

Alphabétisation en milieu de travail

PAR LYNETTE PLETT

PROGRAMMES EN MILIEU DE TRAVAIL

Sommaire



CONSEIL
CANADIEN DE
DÉVELOPPEMENT
SOCIAL



Sommaire

L'alphabétisation des adultes en milieu de travail attire de plus en plus l'attention au Canada et dans le monde entier depuis la publication de deux enquêtes sur l'alphabétisation de 1994 à 2003. Cependant, cette question demeure pour ainsi dire invisible aux yeux du public et des politiciens. Il n'y a aucune stratégie nationale. Peu de provinces et de territoires ont des stratégies d'éducation ou de formation comprenant une composante d'alphabétisation en milieu de travail, et celles en ayant ont adopté des approches différentes. Ni les employeurs ni les leaders syndicaux ne classent « les compétences inadéquates en lecture et en écriture des employés actuels » au rang des problèmes sérieux. Par contre, ces mêmes employeurs classent « l'amélioration des compétences des leurs employés actuels » comme étant leur plus haute priorité, mais ne font pas de lien entre la faible alphabétisation de leurs employés et son obstacle possible à cette amélioration des compétences¹. Par ailleurs, les enquêtes internationales sur l'alphabétisation indiquent que le public et les politiciens, de même que les leaders syndicaux et les employeurs au Canada devraient prendre plus au sérieux la question de l'alphabétisation en milieu de travail.

Les résultats pour le Canada de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA) en 2003 révèlent qu'environ 38 % des répondants occupant un emploi se classaient au niveau 2 ou en dessous quant à la compréhension de textes suivis et de textes schématiques. Environ 38 % des répondants occupant un emploi se classaient au niveau 2 ou en dessous quant à la compréhension de textes suivis et de textes schématiques. Environ 45 % des répondants occupant un emploi se classaient au niveau 2 ou en dessous quant à la compréhension de la numératie². Dans les trois domaines, les niveaux de compréhension étaient en dessous du niveau 3 – le point de référence fixé par l'EIACA comme étant le niveau minimum requis pour « faire face aux exigences de la vie et du travail de tous les jours dans une société complexe et avancée³. »

Les données de l'EIACA nous apprennent également que les répondants canadiens âgés de 16 à 65 ans dont les niveaux de compréhension sont plus faibles participeront probablement moins aux programmes d'éducation et de formation des adultes que les répondants dont les niveaux de compréhension sont plus élevés⁴. Il n'est pas étonnant que les résultats de l'EIACA révèlent également que les ouvriers dont les niveaux de compréhension sont moins élevés occupent des emplois de spécialisation réduite⁵. De plus, un rapport publié en 2006 par les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques indique que la formation liée à l'emploi est moins répandue au Canada que dans d'autres pays et que « lorsque les employeurs offrent de la formation, ils sont plus susceptibles de l'offrir aux travailleurs plus qualifiés qu'aux travailleurs moins qualifiés⁶ ».

Le rapport de Statistique Canada sur l'EIACA indique que « la performance en littératie, en numératie et en résolution des problèmes est l'assise même de l'acquisition de connaissances et de compétences nouvelles⁷. » Les données de l'EIACA et les études des Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques nous révèlent que plus du tiers des travailleurs canadiens occupant un emploi font peut-être face à des difficultés en matière de littératie et de numératie, et que ces travailleurs sont moins susceptibles de participer aux programmes d'éducation et de formation des adultes. Ces données nous révèlent également que les travailleurs qui ont des difficultés en matière de littératie et de numératie ont tendance à occuper des emplois à spécialisation réduite et sont moins susceptibles de recevoir une formation parrainée par leur employeur. Le rapport de Statistique Canada conclut que « la demande pour des compétences élevées en littératie et en numératie augmentera probablement davantage à mesure que le Canada se

dirige de plus en plus vers une économie du savoir... L'apprentissage continu aide à maintenir les compétences et à en acquérir de nouvelles⁸. »

En 2003, le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées a publié le rapport *Accroître l'alphabétisation des adultes : La nécessité d'une action pancanadienne*. Selon ce rapport, la sous-alphabétisation est un problème national qui « nécessite une réaction d'envergure nationale qui sera mieux coordonnée et plus efficace que nos efforts actuels et qui exigera davantage de ressources pour que nous soyons plus en mesure de remédier à cet épineux problème⁹. » Le Comité a identifié l'accroissement du degré d'alphabétisation des travailleurs comme une priorité et a déclaré que « ...l'un des secrets de l'amélioration de la productivité et du bien-être économique des Canadiens réside dans la constitution d'une main-d'œuvre plus spécialisée et mieux alphabétisée¹⁰. » Le Comité « s'explique mal » la faible incidence de programmes d'alphabétisation en milieu de travail alors que le nombre de travailleurs peu alphabétisés est si élevé et que les gains économiques seraient si grands si on augmentait les niveaux d'alphabétisation¹¹.

Le projet d'alphabétisation en milieu de travail du CCDS

Le projet « Programmes d'alphabétisation en milieu de travail : Comment augmenter l'appui des employeurs » du Conseil canadien de développement social (CCDS) fait suite aux résultats des enquêtes internationales sur l'alphabétisation et d'autres rapports documentant les faibles niveaux d'alphabétisation parmi un grand nombre d'ouvriers canadiens. Le projet avait comme buts de déterminer les types d'approches à l'alphabétisation en milieu de travail – sur les scènes nationale et internationale – qui pourraient intéresser les employeurs. Des entrevues ont été menées auprès d'employeurs choisis partout au Canada afin de déterminer s'ils s'entendaient sur les types d'approches, de mesures incitatives et de programmes d'alphabétisation s'adaptant le mieux à une variété de milieux de travail. Les trois principales composantes du projet comprennent la commande de quatre documents de travail sur différents aspects de l'alphabétisation en milieu de travail, la réalisation de trois études de case et la rédaction d'un rapport final sur le projet.

Les documents de travail

Dans le cadre de ce projet, des recherches ont été effectuées pour la rédaction de trois documents de travail sur l'alphabétisation en milieu de travail et chaque document sera affiché dans le site Web du CCDS (www.ccsd.ca) :

- « *Canadian Literature Review and Bibliography* » examine une variété de perspectives et d'approches de différents intervenants en matière d'alphabétisation en milieu de travail et analyse la recherche actuelle sur les avantages des programmes d'alphabétisation en milieu de travail pour les employeurs et les employés.
- « *Overview of Selected International Programs* » examine les conditions requises dans huit pays de l'OCDE en matière d'éducation et de formation des adultes, dont l'alphabétisation en milieu de travail.
- « *Overview of Provincial and Territorial Policies* » examine les politiques et les programmes actuels d'éducation des adultes et d'alphabétisation en milieu de travail partout au Canada.

La recherche pour ces documents de travail s'est déroulée de 2004 à 2006. Depuis ce temps il y a eu de nouveaux développements dans ce domaine, sur les scènes nationale et internationale. Au

Canada par exemple, le gouvernement fédéral a lancé le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation, et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes (PAAACEA) en avril 2006, intégrant le Programme national d'alphabétisation, le Bureau des technologies d'apprentissage et le Programme d'initiatives d'apprentissage¹². Malheureusement, la portée de la présente étude ne nous permet pas d'explorer les répercussions de ces changements récents sur les politiques et les programmes du gouvernement.

Les études de cas

Des études de cas sur l'alphabétisation en milieu de travail ont été effectuées dans trois provinces : la Nouvelle-Écosse, le Québec et l'Ontario. Chaque étude comprend un examen en profondeur de l'approche provinciale à l'alphabétisation en milieu de travail et examine les politiques d'éducation et de formation des adultes dans cette province, y compris celles s'appliquant à l'alphabétisation en milieu de travail. Des entrevues ont été menées auprès des employeurs ou des représentants d'employeurs afin d'obtenir des renseignements sur les types d'approches, de mesures incitatives et de programmes en matière d'alphabétisation en milieu de travail qui fonctionnaient le mieux pour eux, selon leurs propres expériences. Les suggestions des employeurs ont ensuite été résumées selon les types de politiques et de programmes du gouvernement qui, à leur avis, augmenteraient l'appui à l'alphabétisation en milieu de travail. Nous avons invité tous les répondants à cette étude à formuler des commentaires sur ces suggestions et nous les avons incorporées dans les études de cas. Chaque étude de cas est présentée au complet dans le rapport intégral intitulé Programmes d'alphabétisation en milieu de travail : Comment augmenter l'appui des employeurs.

Le rapport

Le rapport intégral, principalement descriptif, offre un résumé du projet en cinq sections :

- La section I est une introduction au projet.
- La section II offre un bref aperçu de certaines conditions de l'alphabétisation en milieu de travail dans le monde. Les leçons apprises dans le contexte international sont soulignées pour mieux comprendre de quelle façon d'autres pays appliquent le financement et les mesures incitatives à l'alphabétisation en milieu de travail afin de nous éclairer sur les sortes de politiques et de mesures incitatives qui pourraient être élaborées au Canada.
- La section III offre un aperçu des rôles que différents intervenants partout au pays jouent en matière d'alphabétisation en milieu de travail. Elle examine aussi certaines des approches de différentes provinces et territoires par rapport à l'alphabétisation en milieu de travail et tire des leçons apprises de ces approches.
- La section IV examine en détail des études de cas relatives aux politiques et aux programmes d'éducation et de formation des adultes en Nouvelle-Écosse, au Québec et en Ontario. Chaque étude de cas comprend un sommaire des entrevues avec des employeurs choisis dans cette province et les suggestions des employeurs concernant les politiques et les programmes qui aideraient à augmenter leur appui à l'alphabétisation en milieu de travail.
- La section V offre un résumé des leçons apprises dans le cadre du projet de recherche et des études de cas sur la façon d'augmenter l'appui des employeurs à l'alphabétisation en milieu de travail.

Leçons apprises

Les conditions de l'alphabétisation en milieu de travail dans le monde

L'appui des employeurs à l'alphabétisation en milieu de travail est évident dans les pays où :

- 1) Le gouvernement national joue un rôle de leadership solide dans l'alphabétisation en milieu de travail en :
 - finançant directement l'alphabétisation en milieu de travail,
 - procurant des mesures incitatives aux employeurs qui offrent une alphabétisation en milieu de travail,
 - procurant des mesures incitatives aux travailleurs qui participent à des études ou à de la formation,
 - investissant dans le système d'éducation publique qui comprend un système d'éducation des adultes, et en
 - élaborant des stratégies nationales d'éducation et de formation des adultes.
- 2) Le côté patronal prend une plus grande part de responsabilités et couvre une plus grande partie des coûts de la formation, y compris l'alphabétisation en milieu de travail.
- 3) Le côté syndical joue un rôle important en :
 - offrant des programmes d'alphabétisation en milieu de travail,
 - négociant avec les employeurs pour obtenir du temps libre pour que les membres puissent participer à la formation, et en
 - négociant dans les conventions collectives avec les employeurs des droits à la formation pour les travailleurs, y compris à l'alphabétisation en milieu de travail.

L'alphabétisation en milieu de travail au Canada

- 1) En l'absence d'une stratégie nationale sur l'alphabétisation des adultes, les provinces et les territoires ont élaboré des approches disparates. Il en découle que l'alphabétisation en milieu de travail n'a pas été intégrée à des stratégies et à des programmes cohérents à long terme en matière d'éducation et de formation des adultes.
- 2) Sans l'appui des programmes et des mesures incitatives des paliers fédéral et provincial, peu d'employeurs ont investi dans l'alphabétisation en milieu de travail.
- 3) Les programmes et les initiatives établis par des employeurs ou des organismes à but non lucratif tendent à être à court terme, reflétant le faible degré de ressources disponibles (aux paliers provincial et fédéral) et la nature du financement disponible (c.-à-d. le financement de projet plutôt qu'un financement de base).

Les études de cas

Les gouvernements provinciaux choisis pour les études de cas de ce projet représentent un large éventail de politiques et de programmes en matière d'alphabétisation en milieu de travail :

- La Nouvelle-Écosse applique une politique sur l'alphabétisation en milieu de travail et fournit du financement pour la prestation du programme.

- Le Québec perçoit un impôt visant à encourager les employeurs à offrir de la formation qui comprend l'alphabétisation en milieu de travail. Un fonds national de formation appuie la prestation de programmes d'alphabétisation et d'enseignement du français en milieu de travail.
- L'Ontario finance les organisations – tels que les commissions de formation locales et les réseaux régionaux d'alphabétisation – afin d'appuyer l'alphabétisation en milieu de travail, mais elle ne fournit pas de financement ou d'appui directs.

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse applique une politique sur l'alphabétisation en milieu de travail – la *Workplace Education Initiative*. Le gouvernement provincial est également membre de *Nova Scotia Partners for Workplace Education*, un partenariat qui inclut le gouvernement, des employeurs, des travailleurs et des éducateurs en milieu de travail. Le rôle du gouvernement provincial consiste à coordonner l'initiative en assurant la promotion de l'éducation en milieu de travail auprès du patronat et des syndicats, en les aidant à concevoir, à mettre en vigueur et à évaluer des programmes en milieu de travail et en offrant une expertise en matière d'éducation des adultes par l'entremise de fonctionnaires itinérants. Le gouvernement finance également l'alphabétisation en milieu de travail en couvrant les coûts des évaluations initiales des besoins et en payant pour une partie ou la totalité des salaires des instructeurs.

Au Québec, la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre* oblige les employeurs à dépenser un certain pourcentage de la masse salariale pour la formation, qui peut inclure l'alphabétisation en milieu de travail. De plus, cette loi affecte spécifiquement des fonds à l'alphabétisation et à l'enseignement du français. Les organisations telles que celles qui se consacrent à la formation, les groupes de travailleurs et les employeurs peuvent présenter des demandes de fonds pour couvrir les coûts des salaires des instructeurs ou des employés relatifs aux programmes d'alphabétisation en milieu de travail.

En Ontario, le gouvernement provincial perçoit l'alphabétisation comme étant une composante essentielle de la concurrence dans le cadre de l'économie mondiale, mais il n'a financé aucune formation en milieu de travail directement, dont l'alphabétisation en milieu de travail, depuis le milieu des années 1990. Les employeurs doivent assumer la responsabilité des coûts directs de la formation. Le gouvernement ontarien fournit plutôt du financement aux commissions de formation locales et aux réseaux régionaux d'alphabétisation pour appuyer et promouvoir l'alphabétisation en milieu de travail.

Les entrevues avec les employeurs qui ont été menées pour ce projet révèlent qu'on reconnaît le milieu de travail comme étant le meilleur endroit pour l'alphabétisation des adultes. Les employeurs ont déclaré que le gouvernement peut – et doit – jouer un plus grand rôle dans les efforts visant à relever les défis de l'alphabétisation en milieu de travail.

Conclusion

La recherche effectuée dans le cadre de ce projet révèle qu'il existe un grand nombre d'initiatives et de programmes d'alphabétisation en milieu de travail partout au Canada, et qu'un grand nombre de travailleurs ont participé à ce type de programmes. Il faut toutefois que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en fassent davantage pour encourager les employeurs, les leaders syndicaux et les prestataires de programmes d'études et de formation dans les organismes à but non lucratif afin d'augmenter leur appui aux programmes d'alphabétisation en milieu de travail.

Recommandations

Afin d'augmenter l'appui que les employeurs accordent à l'alphabétisation en milieu de travail, nous recommandons que :

Le gouvernement fédéral adopte un rôle de leadership en convoquant les principaux partenaires dans le domaine de l'alphabétisation – dont des représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux, des employeurs, des groupes de travailleurs et des prestataires d'éducation des adultes. Ensemble, ces partenaires devraient élaborer un plan d'action cohérent d'alphabétisation en milieu de travail qui tient compte des besoins des différentes autorités et des différents intervenants. Le plan d'action devrait inclure les éléments suivants :

1. Des incitatifs financiers pour les employeurs afin de les amener à offrir des programmes d'alphabétisation en milieu de travail. Ces incitatifs pourraient inclure une combinaison des éléments suivants :
 - des subventions salariales,
 - des crédits d'impôt,
 - des prélèvements salariaux,
 - des subventions pour couvrir les coûts des salaires des instructeurs, des évaluations des besoins, du développement du matériel et des évaluations.
2. Des services pour appuyer les employeurs qui offrent des programmes d'alphabétisation en milieu de travail. Ces services peuvent inclure :
 - des directives concernant les ressources appropriées à l'alphabétisation en milieu de travail,
 - des directives concernant les fournisseurs appropriés d'alphabétisation en milieu de travail,
 - un appui aux employeurs concernant les documents administratifs requis (tels que les formulaires de demande de financement et les rapports),
 - un appui aux employeurs concernant l'élaboration, la mise en vigueur et l'évaluation du programme.
3. La promotion des programmes d'alphabétisation en milieu de travail auprès d'employeurs éventuels. Cela pourrait inclure la prestation de renseignements sur le financement et les ressources disponibles actuellement, et la distribution de ces renseignements parmi les employés de différents secteurs et de différentes régions.
4. Du financement pour des organismes à but non lucratif qui offrent de l'appui en matière d'alphabétisation en milieu de travail aux employeurs aux niveaux national, provincial ou régional et aux principaux partenaires dans les milieux de travail.

Notes en fin d'ouvrage

¹ Brigid Hayes, « Presentation » dans *Measuring Success: International comparisons and bottom lines*. Calgary : WWestnet, 2003, p. 5. Mme Hayes fait référence à une enquête effectuée par l'ancien Centre syndical et patronal du Canada regroupant des gestionnaires des secteurs privé et public et des leaders syndicaux. Voir *Points de vue 2002 : Les points de vue des dirigeants du patronat, des syndicats et du secteur public. Printemps 2002 – Compétences et pénuries des compétences*. Ottawa. Centre syndical et patronal du Canada, 2002.

² *Miser sur nos compétences : résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*. Ottawa. Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Statistique Canada, 2003, p. 16 à 62.

³ *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA)*. ABC CANADA, 2005, p. 2. L'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes a mesuré les niveaux de compétence de la population canadienne dans trois domaines : les textes suivis, les textes schématiques, la numératie et la résolution de problèmes. L'enquête a mesuré la littératie et la numératie en fonction d'un continuum de compréhension où le niveau 1 est le niveau de compréhension le plus bas et les niveaux 4 et 5 sont les plus élevés. L'enquête a fixé le niveau 3 de compréhension comme étant le point de repère (*Miser sur nos compétences : résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, p. 12 à 14.).

⁴ Voir *Miser sur nos compétences : résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, p. 185.

⁵ *Miser sur nos compétences : résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, p. 191.

⁶ Karen Myers et Patrice de Broucker. *Les trop nombreux laissés-pour-compte du système d'éducation et de formation des adultes au Canada*. Ottawa. Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, 2006, p. 55.

⁷ Ibid., p. 86.

⁸ Myers et de Broucker. *Les trop nombreux laissés-pour-compte du système d'éducation et de formation des adultes au Canada*.

⁹ Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, *Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne*. Ottawa. Chambre des communes, 2003, p. 14, tel que cité par Conseil canadien de développement social dans « *Canadian Literature Review and Bibliography* », Ottawa. CCDS, 2007.

¹⁰ Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, *Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne*, p. 72, tel que cité dans « *Canadian Literature Review and Bibliography* », Ottawa. CCDS, 2007.

¹¹ Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, *Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne*, p. 72-73, tel que cité dans « *Canadian Literature Review and Bibliography* », Ottawa. CCDS, 2007.

¹² Voir *Programme d'apprentissage, d'alphabétisation, et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes (PAAACEA)*. Ottawa. Ressources humaines et Développement social Canada, 2007, accessible à <http://www.rhdsc.gc.ca/fr/pip/daa/bta/PAAACEA.shtml>, [citation du 9 mai 2007]. Les examens de la politique de la présente étude ont été effectués avant ce changement.