

# Les chemins de la réussite



**Colette Brisson-Lacroix • Margot Cardinal • Isabelle Guérard**

# Les chemins de la réussite

**Colette Brisson-Lacroix  
Margot Cardinal  
Isabelle Guérard**



Coalition francophone  
pour l'alphabétisation  
et la formation de base  
en Ontario

en collaboration avec le



Centre FORA

Sudbury (Ontario)

2002

## Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Cardinal, Margot

Les chemins de la réussite / Margot Cardinal, Isabelle Guérard, Colette Brisson-Lacroix.

Comprend des réf. bibliogr.

Publ. en collab. avec: Centre FORA.

ISBN 2-922911-02-0

1. Alphabétisation fonctionnelle--Étude et enseignement. 2. Pédagogie de la maîtrise.  
3. Autogestion en éducation. 4. Apprentissage adulte--Évaluation. I. Guérard, Isabelle, 1961-  
II. Lacroix, Colette B. (Colette Brisson), 1954- III. Coalition francophone pour l'alphabétisation et la  
formation de base en Ontario. IV. Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation. V. Titre.

LC149.7.C37 2002

374'.012

C2002-902396-3

### Coordination

La Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario

235, chemin Montréal, pièce 201

Vanier (Ontario) K1L 6C7

Téléphone : 1-613-842-5369 ou 1-877-464-0504

Télécopieur : 1-613-842-5371

### Couverture, graphisme et mise en pages

Albert Paquette, Centre FORA

### Révision linguistique

Laura Metay, Centre FORA

### Révision andragogique

Charlotte Bédard, Centre FORA

### Édition et distribution

Centre FORA

432, avenue Westmount, unité H

Sudbury (Ontario) P3A 5Z8 CANADA

Commandes : 1-888-814-4422

Télécopieur : 1-705-524-8535

Courriel : [cranger@centrefora.on.ca](mailto:cranger@centrefora.on.ca)

Site Web : [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca)

*Le Programme d'alphabétisation et de formation de base est financé par le gouvernement de l'Ontario. La Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario remercie, pour leur soutien, le Secrétariat national à l'alphabétisation du Développement des ressources humaines Canada et la Section d'alphabétisation et de la formation de base, Direction de la préparation au milieu de travail du ministère de la Formation et des Collèges et Universités.*



**Tous droits réservés. © Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario, 2002**

La Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario permet la reproduction de cet ouvrage à condition de mentionner la source.

Dépôt Légal — 2<sup>e</sup> trimestre 2002

Bibliothèque nationale du Canada

Bibliothèque nationale du Québec

# Table des matières

<b>Avant-propos</b> .....	5
<b>Introduction</b> .....	6
Que sont l'autodirection et l'autogestion? .....	6
Pourquoi ce guide? .....	6
Comment se servir de ce guide .....	7
<b>1. En chemin vers la réussite</b> .....	9
Un chemin pour la vie : le chemin de l'apprentissage .....	9
Le rôle de l'alphabétiseuse .....	9
L'important, c'est le savoir-agir-en-situation .....	9
<b>2. Deux voies vers la réussite : l'autodirection et l'autogestion</b> .....	11
L'autodirection .....	11
L'autogestion .....	11
Des voies inséparables vers la réussite .....	12
<b>3. Un chemin essentiel : le chemin des compétences</b> .....	13
Le raisonnement .....	13
La communication orale et écrite .....	13
Le respect des conventions .....	13
L'organisation des idées .....	14
<b>4. Stratégie proposée : la pédagogie de la découverte</b> .....	15
Comment présenter les cinq processus aux personnes apprenantes .....	16
<b>5. Les cinq (5) processus à intégrer</b> .....	17
a) Le processus d'écriture .....	17
b) Le processus de résolution de problèmes .....	21
c) Le processus de la gestion de conflits .....	25
d) Le processus de prise de décisions .....	29
e) Le processus de la gestion du temps .....	33
<b>6. La stratégie de l'évaluation</b> .....	39
L'évaluation de la réussite .....	39
La personne apprenante et sa réussite — les indicateurs .....	40
L'alphabétiseuse et sa réussite — les indicateurs .....	40
<b>Conclusion</b> .....	42
<b>Bibliographie</b> .....	43
<b>Quelques mots sur les auteurs</b> .....	44



# Avant-propos

Le domaine de la prestation de services en alphabétisation a tellement progressé au cours de la dernière décennie que le travail de l'alphabétiseuse s'avère de plus en plus passionnant, exigeant et créatif. Depuis quelques années en particulier, la réforme influe sur la manière qu'on intervient en atelier, collige les informations et effectue le suivi des progrès des personnes apprenantes.

La réforme, en effet, préconise l'approche axée sur les résultats d'apprentissage, ce qui met l'accent sur ce qu'un apprentissage produit comme résultats chez les personnes apprenantes. Grâce aux résultats d'apprentissage, les alphabétiseuses peuvent aider les personnes apprenantes à démontrer, à appliquer et à transposer ce qu'elles ont appris. Dans cette lancée, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a ajouté les compétences reliées à l'autodirection et à l'autogestion.

La Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario assume ses responsabilités en produisant des ouvrages qui facilitent le travail du personnel des centres de services en alphabétisation et en formation de base. Le présent ouvrage est particulièrement important puisqu'il comble un vide étant donné qu'il n'existe pas beaucoup de ressources qui traitent d'autodirection et d'autogestion en ce moment.

Il a été convenu dès le départ que ce document devait être pratique. Par conséquent, il trace des pistes pour la compréhension des résultats d'apprentissage en autodirection et en autogestion, et pour le rôle de l'alphabétiseuse dans les démarches. Puis il offre des suggestions de mises en situations permettant aux personnes apprenantes d'appliquer leurs acquis à des contextes et à des situations liées à leur vie de tous les jours.

Je tiens à remercier les auteures de cet ouvrage, Colette Brisson-Lacroix, Margot Cardinal et Isabelle Guérard qui ont consacré de nombreuses heures à sa réalisation. Un document qui se veut pratique et ancré dans la réalité nécessite un travail d'équipe. Cette équipe s'est montrée dynamique, dévouée et toujours à la hauteur des exigences du projet. J'exprime également ma reconnaissance aux pourvoyeurs de fonds, à savoir le ministère de la Formation et des Collèges et Universités et le Secrétariat national à l'alphabétisation de Développement des ressources humaines Canada.

Suzanne Benoit

# Introduction

La réforme à laquelle s'est engagé le ministère de la Formation et des Collèges et Universités depuis quelques années a mené, entre autres, à la mise en œuvre d'une approche axée sur les résultats d'apprentissage dans le cadre de l'alphabétisation et la formation de base en Ontario. Pour ce faire, un programme de formation comptant cinq niveaux bien définis a été introduit, chacun de ceux-ci visant des résultats d'apprentissage aussi bien définis. Au cœur de ce programme, se trouve la personne apprenante.

Autrement dit, c'est la personne apprenante qui assume la responsabilité de sa formation; c'est elle qui assume la responsabilité de son plan de formation; et c'est elle qui doit montrer — à elle-même et à ses formatrices — que son apprentissage progresse en lecture, en écriture et en calcul. Elle doit également montrer des progrès dans deux autres résultats d'apprentissage : l'autogestion et l'autodirection. C'est sur ces deux derniers que le présent ouvrage se penche.

## Que sont l'autodirection et l'autogestion?

Simplement dit, l'autogestion c'est l'habileté de se gérer soi-même. Cela veut dire que la personne en question a développé une bonne attitude et de bonnes habitudes de travail; qu'elle sait gérer son temps, qu'elle fait preuve d'initiative; qu'elle sait résoudre des problèmes et se fixer des buts; qu'elle sait établir des priorités et trouver des stratégies face à de nouvelles situations parfois stressantes; qu'elle se connaît bien, qu'elle connaît ses besoins, ses points forts, ses valeurs et ses sentiments personnels.<sup>1</sup> Bref, l'autogestion c'est être capable de s'autodiriger.

L'autodirection, de son côté, c'est agir de sorte à réaliser ses objectifs personnels.

## Pourquoi ce guide?

L'objectif principal de cet ouvrage est de guider l'alphabétiseuse dans son rôle d'aider la personne apprenante à développer ses compétences d'autogestion et d'autodirection. Lorsque le but est atteint, la personne apprenante est en mesure de transférer ses connaissances à toutes les sphères de son quotidien, qu'il s'agisse de sa vie privée, professionnelle, familiale, communautaire ou étudiante.

Ce document propose une stratégie d'intégration en ce qui concerne les processus fondamentaux nécessaires au développement des compétences en autogestion et en autodirection. Il s'adresse aux alphabétiseurs et aux formatrices intervenant auprès

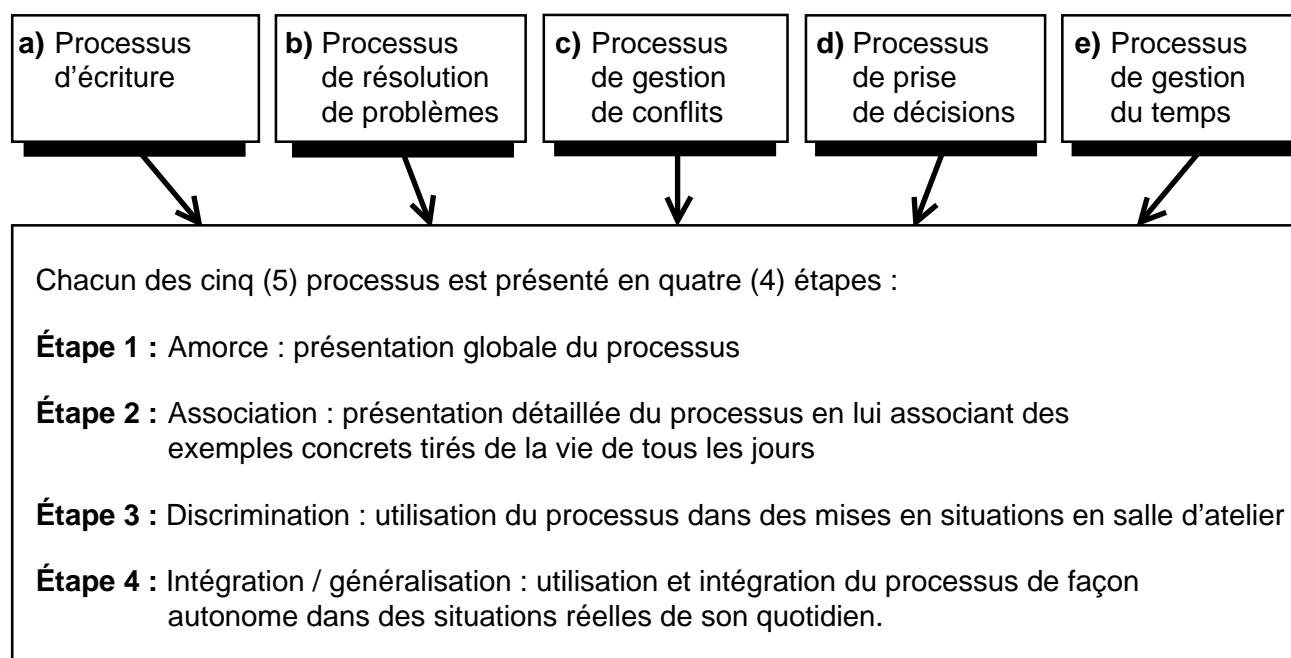
---

<sup>1</sup> Source : Consulter à cet effet le site du travail bénévole de Patrimoine Canadien : [www.volunteer.ca/volunteer/français](http://www.volunteer.ca/volunteer/français).

d'adultes francophones inscrits à un programme d'AFB et couvre du niveau 1 au niveau 5. Il se veut un outil de travail utile en atelier relatif aux résultats d'apprentissage en autodirection et en autogestion proposés par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

## Comment se servir de ce guide

Le guide propose une stratégie d'intervention qui vise l'intégration des apprentissages basée sur la pédagogie de la découverte.<sup>2</sup> L'intervention entre alphabétiseuse et personne apprenante se résume à l'aide du tableau suivant :



L'alphabétiseuse est invitée à présenter et à faire les activités d'apprentissage avec les personnes apprenantes. Les cinq processus peuvent être introduits et expliqués à l'aide d'exercices concrets (ou mises en situations) en suivant les quatre (4) étapes de la stratégie d'intervention basée sur la pédagogie de la découverte. C'est cette dernière approche qui est présentement utilisée en alphabétisation et en formation de base.

Des exemples de mises en situations sont donnés pour chacun des processus afin de permettre aux alphabétiseuses et aux personnes apprenantes de les mettre en pratique. Cette liste n'est certes pas exhaustive. Nous espérons néanmoins que vous vous en servirez pour créer vos propres activités d'apprentissage. Quoique les résultats soient importants, ce qui s'avère de prime importance pour la

<sup>2</sup> Voir à cet effet le site des cours sur internet de la Cité collégiale, pour le programme «Formation des intervenantes et intervenants en alphabétisation», et plus particulièrement le site des cours «Approches et méthodes en alphabétisation».

personne apprenante c'est la compréhension de chacun des processus et surtout l'intégration de ceux-ci dans le Savoir-Faire et le Savoir-Être. En d'autres mots, apprendre est aussi important que réussir, voire apprendre *mène* à réussir. C'est pourquoi nous vous proposons de travailler un processus à la fois jusqu'à ce que vous vous sentiez raisonnablement à l'aise que les personnes apprenantes peuvent s'en servir face à des situations de tous les jours.

Durant chaque jour de son apprentissage, la personne apprenante peut tenir un journal. Cela lui aidera à prendre conscience de ses succès et de ses difficultés. Vous devrez sans doute lui fournir de l'aide mais sachez, qu'en général, quelques lignes suffisent.

Vous trouverez à la fin de ce document une section qui porte sur l'évaluation en autodirection et en autogestion.

Nous vous souhaitons bonne route sur les chemins de la réussite!

# 1. En chemin vers la réussite

## Un chemin pour la vie : le chemin de l'apprentissage

Les personnes apprenantes ne sont pas toujours conscientes des chemins qui mènent à leur réussite. Notre rôle, en tant qu'alphabétiseuse, c'est de leur fournir des occasions d'agir en pleine connaissance de cause : *apprendre tout de suite, utiliser tout de suite, et apprendre tout de suite, utiliser plus tard*. Pour qu'un savoir dure, il faut qu'il serve.<sup>3</sup> Pour qu'un savoir vaille la peine d'être acquis, il doit servir autant dans l'immédiat que dans l'avenir.

L'apprentissage réussi ne se limite pas à des savoirs disparates mais forme un tout où les parties convergent pour former un ensemble. Ainsi, ces savoirs convergents se transforment en compétences. D'après Alain Rey, «une compétence est un ensemble de savoirs convergents où tout concourt à la réussite».

Certaines compétences sont spécifiques; elles relèvent d'une fonction ou d'une activité, par exemple, utiliser un ordinateur avec succès. D'autres relèvent de la personnalité, par exemple, avoir le sens des responsabilités. L'acquisition de compétences chez la personne apprenante représente un défi de taille pour les alphabétiseuses : celui de dresser des balustrades alors que la personne apprenante traverse la passerelle qu'est son apprentissage en voie de développement, ce dernier englobant, bien sûr, l'autogestion et l'autodirection.

## Le rôle de l'alphabétiseuse

Les résultats d'apprentissage élaborés par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario favorisent une prise en charge des apprentissages par les personnes apprenantes elles-mêmes en leur fournissant l'occasion d'exploiter leur créativité pour arriver à leurs buts. Quel rôle joue l'alphabétiseuse alors? Simplement dit, l'alphabétiseuse accompagne les personnes apprenantes et leur fournit des occasions de faire des liens entre l'apprentissage et le vécu. L'alphabétiseuse suscite les questions, favorise l'interaction et donne le droit à l'erreur. Les résultats d'apprentissage d'autogestion et d'autodirection obligent l'alphabétiseuse de se préoccuper du plein développement personnel de la personne apprenante.

## L'important, c'est le «savoir-agir-en-situation»

Le savoir-agir-en-situation exprime le fait que la personne apprenante peut appliquer ses savoirs en fonction d'une situation quelconque.

---

<sup>3</sup> Marsolais, Arthur «Compétence, compétences : à bas l'incompétence», in *Vie pédagogique*, n° 112.

Dans le contexte de l'alphabétisation en Ontario, un résultat d'apprentissage représente «la somme cumulée des connaissances, des aptitudes et des attitudes qu'une personne apprenante doit démontrer pour réaliser une composante de son plan de formation». Dans le contexte d'une éducation permanente, c'est-à-dire d'un apprentissage qui dure tout au long de la vie, on peut dire que les résultats d'apprentissage représentent un ensemble de connaissances, de manières d'être et de faire toujours en évolution perpétuelle, ce qui permet à une personne apprenante de réaliser le savoir-agir-en-situation.

L'autogestion et l'autodirection permettent le transfert des principaux apprentissages à d'autres domaines du savoir. Ainsi, pendant qu'elles travaillent des résultats d'apprentissage en communications, les personnes apprenantes peuvent traiter des résultats d'apprentissage en informatique ou elles peuvent traiter des résultats d'apprentissage qui les permettent d'atteindre plus facilement leurs objectifs ou développer leurs talents.

Cela dit, passons maintenant à un examen plus direct de l'autodirection et de l'autogestion.

## 2. Deux voies vers la réussite...l'autodirection et l'autogestion

### L'autodirection :

\*Résultat d'apprentissage souhaité : que la personne apprenante montre, de façon fiable, une capacité de développer son plein potentiel.<sup>4</sup>

### Explication : développer son plein potentiel

Comme plusieurs d'entre nous, la personne apprenante inscrite à un centre d'alphabétisation n'a pas souvent l'occasion de se rendre compte à quel point son potentiel est inexploité. Elle n'a pas souvent l'occasion de se pencher sur sa manière d'être; de se rendre compte que cette manière d'être est unique... qu'elle est un être unique!

L'individualité de la personne apprenante fait qu'elle peut s'autodiriger comme elle l'entend. Avoir une attitude d'autodirection, c'est avoir une manière d'être qui permet de se diriger soi-même, de faire ses propres choix, bref, d'être autonome. L'autonomie suppose que l'on choisisse ses actions et même que l'on choisisse les actions qu'on est capable d'exercer pour atteindre ses objectifs.

### L'autogestion :

\*Résultat d'apprentissage souhaité : que la personne apprenante montre, de façon fiable, une capacité de réaliser ses objectifs.<sup>5</sup>

### Explication : réaliser ses objectifs

Il arrive que la personne apprenante qui entreprend une démarche d'alphabétisation déborde d'enthousiasme... ce qui en soi est de bonne augure. Ce qui cause problème, c'est que son enthousiasme, parfois démesuré, la porte à se fixer des objectifs non réalistes qu'elle ne peut — ne pourra — jamais atteindre. Certaines personnes apprenantes peuvent se fixer des objectifs qui semblent réalistes lors de leur arrivée au centre d'alphabétisation mais qui sont, en réalité, loin de l'être en raison de leur situation personnelle changeante.

---

<sup>4</sup> Cet énoncé s'inspire du résultat d'apprentissage formulé comme suit par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario : «adopter une attitude d'autodirection et se montrer capable de réaliser son plein potentiel au travail et dans la vie privée». MFCU, *Comment évaluer les résultats d'apprentissage, ébauche de validation*, juillet, 1998.

<sup>5</sup> Cet énoncé s'inspire du résultat d'apprentissage formulé comme suit par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario : «se fixer des objectifs à court et long termes, en surveiller la réalisation et les modifier au besoin». MFCU, *Comment évaluer les résultats d'apprentissage, ébauche de validation*, juillet, 1998.

C'est de là que découle l'importance pour la personne apprenante de sérieusement prendre sa situation en considération lorsqu'elle établit son plan de formation, de s'engager à réaliser les objectifs fixés et de les modifier au besoin. L'ampleur de la formation, le temps dont elle dispose, les moyens financiers à sa disposition, les responsabilités familiales, les imprévus de la vie sont des éléments qu'elle se doit de considérer avant de prendre des décisions.

En se fixant des objectifs réalistes et réalisables, en les modifiant au besoin pour mieux les réaliser, la personne apprenante est en mesure de contrôler sa destinée, de se gérer elle-même et de faire preuve d'autogestion et, par conséquent, de s'autodiriger de sorte à atteindre ses objectifs.

## **Des voies inséparables vers la réussite**

Développer son potentiel et réaliser ses objectifs mènent à la réussite. Ainsi, pour la personne apprenante, se prendre en charge et réussir son projet de vie sous-entend qu'elle identifie des objectifs et qu'elle tire profit de ses talents. Sûrement peut-elle atteindre certains objectifs et développer son potentiel au cours de son cheminement si des activités signifiantes d'apprentissage lui sont proposées. Il n'en demeure pas moins que c'est surtout dans des domaines d'expérience de vie qu'elle est en mesure de mieux s'autogérer et s'autodiriger. Ce faisant, elle peut mieux s'épanouir en réalisant ses objectifs par un savoir-agir-en-situation sans cesse en progression. L'autogestion et l'autodirection...des voies inséparables vers la réussite.

### **3. Un chemin essentiel : le chemin des compétences**

Pour atteindre les résultats d'apprentissage déjà mentionnés, les personnes apprenantes gagnent à acquérir certaines compétences. Il existe toute une gamme de compétences, quelle que soit leur nature. Parmi les compétences génériques, les suivantes se méritent généralement l'étiquette de grandes compétences de base :

- le raisonnement;
- la communication;
- le respect des conventions;
- l'organisation des idées.

Ces quatre compétences sont traitées de façon particulière dans ce guide.

#### **Le raisonnement**

Il est dit des personnes qui se servent de leur raisonnement pour former des idées ou porter des jugements, qu'elles raisonnent, qu'elles pensent. On peut donc affirmer que les personnes apprenantes, capables de raisonner, peuvent aussi argumenter, discuter, déduire, calculer, spéculer. Elles sont ainsi plus aptes à planifier, à organiser leur travail, seules ou en équipes, et à prendre des décisions. Et, non seulement sont-elles plus aptes à comprendre et à utiliser des textes, elles peuvent réfléchir à leur propos. Compétence enviable, c'est sûr.

#### **La communication orale et écrite**

Tous connaissent l'importance des communications, autant dans la vie privée que dans la vie professionnelle. Citons, à l'appui, le critère «capacité de communiquer» qui paraît 10 561 fois dans les offres d'emplois dans trois journaux de Toronto couvrant de janvier 1998 à septembre 2000. La compétence d'une personne apprenante à s'exprimer de façon claire, concise et correcte à l'écrit et à l'orale est devenue une compétence cruciale. Et que dire de la capacité d'interpréter les messages, condition de base à la compréhension de la réalité et à toute communication efficace?

#### **Le respect des conventions**

Une convention est un accord entre deux ou plusieurs personnes portant sur un fait précis; à savoir, un contrat, un engagement, une entente, un arrangement. Une convention est aussi ce qui est convenu de penser, de faire dans une société. Le respect des lois représente bien un exemple du respect des conventions : arrêter au feu rouge, circuler à droite de la route, payer pour obtenir des biens, payer des taxes à l'achat de biens. Les

personnes apprenantes responsables respectent une foule de conventions, souvent sans s'en rendre compte, en participant aux activités d'un centre d'alphabétisation : arriver à l'heure prévue, accomplir les travaux assignés dans les délais prévus, écouter un collègue sans interrompre, etc. S'il arrive qu'elles ne respectent pas certaines conventions, les personnes apprenantes se mettent alors en situation de conflits qu'elles se doivent d'apprendre à gérer. Le respect des conventions est une compétence primordiale qui facilite la vie de tous les jours et qui mène à la réussite.

## **L'organisation des idées**

Réfléchir, faire des recherches, gérer une information, résoudre des problèmes (avec ou sans nombres), transférer des connaissances à une situation nouvelle : que de compétences essentielles au développement des personnes apprenantes, que de liens à tisser avec la grande compétence de base qu'est l'organisation des idées. Mais il s'agit là d'une compétence générique qui doit être exploitée afin d'obtenir des résultats d'apprentissage favorisant le développement des personnes apprenantes.

Aider les personnes apprenantes à développer des compétences génériques semble une tâche difficile. Mais elle s'avère moins difficile si nous mettons en pratique la stratégie proposée dans ce guide, c'est-à-dire une stratégie qui adopte cinq processus généraux, une stratégie qui peut, plus ou moins facilement, mener au succès.

## 4. Stratégie proposée : la pédagogie de la découverte

Le développement des compétences qui peuvent conduire à l'autodirection et à l'autogestion se fait selon une stratégie d'intervention où l'alphabétiseuse reconnaît les petits succès. L'objectif ultime de cette stratégie est de permettre à la personne apprenante de transférer ce qu'elle apprend en atelier à la vie de tous les jours. Pour bien réussir cette stratégie d'intégration, il faut adhérer à trois croyances fondamentales de l'apprentissage par résultat :

- Toute personne peut apprendre.
- Le succès engendre le succès.
- Le centre de formation assure la direction des conditions de succès.

Une démarche d'apprentissage qui repose sur l'acquisition de cinq processus fondamentaux à partir de mises en situations en salle d'atelier est fortement recommandée. Les personnes apprenantes devront montrer qu'elles possèdent toutes les compétences nécessaires pour réussir la mise en situation. Il faut se rappeler que l'éducation est un processus cumulatif où apprendre et réussir vont de pair.

Les cinq processus généraux qui peuvent mener à l'acquisition des compétences nécessaires à l'autogestion et à l'autodirection sont :

- le processus d'écriture;
- le processus de résolution de problèmes;
- le processus de la gestion de conflits;
- le processus de la prise de décisions;
- le processus de la gestion du temps.

Il n'y a pas d'ordre d'importance concernant les processus, vous pouvez commencer par celui qui vous semble le plus bénéfique dans l'immédiat pour les personnes apprenantes, ou le plus intéressant pour diverses raisons. Vous pouvez aussi commencer par celui avec lequel vous êtes le plus à l'aise en tant qu'alphabétiseuse. Cependant, lorsque vous choisissez d'entreprendre un processus avec les personnes apprenantes, il faut travailler celui-là uniquement jusqu'à ce que ce processus soit maîtrisé par les personnes apprenantes afin qu'elles puissent s'en servir avec facilité dans leur vie de tous les jours.

## Comment présenter les cinq processus aux personnes apprenantes

Nous vous suggérons un modèle de quatre (4) étapes pour n'importe lequel des cinq processus. Voici les quatre étapes qui mènent à l'intégration du savoir-agir-en-situation :

**L'amorce** (ou l'introduction) : c'est la **présentation globale** du processus à travailler avec des exemples significatifs tirés du quotidien.

**L'association** : le processus est expliqué, **étape par étape**, à haute voix à l'aide d'un exemple concret. C'est une phase de modelage.

**La discrimination** : la personne apprenante est invitée dans le contexte d'un atelier, en groupe ou seule, à résoudre des mises en situations. Il s'agit de mises en situations tirées d'exemples quotidiens.

**L'intégration** (ou la généralisation) : à cette étape, la personne apprenante utilise le processus pour résoudre des situations réelles **dans sa vie de tous les jours**.

## 5. Les cinq processus à intégrer

- a) Le processus d'écriture;
- b) Le processus de résolution de problèmes;
- c) Le processus de la gestion de conflits;
- d) Le processus de la prise de décisions;
- e) Le processus de la gestion du temps.

### **a) Le processus d'écriture**

#### Étape 1 : l'amorce

L'alphabétiseuse peut montrer différents exemples de textes en atelier : annonces, articles de journaux, romans, livres de recettes, guides d'utilisation d'appareils ménagers, bulletins paroissiaux, version imprimée d'un courrier électronique, etc. Bien que leur contenu et leur forme soient tous différents, ces textes emploient tous le même processus d'écriture.

À cette étape, il s'agit de présenter le processus d'écriture de façon globale aux personnes apprenantes. Vous pouvez leur poser des questions sur leurs propres expériences d'écriture pour qu'elles puissent «découvrir», par elles-mêmes, le processus d'écriture. Lorsque toutes les étapes ont été verbalisées par les personnes apprenantes, vous pouvez présenter la séquence suivante que vous pourrez reproduire et distribuer en atelier.

#### **Processus d'écriture**

Le processus d'écriture se fait selon le modèle ci-dessous<sup>6</sup> :

##### **1. Pré-écriture :**

J'explore le sujet : je cherche des idées en faisant un remue-méninges, puis je conserve les meilleures.

mes idées, je restructure mon texte, je retravaille des phrases.

##### **2. Rédaction :**

J'écris une première ébauche à partir des idées retenues. C'est un premier jet, et à cette étape-ci, mon texte est en évolution.

##### **4. Correction :**

Je fais les corrections finales, surtout en ce qui concerne l'orthographe, les accords et la ponctuation.

##### **3. Révision :**

Je lis mon texte d'un œil critique. Des modifications sont apportées : je reformule

##### **5. Publication :**

Je mets mon texte au propre (si possible à l'ordinateur) et j'insère à volonté des éléments visuels.

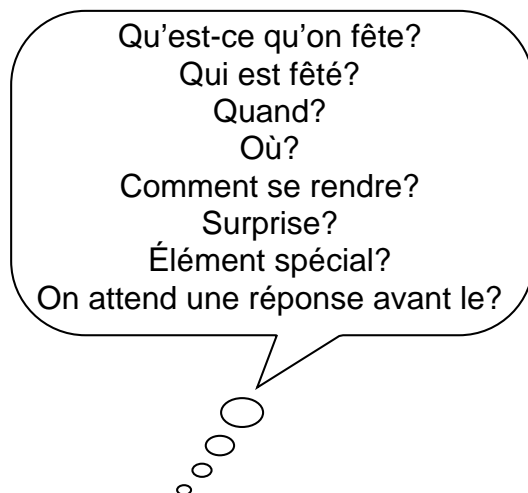
<sup>6</sup> D'après *Le curriculum de l'Ontario de la 1<sup>re</sup> à la 8<sup>e</sup> année, Français*, Ministère de l'Éducation et de la Formation de l'Ontario, Toronto, 1977, p.10.

## Étape 2 : l'association

L'alphabétiseuse explique le processus à voix haute, étape par étape, à partir d'un exemple concret. C'est un exercice de modelage où les personnes apprenantes reproduisent le processus. Pour ce faire, vous pouvez vous servir des exemples à la page suivante ou choisir un sujet qui intéresse particulièrement les personnes apprenantes. Présenter chaque étape du processus d'écriture en expliquant votre cheminement à voix haute.

### Exemple : écrire une invitation à une fête

#### Pré-écriture : recherche et sélection d'idées



#### Rédaction : le texte est en évolution

Chère Jeannine,

Je t'invite à fêter avec nous le 50ème anniversaire de mariage de mes parents Paul et Claudette. La fête sera le 15 août prochain à 2 heures au sous-sol de l'église St-Matthiew de Hawkesbury. L'adresse est le 23 rue St-Pierre. SVP Apporte un chapeau décoré pour la fête. Les parents ne savent pas de ta surprise. Répond moi avant le 15 juillet si possible. Merci.

Ta cousine Pierrette

#### Révision : on retravaille les phrases

Ma chère cousine Jeannine,

Je t'invite à fêter avec nous quelque chose de très spéciale. Nous fêtons le 50ème anniversaire de mariage de mes parents Paul et Claudette. La fête aura lieu le 15 août prochain à 2 heures au sous-sol de l'église St-Matthiew de Hawkesbury. L'adresse est le 23 rue St-Pierre, au coin de Front. SVP Apporte un chapeau décoré pour la fête. Les parents ne savent pas de ta surprise. Répond moi si possible avant le 15 juillet.

Ta cousine Pierrette

### **Correction : on corrige les fautes**

Ma chère cousine Jeannine,

Je t'invite à fêter avec nous quelque chose de très spécial. Nous fêtons le 50<sup>e</sup> anniversaire de mariage de mes parents, Paul et Claudette. La fête aura lieu le 15 août prochain, à 2 heures, au sous-sol de l'église St-Matthew de Hawkesbury. L'adresse est le 23, rue St-Pierre, au coin de Front. SVP apporte un chapeau décoré pour la fête. Les parents ne le savent pas, c'est une surprise! Réponds-moi si possible avant le 15 juillet.  
Ta cousine Pierrette

### **Publication : on met le texte au propre**

*Ma chère cousine Jeannine,*

*Je t'invite à fêter avec nous quelque chose de très spécial. Nous fêtons le 50<sup>e</sup> anniversaire de mariage de mes parents, Paul et Claudette. La fête aura lieu le 15 août prochain, à 2 heures, au sous-sol de l'église St-Matthew de Hawkesbury. L'adresse est le 23, rue St-Pierre, au coin de Front.*

*SVP apporte un chapeau décoré pour la fête.  
Les parents ne le savent pas, c'est une surprise!!!  
Réponds-moi si possible avant le 15 juillet.*

*Ta cousine Pierrette*

### **Étape 3 : la discrimination**

À cette étape, les personnes apprenantes essaient d'utiliser le processus d'écriture dans des mises en situations. Pour ce faire, l'alphabétiseuse guide les personnes apprenantes dans des activités d'écriture faites en équipe ou individuellement. Il est important de choisir un sujet sérieux et significatif puisé d'une situation vécue et de faire des activités d'écriture jusqu'à ce que le processus devienne familier pour les personnes apprenantes. Vous pouvez choisir des sujets d'écriture parmi les exemples aux pages suivantes.

**Notez bien :** Plus que le résultat d'un texte «parfait», sans faute ni erreur de syntaxe, c'est la compréhension et la mise en application du processus qui importe. Les personnes apprenantes doivent être capables de s'approprier le processus d'écriture et de s'en servir dans leur vie de tous les jours.

## Étape 4 : l'intégration

L'alphabétiseuse encourage les personnes apprenantes à utiliser ce processus à l'extérieur des ateliers. À ce stade du processus, l'alphabétiseuse tente de s'assurer, dans la mesure du possible, que les personnes apprenantes appliquent les compétences qu'elles ont acquises dans la cadre des ateliers d'écriture à la vie de tous les jours.

Vous pouvez vous référer à la section 6 : *La stratégie de l'évaluation* en autodirection et en autogestion pour évaluer les compétences acquises grâce au processus d'écriture.

### Exemples de mises en situations d'écriture

Vous devez écrire une lettre à votre propriétaire pour contester l'augmentation du loyer. Comment vous y prendre?

La banque continue d'effectuer des paiements pré-autorisés pour votre assurance, alors que le contrat est terminé depuis 2 mois. Vous devez écrire à la banque pour signaler cette erreur. Comment vous y prendre?

Vous devez écrire une note à l'enseignant de votre enfant lui demandant de le rencontrer cette semaine, car votre enfant et vous éprouvez beaucoup de difficultés avec les devoirs qui lui sont demandés chaque jour.

Un ami a déménagé dans une autre ville. Vous lui écrivez une petite carte pour lui souhaiter bonne chance, lui donner de vos nouvelles et lui rappeler votre adresse.

Vous voulez envoyer un courrier électronique à un de vos amis pour lui demander de correspondre avec vous sur internet.

Vous répondez à une annonce de rencontre dans le journal.

Vous racontez en une ou deux pages un événement marquant de votre vie.

Vous écrivez une pétition à la ville pour demander l'aménagement d'un nouveau parc dans votre quartier.

Vous participez à un concours d'écriture où vous écrivez un court texte portant sur un souvenir d'enfance.

Vous écrivez une lettre collective pour demander à votre député de soutenir l'alphabétisation dans son comté, et de faire de l'éducation, un droit pour tous et toutes en Ontario.

Vous répondez à une offre d'emploi.

Vous écrivez à votre tante pour lui demander sa recette de sucre à la crème.

Vous rédigez une annonce pour votre centre de formation qui paraîtra dans le journal local.

Vous envoyez un courriel à votre neveu pour lui souhaiter un bon anniversaire de naissance.

Vous rédigez une demande de don à votre épicerie locale au nom de la banque alimentaire de votre communauté.

Vous faites un menu pour une fête spéciale.

Vous écrivez un billet d'amour adressé à votre être chéri.

Vous préparez une annonce pour votre vente de garage annuelle.

Vous rédigez un mot d'encouragement à un(e) ami(e) qui vit des moments difficiles.

Vous écrivez une carte de condoléances à la suite du décès d'un ami.

## **b) Le processus de résolution de problèmes**

### **Étape 1 : l'amorce**

Il s'agit de présenter le processus de façon globale aux personnes apprenantes en commençant par une question : Qu'avons-nous tous en commun? Réponse : des problèmes. On peut demander aux personnes apprenantes de raconter un problème récent d'une importance secondaire qu'elles ont résolu en leur demandant comment elles ont fait pour le résoudre. L'alphabétiseuse peut aussi partager un problème réel (ou fictif) qu'elle a résolu. Par l'entremise d'une série de questions, l'alphabétiseuse demande aux personnes apprenantes de relever les étapes d'une résolution de problèmes.

### **Exemple de résolution d'un problème : achat de fournitures scolaires**

J'ai une amie qui a quatre enfants. Ils vont tous à l'école. Le plus jeune a six ans. Les fournitures scolaires coûtent cher. Mon amie n'avait pas assez d'argent pour acheter tout le matériel nécessaire en septembre pour ses quatre enfants. Comment pourrait-elle résoudre le problème?

#### **Réponses possibles :**

Elle peut acheter un peu de matériel pour chacun de ses enfants et compléter les achats plus tard dans l'année.

Elle peut acheter le matériel pour ses deux plus vieux et remettre à plus tard l'achat pour les deux plus jeunes.

Elle peut demander à quelqu'un de lui prêter l'argent qu'il lui faut.

Elle peut appeler un organisme qui aide les familles à faire leurs achats pour l'école. C'est beaucoup moins cher qu'ailleurs. Elle peut compléter ses achats graduellement dans d'autres magasins.

Elle peut demander à son coordonnateur de cas une allocation supplémentaire pour acheter les fournitures scolaires.

Comment choisir une solution parmi toutes les solutions proposées?

Quelle est la meilleure solution? Mon amie connaît sa situation. Elle devra soupeser chaque solution proposée, et ensuite choisir celle qui, selon elle, semble la meilleure.

**Mise en garde** : Il se peut que le partage des problèmes provoque de l'émotivité de la part du groupe ou d'une personne apprenante. Vous devez prévoir cette possibilité et êtes prête à la contrecarrer. Dans certains cas, il est préférable de faire l'étape d'amorce à l'aide d'une situation dont l'enjeu personnel est moindre comme, par exemple, faire un achat (vêtements, articles ménagers), faire du bénévolat, s'inscrire à un cours ou à une activité de loisir.

Il existe plusieurs modèles de résolution de problèmes. Nous vous proposons le processus, inspiré par J. Bellanca<sup>7</sup>, que vous pourrez reproduire et distribuer en atelier.

#### **Processus de résolution de problèmes<sup>8</sup>**

**I** : Indiquer le problème (ou reconnaître l'existence du problème).

**D** : Définir, cerner le problème.

**É** : Émettre des solutions possibles.

**E** : Établir des critères pour choisir une solution : par exemple, établir le pour et le contre des solutions possibles.

**S** : Sélectionner une solution et faire un plan d'action.

### **Étape 2 : l'association**

L'alphabétiseuse explique le processus, étape par étape, à l'aide d'un problème concret. Il s'agit d'un exercice de modelage où les personnes apprenantes reproduisent le processus. Vous pouvez vous servir des exemples de mises en situations aux pages suivantes ou choisir un problème qui intéresse particulièrement les personnes apprenantes. Présenter chaque étape de la résolution de problèmes en expliquant votre cheminement à voix haute.

---

<sup>7</sup> J. Bellanca in *Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques*, «La résolution de problèmes», Affiche recto-verso, 1995.

<sup>8</sup> D'après J. Bellanca, *ibidem*.

### Étape 3 : la discrimination

L'alphabétiseuse guide les personnes apprenantes au cours des activités de résolution de problèmes faites en équipe ou individuellement. Il est important de choisir un problème sérieux puisé d'une situation vécue. On reste à cette étape jusqu'à ce que le processus devienne familier pour les personnes apprenantes. Vous pouvez vous servir des exemples de mises en situations décrites aux pages suivantes.

**Notez bien** : Le choix et l'application de la «meilleure solution possible» sont importants, certes. Mais l'accent est mis sur la compréhension et la mise en application du processus, car les personnes apprenantes doivent être capables de s'approprier le processus de résolution de problèmes et de s'en servir dans la vie de tous les jours.

### Étape 4 : l'intégration

L'alphabétiseuse encourage les personnes apprenantes à se servir du processus de résolution de problèmes dans des situations à l'extérieur des ateliers. À ce stade de l'apprentissage, l'alphabétiseuse s'assure que la personne apprenante a transféré les compétences qu'elle a acquises dans la cadre des ateliers portant sur la résolution de problèmes à la vie de tous les jours.

**Notez bien** : L'alphabétiseuse ne s'immisce pas dans la vie de la personne apprenante lorsque celle-ci tente d'appliquer la résolution de problèmes, mais elle s'assure que cette dernière comprend le processus et peut l'appliquer à la vie de tous les jours. À ce stade, l'alphabétiseuse vérifie uniquement si le processus est compris et utilisé dans le quotidien.

Ce n'est pas le résultat qui importe mais la maîtrise du processus.

## Exemples de mises en situations :

Vous allez à un rendez-vous en ville et dans tout le secteur environnant, il n'y a que des parcomètres. Vous n'avez pas de monnaie sur vous, un billet de 10 \$, c'est tout. Votre rendez-vous est dans 10 minutes. Que faites-vous?

À l'heure de préparer le souper, une panne de courant survient. Que faites-vous?

Vous avez commencé à suivre les étapes d'une recette et vous réalisez que vous n'avez pas d'œufs. Que faites-vous?

De retour à la maison, vous vérifiez votre facture d'épicerie et vous remarquez que la caissière a fait une erreur de 10 \$. Que faites-vous?

Votre chien a mangé le poulet qui décongelait sur le comptoir pour votre souper. Que faites-vous?

Vous avez égaré un outil que vous aviez emprunté d'un(e) ami(e). Que faites-vous?

Vous vous êtes coupé le pouce en dépeçant une dinde. Il vous faut des points de suture. Que faites-vous?

Vous avez égaré votre porte-monnaie dans l'autobus. Que faites-vous?

Vous avez remarqué des traces de petites souris dans votre appartement. Que faites-vous?

Votre voiture refuse de démarrer ce matin. Que faites-vous?

Votre conjoint vous demande de l'accompagner chez sa mère. Vous avez des tâches à compléter. Que faites-vous?

Votre frère vous demande de l'aider à déménager samedi. Vous suivez un cours. Que faites-vous?

Au travail, on vous demande de plus en plus de faire des heures supplémentaires les fins de semaine. Vous êtes fatigué. Que faites-vous?

Votre fils vous demande de recevoir ses amis en fin de semaine. Chaque fois qu'il les reçoit, ils laissent la maison en désordre et ne vous aident pas à la nettoyer. Que faites-vous?

Votre fille de 15 ans ne respecte pas les heures du couvre-feu que vous lui avez imposé. Que faites-vous?

Vous êtes superviseur dans un casse-croûte. Vous remarquez qu'un collègue arrive souvent en retard. Que faites-vous?

La responsable de la garderie que fréquentent vos enfants vous informe qu'elle ferme pendant un mois. Que faites-vous?

Vous avez perdu votre chien (chat). Que faites-vous?

Vous avez égaré votre laissez-passer mensuel (carte d'autobus). Que faites-vous?

Votre médecin vous recommande de perdre du poids. Que faites-vous?

## **c) Le processus de la gestion de conflits**

«Au cœur des relations, les conflits sont inévitables, mais ils peuvent devenir productifs et enrichissants. Chaque personne a sa façon personnelle de réagir, puisée à même son expérience, son tempérament et ses ressources. C'est l'importance du désir d'atteindre ses buts et de maintenir de bonnes relations qui détermine souvent comment nous allons résoudre le conflit.

Il est important de développer des habiletés à résoudre les conflits de manière constructive, plutôt que de les éviter, d'aller trop rapidement ou d'étouffer toute discussion autour des différences.»<sup>9</sup>

### **Étape 1 : l'amorce**

Il s'agit de présenter le processus de façon globale aux personnes apprenantes sous forme d'un récit.

On pose la question : que rencontrons-nous de temps à autre dans notre vie? Réponse : des conflits. L'alphabétiseuse peut demander aux personnes apprenantes de partager un conflit qu'elles ont vécu et résolu ou encore l'alphabétiseuse peut faire part d'un conflit qu'elle a résolu, puisé de son expérience personnelle ou elle peut choisir d'inventer un scénario.

### **Exemple de résolution d'un conflit : un problème avec le propriétaire**

Mon ami André a des problèmes avec son propriétaire. Ses problèmes se sont aggravés avec le temps. Maintenant André vit un vrai conflit avec son propriétaire. Il ne voit pas le bout du tunnel. Les problèmes ont commencé le jour où il lui a demandé de réparer la toilette qui coulait. Deux mois plus tard, après de nombreux appels, le propriétaire répare enfin la toilette et facture le coût de la réparation à André.

Plus tard, André a constaté que le toit coulait dans sa chambre à coucher. Encore une fois, il a demandé au propriétaire de le faire réparer. Au bout de 9 ou 10 semaines, le propriétaire l'a réparé lui-même, mais plus tard le toit s'est remis à couler. Finalement, le propriétaire a fait venir quelqu'un pour réparer le toit. Ça lui a coûté cher, et maintenant, il veut augmenter le loyer d'André.

Il manque de logements en ville. André a signé un bail, mais il hésite à le renouveler. André est très fâché contre son propriétaire qui ne tient pas sa parole.

---

<sup>9</sup> Source : «fiche b19 de la formation sur la résolution de conflits» du *Centre de leadership en éducation*, «série des interactions de qualité en salle de classe et en milieu scolaire», Montréal, 2001.

André doit résoudre ce conflit. Il a rencontré son propriétaire mais la discussion n'a rien donné. Ils n'en sont pas venus à une solution gagnante-gagnante. André a donc décidé de rencontrer un médiateur des services du logement de la ville. Il croit qu'une médiation pourra l'aider à résoudre son problème. Qu'en pensez-vous?

### Processus de résolution de conflits

1. Avoir l'esprit ouvert.
2. Écouter l'autre.
3. Reformuler ses paroles pour vérifier si on a bien compris ce que l'autre a voulu dire.
4. Parler de ses émotions en utilisant le «je».
5. Réfléchir à la bonne solution (si possible se donner du temps pour le faire : le processus de résolution de problèmes entre en jeu).
6. Essayer de trouver une solution «gagnante-gagnante» plutôt que «gagnante-perdante».
7. Si on ne peut trouver une solution qui soit acceptable pour les deux parties, on peut recourir à un médiateur.
8. Établir clairement la liste des activités à réaliser ou des comportements à changer ou à améliorer et fixer des échéances.

---

#### *Qu'est-ce qu'un médiateur?<sup>10</sup>*

- quelqu'un qui pratique l'écoute active;
- un travailleur d'équipe;
- une personne juste, qui n'a pas de parti pris;
- une personne digne de confiance;
- quelqu'un sur qui on peut compter.

#### *Un médiateur n'est pas :*

- une personne qui interrompt;
- un juge;
- une personne qui se laisse influencer;
- quelqu'un qui divulgue les conflits des autres;
- une personne qui donne des conseils.

## Étape 2 : l'association

L'alphabétiseuse explique le processus, étape par étape, à l'aide d'un cas concret. C'est un exercice de modelage où les personnes apprenantes reproduisent le processus. Vous pouvez vous servir des exemples de mises en situations présentés aux pages suivantes ou choisir un cas réel qui intéresse particulièrement les personnes apprenantes. Présentez chaque étape de la résolution de conflits en expliquant votre cheminement à voix haute. Vous pouvez recréer des situations de résolution de conflits en faisant des jeux de rôles ou en créant des dialogues (exercices écrits). Vous pouvez également faire intervenir quelqu'un qui agira à titre de médiateur ou médiatrice dans le cadre d'un jeu de rôles. (Voir la définition de *médiateur* ci-dessus.)

---

<sup>10</sup> Source : programme «Sécurité au jeu», de l'école St-Guillaume de Vars, 2000.

### Étape 3 : la discrimination

L'alphabétiseuse guide les personnes apprenantes lorsqu'elles s'exercent à résoudre des conflits en équipe ou seules. Il est important de choisir des cas sérieux puisés d'une situation vécue. Vous pouvez vous servir des exemples de mises en situations présentés aux pages suivantes. Il est important de faire des activités de résolution de conflits jusqu'à ce que le processus devienne familier pour les personnes apprenantes.

**Notez bien** : Le choix et l'application de la «meilleure solution possible» sont importants, certes. Mais l'accent est mis sur la compréhension et la mise en application du processus, car les personnes apprenantes doivent être capables de s'approprier le processus de résolution de conflits et de s'en servir dans la vie de tous les jours.

En ce qui a trait au processus de la gestion de conflits, les activités de discrimination sont essentiellement des jeux de rôles et des dialogues, le but étant d'éviter que la session en atelier devienne trop émotive.

### Étape 4 : l'intégration

L'alphabétiseuse appuie les personnes apprenantes au cours des situations de résolution de conflits à l'extérieur des ateliers. À ce stade de l'apprentissage, l'alphabétiseuse s'assure que la personne apprenante a transféré les compétences acquises au cours des ateliers de résolution de conflits à la vie de tous les jours.

**Notez bien** : L'alphabétiseuse ne joue pas le rôle de médiateur. Elle ne s'immisce pas dans la vie de la personne apprenante lorsque celle-ci tente de résoudre des conflits, mais elle s'assure que la personne apprenante a compris le processus et est capable de l'utiliser dans la vie de tous les jours. À ce stade, l'alphabétiseuse vérifie uniquement que le processus soit compris et utilisé dans le quotidien.

## Exemples de mises en situations :

Votre voisin fait régulièrement beaucoup de bruit le soir après 22 heures, et cela vous dérange beaucoup. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Le chat du voisin est venu encore une fois faire ses besoins sur votre parterre. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre enfant ne veut pas mettre ses bottes d'hiver et il fait vraiment très froid dehors. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Le gardien du stationnement a fait remorquer votre voiture. Pourtant, vous pensez être dans votre droit : votre voiture n'aurait pas dû être remorquée. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre conjoint(e) ne veut pas participer aux travaux ménagers. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Depuis quelques jours, votre enfant ne veut plus faire ses devoirs. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Le chien du voisin aboie sans arrêt. Vous avez fait part au voisin que ce vacarme empêche les enfants de dormir. Il ne fait rien. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre voisin a relevé le niveau de son terrain et l'eau inonde maintenant sur votre terrain. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Un de vos co-équipiers perd son temps à bavarder et ne fait pas sa part du travail. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Un ami a un accident en conduisant votre auto. Il n'est pas blessé, mais les dommages s'élèvent à plusieurs mille dollars. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre chien a mordu quelqu'un dans la rue. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre collègue arrive 15 minutes en retard à chaque jour pour vous remplacer au travail. Vous lui demandez de respecter l'horaire. Le lendemain, il est encore en retard. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre fils veut se faire percer le nez. Il vous explique pourquoi. Vous n'êtes pas d'accord. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre ex-conjoint arrive toujours en retard pour prendre les enfants. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre voisine refuse de nettoyer sa cours. Les vidanges s'accumulent tellement que vous craignez les problèmes de santé. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre fils a emprunté votre voiture et a vidé le réservoir à essence. Vous l'avez déjà informé que cette situation est inacceptable. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Le déménageur refuse de vous rembourser une lampe qu'il a brisée. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre sœur refuse de vous remettre les clés de l'appartement de votre mère qui est à l'hôpital. Vous devez aller chercher des vêtements. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre fille a dépensé son allocation et elle vous demande de lui avancer de l'argent. Vous refusez puisqu'elle a de la difficulté à respecter ses engagements financiers. Elle vous informe qu'elle demandera de l'argent à sa grand-mère. Vous savez que votre mère ne pourra lui refuser même si elle n'a pas les moyens financiers. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

Votre patron vous donne de plus en plus de travail tandis que votre collègue passe beaucoup de temps au téléphone. Lorsque vous en faites part à votre patron, il vous demande de faire votre travail et d'ignorer le comportement de votre collègue. Exercez-vous à résoudre le problème en faisant un jeu de rôle ou une autre activité qui comporte des dialogues.

#### **d) Le processus de prise de décisions**

Le processus de prise de décisions s'apparente à celui de la résolution de problèmes.

##### **Étape 1 : l'amorce**

L'alphabétiseuse peut demander aux personnes apprenantes de nommer des décisions qu'elles ont prises depuis hier soir. Elles peuvent parler de petites décisions ou de grandes décisions, par exemple, ce qu'elles ont préparé pour le souper, l'heure à laquelle elles ont réglé le cadran pour le réveil, comment elles ont choisi leurs vêtements pour venir au centre de formation, ou des choses similaires. L'alphabétiseuse peut raconter comment elle a dû prendre une décision importante dans sa vie ou elle peut se servir de l'exemple-type décrit ci-dessous.

De façon générale, comment prend-on une décision? Vous pouvez faire un remue-méninge en atelier sur la question. Vous pouvez également faire découvrir le processus de prise de décisions aux personnes apprenantes au moyen de questions stratégiques.

À cette étape, il est important de présenter le processus aux personnes apprenantes de façon globale. Vous pouvez reproduire et distribuer en atelier le processus de prise de décisions décrit à la page suivante.

### **Exemple d'une prise de décision : arrêter de fumer**

Luc fume depuis l'âge de 14 ans. Il a maintenant 32 ans et il fume 2 paquets par jour. Il a vu son médecin la semaine dernière. Les nouvelles ne sont pas bonnes. Luc n'est pas en bonne santé. Le médecin dit qu'il doit arrêter de fumer. Ce n'est pas facile. D'un côté, il y a la santé, de l'autre, les bonnes vieilles habitudes. Comment décider?

Luc veut en savoir plus sur sa situation. Il a demandé un autre rendez-vous chez le médecin pour se faire expliquer les conséquences de continuer à fumer. Il veut aussi connaître les différentes méthodes pour arrêter de fumer. Sa femme lui a parlé d'un groupe de soutien et d'entraide qui se rencontre une fois par semaine. Il pourrait leur téléphoner pour avoir de l'information. Luc a toujours le choix. Il va peser le pour et le contre de chacune de ses options et ensuite, il prendra une décision.

#### **Processus de prise de décisions**

1. Identifier la situation : pourquoi dois-je prendre une décision?
2. Chercher toute information nécessaire à la prise de décisions.
3. Remettre des choix possibles.
4. Peser le pour et le contre : faire la liste des avantages et des désavantages pour tous les choix que vous envisagez.
5. Décider en fonction du choix qui vous semble le meilleur.

#### **Étape 2 : l'association**

L'alphabétiseuse explique le processus, étape par étape, à l'aide d'un cas concret. C'est un exercice de modelage où les personnes apprenantes reproduisent le processus. Vous pouvez vous servir des exemples de mises en situations aux pages suivantes ou choisir un sujet qui intéresse particulièrement les personnes apprenantes. Il est important de présenter chaque étape de la prise de décision en expliquant votre cheminement à voix haute.

### Étape 3 : la discrimination

L'alphabétiseuse guide les personnes apprenantes lorsqu'elles s'exercent à prendre des décisions en équipe ou seules. Il est important de choisir un sujet sérieux puisé d'une situation vécue. Faites des activités de prise de décisions jusqu'à ce que le processus devienne familier pour les personnes apprenantes.

**Notez bien** : Le choix et l'application de la «meilleure solution possible» sont importants, certes. Mais l'accent est mis sur la compréhension et la mise en application du processus, car les personnes apprenantes doivent être capables de s'approprier le processus de prise de décisions et de s'en servir dans la vie de tous les jours.

### Étape 4 : l'intégration

L'alphabétiseuse encourage les personnes apprenantes à utiliser le processus de prises de décisions à l'extérieur des ateliers. À ce stade de l'apprentissage, l'alphabétiseuse s'assure que la personne apprenante a transféré les compétences acquises au cours des ateliers de prise de décisions à la vie de tous les jours.

**Notez bien** : L'alphabétiseuse ne s'immisce pas dans la vie de la personne apprenante lorsqu'elle prend des décisions, mais elle s'assure que cette dernière comprend le processus et peut l'appliquer à la vie de tous les jours. À ce stade, l'alphabétiseuse vérifie uniquement si le processus est compris et utilisé dans le quotidien.

Ce n'est pas la décision en soi qui importe mais la maîtrise du processus.

## Exemples de mises en situations :

Vous avez l'intention de vous inscrire à une activité sportive. Le service des loisirs de la ville et quelques entreprises privées offrent ce cours. Comment allez-vous choisir l'endroit où vous suivrez vos cours?

Votre médecin vous a prescrit des médicaments. Le pharmacien vous informe que vous pouvez avoir une version générique qui vient d'être lancée sur le marché. Que faites-vous?

Cet hiver, vous voulez faire déneiger votre entrée par un entrepreneur. Le premier vous demande 10 \$ chaque fois qu'il viendra déneiger et le second vous demande 80 \$ par mois. Lequel choisissez-vous?

Vous voulez abonner votre famille à un magazine qui sera intéressant pour tous. Comment allez-vous le choisir?

Vous avez besoin d'un nouveau grille-pain. Comment allez-vous le choisir?

Vous avez décidé de suivre un cours à distance en horticulture. Comment allez-vous vous inscrire?

Votre compagnie d'assurance vous demande d'acheter un extincteur et de l'installer dans votre cuisine. Comment allez-vous le choisir?

Votre épicerie vous coûte environ 80 \$ par personne, par semaine. Une amie vous propose de participer à un programme de cuisine collective où les repas coûtent 3,50 \$ chacun, par personne. Pour assurer l'économie des repas, les participants cuisinent ensemble une fois par mois et font l'épicerie en commun; ils achètent en grande quantité. Allez-vous participer au programme de cuisine collective?

Vous devez voyager par autobus 5 jours par semaine pour aller travailler dans un autre quartier de la ville. Un billet coûte 80 ¢. Vous avez besoin de 2 billets pour le trajet aller-retour. Un laissez-passer mensuel coûte 56 \$. Allez-vous acheter des billets d'autobus en nombre suffisant ou bien un laissez-passer mensuel?

Votre voiture est brisée. Votre ami qui est mécanicien vous a offert son aide pour la réparer. Un collègue a une voiture d'occasion à vendre. Quelle décision prenez-vous?

Vous travaillez à la réception. Votre patron est en réunion. Il reçoit un appel et la personne vous souligne que c'est important et urgent. Que faites-vous?

Vous êtes membre d'une équipe sportive. Vous vous blessez au genou. Votre équipe a un tournoi important en fin de semaine. Vous devez décider si vous y participerez ou non.

Vous travaillez à un poste d'essence. Vous devez décider si vous demandez une preuve d'âge aux clients qui veulent acheter des cigarettes. Que faites-vous?

Votre patron vous offre le choix entre un salaire plus élevé ou plus de congés annuels. Quelle sera votre décision?

Les voisins vous demandent de signer une pétition opposant la construction d'un centre d'achats dans votre quartier. Quelle est votre réponse?

Votre laveuse a rendu son dernier soupir et la réparer coûterait presque aussi cher que d'en acheter une autre. La faites-vous réparer ou en achetez-vous une autre?

Vous organisez un voyage pour votre famille. Comment allez-vous choisir votre destination?

Une compagnie de téléphone vous offre un service d'appels interurbains qui ne coûte que 10 ¢ la minute. Que faites-vous?

On met sur pied un jardin communautaire dans votre quartier. On vous demande d'y participer. Que faites-vous?

Votre enfant vous demande de lui acheter des patins à roues alignées. Quelle est votre réponse?

## **e) Le processus de la gestion du temps**

### **Étape 1 : l'amorce**

À cette étape, il faut présenter le processus aux personnes apprenantes de façon globale. Vous pouvez introduire la gestion du temps aux personnes apprenantes en leur présentant un court récit sur la valeur du temps (voir page suivante). Vous pouvez également demander aux personnes apprenantes de dresser une liste d'activités quotidiennes ou hebdomadaires et d'estimer le temps nécessaire à leur réalisation. Vous pouvez aussi amorcer une discussion sur la maxime «Il y a un temps pour chaque chose...».

Vous pouvez reproduire et distribuer le processus de la gestion du temps ci-dessous au cours de votre atelier.

### **Processus de la gestion du temps**

1. Estimer le temps requis pour chaque activité ainsi que le temps nécessaire au suivi de chaque activité.
2. Établir des priorités.
3. Réviser la liste des activités à tous les jours en fonction des priorités.
4. Utiliser un agenda pour y noter toutes les informations nécessaires au fur et à mesure.
5. Consulter votre agenda à chaque jour.

*Petite histoire sur le temps perdu, le temps qui ne revient jamais :*

### **La valeur du temps**

*Pour apprendre la valeur d'une année, demande à un étudiant qui a raté un examen.*

*Pour apprendre la valeur d'un mois, demande à la mère qui a mis un enfant au monde trop tôt.*

*Pour apprendre la valeur d'une semaine, demande à l'éditeur d'un journal hebdomadaire.*

*Pour apprendre la valeur d'une journée, demande à l'enfant qui attend le retour de son père ou de sa mère.*

*Pour apprendre la valeur d'une heure, demande aux fiancés qui attendent de se revoir.*

*Pour apprendre la valeur d'une minute, demande à celui qui a raté son train, son bus ou son avion.*

*Pour apprendre la valeur d'une seconde, demande à celui qui a perdu quelqu'un dans un accident.*

*Pour apprendre la valeur d'un millième de seconde, demande à celui qui a gagné une médaille d'argent aux Jeux Olympiques.*

*Le temps n'attend personne.*

*Rassemble chaque instant qu'il te reste et il te sera de grande valeur. Partage ton temps avec une personne de choix et il deviendra plus précieux.<sup>11</sup>*

## **Étape 2 : l'association**

L'alphabétiseuse présente le processus, étape par étape, à l'aide d'un cas concret. C'est un exercice de modelage où les personnes apprenantes reproduisent le processus. Vous pouvez vous servir des exemples de mises en situations aux pages suivantes ou choisir une journée-type de quelqu'un qui fréquente votre centre de formation. Vous pouvez également choisir une journée spéciale dans la vie d'une personne à laquelle s'intéressent particulièrement les personnes apprenantes. Assurez-vous de présenter chaque étape de la gestion de temps en expliquant votre cheminement à voix haute puis notez chacune au fur et à mesure sur une reproduction géante d'une page d'agenda.

---

<sup>11</sup> Source : Poème allemand, auteur inconnu.

### Étape 3 : la discrimination

L'alphabétiseuse guide les personnes apprenantes lorsqu'elles font des activités de gestion du temps en équipes ou seules. Il est important de choisir des cas sérieux puisés d'une situation vécue. Vous pouvez vous servir des exemples de mises en situations présentés aux pages suivantes. Il est important de faire des activités de gestion du temps jusqu'à ce que le processus devienne familier pour les personnes apprenantes.

**Notez bien** : Le choix et l'application de la «meilleure gestion possible du temps» sont importants, certes. Mais l'accent est mis sur la compréhension et la mise en application du processus, car les personnes apprenantes doivent s'approprier le processus de gestion du temps et s'en servir dans la vie de tous les jours.

Les activités de discrimination du processus de gestion du temps peuvent être des jeux de rôles ou des reportages : une journée dans la vie d'une alphabétiseuse, une journée dans la vie d'un pompier, d'un plombier, d'une mécanicienne, ou d'une vendeuse, etc.

### Étape 4 : l'intégration

L'alphabétiseuse encourage les personnes apprenantes à utiliser le processus de la gestion du temps à l'extérieur des ateliers. À ce stade de l'apprentissage, l'alphabétiseuse s'assure que la personne apprenante a transféré les compétences qu'elle a acquises au cours des ateliers de gestion du temps à la vie de tous les jours.

**Notez bien** : L'alphabétiseuse ne joue pas le rôle d'organisatrice. Elle ne s'immisce pas dans la vie des personnes apprenantes lorsque celles-ci font la gestion du temps, mais elle s'assure que les personnes apprenantes ont compris le processus et sont capables de l'utiliser dans la vie de tous les jours. À ce stade, l'alphabétiseuse vérifie uniquement si le processus est compris et utilisé dans le quotidien.

## Exemples de mises en situations :

Demain samedi, vous devez faire l'épicerie, le lavage, le ménage et préparer d'avance un repas. Vous devez également passer à la poste et à la banque. Tout doit être prêt pour 14 heures car vous attendez de la visite. Comment allez-vous organiser votre temps demain pour réaliser tout cela?

Vous devez étudier au moins 10 heures par semaine, en plus d'aller aux ateliers. Comment allez-vous gérer votre temps?

Vous planifiez un voyage d'une semaine à Québec. Quelles sont les activités que vous voulez faire dans cette ville? Planifier votre semaine à partir des informations disponibles sur les sites internet de la ville de Québec.

Vous décidez de faire du bénévolat au centre d'accueil pour personnes âgées de votre communauté. Le centre a besoin de visiteurs bénévoles le jour les samedis et dimanches ou les lundis, mardis et jeudis en soirée. Comment allez-vous gérer votre temps?

Comment gérez-vous votre temps le matin (ou le soir) pour arriver à l'heure au centre de formation?

Vous devez aller au centre d'emploi de votre localité pour rencontrer un conseiller. Si vous n'avez pas de rendez-vous, l'attente peut-être de 45 à 75 minutes. Le temps passé en entrevue avec le conseiller est de 20 à 40 minutes. Comment allez-vous gérer le temps de cette rencontre et vous y préparer?

Cette année, vous voulez faire un jardin. Quand allez-vous retourner la terre, mettre de l'engrais, planter les graines et les plants, sarcler, repiquer, récolter? Combien de temps par semaine (ou par jour) pouvez-vous consacrer à votre jardin?

Planifiez le temps nécessaire pour vous rendre au centre de formation et revenir à la maison chaque jour en autobus ou en voiture.

Planifiez les vacances scolaires (Noël, congé de mars, été) de vos enfants, en prévoyant le temps qu'ils seront avec vous, le temps qu'ils seront avec l'autre parent et le temps passé aux camps de vacances, chez des amis ou la parenté. Quelles sont les activités que vous prévoyez faire avec eux? Quelle sera leur durée? (et quels en seront les coûts?)

Planifiez une sortie du groupe alpha : qu'allez-vous visiter? Comment allez-vous vous y rendre? Quand? Quelle sera la durée des activités prévues à la sortie? (et quels en seront les coûts?)

Votre ami a eu un accident de voiture. Il a besoin de physiothérapie. Il a dix rendez-vous échelonnés sur dix semaines. Chaque rendez-vous dure 1 heure. Vous allez accompagner votre ami. Comment allez-vous gérer votre temps?

Vos enfants rentrent de l'école à 15 h 30. Vous suivez des cours de formation pour adultes et vous ne pouvez rentrer chez vous qu'à 16 h 30 au plus tôt. Comment allez-vous organiser cette heure quotidienne pour vos enfants?

Votre mère est malade et a besoin d'aide à la maison. Comment allez-vous gérer votre temps pour prendre soin d'elle et faire vos propres activités?

Vous surveillez les dîners de l'école de votre communauté. Vous devez être sur les lieux de 10 h 45 à 12 h 15. Comment allez-vous gérer votre temps?

Le médecin a recommandé que vous fassiez de l'exercice régulièrement. Vous vous proposez d'aller deux fois par semaine au YMCA pour développer vos muscles, à raison d'une heure d'exercice à chaque fois. En plus, vous allez marcher tous les soirs pendant 45 minutes. Cependant, vous ne voulez pas manquer vos émissions préférées à la télévision. Comment allez-vous gérer votre temps?

Votre neveu (nièce) vient vous rendre visite pour la fin de semaine. Quelles émissions télévisées lui proposez-vous?

Vous préparez votre vente de garage annuelle. Comment allez-vous gérer votre temps pour être prêt le jour même?

Vous prévoyez faire un voyage avec votre famille à Ottawa pour le festival franco-ontarien. Comment allez-vous organiser votre voyage?

Dressez une liste de toutes les activités que vous faites régulièrement à chaque semaine. Notez le temps que ces activités prennent, en général, et inscrivez le tout sur une feuille de papier divisée en sept colonnes représentant les sept jours de la semaine. Cet exercice vous permettra de voir le portrait-type de votre semaine. Combien de temps libre vous reste-t-il?

Vous organisez une fête pour des amis. Qu'allez-vous préparer et comment allez-vous gérer votre temps pour l'organisation de la fête?



## 6. La stratégie de l'évaluation

### L'évaluation de la réussite

Étant donné que les contenus d'apprentissage proposés dans ce guide touchent la transformation de la personne, l'évaluation de la réussite de la personne apprenante doit porter sur sa capacité de savoir-agir-en-situation, tant en atelier qu'à l'extérieur. L'apprentissage en soi n'est pas observable. Ce que l'on peut observer, c'est ce que l'apprentissage permet de faire : le savoir-agir-en-situation.

La personne apprenante est évidemment la personne la plus apte à poser une réflexion sur sa transformation. Des réflexions du genre : «comment je me voyais en arrivant au centre d'alphabétisation, comment je me vois maintenant» et «comment je me vois dans l'avenir» sont à point. Et si la personne apprenante a pris le temps d'inscrire de telles réflexions à chaque jour dans un journal, son cheminement, ses progrès et ses réussites lui paraîtront d'autant plus évidents et la réussite sera mise en relief.

Nous nous devons d'aider la personne apprenante dans sa réflexion, que ce soit par l'entremise de notre appréciation des comportements observés chez elle ou encore au moyen de questions posées qui suscitent une pratique réflexive de sa part.

L'évaluation peut donc prendre la forme :

- d'une réflexion personnelle chez la personne apprenante à la suite d'une activité d'apprentissage quelconque, voire une auto-évaluation;
- d'une rétroaction des autres à la suite d'une activité de groupe;
- d'une appréciation de l'alphabétiseuse;
- d'une transcription des réflexions de la personne apprenante dans un journal, immédiatement à la suite d'une activité d'apprentissage quelconque;
- d'une présentation faite par la personne apprenante, en groupe ou seule, en utilisant le ou les processus appropriés.

Les indicateurs de réussite peuvent tracer des pistes qui aident les personnes apprenantes et nous à percevoir les changements opérés en elles.

## **La personne apprenante et sa réussite — les indicateurs**

Apprécier les comportements de la personne apprenante à leur juste valeur, formuler des questions pour que cette dernière puisse réfléchir sur sa transformation, lui aider à prendre conscience de son cheminement : trois des tâches définissant le rôle de l'alphabétiseuse. Mais il faut des pistes pour mieux cerner la réussite de la personne apprenante lesquelles peuvent prendre la forme d'indicateurs de réussite. À cette fin, en voici une liste qui ne se veut aucunement exhaustive.

### **Quelques indicateurs du succès :**

- Prendre conscience de soi (ses valeurs, ses capacités, ses besoins, ses sentiments, ses points forts, ses rêves...);
- Tenir compte des observations (des compliments, des critiques constructives, des suggestions, des opinions...) de son entourage;
- Offrir une critique constructive en utilisant des faits et des connaissances pertinentes;
- Respecter des échéances;
- Se rendre compte de ses succès, de ses échecs;
- Faire preuve d'une prise en charge personnelle (assumer la responsabilité de ses gestes, évaluer les conséquences de ses décisions et de ses actions);
- Observer des consignes;
- Évaluer sa capacité de s'adapter à de nouvelles situations;
- Reconnaître les apprentissages issus de ses expériences;
- Évaluer sa capacité à prendre des risques;
- Déterminer ses acquis.

## **L'alphabétiseuse et sa réussite — les indicateurs**

S'il est vrai que l'évaluation de la réussite de la personne apprenante doit porter sur sa capacité de savoir-agir-en-situation, il est aussi vrai que la réussite de l'alphabétiseuse doit porter sur sa capacité de savoir-agir-en-situation. Réussir sous-entend que tous les membres du personnel — de l'alphabétiseuse à la direction, du préposé à l'entretien au préposé au centre de ressources, du membre du conseil d'administration à l'agent de bureau — collaborent en adoptant un comportement cohérent dans leur interaction avec la personne apprenante.

Si le gage de réussite, la sienne comme la nôtre, dépend de l'engagement de tous les membres de l'équipe, il est évident que l'alphabétiseuse est, au premier plan, responsable des activités d'apprentissage. À ce titre, nous nous devons de définir les mesures à prendre qui permettent la mise en œuvre d'une transformation réelle chez les personnes apprenantes.

Pour mesurer notre réussite, nous pouvons déterminer les facteurs à prendre en considération pour mettre en œuvre et réviser des activités d'apprentissage significatives. Pour ce faire, nous pourrions nous inspirer des questions suivantes, présentées en guise d'exemples :

- Comment pouvons-nous inciter la personne apprenante à donner le meilleur rendement possible?
- Quelle formation et quelles connaissances ou compétences avons-nous besoin pour aider la personne apprenante à s'épanouir?
- De quelles ressources disposons-nous pour mener à bien nos activités d'apprentissage? De quelles ressources supplémentaires avons-nous vraiment besoin?
- Comment allons-nous savoir que les activités d'apprentissage proposées sont significatives?
- Sommes-nous conscientes du contenu du plan de formation de la personne apprenante?
- Connaissons-nous les ressources offertes dans notre communauté?

## Conclusion

**Les chemins de la réussite** est un guide qui ne prétend pas présenter un savoir-agir-en-situation d'apprentissage immuable qui doit être accompli à la lettre mais un guide qui présente des pistes vers la réussite.

**Les chemins de la réussite** se veut un guide qui préconise toute pratique d'alphabétisation comme l'occasion privilégiée pour la personne apprenante d'aménager des ponts entre ses nouvelles connaissances et la mise en œuvre de ces connaissances.

**Les chemins de la réussite** se veut un guide qui préconise toute pratique d'alphabétisation comme l'occasion rêvée pour la personne apprenante d'apprendre à apprendre afin qu'elle puisse profiter des bienfaits offerts par l'éducation toute sa vie durant.

**Les chemins de la réussite** se veut un guide qui préconise toute pratique d'alphabétisation comme l'occasion souhaitée par la personne apprenante d'accroître son autonomie et sa responsabilité personnelle; une occasion de mieux s'épanouir, une occasion de mieux agir.

**Les chemins de la réussite** — pour y accéder, il faut d'abord s'interroger pour apprendre, développer la liberté d'esprit pour s'éduquer et s'engager vers la connaissance pour savoir. (Albert Jacquart)

## Bibliographie

Bissonnette, Marc, Suzanne Benoit, Isabelle Guérard et Colette Lacroix. *Guide de création d'un portfolio dans le cadre d'un programme d'alphabétisation*, Sudbury, Centre FORA, 2002.

Cardinal, Margot, Marguerite Lapalme Blais. *Le Résultat en tête, Productions et coproductions du Centre FORA*, Sudbury, Centre FORA, 1999.

Cauchy, François. «Planifier les apprentissages pour développer des compétences», *Cahier du Renouveau 2*, Laval, Collège Montmorency, 1998.

Centre de leadership en éducation. «fiche b19 de la formation sur la résolution de conflits», *série des interactions de qualité en salle de classe et en milieu scolaire*, Montréal, 2001.

Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques. *La résolution de problèmes*, Affiche recto-verso, 1995.

Fondation québécoise pour l'alphabétisation. *Actes du 3<sup>e</sup> colloque sur la formation en entreprise*, «Compétences et formation : éléments de base du leadership et de l'économie du savoir», École des Hautes Études Commerciales (HEC), Option-Compétences, Montréal, 26 et 27 avril 2001.

Lasnier, François. *Réussir la formation par compétences*, Montréal, Guérin, 2000.

Marsolais, Arthur. «Compétence, compétences : à bas l'incompétence», in *Vie pédagogique*, no. 112.

Ministère de l'Éducation et de la Formation de l'Ontario: *Le curriculum de l'Ontario de la 1<sup>re</sup> à la 8<sup>e</sup> année, Français*, Toronto, 1997.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario (MFCU). *Comment évaluer les résultats d'apprentissage, ébauche de validation*, juillet, 1998.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). *Mesurer les connaissances et les compétences des élèves, lecture, mathématiques et science*, Paris, 2000.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). *Mesurer les connaissances et les compétences des élèves, un nouveau code d'évaluation*, Paris, 1999.

## Quelques mots sur les auteures

Colette Brisson-Lacroix dirige La Magie des Lettres à Ottawa depuis plus de dix ans. Femme d'action, elle a contribué avec cœur au développement de l'éducation en langue française dans l'Est ontarien. Elle est co-auteure de plusieurs ouvrages en alphabétisation.

La formation en langue française en Ontario a toujours été le champ de bataille de Margot Cardinal; l'alphabétisation et la formation de base, ses ports d'attache. Elle a publié plusieurs ouvrages à caractère andragogique.

Isabelle Guérard est diplômée en éducation (Maîtrise, Université d'Ottawa) et en gestion de projets (Maîtrise, Université du Québec à Hull). Elle a travaillé dans le domaine de l'alphabétisation, d'abord en tant que directrice de la formation (RGFAPO) puis directrice du Trésor des mots (Orléans - Ottawa, Ontario). Elle dirige le Centre de ressources pour les apprenants de La Cité collégiale à Ottawa. Elle a publié plusieurs ouvrages pratiques en alphabétisation, sa passion depuis 1995!