

Guide sur l'aiguillage aux fins d'évaluation et de formation – à l'intention des partenaires de prestation de services d'Emploi Ontario du nord-ouest de l'Ontario

Alphabétisation
et formation de
base

Formation
des adultes

Client

Autres
soutiens

Services
d'emploi

**EMPLOI
ONTARIO**

Le réseau ontarien de l'emploi et de la formation

Remerciements

Le Conseil d'administration et le personnel de *Literacy Northwest* (LNW) souhaitent remercier :

- le ministère de la *Formation et des Collèges et Universités* (MFCU) pour le financement de ce projet;
- le comité consultatif du projet et toutes les personnes mentionnées ci-dessous pour leur soutien et leurs conseils;
- les centres pilotes qui ont si généreusement offert de leur temps et leurs rétroactions;
- toutes celles et tous ceux qui ont pris le temps de participer aux groupes de discussions et aux sondages.

La réussite de ce projet repose sur chacun et chacune d'entre vous.

Évaluateur indépendant du projet	Gay Douglas & Associates
Consultante/formatrice – Clear Writing	Leah Morris
Consultante – Emploi et Formation	Lucy O'Leary, MFCU
Préparé par - Coordonnatrice de projet	Melissa Alers,
Traduction vers le français	Chantal Rousseau
Adaptation et révision de la version française	Sylvie Gauthier (COFA)

La version anglaise de la publication *Assessment and Training Referral Guide for Northwestern Ontario Employment Ontario Service Delivery Partners* est offerte en ligne à l'adresse : www.northernliteracy.ca .

La version française de la publication, nommée *Guide sur l'aiguillage aux fins d'évaluation et la formation – à l'intention des partenaires de prestation de services d'Emploi Ontario du Nord-Ouest de l'Ontario* est offerte en ligne à l'adresse : www.coalition.ca.

Date de publication de la version anglaise : avril 2012

Date de publication de la version française : mars 2013

Comité consultatif du projet

Ce comité était formé de représentants de Dryden, de Fort Frances, de Kenora, de Schreiber et de Thunder Bay.

Sandra Altenburg	Dryden Literacy Association
Mary-Louise Bizzarrino	Northwest Employment Works
*Daniel Denommé	Lakehead Adult Education Centre
Barb Duguay	Valley Adult Learning Association
Judy Garrow	Lake of the Woods Employment Action Project
Stewart Kallio	Conseil d'administration de Literacy Northwest
Leslie MacGregor	Confederation College Academic Upgrading
Bridget McGinnis	Northern Community Development Services
Jennifer Mikus	Lakehead Adult Education Centre
Debbie Mithrush	Northwest Employment Works
Wendy Olson	Dryden Literacy Association
Kendra Perry	YES Employment Services
Kim Redford	Valley Adult Learning Association
*Madge Richardson	Northwest Employment Works
Deb Seidel	Schreiber-Terrace Bay Adult Learning Association
*Kim Williamson	Northern Community Development Services

*indique les membres du projet qui n'ont pas été en mesure de siéger au comité pour la durée complète du projet.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec :



1116, rue Waterford – Thunder Bay (Ontario) P7B 5R1
Téléphone : 807 622-6666 Sans frais : 800 461-9294
Télécopieur : 807 622-5100

Courriel : admin@literacynorthwest.on.ca Site Web : www.northernliteracy.ca

Table des matières

Remerciements	2
Comité consultatif du projet	3
Aperçu du guide.....	5
Réseau d'Emploi Ontario	
Formation en apprentissage	7
Services d'emploi (SE)	8
Alphabétisation et formation de base (AFB)	9
Mesures de soutiens globales	19
Exemples de profils de clients d'Emploi Ontario	20
Guide étape par étape de la trousse d'outils	29
Protocole de d'aiguillage – processus.....	31
Formulaire d'aiguillage général	45
Outils d'évaluation générale.....	46
Répertoire régional	65
Acronymes et définitions	76
Formulaires vierges	
Documents PowerPoint à distribuer	

Aperçu du guide

Le *Guide sur l'aiguillage aux fins d'évaluation et de formation* vise à améliorer les résultats positifs des clients d'*Emploi Ontario* (EO). Pour y arriver, le guide propose aux fournisseurs de services d'EO les outils et les renseignements nécessaires pour :

- déterminer si les clients ont le bagage scolaire nécessaire pour atteindre leurs buts;
- offrir aux clients l'aiguillage approprié dans le réseau de prestation de services d'EO ou dans la communauté en général.

Ce guide et les outils qui l'accompagnent font partie de la trousse d'outils. Les fournisseurs de services peuvent utiliser plusieurs ou tous les outils à divers moments, pour maints objectifs et de différentes façons en vue de répondre le mieux possible aux besoins de leurs clients. Les outils créés dans le cadre de ce projet peuvent être facilement adaptés à l'usage de chaque organisme ou communauté. Certains de ces outils ont été créés par d'autres organismes. Si vous souhaitez les adapter, veuillez communiquer d'abord avec l'organisme pour obtenir son autorisation.

Dans le cadre de ce projet, les termes « évaluer » et « évaluation » font référence au processus qui vise à déterminer si le client bénéficierait d'une formation en alphabétisation et en perfectionnement des compétences.

Ce processus :

- **ne vise pas** à remplacer les pratiques d'accueil et d'évaluation diagnostique (initiale) des organismes;
- aide à améliorer la capacité des fournisseurs de services à effectuer un aiguillage approprié et à soutenir les transitions des clients à travers le réseau de prestation de services d'EO ou de la communauté.

Le *Guide sur l'aiguillage aux fins d'évaluation et de formation* contient les outils suivants.

- a. Formulaire d'aiguillage général – peut être modifié sur mesure pour l'usage d'un organisme ou d'une communauté;
- b. Protocole d'aiguillage pour aider à déterminer le cheminement d'un client en fonction de ses buts dans les voies suivantes :
 - formation en apprentissage;
 - emploi;
 - autonomie;
 - études secondaires;
 - études postsecondaires.
- c. Outils d'évaluation initiale en matière d'alphabétisation et ses grandes compétences, et suggestions de questions;
- d. Exemples de profils de clients d'*Emploi Ontario*;
- e. Présentation PowerPoint – introduction au guide sur l'aiguillage et à la trousse d'outils.

Réseau d'Emploi Ontario

Emploi Ontario (EO) est un réseau de fournisseurs de services en matière d'emploi et de formation financé par le ministère de la *Formation et des Collèges et Universités* (MFCU). L'objectif principal d'EO est d'offrir des services homogènes et intégrés à toutes les personnes qui vivent en Ontario, grâce à son réseau de fournisseurs de services.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services fournis par le réseau d'EO, consultez le site Web www.ontario.ca/emploiontario.

Formation en apprentissage

Le *programme de Formation en apprentissage* offre la possibilité à toutes les personnes intéressées par les métiers spécialisés d'apprendre les compétences pratiques par l'entremise de professionnels déjà certifiés. Il existe différents programmes et services visant à aider une personne à atteindre ce but, tel que :

- de la formation préalable à l'apprentissage;
- le *Programme ontarien de prêts pour l'acquisition d'outils de travail*.

Les clients peuvent également obtenir leur diplôme d'études collégiales dans le cadre d'une formation en apprentissage. Cette formation peut débuter dès le secondaire grâce au *Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario* (PAJO). Les clients du PAJO peuvent effectuer des heures à leur formation en apprentissage tout en obtenant leurs crédits d'études secondaires.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces services et ces programmes d'apprentissage, consultez la page Web www.tcu.gov.on.ca/fre/apprentices.

Services d'emploi (SE)

Le programme des SE offre une grande variété de services et de ressources. Les clients et les employeurs peuvent accéder aux services et aux programmes offerts par les organismes des SE. Les organismes des SE peuvent aider les employeurs à embaucher des personnes ayant les compétences qu'ils recherchent. Chaque organisme des SE dispose d'un secteur de ressources qui offre aux clients l'accès à :

- des babillards d'emploi (liste des postes à pourvoir en ce moment);
- des ressources en matière de carrière et de travail;
- des renseignements sur le marché du travail dans la région;
- des renseignements sur d'autres programmes d'*Emploi Ontario*.

Les centres d'évaluation et de services d'emploi offrent également plus de soutien individualisé sous la forme de services et d'appuis (ateliers) pour le client, tels que :

- des conseils et des services personnalisés pour aider une personne à évaluer ses compétences et son expérience;
- des services de recherche d'emploi, de placement et de maintien en poste;
- des services de rédaction d'un curriculum vitae et de préparation aux entrevues;
- des secteurs de ressources;
- des services de counselling d'emploi et de perfectionnement professionnel.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour savoir comment accéder à un organisme des services d'emploi, consultez la page Web

www.tcu.gov.on.ca/fre/employmentontario/jobs/index.html.

Alphabétisation et formation de base (AFB)

Le programme d'*Alphabétisation et de formation de base (AFB)* appuie l'acquisition de compétences, de connaissances et de comportements permettant aux adultes de réaliser leur plein potentiel :

- à la maison;
- à l'école;
- dans la communauté;
- au travail.

Le programme d'AFB est offert pour quatre groupes culturels : les anglophones, les francophones, les sourds et les autochtones. Caractéristiques du programme :

- gratuit et confidentiel;
- offert en anglais, en français et en langue des signes américaine (ASL);
- donné par des organismes communautaires, des conseils scolaires et des collèges communautaires;
- enseignement individuel par un formateur, en petits ou en grands groupes, ou à distance – selon le besoin de la communauté et de la capacité de l'organisme;

Les organismes d'Alphabétisation et de formation de base (AFB) offrent les services suivants.

- a. Information et aiguillage – renseignements sur les programmes d'*Emploi Ontario* (EO) et d'autres services et soutiens communautaires;
- b. Évaluation de l'alphabétisation – évalue les compétences en lecture et en écriture et aide la personne apprenante à établir ses objectifs d'apprentissage;
- c. Élaboration du plan de la personne apprenante – comprend des objectifs, des activités d'apprentissage et des échéanciers;
- d. Formation – alphabétisation et acquisition des compétences en fonction de la voie menant au but de la personne apprenante, conformément au cadre du *Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario* (CLAO);
- e. Suivi – la valeur et l'efficacité du programme d'AFB sont évaluées de façon périodique.

Le programme d'AFB vise les adultes :

- âgés de 19 ans et plus – certaines exceptions pourraient s'appliquer;
- qui n'ont pas les capacités en lecture et en écriture ni les compétences essentielles nécessaires pour réaliser leur plein potentiel à la maison, à l'école, dans la communauté ou au travail;
- sont en mesure de montrer le désir et la capacité d'apprendre et de faire des progrès.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme d'Alphabétisation et de formation de base, consultez la page Web www.tcu.gov.on.ca/fre/employmentontario/backtoschool/index.html.

Alphabétisation et formation de base (AFB) et cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO)

Par le passé, le programme d'AFB a offert de la formation selon un modèle :

- centré sur la personne apprenante
- orientée vers un but
- axé sur les compétences essentielles

Le nouveau cadre du *Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario* (CLAO) mise sur ce modèle et le renforce en y intégrant une approche axée sur les tâches :

- de formation et d'évaluation;
- d'une programmation axée sur la transition.

Le nouveau cadre du CLAO définit également cinq voies de transition vers l'objectif de la personne apprenante ou du client :

- la formation en apprentissage;
- l'emploi;
- l'autonomie;
- les études secondaires;
- les études postsecondaires.

Un plan d'apprentissage de la personne apprenante est élaboré en fonction de la voie visée et de ses niveaux de compétences. Le plan d'apprentissage de la personne apprenante mise sur les besoins particuliers en formation et détermine :

- le matériel de formation;
- les outils;
- les activités d'apprentissage;
- les soutiens nécessaires.

Le cadre du CLAO est axé sur les tâches tout comme le cadre des compétences essentielles. Le cadre des compétences essentielles décrit le niveau de complexité des tâches qu'une personne devrait pouvoir effectuer afin de bien faire un travail en particulier. Le cadre du CLAO définit trois niveaux de complexité pour des tâches, qui correspondent au niveau des compétences essentielles.

Le cadre du CLAO est organisé en six grandes compétences :

- Rechercher et utiliser de l'information
- Communiquer des idées et de l'information
- Comprendre et utiliser des nombres
- Utiliser la technologie numérique
- Gérer l'apprentissage
- S'engager avec les autres

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les compétences et les complexités du cadre du CLAO, consultez les tableaux de la page suivante ou la page Web www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/index.html.

Grande compétence	Groupe de tâches	Indicateur : niveau 1	Indicateur : niveau 2	Indicateur : niveau 3
A. Rechercher et utiliser de l'information	A1 Lire des textes continus	A1.1 Lire des textes brefs pour repérer des renseignements précis	A1.2 Lire des textes pour repérer des idées et des éléments d'information et établir des liens entre eux	A1.3 Lire de longs textes pour établir des liens entre des idées et des éléments d'information, les évaluer et les intégrer
	A2 Interpréter des documents	A2.1 Interpréter des documents très simples pour repérer des renseignements précis	A2.2 Interpréter des documents simples pour repérer des renseignements précis et établir des liens entre eux	A2.3 Interpréter des documents un peu plus complexes pour établir des liens entre des éléments d'information, les évaluer et les intégrer
	A3 Extraire des renseignements à partir de films, d'émissions et de présentations	Aucune évaluation de complexité n'est attribuée aux tâches de ce groupe.		

Grande compétence	Groupe de tâches	Indicateur : niveau 1	Indicateur : niveau 2	Indicateur : niveau 3
B. Communiquer des idées et de l'information	B1 Interagir avec les autres	B1.1 Participer à de brèves interactions pour échanger de l'information avec une seule autre personne	B1.2 Amorcer et entretenir des interactions avec une autre personne ou plus pour expliquer ou échanger de l'information et des opinions ou en discuter	B1.3 Amorcer et entretenir des interactions plus longues avec une autre personne ou plus sur divers sujets
	B2 Rédiger des textes continus	B2.1 Rédiger des textes brefs pour communiquer des idées simples et de l'information concrète	B2.2 Rédiger des textes pour expliquer et décrire des idées et de l'information	B2.3 Rédiger des textes plus longs pour présenter des idées, de l'information et des opinions

	<p>B3 Remplir et créer des documents</p>	<p>B3.1a Entrer de l'information facile pour remplir des documents très simples</p> <p>B3.1b Créer des documents très simples pour présenter et organiser une quantité limitée d'information</p>	<p>B3.2a Utiliser la disposition pour déterminer où entrer de l'information dans des documents simples</p> <p>B3.2b Créer des documents simples pour trier, présenter et organiser de l'information</p>	<p>B3.3a Décider quelle information entrer, à quel endroit et comment dans des documents assez complexes</p> <p>B3.3b Créer des documents plus complexes pour trier, présenter et organiser de l'information</p>
	<p>B4 S'exprimer de façon créative</p>	<p>S'exprimer de façon créative, comme en écrivant des données dans un journal, en racontant une histoire ou par la création artistique.</p>		

Grande compétence	Groupe de tâches	Indicateur : niveau 1	Indicateur : niveau 2	Indicateur : niveau 3
C. Comprendre et utiliser des nombres	C1. Gérer de l'argent	C1.1 Comparer des coûts et faire des calculs simples	C1.2 Faire des déductions de faible niveau pour calculer des coûts et des dépenses qui peuvent comprendre des taux, tels que des taxes et des réductions	C1.3 Trouver, intégrer et analyser de l'information numérique pour faire des calculs en plusieurs étapes afin de comparer des options de coûts et de préparer des budgets
	C2. Gérer le temps	C2.1 Mesurer le temps et faire des calculs et des comparaisons simples	C2.2 Faire des déductions de faible niveau pour effectuer des calculs portant sur le temps	C2.3 Trouver, intégrer et analyser de l'information numérique pour effectuer des calculs en plusieurs étapes portant sur le temps

	C3. Utiliser des mesures	C3.1 Mesurer et faire des calculs et des comparaisons simples	C3.2 Utiliser des mesures pour faire des calculs en une étape	C3.3 Utiliser des mesures pour faire des calculs en plusieurs étapes; utiliser des outils de mesure spécialisés
	C4. Gérer des données	C4.1 Faire des calculs et des comparaisons simples	C4.2 Faire des déductions de faible niveau pour organiser des données, faire des calculs sommaires et représenter des données	C4.3 Trouver, intégrer et analyser des données; dégager des tendances dans les données

Grande compétence	Groupe de tâches	Indicateur : niveau 1	Indicateur : niveau 2	Indicateur : niveau 3
D. Utiliser la technologie numérique	s.o.	D.1 Accomplir des tâches numériques simples en suivant une procédure établie	D.2 Accomplir des tâches numériques bien définies en plusieurs étapes	D.3 Faire des essais et résoudre des problèmes pour accomplir des tâches numériques en plusieurs étapes
E. Gérer l'apprentissage	s.o.	E.1 Établir des buts à court terme; commencer à utiliser des stratégies d'apprentissage limitées; commencer à suivre son propre apprentissage	E.2 Établir des buts réalistes à court et à long terme; utiliser un nombre limité de stratégies d'apprentissage; suivre son propre apprentissage	E.3 Établir des buts réalistes à court et à long terme; utiliser diverses stratégies d'apprentissage; suivre et évaluer son propre apprentissage
F. S'engager avec les autres	s.o.	Aucune évaluation de complexité n'est attribuée à cette grande compétence.		

Mesures de soutien globales

Les mesures de soutien globales font référence aux services sociaux et aux soutiens qui ne sont pas offerts par un organisme particulier d'*Emploi Ontario* (EO). Ces soutiens sont requis pour aider le client ou la personne apprenante à atteindre son but. Les mesures de soutien globales comprennent des services et des soutiens publics et sociaux, telles que :

- le logement abordable;
- l'alimentation;
- la santé mentale;
- le programme *Ontario au travail* (OT);
- le *Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* (POSPH);
- Et autres.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services publics offerts dans votre communauté, consultez www.211north.ca.

Exemples de profils de clients d'Emploi Ontario

afin d'aider à faire connaître les services offerts par les programmes des *Services d'emploi* (SE) et d'*Alphabétisation et de formation de base* (AFB), des exemples de clients et de personnes apprenantes sont présentés dans ce guide. Ces profils visent à aider les fournisseurs de service à améliorer la précision de l'aiguillage qu'ils effectuent. Les noms utilisés sont fictifs et ne sont représentatifs d'aucune personne en particulier.

Histoire de réussite du programme d'Alphabétisation et de formation de base

Pour souligner la *Semaine des apprenants adultes de 2012*, Darryl Bear partage son histoire avec les auditeurs de l'émission de radio *Superior Morning* sur CBC. Pour écouter l'entrevue de Darryl qui se déroule en anglais, cliquez sur le lien suivant

<http://www.cbc.ca/superiormorning/episodes/2012/03/27/literacy-northwest/>)

Voie : emploi

Janie :

- a 46 ans;
- a occupé divers postes liés au service à la clientèle;
- travaillait récemment pour une petite entreprise locale.

Lorsque l'entreprise a fermé ses portes, Janie a décidé de chercher un emploi dans le domaine des soins à domicile. Elle a communiqué avec un fournisseur de services d'emploi local pour obtenir de l'aide. Janie a rempli l'évaluation initiale et a travaillé avec un conseiller en emploi afin :

- de mettre à jour son curriculum vitæ;
- d'apprendre les rudiments pour accéder au marché de l'emploi;
- d'examiner les compétences qu'il lui faut pour devenir travailleuse en soins à domicile.

Janie a ensuite travaillé avec un prospecteur d'emplois qui l'a aidée à trouver un employeur intéressé à lui accorder un poste d'essai. L'employeur reçoit une subvention pour l'aider à payer les frais d'embauche et Janie acquiert de l'expérience de travail.

Voie : postsecondaire

Les cours de GED permettent d'accéder à des études postsecondaires

Jason :

- a 23 ans;
- a été retiré de sa maison située dans une communauté isolée du Nord et fût placé chez ses tuteurs;
- a quitté l'école à l'âge de 16 ans;
- n'a aucune expérience de travail;
- est un ancien toxicomane toujours en traitement;
- veut suivre des études postsecondaires, mais doit suivre des cours de rattrapage scolaire pour pouvoir suivre le programme qu'il veut.

Jason a communiqué avec le programme d'AFB de sa région pour obtenir de l'aide. Après avoir terminé le processus d'évaluation diagnostique (initiale), comprenant l'établissement de ses buts, il a réalisé qu'il voulait obtenir son *diplôme d'études secondaires* (DESO) au lieu de suivre le programme de GED. Jason n'avait pas les moyens de payer pour l'inscription à des cours du conseil scolaire local. Le prestataire du programme d'*Alphabétisation et de formation de base* a communiqué avec l'organisme *WAHSA Distance Learning*, fournisseur de services en éducation pour les *Premières Nations* dans le cadre du *Conseil de l'éducation des Nishnawbe du Nord*.

Par l'entremise de cet organisme, Jason :

- a reçu les travaux de cours par la poste;
- a obtenu du soutien du programme d'AFB grâce à une formatrice et d'une formation de base;
- a renvoyé par la poste ses travaux à WAHSA pour qu'ils soient corrigés;
- a reçu des rapports périodiques qui ont été examinés dans le cadre de discussions avec sa formatrice du programme d'AFB;

Jason a suivi le processus d'évaluation et de reconnaissance des acquis (RDA) et il travaille présentement pour obtenir ses crédits de 11^e année en mathématiques. Le prestataire du programme d'AFB l'a également dirigé vers le service d'*Al-Anon* afin qu'il puisse obtenir un autre type de soutien nécessaire à sa réussite.

Voie : l'autonomie

Liane :

- a 22 ans;
- n'a pas terminé sa 8^e année;
- a quelques lacunes dans son apprentissage scolaire parce qu'elle n'a pas été toujours assidue à ses cours;
- veut être en mesure de compter et de gérer ses finances personnelles.

Liane a communiqué avec le prestataire du programme d'AFB dans le but d'apprendre à compter et à faire de simples calculs (combien coutera sa liste d'épicerie). Le formateur a travaillé avec Liane pour qu'elle acquière des compétences en calculs financiers, soit :

- apprendre la valeur de l'argent – c'est-à-dire 50 pièces de dix cents équivalent à un billet de 5 dollars;
- calculer par multiple de 2, de 5 et de 10.

Liane voulait ouvrir un compte de banque, mais l'idée la rendait nerveuse. Comme activité d'apprentissage, Liane a apporté toute sa monnaie au centre de formation et le formateur l'a aidé à la calculer et à en faire des rouleaux. Il lui a aussi expliqué la procédure à suivre pour ouvrir un compte de banque. Liane s'est ensuite rendu à la banque, a ouvert son premier compte de banque et y a fait son premier dépôt. Elle est vraiment contente des

compétences acquises et veut maintenant apprendre à lire des recettes pour pouvoir mieux gérer sa santé.

Voie : les études postsecondaires

François :

- est d'origine autochtone;
- est un travailleur de 55 ans;
- a commencé à travailler à l'usine lorsqu'il avait 17 ans;
- possède un certificat de mécanicien-monteur;
- n'a pas son diplôme d'études secondaires (DESO).

François veut accéder à des postes plus élevés dans la hiérarchie de l'usine, mais sans son diplôme d'études secondaires, c'est impossible. Il communique avec l'équipe du programme d'*Alphabétisation et de formation de base (AFB)* pour obtenir de l'aide. Il suit des cours de rattrapage scolaire (RS) afin de pouvoir obtenir un certificat du programme *Accès carrières études (ACE)* pour ensuite pouvoir suivre un programme d'études postsecondaires. Il est très motivé de voir toutes les nouvelles possibilités que lui procure sa nouvelle formation scolaire.

Voie : le diplôme d'études secondaires de l'Ontario (DESO)

Michelle :

- a 25 ans;
- habite chez de la parenté en raison d'enjeux avec sa famille immédiate;
- a quitté l'école à 15 ans en raison de son contexte familiale;
- doit travailler tout en suivant des cours pour l'obtention de son diplôme de d'étude secondaire;

Le fournisseur de services d'emploi de la région a :

- aidé Michelle à obtenir un emploi à temps partiel;
- suggéré à Michelle de se rendre à un programme d'étude indépendante pour adultes d'un conseil scolaire de la région.

Le personnel du conseil scolaire de la région a dirigé Michelle vers un programme d'*Alphabétisation et de formation de base (AFB)*.

Le programme d'AFB offre une formation basée sur les grandes compétences et les services d'une formatrice ou d'un formateur.

Ensemble, les trois organismes soutiennent Michelle pour qu'elle atteigne ses buts, en plus de lui offrir certains choix de counseling personnels pour l'aider à surmonter les difficultés personnelles auxquelles elle fait face.

Michelle suit maintenant son dernier cours qui lui permettra d'obtenir son diplôme d'études secondaires.

Voie : l'emploi

Susanne :

- a 36 ans;
- est déménagée d'une communauté autochtone isolée vers une communauté plus grande;
- a terminé sa 6^e année;
- travaille à un poste saisonnier comme concierge et préposée à l'entretien des chambres;
- est sous-employé – son salaire lui permet seulement de subvenir à ses besoins essentiels;
- a décidé qu'elle voulait accomplir plus de choses dans la vie;
- souhaite devenir réceptionniste.

Même si Susanne possède quelques compétences en milieu de travail, ceux-ci ne s'appliquent pas à son nouveau choix de carrière. Elle suit le programme d'*Alphabétisation et de formation de base (AFB)* en vue d'améliorer ses compétences en lecture et en écriture ainsi que ses compétences essentielles, puis elle sera confiée à un fournisseur de *Services d'emploi* de la région qui l'aidera à trouver un emploi et à rédiger un curriculum vitæ.

Voie : l'autonomie

Claire :

- a 50 ans;
- a occupé divers postes liés au service à la clientèle;
- travaillait depuis 10 ans comme gérante d'un petit hôtel;
- a décidé de s'accorder une pause et de rester à la maison;
- veut améliorer ses aptitudes en communication orale.

Claire communique avec le programme d'AFB local et travaille sur l'amélioration de ses compétences. Elle décide qu'elle allait peut-être choisir un emploi en art oratoire.

Voie : Postsecondaire

Les cours de GED permettent d'accéder à des études postsecondaires

Steve :

- a 23 ans;
- est un client d'*Ontario au travail*;
- a abandonné l'école depuis sept ans;
- a eu de la difficulté à orienter sa vie.

Steve savait qu'un retour aux études était une bonne solution, donc il s'est inscrit au programme d'*Alphabétisation et de formation de base (AFB)* à l'automne 2011. Il voulait obtenir son certificat GED – programme d'équivalence d'études secondaires. Il n'était pas certain du niveau de ses compétences en écriture et savait que ceux en mathématiques étaient rouillés.

Grâce à son travail acharné et à sa détermination, il a progressé rapidement et a été en mesure d'effectuer l'examen du programme de GED, équivalence d'études secondaires, en janvier 2012. Il a réussi les examens hauts la main et est maintenant prêt à suivre des cours en commerce au collège à l'automne 2012.

Voie : la formation en apprentissage

David :

- a 37 ans;
- a tenté de réussir l'examen d'aide-plombier à deux reprises, mais sans succès.

David s'est inscrit au cours de préparation à l'examen des métiers dans le cadre du programme d'*Alphabétisation et de formation de base (AFB)* local en octobre 2011. Le plan d'apprentissage de David est axé sur la compréhension de lecture, les stratégies de réussite d'un examen et les bonnes habitudes d'apprentissage. Il a acquis de la confiance en soi grâce à l'environnement de soutien qui règne en classe et à l'accès aux évaluations de pratique.

Graduellement, les résultats de ses évaluations se sont améliorés. Vers la mi-janvier, David se sentait bien préparé et a, de nouveau, effectué l'examen. Cette fois-ci, il l'a réussi! David envisage de revenir chercher de l'aide pour l'obtention d'une autre accréditation de métier.

Voie : l'emploi

William :

- a 41 ans;
- travaillait dans l'industrie forestière depuis plus de 20 ans;
- a été mis à pied et veut maintenant suivre une formation;
- ne possède pas les compétences requises pour accéder au marché du travail d'aujourd'hui.

William a consulté un organisme de prestation de *Services d'emploi* de la région et a parlé avec le personnel du centre de ressources. Le personnel l'a encouragé à fixer un rendez-vous avec un conseiller en emploi afin de discuter des choix qui s'offrent à lui. À la suite d'une évaluation, on a déterminé que William était admissible au programme *Deuxième carrière* et son conseiller a travaillé avec lui afin qu'il soumette sa demande d'inscription. Dans le cadre de cette inscription, il a obtenu une année de formation auprès d'un organisme du programme d'*Alphabétisation et de formation de base (AFB)* de la région. William voulait améliorer ses compétences en informatiques, en lecture ainsi que ses aptitudes en écriture pour bien se préparer à suivre un programme au collège.

William est maintenant bien content de commencer sa deuxième année d'études pour devenir *Technicien en génie mécanique*.

Guide étape par étape de la trousse d'outils

Les fournisseurs de services peuvent utiliser plusieurs ou tous les outils à divers moments, pour maints objectifs et de différentes façons, en vue de répondre le mieux possible aux besoins de leurs clients.

Les outils créés dans le cadre de ce projet peuvent être facilement adaptés à l'usage de chaque organisme ou communauté. Vous pouvez accéder à ces outils en consultant le *Centre de documentation*, sous « Ressources » de notre site Web

www.northernliteracy.ca/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=649.

Certains de ces outils ont été créés par d'autres organismes. Si vous souhaitez les adapter, veuillez communiquer d'abord avec l'organisme pour obtenir son autorisation.

Lorsque vous rencontrez un client, vous devez suivre les trois étapes ci-dessous pour déterminer s'il est nécessaire d'effectuer un aiguillage.

1. Évaluer les besoins linguistiques du client;
2. Évaluer les besoins du client;
3. Déterminer les services requis.

Évaluation des besoins linguistiques du client

- Français – aiguillage à un organisme francophone ou à un traducteur
- Sourd – aiguillage à la *Société canadienne de l'ouïe*
- Autre langue – aiguillage à l'*Association multiculturelle de Thunder Bay* (traducteurs sur place)

Évaluation des besoins en services du client

- Discuter de la voie recherchée par le client et utiliser le protocole d'aiguillage pour déterminer les prochaines étapes
- Se référer aux outils de sélection pour cerner les enjeux possibles en matière d'alphabétisation

Détermination des services requis

- Si le client a accès aux services par l'entremise de l'organisme, continuer le processus avec l'organisme actuel.
- Si le client doit recevoir des services à l'extérieur de l'organisme, effectuer un aiguillage à l'aide du formulaire d'aiguillage général

Protocole d'aiguillage – processus

Introduction

Ce protocole ne vise pas à remplacer votre processus d'évaluation diagnostique (initiale) actuel**. Ce protocole sert à déterminer le meilleur type d'aiguillage à effectuer pour un client qui ne possède pas les compétences scolaires qui lui sont nécessaires pour atteindre sa voie.

Ce processus :

- **ne vise pas** à remplacer votre processus d'évaluation diagnostique (initiale)**;
- vous aide à déterminer le meilleur type d'aiguillage à effectuer pour un client qui ne possède pas les compétences scolaires qui lui sont nécessaires pour atteindre sa voie.

Nous utilisons les voies établies dans le cadre du *Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario* (CLAO). Le cadre du CLAO a été créé par la section de l'*Alphabétisation et de la formation de base (AFB)* du ministère de la *Formation et des Collèges et Universités* (MFCU) en 2011.

**À noter : on présume ici que chaque client a fait l'objet d'une évaluation diagnostique (initiale), comme le stipule le *Guide d'information et des ressources d'Emploi Ontario (EO)* (mai 2008).

Voies et descriptions

Vous trouverez ci-dessous une liste des voies ainsi qu'une brève description de chacune d'elle. Nous avons utilisé les descriptions provenant du document du MFCU sur les descriptions des voies du cadre du CLAO.

La formation en apprentissage – est une formation en milieu de travail destinée aux personnes qui souhaitent faire carrière dans les métiers spécialisés¹. (Consultez le document *Description de voie – Formation en apprentissage*)

L’emploi – est une activité pour laquelle une personne veut :

- trouver un emploi;
- garder son emploi actuel;
- obtenir de l’avancement en milieu de travail².

(Consultez le document *Description de voie – Emploi*)

L’autonomie – est organisée en fonction de quatre grands ensembles d’objectifs selon les besoins particuliers de la personne apprenante :

- la gestion des besoins fondamentaux;
- la gestion de la santé;
- la gestion des relations et des problèmes personnels;
- l’engagement communautaire³.

(Consultez le document *Description de voie – Autonomie*)

Les études postsecondaires – désignent tous les programmes d’études officiels qui sont offerts dans les collèges et les universités et dont la condition habituelle d’admission est un diplôme d’études secondaires ou un équivalent. Ils peuvent également comprendre :

- un certificat GED (équivalence d’études secondaires);
- un certificat du programme *Accès carrières études (ACE)*⁴.

(Consultez le document *Description de voie – Études postsecondaires*)

¹ *Description de la voie pour les formatrices et les formateurs et les personnes apprenantes – Formation en apprentissage* du cadre du CLAO, p. 3

² *Description de la voie pour les formatrices et les formateurs et les personnes apprenantes – Emploi* du cadre du CLAO, p. 3

³ *Description de la voie pour les formatrices et les formateurs et les personnes apprenantes – Autonomie* du cadre du CLAO, p. 3

⁴ *Description de la voie pour les formatrices et les formateurs et les personnes apprenantes – Études postsecondaires* du CLAO, p. 3

Les études secondaires – est l’obtention d’un *Diplôme d’études secondaire de l’Ontario* (DESO) ou le fait de suivre les cours requis pour être admis dans un établissement postsecondaire ou un programme d’apprentissage. Les personnes apprenantes peuvent aussi suivre des cours et obtenir des crédits par l’entremise du *Centre d’études indépendantes (CEI)*⁵. (Consultez le document *Description de voie – Études secondaires*)

Le *Guide d’information et de ressources* :

- offre un cadre en matière d’information et d’aiguillage des clients (http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/ir_resource_pkg_2008_fr.pdf);
- aide à déterminer si le client a besoin de soutiens immédiats dans les domaines des finances, de la santé et des services sociaux;
- aide à déterminer si le client est à la recherche d’options en matière d’emploi ou de formation.

Un guide des ressources en ligne du MFCU est également offert sur le site Web du MFCU : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/tools/referralguide.html>.

⁵ *Description de la voie pour les formatrices et les formateurs et les personnes apprenantes – Études secondaires* du cadre du CLAO, p. 3

Formation en apprentissage

1. Déterminer la voie du client – formation en apprentissage (groupe culturel et ainsi de suite)

2. Est-ce que le client possède les compétences essentielles requises pour atteindre cette voie? (Selon l’outil d’évaluation diagnostique (initiale) ou selon les discussions que vous avez eues avec celui-ci)
 - a. **Oui** – alors, dirigez le client vers un fournisseur de services approprié. Les fournisseurs des *Services d’emploi* peuvent aider les clients :
 - à trouver des employeurs avec qui travailler;
 - à remplir une demande auprès du *Programme ontarien de prêts pour l’acquisition d’outils de travail*;
 - à suivre le processus de demande de formation en apprentissage. Le *Centre d’apprentissage* du MFCU local contient des renseignements sur la formation en apprentissage en Ontario
<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/employmentontario/training/index.html>

 - b. **Non** – alors il faut déterminer les grandes compétences dont le client a besoin – consultez la page suivante.

Compétences essentielles requises	Aiguillage à
<p>Mise à niveau des compétences essentielles (y compris l'obtention de certificats et de licences)</p> <p>C.-à-d. mathématiques, préparation à un examen, lecture, écriture, compréhension et ainsi de suite.</p>	<p>Organisme du programme d'<i>Alphabétisation et de formation de base (AFB)</i></p> <p>Organismes communautaires et collèges communautaires</p>
<p>Diplôme d'études secondaires de l'Ontario (DESO)</p>	<p>Conseil scolaire local – Formation aux adultes</p> <p>Centre d'études indépendantes</p>
<p>Certificat du GED – programme d'équivalence d'études secondaires</p>	<p>Organisme du programme d'<i>Alphabétisation et de formation de base (AFB)</i> - Préparation au GED</p> <p>Collège communautaire</p> <p>Fournisseurs de services d'enseignement privé</p> <p>Centre d'études indépendantes</p>
<p>Certificat Accès carrières études (ACE) équivalence du DESO – utile si le client peut envisager poursuivre des études dans un programme d'études postsecondaires au collège</p>	<p>Programme de mise à niveau du collège communautaire</p> <p>Fournisseur local du programme de certificat ACE – offert dans certaines communautés. Communiquez avec un organisme du programme d'<i>Alphabétisation et de formation de base (AFB)</i> pour obtenir de plus amples renseignements</p>

	Enseignement à distance du programme de certificat ACE
Autres certificats ou licences	Organisme des <i>Services d'emploi</i>

Emploi

1. Déterminer la voie du client – emploi (groupe culturel et ainsi de suite)
2. Est-ce que le client possède les compétences essentielles requises pour atteindre cette voie? (Selon l’outil d’évaluation diagnostique (initiale) ou selon les discussions que vous avez eues avec le client)
 - a. **Oui** – alors, dirigez le client vers un fournisseur de services approprié.

Les fournisseurs des *Services d’emploi* peuvent aider le client à obtenir un emploi en leur offrant de l’aide :

- pour rédiger son curriculum vitæ;
 - pour apprendre les rudiments de la recherche d’emploi;
 - pour se préparer à une entrevue;
 - sous forme de soutien à l’emploi auprès de l’employé et de l’employeur.
- b. **Non** – alors il faut déterminer les grandes compétences dont le client a besoin – consultez la page suivante.

Pour trouver les grandes compétences propres à l’emploi que le client veut obtenir, vous pouvez vous référer aux profils des compétences essentielles du ministère des *Ressources humaines et du Développement des compétences Canada* (RHDCC).

<http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/profils/profils.shtml>.

Compétences requises	Aiguillage à
<p>Mise à niveau des compétences permettant au client de satisfaire aux exigences de l'emploi (y compris l'obtention de certificats et de licences) c.-à-d. compter de l'argent, opérations liées aux mathématiques ou aux chiffres, rédaction de rapport, remplissage de formulaire ou compréhension d'information écrite et ainsi de suite</p>	<p>Organisme du programme d'<i>Alphabétisation et de formation de base</i> (AFB) – organismes communautaires et certains collèges communautaires</p>
<p>Diplôme d'études secondaires de l'Ontario – (DESO)</p>	<p>Conseil scolaire local – Formation aux adultes Centre d'études indépendantes</p>
<p>Certificat GED – programme d'équivalence d'études secondaires</p>	<p>Organisme du programme d'<i>Alphabétisation et de formation de base</i> (AFB) Préparation au GED Collège communautaire Fournisseurs de services d'enseignement privé Centre d'études indépendantes</p>
<p>Certificat Accès carrières études (ACE) équivalence d'étude secondaire –utile si le client prévoit poursuivre des études dans un programme d'études postsecondaires au collège</p>	<p>Programme de mise à niveau du collège communautaire Fournisseur local du programme de certificat ACE – offert dans certaines communautés. Communiquez avec un organisme du programme d'<i>Alphabétisation et de formation de base</i> (AFB) pour obtenir de plus amples renseignements.</p>

Autonomie

- 1) Déterminer la voie du client – autonomie (groupe culturel et ainsi de suite)
- 2) Est-ce que le client possède les compétences essentielles requises pour atteindre cette voie? (Selon l’outil d’évaluation diagnostique (initiale) ou selon les discussions que vous avez eues avec celui-ci)

- a. **Oui** – alors, dirigé le client vers un fournisseur de services approprié. Selon les besoins d’autonomie du client, ce dernier pourrait être confié à :

- un organisme du programme d’*Alphabétisation et de formation de base* (AFB);
- un autre fournisseur de services en éducation;
- un organisme communautaire pour obtenir une aide supplémentaire.

Si l’évaluation révèle que le client n’a pas besoin d’une mise à niveau, ce dernier pourrait être retiré du programme.

- b. **Non** – alors il faut déterminer les grandes compétences dont le client a besoin – consultez la page suivante.

Compétences essentielles requises	Aiguillage à
<p>Toute tâche qui requiert une mise à niveau des compétences ayant des répercussions sur la vie à la maison, au travail ou dans la communauté</p> <p>C.-à-d. faire la lecture à des enfants, des petits-enfants, balancer son chéquier, voter aux élections et ainsi de suite.</p>	<p>Organisme du programme d'<i>Alphabétisation et de formation de base (AFB)</i> – Organismes communautaires et certains collèges communautaires</p>
<p>Autres compétences de perfectionnement personnel et ainsi de suite.</p>	<p><i>Centre de ressources pour la vie autonome</i></p> <p>Autres organismes de soutien communautaire</p>

Études postsecondaires

1. Déterminer la voie du client – études postsecondaires

Devrait-il suivre des cours :

- au collège communautaire?
- dans un collège privé?
- à l'université?

2. Est-ce que le client possède les compétences essentielles requises pour atteindre cette voie? (Selon l'outil d'évaluation diagnostique (initial) ou selon les discussions que vous avez eues avec le client, de même que les exigences d'admission)

a. **Oui** – alors, dirigez le client vers un fournisseur de services approprié.

Les collèges communautaires et privés offrent :

- le programme de GED;
- le *Diplôme d'études secondaires de l'Ontario* (DESO);
- la possibilité d'effectuer l'évaluation qui s'adresse aux étudiants adultes;
- le certificat *Accès carrières études* (ACE) – offert par les services de mise à niveau des collèges de l'Ontario.

Les universités – chaque domaine d'études dispose de ses propres exigences, qui se trouvent sur le site Web de chaque université.

b. **Non** – alors il faut déterminer les compétences dont le client a besoin – consultez la page suivante.

Compétences essentielles requises	Aiguillage à
Mise à niveau des compétences permettant au client de réussir l'évaluation des étudiants adultes et la préparation au (GED)	Organisme du programme d' <i>Alphabétisation et de formation de base</i> (AFB) – organismes communautaires et certains collèges communautaires
Diplôme d'études secondaires de l'Ontario – (DESO)	Conseil scolaire local – Formation aux adultes Centre d'études indépendantes
Certificat du GED – programme d'équivalence d'études secondaires	Mise à niveau – <i>Alphabétisation et formation de base</i> (AFB) Préparation au GED Département de la formation continue du collège communautaire Centre d'études indépendantes Fournisseurs de services d'enseignement privé
Certificat Accès carrières études (ACE) – utile si le client prévoit poursuivre des études dans un programme d'études postsecondaires au collège	Programme de mise à niveau du collège communautaire Fournisseur local du programme de certificat (ACE) – offert dans certaines communautés. Communiquez avec un organisme du programme d' <i>Alphabétisation et de formation de base</i> (AFB) pour obtenir de plus amples renseignements Enseignement à distance du programme de certificat (ACE)

Études secondaires

1. Déterminer la voie du client – études secondaires – *Diplôme d'études secondaires de l'Ontario* (DESO)

2. Est-ce que le client possède les compétences essentielles requises pour atteindre cette voie? (Selon l'outil d'évaluation diagnostique (initial) ou selon les discussions que vous avez eues avec le client, de même que les exigences d'admission)
 - a. **Oui** – alors, dirigez le client vers un fournisseur de services approprié.
 - b. **Non** – alors il faut déterminer les grandes compétences dont le client a besoin?

Compétences essentielles requises	Aiguillage à
Mise à niveau des compétences permettant au client de réussir les cours du programme d'études secondaires. Une fois que le client a atteint ses buts d'apprentissage, il doit être confié à un fournisseur de services approprié	Organisme du programme d' <i>Alphabétisation et de formation de base</i> (AFB)
Diplôme d'études secondaires de l'Ontario – (DESO) – offert en ligne et en salle de classe	Conseil scolaire local – Formation aux adultes Centre d'études indépendantes
Évaluation et reconnaissance des acquis (RDA) – le client peut obtenir des crédits par la reconnaissance des acquis grâce aux connaissances et aux compétences acquises dans un environnement formel ou informel	Conseil scolaire local – Formation aux adultes

Formulaire d'aiguillage général

Date de l'aiguillage

(jj/mm/aa)

Nom de l'organisme qui effectue l'aiguillage			
Personne ressource		Courriel	
Téléphone		Télécopieur	

Nom du client		N° SIEO-SGC	(optionnel)
Adresse		Date de naissance	(optionnel)
Téléphone		Courriel	
Langue	<input type="checkbox"/> Anglais	<input type="checkbox"/> Français	<input type="checkbox"/> Langue des signes américaine

Le client accepte de partager ses coordonnées ou ses renseignements personnels.

J'autorise _____ (organisme qui effectue l'aiguillage) _____ à partager mes renseignements avec les organismes dont les noms sont cochés ci-dessous. Ces renseignements demeureront confidentiels.

Signature du client _____ Date _____
 Signature du gestionnaire de cas/intervenant _____ Date _____

Aiguillage dirigé vers :	Raison de l'aiguillage
<input type="checkbox"/> organisme des Services d'emploi	<input type="checkbox"/> renseignements sur la formation en apprentissage
<input type="checkbox"/> conseiller en formation de base – MFCU	<input type="checkbox"/> service de counselling
<input type="checkbox"/> organisme du programme d'Alphabétisation et de formation de base (AFB)	<input type="checkbox"/> recherche d'emploi/curriculum vitae
<input type="checkbox"/> mise à niveau – études secondaires	<input type="checkbox"/> services et évaluation des grandes compétences en alphabétisation
<input type="checkbox"/> Confederation College	<input type="checkbox"/> évaluation des étudiants adultes
<input type="checkbox"/> autre fournisseur d'enseignement	<input type="checkbox"/> services personnels/de vie
<input type="checkbox"/> Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/> programme d'études postsecondaires
<input type="checkbox"/> Ontario au travail	<input type="checkbox"/> renseignements sur l'examen en vue de l'obtention du Sceau rouge
<input type="checkbox"/> counselling	<input type="checkbox"/> demande – Deuxième carrière
<input type="checkbox"/> autres soutiens communautaires (c.-à-d. nourriture, banque, refuge, etc.) _____	<input type="checkbox"/> programme de Prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario
<input type="checkbox"/> autre _____	<input type="checkbox"/> autre _____

Suivi demandé par l'organisme qui effectue l'aiguillage

Oui, demande de suivi par téléphone télécopieur courriel

Confirmer l'aiguillage en retournant une copie signée à l'organisme qui effectue l'aiguillage

Reçu par : nom _____ initiales _____ date _____

aucun suivi nécessaire

faire un suivi des mesures prises dans le cadre de l'aiguillage (p. ex. évaluation terminée, inscription à un programme d'AFB)

Outils d'évaluation diagnostique (initiale)

Voici quelques ressources qui peuvent aider les fournisseurs de services à parler de l'alphabétisation.

- Liste de vérification des grandes compétences;
- Un langage judicieux pour un sujet délicat;
- Guide de sensibilisation à l'alphabétisation et aux compétences essentielles.

Liste de vérification des compétences essentielles

(créé par Literacy Network Northeast)

Utilisation de documents – capacité à :	Oui	Non
utiliser des mots, des couleurs et des formes pour trouver des renseignements dans un document	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
écrire ou utiliser des listes de choses à faire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lire et comprendre des symboles et des signes généraux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
trouver et remplir des données dans un formulaire, un tableau ou un graphique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser une carte pour trouver ou donner des directions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser une table des matières ou un index pour trouver des renseignements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lecture – capacité à :	Oui	Non
lire et comprendre des noms et des mots connus, ainsi que des phrases simples	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
survoler un courriel ou une note pour en comprendre le sens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lire et suivre des directives écrites (recette, bouteille d'ordonnance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
se référer à des guides ou à des manuels pour utiliser un nouvel appareil (stéréo, téléviseur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lire et comprendre des documents officiels (factures de services publics, contrats de carte de crédit, polices d'assurance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Écriture – capacité à :	Oui	Non
prendre en note des messages téléphoniques, écrire de courtes listes ou des courriels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
écrire des messages pour demander des renseignements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
exprimer son opinion dans une lettre ou un rapport d'une page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser la bonne grammaire et épellation en tout temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non
Notions de calcul – capacité à :		
écrire des chèques et remplir des dépôts pour la banque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
additionner, soustraire, multiplier et diviser des nombres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
préparer et suivre un budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
calculer le coût approximatif d'une facture d'épicerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vérifier si le caissier a remis le bon montant d'argent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
estimer le montant de taxes que vous payerez sur un achat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication orale – capacité à :		
laisser un bref message téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
donner des directives simples	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
écouter et suivre des directives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
demander de l'aide ou des renseignements à d'autres personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
exprimer une opinion ou des idées clairement à d'autres personnes pour qu'elles comprennent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilisation d'un ordinateur – capacité à :		
entrer un code dans un système (guichet bancaire, système d'alarme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser une souris pour cliquer et ouvrir des programmes et des fichiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser un ordinateur, un téléphone cellulaire, un télécopieur et un photocopieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
envoyer un courriel et y répondre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rédigier une lettre de présentation et un curriculum vitæ à l'aide d'un ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser un moteur de recherche Internet pour trouver des renseignements précis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
créer des documents tels que des tableaux et des graphiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si le client répond « Non » à l'une de ces questions, il serait un bon candidat à un programme de formation sur les compétences.



Faire preuve de délicatesse en parlant de sujets délicats

On ne peut nier la puissance des mots. Les mots que nous utilisons changent selon la personne à qui nous parlons et le milieu dans lequel nous nous trouvons. Utilisez les propositions du tableau ci-dessous lorsque vous travaillez avec une personne qui fait face à des difficultés en matière d’alphabétisation.

Expressions à éviter

alphabétisation

analphabète

retourner à l’école

école

stupide ou retardé
pédagogique

Q.I./tests d’intelligence/test

envoyer au programme X

échec/échouer

Expressions à utiliser

- mise à niveau des compétences/formation

- difficulté à lire, à écrire, en communication et en mathématiques

- mettre à niveau ses compétences

- améliorer ses compétences comme première étape avant de se trouver un emploi

- mise à niveau des compétences/formation

- avoir des difficultés d’apprentissage

- prêt à relever des défis en matière d’apprentissage

- obstacles à l’apprentissage, y compris un lourd bagage de vie

- ayant connu des difficultés en début de parcours scolaire

- évaluation des compétences pour mesurer ses forces et cerner les points à améliorer

- trouver son niveau actuel, cerner ses forces et les points à améliorer

- outil d’évaluation

- offrir la possibilité de participer à un programme de mise à niveau

- infructueux

- le programme ne correspondait pas exactement aux besoins

Alphabétisation et compétences essentielles

Guide de sensibilisation

**EMPLOI
ONTARIO**

Élaboré par Literacy Ontario Central South, Ottawa Community Coalition
for Literacy & Literacy Link Eastern Ontario (2009)

Utilisé avec l'autorisation et l'adaptation de Literacy Northwest (2012)

Crédits

Le **Guide de sensibilisation à l'alphabétisation et aux compétences essentielles** a été préparé par les réseaux régionaux de littératie de l'est de l'Ontario suivants :

Literacy Ontario Central South (LOCS)

Ottawa Community Coalition for Literacy (OCCL)

Literacy Link Eastern Ontario (LLEO)

Les réseaux tiennent à remercier les conseillers des centres de *Services d'emploi* de la région de l'est pour leur accueil et leur ouverture lors de la révision des outils présentement utilisés pour définir les besoins potentiels des adultes qui sollicitent leurs services.

Les réseaux tiennent à remercier l'équipe du centre *Moi j'apprends* pour la traduction et l'adaptation de ce guide.

LOCS, OCCL et LLEO sont reconnaissants de l'appui financier reçu d'*Emploi Ontario*. Ce financement a permis le travail de recherche et l'élaboration de ce guide.

This publication is available in English.

**EMPLOI
ONTARIO**

© LOCS, OCCL et LLEO, 2009

Adapté par LNW, 2012

Table des matières

Crédits.....	52
Table des matières	53
Alphabétisation et compétences essentielles – Guide de sensibilisation	54
Indicateurs à surveiller	55
Le non-verbal, le verbal et les autres indicateurs	56
Comment vérifier si un client profiterait d'une formation.....	57
Suggestions de questions	58
Réseau régional de littératie	63

Guide de sensibilisation – Alphabétisation et compétences essentielles

Le **Guide de sensibilisation – Alphabétisation et compétences essentielles** offre des conseils pratiques pour vous aider à reconnaître les clients qui profiteraient d'une formation pour améliorer leur niveau de littératie et leurs compétences essentielles. Certains clients devront améliorer ces compétences afin de réussir leur *Plan de retour au travail* (PRAT). Nous y avons incorporé des suggestions de questions dont les réponses pourraient mettre en valeur les antécédents scolaires et les compétences en littératie de vos clients. Vous y trouverez aussi certaines explications qui vous guideront dans votre interprétation de leurs réponses.

Ce **guide** identifie également le réseau régional de littératie des adultes de votre région. Ce réseau offre des renseignements, des services d'aiguillage et, dans certains cas, des services d'évaluations diagnostiques (initial) en alphabétisation pour les clients qui pourraient bénéficier des programmes d'alphabétisation et de compétences essentielles.

Indicateurs à surveiller

Quels sont les indicateurs où un client profiterait d'une formation pour améliorer son niveau de littératie et ses compétences essentielles?

Plusieurs adultes ne révéleront pas qu'ils ont de la difficulté au niveau de la lecture et de l'écriture. Dans certains cas, ils n'en sont tout simplement pas conscients. À vrai dire, la littératie représente plus que la capacité de lire ou d'écrire. Elle comprend aussi :

- la communication orale;
- les compétences en informatique;
- la résolution de problèmes;
- le travail d'équipe.

Peu d'adultes, moins de 1 %, ne peuvent pas lire ou écrire. Par contre, 42 % des adultes canadiens ne possèdent pas les capacités de lecture et d'écriture exigées par la société technologique d'aujourd'hui. Au fil des ans, plusieurs adultes ont développé de bonnes stratégies et sont très habiles à dissimuler cette lacune.

Il est important de noter que le niveau de littératie d'un adulte peut différer de son niveau de scolarité. Ceci s'explique par le fait que les capacités de lecture et d'écriture d'un diplômé du secondaire ne correspondent pas nécessairement à son niveau d'étude. En plus de ne pas en être conscients, plusieurs adultes ignorent le fait que ces lacunes les empêcheront d'atteindre leurs objectifs.

À surveiller :

Le non verbal (les gestes)

- ✓ tendance à ne pas rester en place lors de vos rencontres
- ✓ mouvements oculaires rapides pendant la lecture
- ✓ vitesse d'écriture plus lente que la normale
- ✓ utilisation d'un doigt, en tant que guide sur la page, pendant la lecture
- ✓ habitude de bouger les lèvres pendant une lecture silencieuse
- ✓ difficulté à remplir des formulaires
- ✓ mauvais emploi des lettres majuscules et minuscules
- ✓ utilisation d'illustrations ou d'autres éléments comme aide-mémoire pour se souvenir de certains mots et de leur signification

Le verbal (le discours, les paroles sous-entendues)

- ✓ « Je n'ai pas le temps de remplir ces feuilles maintenant. Est-ce que je peux les apporter à la maison? »
- ✓ « Je le lirai plus tard. »
- ✓ « Mon écriture est difficile à comprendre. »
- ✓ « J'ai une bonne mémoire. Tu n'as qu'à me le dire et je m'en souviendrai. »
- ✓ « J'ai oublié mes lunettes. »
- ✓ « L'éclairage est très mauvais ici. Pourrais-tu écrire mes réponses sur le formulaire? »

Les autres indicateurs (le comportement)

- ✓ semble manquer de motivation
- ✓ maintient peu ou aucun contact visuel
- ✓ éprouve de la difficulté à suivre les directives
- ✓ arrive constamment en retard ou très tôt à ses rendez-vous
- ✓ n'écrit jamais la date et l'heure de ses rendez-vous ou ne prend aucune note

Comment vérifier si un client profiterait d'une formation pour améliorer son niveau de littératie et ses compétences essentielles

Si vous avez des soupçons, posez-lui quelques-unes des questions suivantes.

De façon nonchalante, engagez une conversation avec lui. **Il ne s'agit pas d'un test!**

Nous avons inclus des explications afin de vous guider dans votre interprétation des réponses. Certaines réponses pourraient indiquer la présence d'autres difficultés. Aussi, nous vous suggérons d'évaluer l'ensemble des réponses, plutôt qu'une seule, pour tracer un portrait des besoins.

N.B. Le **formulaire de rapport**, à l'annexe 2, facilitera la consignation des réponses de votre client et de votre prise de notes.

Il est important de noter qu'un client peut continuer sa démarche avec vous tout en améliorant ses compétences au sein d'un organisme d'*alphabétisation et de formation de base* (AFB). Dans certains cas, une formation AFB est le premier pas vers la réalisation d'un objectif à long terme (p. ex. *Deuxième carrière*).

N.B. Pour être admissible aux programmes d'AFB, un client doit être en mesure de s'exprimer oralement en français. Si ce n'est pas le cas, le client pourrait être dirigé vers un programme de français langue seconde.

Suggestions de questions

1) Quelle est la dernière année scolaire que vous avez terminée?

Réponse	Suggestion
8 ^e année ou moins	Possibilité d'être dirigé vers un centre d'AFB
9 ^e à 12 ^e année	Possibilité d'être dirigé vers un centre d'AFB
Mise à niveau	Possibilité d'être dirigé vers un centre d'AFB
GED (équivalence au DESO)	Possibilité d'être dirigé vers un centre d'AFB
Études postsecondaires (incomplètes)	Possibilité d'être dirigé vers un centre d'AFB

* Certains employeurs, collèges et universités ne reconnaissent pas le GED.

a) À quelle école? (nom, ville, province et ainsi de suite)

Cette question est importante puisque les écoles n'ont pas toutes le même mandat ni les mêmes ressources. Cherchez à préciser si votre client a fréquenté une école secondaire professionnelle ou technique, un programme d'éducation spécialisée ou une petite école rurale disposant de peu de ressources sur place.

Ces précisions pourront justifier une référence vers une agence d'*alphabétisation et de formation de base* (AFB). De cette façon, votre client pourra améliorer ses compétences avant d'entamer une formation plus spécialisée ou une recherche d'emploi.

b) Quand?

Si votre client a quitté le secondaire, il y a 5 ans ou plus, une référence à une agence AFB lui permettra de rafraîchir et d'améliorer ses compétences.

Le système d'éducation a bien changé. Le contenu du curriculum d'une 12^e année présenté il y a 20 ans est très différent de celui présenté il y a deux ans. Dans certains cas, vous pouvez diriger un client vers un organisme d'AFB pour qu'il acquière de nouvelles compétences (telles que l'informatique).

Un client pourrait devoir revoir certaines notions oubliées, telles que la mesure, puisqu'il pourrait en avoir de besoin pour un nouvel emploi ou une autre formation. Un renvoi à un organisme d'AFB lui permettra de rafraîchir et d'améliorer ses compétences.

c) Croyez-vous posséder les compétences qui correspondent à votre dernière année scolaire terminée?

Votre client peut être conscient qu'il ne maîtrise plus aussi bien certaines compétences puisqu'il n'a pas eu l'occasion de les utiliser sur une base régulière. Une référence à un centre d'AFB lui permettra de les réviser afin de mieux se préparer pour un nouvel emploi ou une formation plus spécialisée.

2) À l'école, quelles étaient vos matières préférées? Lesquelles vous ont donné le plus de difficulté?

Votre client se souviendra probablement de ses matières préférées. Ce sont sans doute celles dans lesquelles il réussissait bien. Dans le même ordre d'idée, il se souviendra aussi des matières qui lui occasionnaient le plus de difficulté. Les agences sont très habiles à utiliser les forces d'une personne comme tremplin vers une formation plus spécialisée ou vers la maîtrise d'une notion qui semblait être inatteignable.

L'aiguillage vers un organisme d'AFB pourra aider le client à se fixer des objectifs d'apprentissage réalistes et à mettre à niveau ses connaissances dans les domaines qu'il n'a pas revisités depuis de nombreuses années. Le client pourrait avoir moins de difficulté dans ces domaines si l'organisme d'AFB offre un tout autre format d'apprentissage. L'organisme d'AFB pourra également aider votre client à comprendre la pertinence d'une matière.

3) Avez-vous déjà été évalué pour des troubles d'apprentissage? Si oui, quels ont été les résultats?

Votre client pourrait profiter de cette question pour partager avec vous des renseignements concernant les résultats de l'évaluation, la façon dont certains troubles d'apprentissage ont influencé ses résultats scolaires et les stratégies utilisées pour contourner ces troubles d'apprentissage.

Si c'est le cas, n'hésitez pas à diriger votre client vers un organisme d'AFB pour des évaluations supplémentaires et de la formation.

4) Avez-vous déjà été absent de l'école pendant de longues périodes?

En répondant à cette question, votre client pourrait expliquer les interruptions dans son cheminement scolaire et les raisons pour lesquelles ses études n'ont pas été terminées ou ont pris beaucoup de temps. Vous pourriez aussi découvrir la nature des circonstances ou des comportements qui ont rendu son succès scolaire difficile.

Riches de cette information, vous pourriez décider que c'est le moment propice de permettre à votre client de reprendre sa formation dans un environnement adulte par le biais d'un organisme d'AFB.

5) Comment décririez-vous vos compétences en lecture, en écriture et en calcul?

Contrairement à la formulation «Pouvez-vous bien lire et écrire?», cette phraséologie est moins menaçante. Elle encouragera votre client à parler de ce qu'il pense de ses propres compétences. Dans certains cas, il pourrait, à la fois, énumérer ses forces et s'avouer certaines lacunes, sans toutefois, reconnaître le besoin d'améliorer certaines compétences dans le cadre de son propre cheminement.

Un client confié à un centre d'AFB pourrait développer davantage ses compétences en lecture, en écrit et en calcul en ciblant celles qui se rapportent directement à des objectifs d'éducation ou d'emploi.

6) Avez-vous un ordinateur à la maison? Si oui, de quelle façon l'utilisez-vous?

Cette question permettra à votre client de dévoiler son aisance à utiliser toute la nouvelle technologie. Le client pourrait aussi énumérer d'autres compétences informatiques qu'il aimerait perfectionner afin d'atteindre son objectif.

Une formation au sein d'un organisme d'AFB pourrait facilement inclure une composante informatique.

7) Avez-vous un permis de conduire?

La réponse à cette question pourrait démontrer une capacité à étudier et à se préparer pour des examens écrits et pratiques. Elle pourrait aussi confirmer que votre client possède une compétence qui est exigée par plusieurs employeurs.

Si la réponse est « Non », un organisme d'AFB pourrait partager avec votre client des techniques d'étude qui l'aideront à se préparer pour l'examen écrit.

8) Possédez-vous d'autres permis ou certificats à jour? (RCR, Smart Serve et ainsi de suite)

Cette question permettra à votre client d'énumérer des formations réussies et des certificats obtenus qui pourraient être exigés par des employeurs. Ces attestations démontrent une volonté et une capacité d'apprendre de nouvelles compétences à l'extérieur du système d'éducation traditionnel.

Lorsque votre client a besoin de permis ou de certificats pour atteindre un objectif, une agence AFB peut l'aider à se préparer pour l'examen.

a. Où avez-vous suivi votre formation? Quand?

Ces questions ouvrent le dialogue sur le processus du renouvellement de certaines attestations. Encore une fois, une agence AFB peut aider votre client dans ce processus.

Réseau régional de littératie

Literacy Northwest

1116, rue Waterford

Thunder Bay (Ontario) P7B 5R1

Téléphone : 807-622-6666 Sans frais : 1-800-461-9294

Télécopieur : 807-622-5100

Courriel : admin@literacynorthwest.on.ca

Site Web : www.northernliteracy.ca

Formulaire de rapport

Date _____ Nom du client _____

Voie du client _____

Conseiller à l'emploi _____

Question	Réponse	Commentaires
1. Quelle est la dernière année scolaire que vous avez terminée? a) À quelle école? b) Quand? c) Croyez-vous posséder les compétences qui correspondent à votre dernière année scolaire terminée?		
2. À l'école, quelles étaient vos matières préférées? Lesquelles vous ont donné le plus de difficulté?		
3. Avez-vous déjà été évalué pour des troubles d'apprentissage? Si oui, quels ont été les résultats?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
4. Avez-vous déjà été absent de l'école pendant de longues périodes?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
5. Comment décririez-vous vos compétences en lecture, en écriture et en calcul ?	Je dois m'améliorer <input type="checkbox"/> Je suis satisfait <input type="checkbox"/>	
6. Avez-vous un ordinateur à la maison? Si oui, de quelle façon l'utilisez-vous ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

<p>7. Avez-vous un permis de conduire? Quelle catégorie?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	
<p>8. Possédez-vous d'autres permis ou certificats à jour? (RCR, Smart Serve, etc.) Où avez-vous suivi votre formation? Quand?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	

Répertoire régional

Pour les fournisseurs des *Services d'emploi et des programmes d'Alphabétisation et de formation de base (AFB)*

Ce répertoire ne doit être utilisé que comme outil de référence rapide. Il ne s'applique qu'aux fournisseurs de services qui travaillent auprès des adultes. Cette liste ne s'adresse pas aux jeunes qui sont à la recherche d'une école secondaire.

Les renseignements donnés étaient à jour au moment de la publication. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez directement avec le fournisseur de services.

Ces données ont été recueillies dans le cadre de sondage ou de recherche sur Internet.

Atikokan

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>Atikokan Employment Centre</p> <p>214, rue Main Ouest (C. P. 116) Atikokan (Ontario) P0T 1C0</p> <p>Téléphone : 807 597-2485 Télécopieur : 807 597-2520</p> <p>www.atikokaninfo.com</p>	<p>Atikokan Literacy Inc.</p> <p>Adult Learning Centre</p> <p>25, chemin Rawn (C. P. 2116) Atikokan (Ontario) P0T 1C0</p> <p>Téléphone : 807 597-1242 Télécopieur : 807 597-4682</p>

Dryden

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>Northwest Employment Works</p> <p>30, avenue Earl Dryden (Ontario) P8N 1X5</p> <p>Téléphone : 807 223-4006 Télécopieur : 807 223-5242</p> <p>www.northwestworks.ca</p>	<p>Dryden Literacy Association</p> <p>8, avenue Whyte Dryden (Ontario) P8N 1Y9</p> <p>Téléphone : 807 223-6486 Télécopieur : 807 223-5156</p>

Ear Falls

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>Red Lake Career & Employment Services</p> <p>rue Spruce, Ear Falls 2000 Ear Falls (Ontario) P0V 2M0</p> <p>Téléphone : 807 222-1087 Télécopieur : 807 222-1094</p> <p>www.redlakejobs.ca</p>	<p>Red Lake District Adult Learning Centre</p> <p>14, rue Spruce Ear Falls (Ontario) P0V 1T0</p> <p>Téléphone : 807 222-2413</p> <p>www.redlakeadultlearning.org</p>

Fort Frances

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>NCDS Employment Resource Centre</p> <p>304, rue Scott Fort Frances (Ontario) P9A 1G9 Téléphone : 807 274-2282 Télécopieur : 807 274-2352</p> <p>Bureau satellite – Fire # 5967 Hwy 11/17 - Emo (Ontario)</p> <p>Téléphone/ Télécopieur : 807 482-1304</p> <p>www.ncds4jobs.ca</p>	<p>United Native Friendship Centre Wiinisidotam Adult Literacy Program</p> <p>516, avenue Portage (C. P. 752) Fort Frances (Ontario) P9A 1M7</p> <p>Téléphone : 807 274-8541 Télécopieur : 807 274-4110</p> <p>www.unfc.org</p>
	<p>Valley Adult Learning Association</p> <p>241, rue C Second Est Fort Frances (Ontario) P9A 1M7</p> <p>Téléphone : 807 274-3553 Télécopieur : 807 274-2838</p> <p>www.vala.ca</p>

Geraldton

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>MTW Employment Services</p> <p>203, rue Main Geraldton (Ontario) POT 1M0</p> <p>Téléphone : 807 854-1234 Télécopieur : 807 854-2522</p> <p>101, rue King Longlac (Ontario) POT 2A0</p> <p>Téléphone : 807 876-4222 Télécopieur : 807 876-1025</p> <p>www.mtwjobassist.ca</p>	<p>Centre de formation pour adultes de Greenstone</p> <p>401, rue Main (C. P. 1268) Geraldton (Ontario) POT 1M0</p> <p>Téléphone : 807 854-0398</p> <p>www.cfag.ca</p> <p>Confederation College</p> <p>300, avenue Beamish (C. P. 368) Geraldton (Ontario) POT 1M0</p> <p>Téléphone : 807 854- 0652 Télécopieur : 807 854-0809</p> <p>www.confederationc.on.ca</p>

Ignace

Services d'emploi
Crossroads Employment Services 312, rue Pine (C. P. 1227) Ignace (Ontario) P0T 1T0 Téléphone : 807 934-6874 Télécopieur : 807 934-6563 www.crossroadsemploymentservices.ca

Kenora

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base
Lake of the Woods Employment Action Project 25, rue Main Sud Kenora (Ontario) P9N 1S8 Téléphone : 807 468-1911 Télécopieur : 807 468-6940 www.leapforjobs.ca	Kenamatewin Native Learning Centre 152, rue Main Sud C. P. 10003 Kenora (Ontario) P9N 1S9 Téléphone : 807 468-8052 Télécopieur : 807 468-3995
	Lake of the Woods Adult Learning Line #203-115, rue Chipman Kenora (Ontario) P9N 1V7 Téléphone : 807 468-8202 Télécopieur : 807 468-3921

Manitouwadge

Alphabétisation et formation de base (AFB)

Centre de formation Manitouwadge Learning Centre

33 Shebandowan (C. P. 632)

Manitouwadge (Ontario) P0T 2C0

Téléphone : 807 826- 4362

Télécopieur : 807 826-4917

Marathon

Services d'emploi

Northwest Employment Works

51, chemin Peninsula, bureau 111, North Block

(C. P. 100)

Marathon (Ontario) P0T 2E0

Téléphone : 807 229-3223

Télécopieur : 807 229-3084

www.northwestworks.ca

Nipigon

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>YES Employment Services North Shore Communities Office</p> <p>177, rue Railway Nipigon (Ontario) P0T 2J0</p> <p>Téléphone : 807 887-5465</p> <p>www.yesjobsnow.com</p>	<p>Superior North Literacy</p> <p>177, rue Railway (C. P. 849) Nipigon (Ontario) P0T 2J0</p> <p>Téléphone : 807 887-3654 Télécopieur : 807 887-2524</p> <p>www.nipigonliteracy.com</p>

Red Lake

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>Red Lake Career & Employment Services</p> <p>146, rue Howey (C. P. 223) Red Lake (Ontario) P0V 2M0</p> <p>Téléphone : 807 727-2297 Télécopieur : 807 727-1176</p> <p>www.redlakejobs.ca</p>	<p>Red Lake District Adult Learning Centre</p> <p>232, rue Howey (C. P. 505) Red Lake (Ontario) P0V 2M0</p> <p>Téléphone : 807 727-3207 Télécopieur : 807 727-3573</p> <p>www.redlakeadultlearning.org</p>

Schreiber-Terrace Bay

Alphabétisation et formation de base (AFB)

Schreiber-Terrace Bay Adult Learning Association

204, rue Alberta
Schreiber (Ontario) P0T 2S0

Téléphone : 807 824-3164

Télexcopieur : 807 824-3232

www.schreiberliteracy.com

Sioux Lookout

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
Sioux-Hudson Employment Services 70, rue Wellington, bureau 107 (C. P. 126) Sioux Lookout (Ontario) P8T 1A1 Téléphone : 807 737-1672 Télexcopieur : 807 737-4685 www.siouxlookoutjobs.com	Sioux Hudson Literacy Council 73, rue King, bureau 103 (C. P. 829) Sioux Lookout (Ontario) P8T 1B2 Téléphone : 807 737-8022 Télexcopieur : 807 737-3201 www.siouxhudsonliteracy.com

Thunder Bay

Services d'emploi	Alphabétisation et formation de base (AFB)
<p>Northwest Employment Works</p> <p>1450, promenade Nakina (C. P. 398) Thunder Bay (Ontario) P7C 4W1</p> <p>Téléphone : 807 473-3829 Télécopieur : 807 622-1662</p> <p>www.northwestworks.ca</p>	<p>Centre d'Alphabétisation Alpha Thunder Bay</p> <p>292, rue Court Sud Thunder Bay (Ontario) P7B 6C6</p> <p>Téléphone : 807 737-8022 Télécopieur : 807 737-3201</p> <p>Anishnawbe Skills Development Program</p> <p>401, rue Cumberland Nord Thunder Bay (Ontario) P7A 4P7</p> <p>Téléphone : 807 345-5840, poste 247 Télécopieur : 807 344-8945</p>
<p>YES Employment Services</p> <p>1116, rue Waterford Thunder Bay (Ontario) P7B 5R1</p> <p>Téléphone : 807 623-0768 Télécopieur : 807 622-5649</p> <p>www.yesjobsnow.com</p>	<p>Canadian Hearing Society Northern Literacy & Lifeskills Program</p> <p>#35-125, avenue Syndicate Sud Thunder Bay (Ontario) P7E 6H8</p> <p>Téléphone : 807 623-1646 ATS : 807 623-5639 Télécopieur : 807 623-4815</p> <p>www.chs.ca</p>

Thunder Bay (suite)

	Alphabétisation et formation de base (AFB)
	<p>Confederation College</p> <p>1450, promenade Nakina (C. P. 398) Thunder Bay (Ontario) P7C 4W1</p> <p>Téléphone : 807 475-6110, poste 6418 ou 3723 Télécopieur : 807 473-3703</p> <p>www.confederationc.on.ca</p>
	<p>Thunder Bay Literacy Group</p> <p>2100, chemin Nipigon (C. P. 10508) Thunder Bay (Ontario) P7B 6T9</p> <p>Téléphone : 807 475-7211 Télécopieur : 807 475-7211</p> <p>www.tblg.org</p>

Glossaire des acronymes

ACE	Accès carrières études (certificat)
LSA	Langue des signes américaine
RS	Rattrapage scolaire
EO	Emploi Ontario
SIEO-SGC	Système d'information d'Emploi Ontario – Système de gestion des cas
SE	Services d'emploi
ALS	Anglais, langue seconde
GED	<i>General Educational Development</i> (équivalence d'études secondaires)
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
CEI	Centre d'études indépendantes
AFB	Alphabétisation et formation de base
CLIC	Cours de langue pour les immigrants au Canada
GSACB	Guide de sensibilisation – Alphabétisation et compétences essentielles
LLEO	Literacy Link Eastern Ontario
LNW	Literacy Northwest
LOCS	Literacy Ontario Central South
MFCU	ministère de la Formation et des Collèges et Universités
NOO	Nord-Ouest de l'Ontario

CLAO	Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario
OCCL	Ontario Community Coalition for Literacy
POSPH	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
DESO	Diplôme d'études secondaires de l'Ontario
OT	Ontario au travail
PAJO	Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario
CCP	Comité consultatif de projet
RDA	Reconnaissance des acquis
FCU	(ministère de la) Formation et des Collèges et Universités

Définitions

Les **compétences essentielles** sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail. *Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) Compétences essentielles*

Neuf compétences essentielles

- Lecture
- Utilisation de documents
- Calcul
- Écriture
- Communication orale
- Travail d'équipe
- Formation continue
- Capacité de raisonnement
- Informatique

L'alphabétisation, c'est l'usage de l'information imprimée et écrite pour fonctionner dans la société afin d'atteindre ses objectifs et de développer ses connaissances et son potentiel - *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes* (EIAA)

L'alphabétisme tombe dans un continuum d'apprentissage qui :

- permet à la personne d'atteindre ses buts;
- de développer ses connaissances et son potentiel;
- et de participer pleinement dans la société.

Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture –
(UNESCO)