera amoindrie.

L'étude de Mme Cholette-Cousineau, 1982 : 5 , nous parle des difficultés rencontrées par les personnes qui ont succombé à la nécessité de s'alphabétiser dans la langue majoritaire :

« Pour certains analphabètes francophones de l'Ontario, âgés de 25 ans et moins, l'anglais est la langue du pouvoir en Ontario . Conséquemment, ils choisissent de prendre part aux programmes d'anglais de l'Éducation permanente des collèges, car ils déduisent qu'ils auront ensuite à travailler en anglais. La difficulté se présente au niveau de la langue d'apprentissage, car les spécialistes soutiennent que l'alphabétisation devrait se faire dans la langue maternelle d'abord (...)

Il semble évident que de s'alphabétiser dans sa langue maternelle revêt une importance extrême ; lorsque l'individu connaît la structure de sa propre langue, qu'il en possède les diverses parties du discours de « l'intérieur », il ne se sentira plus isolé. En fait, cela lui permettra l'acquisition de stratégies sur lesquelles s'appuyer pour ensuite apprendre une langue seconde.

Par ailleurs, l'alphabétisation dans sa langue maternelle n'exclut pas l'apprentissage de la langue majoritaire, en fait, l'une complète l'autre, elles marchent de pair. Un ex-apprenant, qui possède aujourd'hui sa propre entreprise, témoignait en discussion de groupe lors du Forum sur l'alphabétisation et la productivité en octobre dernier : « ...Souvent j'obtiens des contrats justement parce que je parle français... »

Le discours du trône parle aussi de l'avantage que le bilinguisme apporte à notre société : « La dualité linguistique du Canada est au coeur de notre identité canadienne et constitue un élément clé de notre société dynamique. La protection et la promotion de nos deux langues officielles sont une priorité du gouvernement d'un océan à l'autre. »

L'alphabétisation en général et l'alphabétisation en milieu de travail, particulièrement, en français, facilite l'apprentissage aux personnes adultes francophones. Elle leur permet d'être efficaces dans leur emploi et leur prête **la valeur ajoutée du bilinguisme**. C'est un aspect que les divers employeurs apprécient, la plupart du temps, surtout dans les secteurs du service à la clientèle, les emplois de bureaux, les ventes ..etc.. Certes, la main d'œuvre francophone est un atout majeur à ne pas ignorer.

4. Mise en oeuvre d'un programme d'alphabétisation en milieu de travail :

L'ABC Communautaire à Welland, et le Collège du Savoir à Brampton ont mis sur pied des projets pilotes d'alphabétisation en milieu de travail. Ces initiatives leur ont permis de documenter les étapes suivies afin que leurs projets obtiennent du succès :

- mise sur pied d'un comité de travail ;
- étude de la situation en région ;
- stratégie de publicité et de promotion ;
- approche auprès des employeurs potentiels ;
- entente de service ;
- approche auprès des personnes apprenantes ;
- évaluation du programme ;

Comité de travail :

Dans un milieu minoritaire tel que le Centre-Sud-Ouest où, bien souvent le programme AFB est le seul pourvoyeur de services francophone en alphabétisation et en formation de base, il est d'extrême importance de former un comité de travail composé de personnes influentes soit dans le monde du travail et des affaires soit dans le domaine de la formation, soit dans le domaine des services communautaires afin d'être branché adéquatement dans la communauté. Les participants à ce comité peuvent être francophones ou francophiles, par exemple ;

- Un agent ou une agente francophone ou bilingue du centre d'accès à l'emploi, (DRHC)
- Un ou une représentante de la Commission Locale
- Un représentant (e) du centre culturel francophone
- Un représentant (e) de l'association des gens d'affaires
- Un ou une personne ayant démontré des besoins en alpha pour le milieu du travail
- Un ou une formatrice ...etc...

Chacun connaissant sa communauté peut adapter le comité aux besoins spécifiques de l'endroit. À Brampton, il existe un événement qui prend place une fois par mois, c'est un petit déjeuner pour les gens d'affaires. C'est une excellente occasion de connaître plusieurs personnes d'une façon informelle et de se réseauter dans la communauté « at large ».

Le comité se rencontre une fois par mois, ses membres peuvent se charger des diverses tâches inhérentes à la mise sur pied du programme.

Étude de la situation en région :

Les membres du comité de travail provenant de DRHC et de la Commission Locale peuvent amener les informations pertinentes à la situation en région, voir :

- les statistiques sur la population francophone
- le taux de chômage
- les besoins exprimés en formation
- liste d'employeurs potentiels à forte concentration de main d'œuvre francophone ..etc..

« L'Environmental Scan » produit par la Commission Locale est un outil précieux pour cette étude car il illustre les tendances et les réalités du marché du travail ; les compétences et habiletés existantes et les lacunes à combler.

DRHC s'occupe d'illustrer la situation du marché de l'emploi en région. À Brampton, l'agente de DRHC vient régulièrement faire des présentations aux personnes apprenantes du centre d'alphabétisation, leur ouvrant une fenêtre sur le marché du travail, avec les postes bilingues ou francophones disponibles et les pré-requis pour ces postes afin d'accroître leurs notions d'employabilité.

Cette étape préliminaire nous donne le pouls de la situation et dicte la marche à suivre.

Stratégie de publicité et de promotion et approche auprès des employeurs :

Ces deux étapes sont intimement liées, elles sont aussi les plus cruciales et les plus coûteuses du processus de mise sur pied. Il est nécessaire de voir à atteindre le plus de monde possible en analysant les « qui, quoi, quand , comment, combien ? » :

1. **Qui** voulez-vous rejoindre ?

- ***Les entreprises de votre région,***
- En faisant une liste des entreprises de la région ;
- En développant des contacts et des liens avec ceux-ci ;
- En faisant une liste séparant les « contacts privilégiés » et les contacts plutôt « tièdes » ;

- Le lancement : il est nécessaire de lancer votre programme dans la communauté en le faisant connaître au grand public à travers des communiqués de presse, de la publicité dans les journaux, auprès de la Chambre de commerce, de la commission locale, avec des circulaires publicitaires auprès des employeurs, des centres d'accès à l'emploi, du YMCA, du Centre Culturel, des écoles françaises, du John Howard Society, pour n'en nommer que quelques uns.

2. Que vendez-vous ? (Quoi ?)

- ***Nous vendons un programme de formation.***
- En tant que pourvoyeurs de services, nous vendons un service d'alphabétisation et de formation de base. Ce n'est pas une tâche facile que de convaincre les employeurs de la nécessité de former leur main d'œuvre, particulièrement en français. Il faut leur parler en termes d'affaires et leur illustrer les retombées économiques positives qui en découleront pour leur entreprise suite aux sessions de formation.
- Il faut être prêt à présenter des plans d'ateliers, des activités qui répondent aux besoins spécifiques d'une entreprise donnée.
- Il faut développer plusieurs scénarios adaptables car il serait impossible de développer des résultats d'apprentissage pour chaque situation de travail.
- Souvent on peut examiner certains documents, tels que des notes de services internes, des instructions à l'intention des employés et suggérer des ateliers *d'écriture simple pour les cadres*. (Un autre service qui peut être offert.)

3. Quand pouvez-vous commencer ?

- ***Selon les accords établis, dans un délai d'une semaine à 10 jours.***
- Vu qu'il faut toujours battre le fer alors qu'il est chaud, il est nécessaire de préparer **une entente** au plus tôt, de la laisser avec la personne responsable de la formation des employés au sein de l'entreprise et de faire **un suivi** dans les prochains jours.

4. Comment vous y prendrez-vous ?

- ***Le comment sera illustré dans l'entente de services. L'employeur est accoutumé à un langage d'affaire, il s'attend à ce que nous entrions dans le détail spécifique. L'entente devra toujours contenir les éléments suivants :***
- Le type de formation offerte.
- Le nombre d'employé.es qui la recevront.
- Le lieu où la formation se déroulera, (est-ce que l'endroit proposé par l'employeur est propice à l'apprentissage des adultes ?)
- La planification pour l'évaluation initiale de chaque participant.e et la préparation de plans de formation individualisés.
- La préparation d'un cursus approprié, selon le type d'industrie en question et les besoins identifiés pour les ateliers de formation directe.
- Le temps requis pour la formation, (heures par semaine, nombre de semaines, heures de disponibilité des employé.e.s).
- Coût ; le coût horaire pour la formation est essentiel, cependant on ne peut pas ignorer les coûts rattachés à la préparation.
- Le tableau suivant donne un exemple de tarification et de budget adaptable ; le taux est raisonnable car les employeurs réagissent mieux envers le rapport **coût-efficacité**, où leur rendement sera avantageux pour un coût économique. Il est basé sur la participation de 6 personnes, pendant 20 semaines / 4 heures par semaine. Les taux peuvent varier selon le salaire véritable des personnes à l'animation, des distances à parcourir et du matériel utilisé. Il peut varier aussi selon l'horaire prévu par l'employeur. Quelquefois, on demande que la formation soit offerte la nuit, selon les quarts des employés, alors le coût sera beaucoup plus élevé. Ce tableau ne veut être qu'un guide pratique, à chacun de l'adapter.

Détails	Taux horaire	Heures de travail	Coût
*Session d'orientation	25,00 \$	4 hrs	100,00 \$
*Session d'évaluation initiale (6 p.X1½h.)	18,00 \$	9 hrs	162,00 \$
*Plan de formation (6 p. x 2 hrs)	18,00 \$	12 hrs	216,00 \$
*Prestation de services directes et corrections (4 hrs X 20 Sem.)	18,00 \$	80 hrs	1 440,00 \$
*Session d'évaluation finale (6 p.X1½ h) <i>(l'évaluation formative est comprise dans la formation directe.)</i>	18,00 \$	9 hrs	162,00 \$
*Matériaux utilisés pour préparation et pour ateliers (20,00\$ X 6 p.)			120,00 \$
*Kilométrage du personnel. (1 p.X 40 kmX20 S. X .35¢)			280,00 \$
*Correction des évaluations finales et remise des résultats. (6 p X 2½ hrs.)	18,00 \$	15 hrs	270,00 \$
<u>Coût total</u>			<u>2 750,00 \$</u>

Vous pouvez choisir de présenter un devis spécifique à l'employeur, tel qu'illustré ci-dessus ou vous pouvez garder le tableau à vos fins, et citer à l'employeur un coût horaire basé sur les dépenses actuelles :

ex : $2\,750\ \$ \div (4\ \text{hrs} \times 20\ \text{Sem.}) = 34,38\ \$$ par heure d'atelier.
(Ce coût peut être beaucoup plus élevé selon vos dépenses réelles, tel que cité auparavant.)

Modèle de contrat :

Vous trouverez ci-dessous un modèle d'entente de services ; celle-ci se veut un guide pratique seulement et ne présente aucun aspect légal :

Entente de services
<p>Entre :</p> <p>Agence : _____</p> <p>Et</p> <p>Compagnie : _____</p> <p>* La compagnie-----initie un programme d'alphabétisation en milieu de travail et retient les services de -----afin de livrer la formation nécessaire à l'amélioration des compétences de ses employé.es.</p> <p>* L'agence-----s'engage à fournir les services appropriés selon les accords suivants :</p> <p><u>1.Responsabilités de la Compagnie :</u></p> <p>La Compagnie s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> @ Fournir une liste des participants et participantes au programme ; @ Fournir une descriptions des besoins identifiés et des étapes anticipées ; @ Fournir l'échéancier prévu; (début et fin de session ; horaire de disponibilité accordée aux participants) ; @ Fournir un lieu propice à l'apprentissage des adultes ; @ Assumer les coûts de la formation, incluant les coûts de préparation initiale selon les prévisions soumises par l'agence ; @ Aviser l'agence de tout changement ; <p><u>2.Responsabilités de l'agence :</u></p> <p>L'Agence s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> @ Fournir un devis des coûts prévus pour la formation ; @ Fournir les services de formation incluant : <ul style="list-style-type: none"> - L'évaluation initiale ; - L'élaboration de plan de formation pour chaque personne ou un plan de formation commune, selon le cas ; - La prestation de services directs, formation ; - Rapports intérimaires à la / au responsable du programme ; - L'évaluation de fin de programme et le rapport final ; @ Aviser la compagnie de tout changement ;

3. Compte tenu des accords préalables la compagnie s'engage à payer les factures soumises par l'agence dans un délai de trente jours de la date d'émission.

Signé à -----Le -----2001-05-01

(Compagnie, nom et titre)

(Agence, nom et titre)

Promotion et publicité :

Comme dans toute vente, la publicité et la promotion sont des éléments clés, indispensables pour faire avancer les programmes d'alphabétisation en milieu de travail. C'est à cette étape qu'il est nécessaire de faire des demandes de subvention par exemple au SNA ou à Industrie Canada ou à n'importe quel autre organisme intéressé à la question et susceptible de nous appuyer. Profitez aussi des occasions gratuites, telle la télévision locale, les petites annonces à la radio, certains journaux cèdent de l'espace gratuit de temps à autre ; il est important de tout explorer :

1) Développement de matériel publicitaire.

Faites-en une présentation professionnelle à l'aide de votre « desktop publisher » et incluez-y les documents suivants :

- Lettre couverture ;
- Brochures ;
- Articles publicitaires (journaux)
- Lettres de références ;
- Recherches statistiques ;
- Présentation de vos services ;
- Vous trouverez ci-dessous un tableau illustrant les coûts de production et d'envoi d'une trousse publicitaire :

Produits	Taux horaire	Coût
Lettre couverture (papier)		0,25
Enveloppe		0,75
Timbres postes		1,75
Matériel Publicitaire		12,00
Pochette de présentation		1,50
Temps dédié à l'appel initial (20 mn)	15,00	5,00
Temps pour personnaliser lettre (½h)	15,00	7,50
Temps passé à assembler la trousse (½h)	15,00	7,50
Temps dédié à l'appel de suivi (½ h)	15,00	7,50
Coût total d'envoi d'une trousse		43,75

2) Création de votre liste de contacts à poursuivre :

- Liste privilégiée, comprend :
 - Contacts établis à travers la commission locale ;
 - Contacts établis par liens directs du programmes ;
 - Contacts établis à travers le réseautage dans la région ;
Chambre de Commerce, Club Lion, expositions dans les centres d'achats...
- Liste « tiède » comprend :
 - Les entreprises situées dans votre circonscription géographique et que vous avez identifiés à travers le bottin téléphonique listant les entreprises locales, ou à travers les services de la bibliothèque, page Web et autres ;
 - Note : il est plus aisé de poursuivre ces contacts lorsque vous avez dressé un modèle d'entente de services, ainsi vous pourriez entrer en contact avec plusieurs entreprises simultanément.

Établir les contacts :

Dès que le premier contact est établi, il faut garder à l'esprit que les entreprises préfèrent n'avoir qu'un seul point de référence. Désignez une personne dans votre organisme qui assumera ce rôle en particulier. Les contacts se font plus facilement avec les personnes qui sont sur notre liste privilégiée, cependant il est important de persévérer avec notre liste « tiède » en 1) en obtenant le nom de la personne responsable de la formation ; 2) en lui parlant ; 3) en la rencontrant. Nous pouvons établir un contact initial avec ces personnes soit par lettre, soit par téléphone. Ce dernier

est souvent préférable pour une première approche car la voix établit une relation humaine, alors que souvent la lettre finit dans la poubelle si l'on n'est pas connus. *(Par la suite vous trouverez quelques scénarios adaptables.)* Suite à ce premier contact il est important d'envoyer nos trousse promotionnelles le cas échéant et de faire un suivi.

Scénario téléphonique pour « contacts privilégiés »

Bonjour, Madame-----/Monsieur-----, *(votre nom)*-
Anna Veltri à l'appareil, je suis avec -----*(votre organisme)*

J'ai obtenu votre nom par l'entremise de-----*(nom de la source d'aiguillage)*, votre entreprise pourrait sans doute se prévaloir de nos services.....

Ou

Nous nous sommes rencontrés lors de -----*(événement, conférence ou autre qui a permis la rencontre)*. Vous vous souviendrez sans doute que notre organisme offre des ateliers d'alphabétisation et de formation de base.

Nous aimerions mettre à votre disposition une trousse publicitaire illustrant nos services dans l'éventualité où nous pourrions vous aider à satisfaire les exigences de votre entreprise en matière de formation. Je vous l'envoie dans les prochains jours si vous êtes d'accord.

(Si l'interlocuteur accepte)

Je vous remercie infiniment pour avoir pris le temps de parler avec moi. Je vous expédie la trousse immédiatement et je ferai un suivi avec vous dans une semaine environ.

(Si l'interlocuteur refuse de recevoir la trousse)

Préféreriez-vous que je vous consigne la trousse en personne, afin que je puisse vous donner de plus amples explications ?

(Si l'interlocuteur refuse toujours..)

Je vous remercie d'avoir pris le temps de parler avec moi. Je vous souhaite une bonne journée, et je vous encourage à garder notre numéro de téléphone de toute façon. Peut-être en aurez-vous besoin à l'avenir, ne serait-ce que pour animer des ateliers en écriture simple pour vos cadres,

vos notes de services et documents internes seront plus faciles à lire pour vos employé.es.

(Gardez toujours une attitude positive car celle-ci nous permet de revenir à l'attaque après un certain temps.)

Scénario téléphonique pour les listes « tièdes »

(Le script reste essentiellement identique, sauf pour la présentation initiale, ici c'est un premier contact que vous effectuez !)

Bonjour, Madame-----/ Monsieur-----, (votre nom)-----à l'appareil. Je suis (votre poste)----- avec ---
----- (votre organisme)

Nous sommes un organisme à but non lucratif, qui offre des services d'alphabétisation et de formation de base en français. Nous oeuvrons dans la région depuis -----nombre d'années, donc notre expertise est reconnue. Nous développons, maintenant, des programmes d'alphabétisation en milieu de travail, c'est pourquoi je vous appelle.

Nous aimerions mettre à votre disposition une trousse publicitaire illustrant nos services dans l'éventualité où nous pourrions vous aider à satisfaire les exigences de votre entreprise en matière de formation. Je vous l'envoie dans les prochains jours si vous êtes d'accord.

(Le processus reste le même qu'auparavant.)

Il est important d'effectuer vos appels téléphoniques avant d'expédier des trousse publicitaires car celles-ci coûtent cher, et il est inutile de le faire si vos interlocuteurs ne démontrent aucun intérêt. Au cas où vous prévoyez l'envoi de dix (10) trousse par semaine, cela vous coûtera 437,50 \$ (43,75 \$ X 10). Si vous obtenez un rendez-vous toutes les dix trousse expédiées, c'est un excellent taux de succès. Par la suite vous pourriez décider d'investir plus d'argent vu qu'en terme d'affaires plus l'investissement est grand, plus le taux de succès augmente .

5. Approche auprès de la personne apprenante

Nos programmes et services doivent aussi trouver leur approbation auprès des personnes apprenantes, afin qu'elles assistent aux ateliers offerts de bon gré et qu'elles puissent, éventuellement, demander elles-mêmes de la formation supplémentaire à leurs employeurs. Suivez les divers protocoles établis en entreprise pour contacter les employé.e.s. Faites-le à travers leur superviseur, la direction du personnel, les syndicats. Informez-vous auparavant !

Prévoyez une session d'orientation ; celle-ci détermine le succès du programme car c'est à cette étape qu'il faut motiver les employé.es à suivre les ateliers en milieu de travail. Tout comme l'employeur, l'employé doit en retirer des avantages.

Sur un marché du travail de plus en plus concurrentiel, la formation fait partie intégrante des outils nécessaires à la planification pour un avenir meilleur. La formation suivie permettra à l'employé de rester compétitif dans son domaine, de garder à jour ses connaissances et ainsi de progresser. La formation démarquera un employé des autres et mettra de bonnes chances de son côté. La plupart des employeurs accepteront de payer davantage une personne qui investit dans sa propre formation. Cela témoigne de son intérêt pour son emploi et prêche de la crédibilité à ses compétences et à son expérience, quel que soit le domaine dans lequel, il ou elle œuvre.

Durant la session d'orientation, il est impératif de souligner les points suivants aux personnes intéressées :

- L'inscription au programme reste entièrement **volontaire** ; (*les travailleurs ne sont pas motivés lorsqu'il sont forcés à suivre la formation*)
- **La confidentialité** est de mise ; bien que l'identité des participants et participantes est souvent connue, au sein de l'entreprise, les résultats individuels et les progrès accomplis demeurent confidentiels ;
- La formation est axée sur **les besoins spécifiques de la personne apprenante**, même si elle doit nécessairement tenir compte des compétences requises et du milieu inhérent à l'entreprise ;
- Le programme affichera un titre autre que : «Alphabétisation en milieu de travail» ; peut-être ; « Les mathématiques d'aujourd'hui » « les compétences de communications ; un

outil indispensable » ou tout autre titre que vous jugerez approprié ; les travailleurs répondent mieux à ces derniers programmes car lorsqu'on utilise la notion d'alphabétisation, souvent, ils se sentent culpabilisés par leurs lacunes et visés directement ; **c'est un aspect à éviter !** ;

- **Les évaluations** doivent être individualisées, basées sur des situations qui reflètent le vécu, **tangibles dans le monde** du travailleur ou de la travailleuse. Évitez les formulaires qui ressemblent de près ou de loin à des tests scolaires. Ce n'est que par cette approche que l'évaluation sera perçue comme un outil qui aide à l'apprentissage ;
- Lorsqu'on parle d'évaluation, il est tout aussi nécessaire d'initier **une évaluation sommaire des besoins organisationnels de l'entreprise**, (coût séparé), car on risque de responsabiliser les travailleurs et travailleuses pour leurs lacunes, lorsqu' en fait le problème provient de plus haut. Par exemple, les notes de services et les manuels sont trop complexes. Il y a un manque de formation technique ..etc.. Ce sont des entraves à l'efficacité du travailleur.
- **Le plan de formation** énonce les objectifs et mise sur des travaux pratiques afin de mieux préparer les participants et participantes aux fonctions du milieu de travail qui leur est propre ;
- **L'apprentissage en petit groupe** est souvent préférable. On peut utiliser du matériel qui est authentique à la situation d'emploi et qui répond aux besoins individuels de chacun ;
- **L'utilisation de l'informatique** comme outil de travail, familiarise les novices à la technologie et approfondit les connaissances des autres ;

La tâche est ardue lorsque l'on veut satisfaire plus qu'un participant, soit l'employeur, l'employé et le pourvoyeur de services. Alors, il faut peut-être penser à former un petit comité de formation au sein de l'entreprise impliquant chaque secteur, car c'est un partenariat que l'on établit, un partenariat qui voit à ce que les priorités et les intérêts de chacun soient respectés ; qui voit à l'équité de la programmation et qui garde toujours à cœur le bien-être de la personne apprenante.

Les modes de livraison peuvent être aussi variés que le sont les régions de l'Ontario et leurs réalités respectives ; un programme d'alphabétisation en milieu de travail n'est pas un prêt à porter, mais il est un vêtement

confectionné sur mesure. Les indications sus-mentionnées servent de balises pour un seuil de départ.

6. Évaluation de l'efficacité du programme :

Comme tout projet qui se respecte le programme doit être évalué et doit s'auto évaluer ; il suffit de lister les objectifs de départ et de marquer le succès obtenu :

Activités	Résultats prévus	Résultats actuels	Commentaires
@ contacts établis	30	25	A persévérer, plus de publicité....
@ troussees envoyées	30	15	
@ rendez-vous obtenus	30	10	
@ programmes vendus	10	2	Départ lent mais bon..
@ participation des travailleurs ;	50	24	Les participants et participantes ont été assidus et intéressés.
@travailleurs ayant atteint leurs objectifs de formation ;	30	20	Bonne moyenne
@ satisfaction des employeurs ; @ lettre de recommandation obtenue ; @ aiguillage vers d'autres entreprises ;			
@ satisfaction des personnes apprenantes ; @ inscription à d'autres programmes de formation ; @ inscription à des programmes AFB ;			

En conclusion :

L'alphabétisation en milieu de travail est un projet complexe où nul ne peut relever le défi seul. C'est une entreprise de taille qui demande que tous les joueurs forment un partenariat et soient impliqués dans sa planification. Ensemble, il sera possible d'explorer les avenues futures et voir aux meilleures pratiques possibles pour chaque situation particulière.

Il est important d'en réitérer l'importance, car l'alphabétisation en milieu de travail est un élément clé pour que le pays et sa population puissent réaliser leur plein potentiel économique, industriel et social dans un monde en constante évolution.



Annexe A.

Activité de démonstration :

État de la situation : la personne apprenante a obtenu un emploi comme réceptionniste, son niveau de compétence n'étant pas suffisamment élevé, son patron lui propose de la formation ; elle accepte avec beaucoup de bonne volonté et de dynamisme.

Buts et objectifs de la participante :

- Travailler comme réceptionniste ;
- Travailler comme secrétaire dans le futur ;
- Travailler comme « commis » dans un bureau ;

Objectifs de formation :

- Communications ;
- Autogestion et auto-direction
- Parler et écouter de façon efficace (niveau 4)
- Écrire clairement pour exprimer des idées (niveau 4)

Compétences indispensables :

- Communication orale ;
- L'écrit ;
- Utilisation de documents divers ;

Cette démonstration se déroulera en deux parties et peut être une évaluation de groupe (participants et participantes ayant les mêmes buts et objectifs) :

- la première partie se déroulera à travers une mise en situation ;
- la deuxième partie comprendra du travail individuel ; (synthèse de la démonstration dans la grille des résultats ci-dessous).

Préliminaires :

- Préparez un bureau où la mise en situation se déroulera ;
- Discutez avec les participantes et les participants la méthode d'évaluation ;
- Ayez vos grilles prêtes afin de noter vos observations ;
- Assurez-vous que tout le matériel nécessaire soit prêt : papier, crayons, stylos ..etc..
- Des activités ont eu lieu auparavant qui ont préparé les participantes à cette démonstration en lien avec les thèmes de fidélité et de validité ;

Sujet de la démonstration : une rencontre bien remplie !

Première partie :

Mise en situation : pour cette partie, nous avons besoin de la formatrice / du formateur et aussi de trois personnes apprenantes :

Scénario :

@ Le directeur du personnel, (formatrice) souhaite la bienvenue et présente tous les participants et participantes.

@ M. Nouvel, (participant.e #1) se joint à l'équipe de travail., il a besoin de certaines fournitures indispensables, peut-il les commander ?(remplir des formulaires)

@ M.Brûlé, (participant.e #2) le superviseur, informe le nouvel employé des activités qui se tiendront prochainement. Il lit le bulletin d'informations de l'entreprise. (A t-il répondu à la question de M.Nouvel ? Comment est sa lecture ?

@ Mme Occupée, (participant.e #3) prendra les notes de la réunion.

2^{ème} partie : les productions écrites de chacun et chacune ;

La grille d'évaluation

Compétences ou capacités Indicateurs de réussite :	Excellent	Bon	À développer
Parler et écouter de façon efficace : - Prend des notes soignées durant une rencontre ; - Répond à des questions précises - Résume bien les informations écoutées ;	í í	í í	í í
Écrire clairement pour exprimer des idées : - Résume bien les informations rattachées à la rencontre ; - Utilise correctement les expressions rattachées à l'emploi spécifique; - Vérifie son travail en demandant des explications si nécessaire, utilise le dictionnaire et autres ;	í í í	í í í	í í í
Stratégies en écriture : - Utilise les points après des initiales ou des abréviations en prenant des notes ; - Épelle correctement une grande variété de mots communs ; - Utilise la ponctuation correctement, (virgule, point virgule) Met des majuscules en début de phrase et aux noms propres ;	í í í	í í í	í í í
Utilisation de documents divers : - Complète soigneusement les bons de commandes pour la fourniture de bureau ; - Complète soigneusement les bons de commandes pour les cartes professionnelles ;	í í	í í	í í

Concentration / mémoire : - Se concentre sur une tâche à la fois ; - Complète sa tâche ;	↑ ↑	↑ ↑	↑ ↑
Commentaires généraux :	Bien complété :	Oui : ↑	Non : ↑

Annexe B :

Stratégie d'alphabétisation en milieu de travail.

Références Bibliographiques

- Discours du trône ; Ottawa, 31 janvier 2001 ;
- SNA, « Education Action Forum », Discours de Mme Bridget Hayes ; St John's, Newfoundland, 1^{er} juin 2000 ;
- Wagner Serge ; *Pour une alphabétisation communautaire* ; p.401 ;
- Cholette-Cousineau ; Recherches Université d'Ottawa ; 1982 : 5