

Profils d'excellence

Champions de
l'apprentissage
et apprenants
en milieu
de travail

L'Association
canadienne des
administrateurs
municipaux



Syndicat canadien
de la fonction
publique



Juin 2008

© Association canadienne des administrateurs municipaux 2008.

Pour plus d'information, prière de communiquer avec :

Association canadienne des administrateurs municipaux
1-866-771-2262

www.camacam.ca

Courriel : admin@camacam.ca

Adresse postale :

Case postale 128, Succursale postale A

Fredericton, N.-B.

Canada E3B 4Y2

Traduction: Communications Esther Matte

Table des matières

	Page
Remerciements	
Introduction	1
St. John's, T.-N.-L.	2
Championnne : Mary Walsh	
Apprenant : Terry Bennett	
Moncton, N.-B.	6
Champion: Al Strang	
Apprenant : Robert Melanson	
Kingston, Ont.	10
Championne : Debbie LaVallee	
Apprenant : Rob Snyder	
Winnipeg, Man.	14
Championnne : Rhonda Tone	
Apprenant : Bill Bailey	
Grande Prairie, Alb.	18
Champions : Dave Gourlay et Josy Burrough	
Apprenante : Kristi Nelson	

Remerciements

Au nom de l'Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM) et du Projet des partenariats municipaux, nous souhaitons exprimer notre gratitude aux gestionnaires municipaux ainsi qu'aux apprenants des programmes d'éducation ou d'alphabétisation en milieu de travail présentés dans le présent document. Leurs points de vue, conseils et récits aideront d'autres municipalités à élaborer et à créer des programmes centrés sur l'apprenant à l'intention des employés municipaux. Chaque personne dont on trace le portrait ici est un modèle à suivre pour la prochaine génération de programmes municipaux d'alphabétisation et de compétences de base en milieu de travail.

Nous souhaitons également remercier le comité directeur du Projet des partenariats municipaux. Dirigé par Patricia Nutter, le comité se compose des personnes dévouées suivantes : Michelle O'Brien (présidente), Sylvia Sioufi (SCFP), Ron Penney (ACAM), Wendy DesBrisay (Movement for Canadian Literacy), Pamela Crookall (Ville d'Ottawa), Wil Kelly (SCFP, Ville d'Ottawa) et Viviane Antunes (RHDCC). Leurs encouragements ont constitué la force vive de ce projet.

Nous souhaitons également remercier le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles (BACE), de Ressources humaines et Développement social Canada, qui a financé ce projet. Viviane Antunes et Stéphanie LaFleur méritent une mention spéciale pour leur appui et leurs conseils tout au long du projet.

C'est à Mary Ellen Belfiore que revient le mérite d'un travail extraordinaire de recherche et de rédaction des profils. Elle a donné vie aux histoires en mettant en lumière les progrès et les défis des apprenants et en décrivant les réussites des gestionnaires champions de ces cinq programmes. Enfin, nous souhaitons remercier Debra Huron pour la dernière révision des textes d'un point de vue de langage et de conception graphique clairs et simples.

Nous espérons que ce recueil de profils sensibilisera le lecteur aux défis de l'alphabétisation et des compétences de base auxquels les travailleurs municipaux font face, ainsi qu'au rôle que les programmes d'éducation en milieu de travail peuvent jouer pour les aider à participer plus activement à leur milieu de travail, à leur foyer et à leur collectivité.

Owen Tobert
Président de l'ACAM

Barry Carroll
Président sortant de l'ACAM

Juin 2008

Introduction

L'ACAM est fière de mettre en lumière cinq champions de l'apprentissage en milieu de travail municipal et cinq apprenants. Nos champions sont des gestionnaires municipaux qui ont su inspirer leur personnel ainsi que les membres de leur conseil municipal pour relever le défi du soutien de l'apprentissage des adultes. Les apprenants sont des travailleuses et des travailleurs municipaux dont les accomplissements ont aidé d'autres personnes à revenir à l'apprentissage. Ces cinq travailleurs siègent maintenant au Conseil des apprenants national de l'ACAM pour l'alphabétisation et l'apprentissage en milieu de travail.

Les champions portent le drapeau et ouvrent la voie aux nouvelles initiatives. Ils constituent la force motrice qui entraîne les autres et assure que les graines de connaissances et de perfectionnement des compétences prendront racine et croîtront. Nos champions ont vu des occasions éducationnelles pour les travailleurs, des occasions qui leur ouvriraient tout un monde de possibilités d'un point de vue vie personnel, professionnel et collectif. Ils ont offert le soutien organisationnel dont on a tant besoin quand une ville ou une municipalité souhaite assurer le succès d'un programme. Ils ont travaillé fort pour établir des comités mixtes, pour leur donner du temps et des ressources pour travailler et, à la fin, pour reconnaître toutes les personnes ayant participé au programme. En tant que leaders, ils ont relevé le défi d'obtenir l'autorisation du programme de sorte qu'il puisse bénéficier au milieu de travail municipal et à toute sa main-d'oeuvre.

Le personnel municipal et les exécutifs syndicaux transforment une vision en un programme concret. Leur engagement conjoint et la façon dont ils travaillent ensemble font de l'apprentissage en milieu de travail une réalité pour les travailleurs. Leur dévouement les anime tout au long des semaines de planification d'évaluation des besoins, de promotion du programme et de présentation des ateliers à temps comme promis. L'attention qu'ils portent continuellement aux besoins et aux objectifs du personnel soutient l'élan des programmes d'éducation en milieu de travail.

Nos apprenants ont fait bien plus que d'atteindre leurs propres objectifs éducationnels. Ils ont aidé à développer l'apprentissage en milieu de travail et ont inspiré leurs collègues de travail à y participer. Chacun a sa propre histoire d'un courage permettant de surmonter les obstacles. Ils partagent tous la joie profonde d'atteindre un objectif d'apprentissage personnel et de se lancer à la poursuite d'occasions nouvelles au travail et en éducation. En tant que membres du Conseil des apprenants, ces cinq hommes et femmes travailleront à l'échelle nationale pour faire valoir l'apprentissage des adultes dans les milieux de travail municipaux, le promouvoir et encourager les travailleurs de tout le pays à se redécouvrir par le biais de celui-ci.

L'ACAM vous invite à faire connaissance avec nos champions et nos apprenants. Vous serez inspirés!

Championne : Mary Walsh

« Personnellement, j'ai toujours été une apprenante active et j'adore les défis », affirme Mary Walsh. Elle voit son rôle dans le Programme d'auto-amélioration en milieu de travail comme une « suite naturelle » de son travail au service des Ressources humaines de la Ville de St. John's.

En tant que gestionnaire du perfectionnement du personnel, Mary représente la direction au sein du comité mixte depuis 2004. St. John's a été l'un des sites pilotes de l'ACAM pour ce type de programme. En 2009, le Comité célébrera son 10^e anniversaire.

Quand le Comité a commencé son travail en 1997, le personnel vivait les répercussions des compressions budgétaires municipales, des réductions d'effectif et des préretraites. Les travailleurs recevaient des charges de travail supplémentaires et plus de responsabilités, dont bon nombre supposaient davantage de paperasse. Dans la première évaluation des besoins, l'année suivante, les employés ont dit vouloir améliorer leurs compétences d'écriture et d'informatique. Pour aider les gens à surmonter quelques peurs de revenir à un milieu d'apprentissage, le Comité a veillé à ce que les programmes soient volontaires, non menaçants, tenus dans un lieu confortable et respectent une politique stricte de confidentialité. En tant que projet pilote de l'ACAM, ce programme et ses caractéristiques ont aidé à établir des normes nationales pour l'éducation en milieu de travail municipal.

Programmes fructueux

Le premier programme du Comité, en 1999, s'intitulait Écrire dans le milieu de travail. Il a attiré envi-



ron 60 personnes et a été maintenu pendant deux ans. Les cours suivants ont touché l'informatique, l'entrée de données et la FG et ont occupé le comité pendant les saisons où les programmes ont été offerts. Environ 160 personnes ont assisté aux ateliers d'informatique, ce qui démontre à quel point les gens ont soif d'apprendre et de mettre à niveau ce type de compétences. « Même s'il y a encore du personnel qui n'utilise pas l'ordinateur au travail, affirme Mary, ces gens-là l'utilisent à la maison et ils avaient le sentiment que les compétences informatiques étaient nécessaires pour s'améliorer. » Bien que le mandat général de formation à la Ville soit lié au travail, Mary souligne que « la municipalité reconnaît des facteurs extérieurs au travail qui peuvent influencer la vie au travail ». Par exemple, le Comité a élargi le programme de formation générale (FG) pour le rendre accessible aux familles des employés. « Les gens ont apprécié cette inclusion... parce qu'ils s'inquiétaient pour les jeunes dans leur famille. »

En tant que seule représentante de la direction siégeant maintenant au Comité, Mary aide à maintenir ce lien important avec la haute direction, un lien fort et actif. Comme elle travaille avec des membres du Comité issus de quatre sections locales, elle est « une voix pour demander du financement et le soutien du programme ». Elle supervise l'offre de

cours et travaille de près avec le formateur externe assigné au programme. À l'heure actuelle, le Comité se penche sur le processus d'embauche de formateurs et planifie à établir de nouvelles façons de gérer ce processus.

Les apprenants en tant que champions

Mary se rappelle avec plaisir la fierté de plusieurs membres du personnel recevant leur diplôme de FG. « Nous avons ouvertement reconnu leurs efforts et c'était très valorisant pour eux. Ils sont devenus de grands champions pour les autres. » À ce moment, « le cours de FG n'attirait pas beaucoup de monde, mais nous avons maintenant de plus en plus de participants, et aussi des membres de la famille » grâce à la façon dont les apprenants ont « vendu » cet atelier aux autres. Les gens ont fait des sacrifices sur le temps en famille et la vie personnelle pour obtenir plus d'éducation. « Ceux qui ont pris l'engagement et y ont travaillé ont connu beaucoup de succès », dit-elle.

Le Comité, les conseillers municipaux et la direction ont célébré le succès des plus récents diplômés du programme d'entrée de données. Le véritable boni, selon Mary, c'est quand le milieu de travail peut célébrer le succès et reconnaître les efforts de tous les participants.

C'est le moment de revitaliser

Durant la dernière décennie, le Programme d'auto-amélioration en milieu de travail a offert de nouvelles options d'apprentissage aux travailleurs. Certains disent que cela leur a donné une plus grande confiance en eux et qu'ils sont maintenant plus susceptibles de participer à d'autres formations. Ils peuvent traiter la paperasse plus facilement et ils peuvent encourager et aider leurs enfants en utilisant leurs nouvelles compétences.

Mary estime qu'il est temps de revitaliser le Comité, de faire une nouvelle évaluation des besoins afin de vérifier ce que les gens veulent et d'essayer de nouvelles approches. « L'âge moyen de la main-d'œuvre à la Ville est de 47 ans. Nous devons peut-être présenter nos programmes différemment et amener plus de gens sur le terrain pour faire passer notre message à un plus grand nombre de personnes. »

Le temps est la ressource la plus précieuse pour faire fonctionner ce type de programme. « Quand un programme fonctionne, c'est tout ce que le Comité peut gérer. » À l'heure actuelle, bon nombre des membres du Comité travaillent aussi avec d'autres groupes municipaux sur le bien-être et des activités de Leçons du midi. Mary estime que ces liens avec d'autres parties du milieu de travail sont vitaux pour l'avenir de l'apprentissage en milieu de travail. Mais il faut du temps et des gens. « Nous avons besoin de temps et de soutien beaucoup plus que nous avons besoin d'argent. Un plus large éventail de membres nous serait utile pour attirer davantage de gens dans nos programmes et amener de nouvelles idées. »

Pour améliorer les programmes, Mary suggère que les compétences de base deviennent partie intégrante du programme d'apprentissage en milieu de travail. Ce type d'approche intégrée nécessite d'examiner de plus

« Nous abordons la situation dans sa globalité, les diverses facettes de la vie qui influencent le travail et vice versa. Et ça nous importe vraiment. »

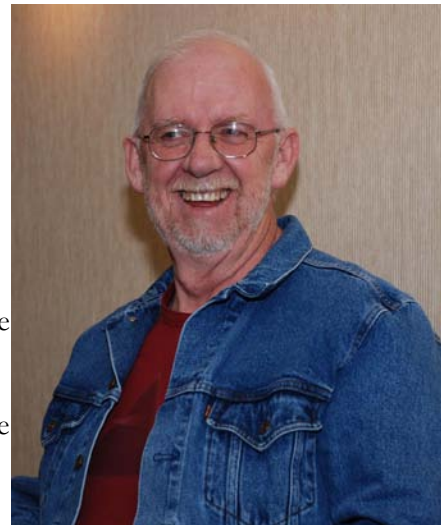
–Mary Walsh

près la façon dont on organise les cours et dont on y intègre des éléments de compétences de base. Le Comité a déjà discuté de cours intensifs et de courte durée le samedi pour des mises à niveau professionnelles. Mary estime qu'il est également temps d'utiliser les formateurs de la Ville, ou des pairs-instructeurs, pour offrir de courts ateliers sur des compétences utiles dans la vie, comme la menuiserie et la plomberie, à des heures convenables, par exemple la fin de semaine.

C'est le calme avant la tempête. Les Terre-Neuviens connaissent bien ce moment!

Apprenant : Terry Bennett

« En 1997, quand Patricia Nutter, de l'ACAM, est venue à St. John's pour la première fois pour établir un programme d'alphabétisation, j'ai dit : "Si tu crois que tu vas démarrer quelque chose comme ça, bonne chance!" » Terry Bennett se décrit, à cette époque, comme « l'une des personnes les plus négatives ici ». Finalement, après que St. John's soit devenu un projet pilote et que les programmes aient démarré en 1999, Terry s'y est engagé à fond. Il s'est inscrit à tous les ateliers offerts et continue d'être un solide promoteur syndical de l'apprentissage en milieu de travail.



« Vous pouvez abattre tous les obstacles. Quel que soit votre âge, vous pouvez le faire. » –Terry Bennett

Terry a quitté l'école de façon dramatique à l'âge de 16 ans, sautant par-dessus le bureau du directeur pour éviter une punition physique. Il a obtenu l'un des nombreux emplois à court terme disponibles à ce moment et n'a jamais repensé à l'école ou à un diplôme d'études secondaires. « Ce n'était pas quelque chose que j'envisageais quand j'ai quitté l'école. » Il a commencé à travailler pour la Ville en 1977 comme employé temporaire pour les jeux d'été du Canada. En 1982, il était devenu employé à temps plein dans le secteur de l'eau et des égouts et avait été suffisamment chanceux pour « travailler dans divers services sans jamais s'ennuyer ». Terry est opérateur de première classe d'équipement lourd, avec 12 années d'expérience au service des Parcs et loisirs, et, depuis 1995, au service de la Voirie. « Je suis fier de ce que je fais. Tout se passe dehors et tout le monde nous voit parce que nous sommes des travailleurs d'extérieur. Nous avons beaucoup de commentaires des gens. Quand la Ville faisait des sondages auprès du public, on nous accordait une note de 2,9 ou de 3 sur 3. C'est bon d'entendre de si bons commentaires. »

Plonger dans l'apprentissage

Terry est aussi très fier de son engagement personnel et de ses efforts d'apprentissage en milieu de travail. L'un des premiers ateliers offerts par le

Profils d'excellence

Programme d'auto-amélioration en milieu de travail de St. John's a été Écrire au travail et Terry y était. « Après avoir quitté les bancs d'école à 16 ans, ce cours m'a vraiment aidé. » Terry a suivi un cours d'informatique et d'entrée de données et, en 2005, a obtenu son diplôme de formation générale (FG). « Je suis très fier de ça. » Retourner sur les bancs d'école a été un défi, « un peu effrayant au début, mais un bon animateur a rendu la situation tenable ».

Le travail syndical et l'apprentissage en milieu de travail sont intimement liés pour Terry, un ardent défenseur des deux. Le cours d'informatique « m'a énormément aidé à faire mon travail syndical » et il représente la section locale 569 du SCFP au Programme d'auto-amélioration en milieu de travail. Terry sert les membres du syndicat depuis 20 ans : il a commencé comme délégué syndical, puis a occupé « tous les postes de l'exécutif à l'exception de la présidence ». Depuis 2006, il est délégué syndical en chef et « surveille l'application de la convention collective avec la Ville ». Douze heures par semaine, il est dans un bureau syndical, à lire des documents, discuter de politique syndicale et écrire des rapports comme des griefs et des appels remplis de détails nécessaires pour protéger les travailleurs. À l'heure actuelle, il siège également aux comités des pensions, des griefs et du programme d'aide aux employés et à la famille.

Bien que Terry n'ait jamais été gêné de s'exprimer, l'apprentissage qu'il a réalisé au cours des 10 dernières années l'a amené sur un nouveau territoire. « Je n'aurais jamais cru m'approcher d'un ordinateur. J'avais peur. » Maintenant, Terry affirme « Ma confiance en moi est élevée, et mon estime personnelle est énorme. »

Il est aussi fier de ce que le Comité a pu offrir et de ses collègues de travail qui y ont mis temps et effort. « Nous avons eu 160 personnes dans l'atelier d'informatique; c'était fantastique... juste au moment où les ordinateurs arrivaient dans les camions et l'équipement. » Le Comité offre habituellement ses programmes quand il fait beau, afin d'éviter de perdre les travailleurs par quart. « Au milieu de l'été, nous étudions de 18 h à 21 h 30, et il n'y avait pratiquement pas d'absents. » Il félicite aussi la Ville de St. John's pour « son bon soutien de la formation » et le conseil municipal pour le financement direct du programme pendant les dernières années.

Travailler ensemble pour apprendre et grandir

En tant que membre du Conseil des apprenants de l'ACAM, Terry a une perspective bien distincte grâce à son histoire et à sa participation au programme d'apprentissage en milieu de travail à l'échelle nationale et locale. Il honore le dur travail qu'il a fallu pour organiser les projets pilotes et soutenir la croissance des programmes fructueux. « Je me rappelle quand nous nous sommes rencontrés au début à Moncton pour les projets pilotes, nous étions étonnés de voir ce que réussissait le programme de Moncton. » Quand il regarde tout le parcours et l'expansion du projet de l'ACAM : « C'est énorme – plus de 260 programmes! Je suis fier d'en faire partie. » Le Conseil des apprenants réunit des représentants de partout au pays pour nourrir le sentiment d'un travail d'équipe. « Quand vous êtes isolés, vous n'avez pas le même sentiment. » Terry affirme que la première réunion du groupe à Ottawa « a été un moment émotif pour moi – quatre autres personnes qui

faisaient exactement la même chose que moi. C'est un moment de fierté pour nous tous de faire partie du Conseil des apprenants. »

Terry souhaite passer le message aux autres travailleurs et les encourager à participer à un programme d'apprentissage en milieu de travail. « Vous pouvez abattre n'importe quel obstacle. Quel que soit votre âge, vous pourrez le faire. Il n'est jamais trop tard pour commencer. » Après avoir commencé, n'arrêtez jamais. « Demeurez actif en alphabétisation. Lisez un dépliant, un livre, des affiches. Achetez quelque chose de nouveau et lisez le livret qui l'accompagne. »

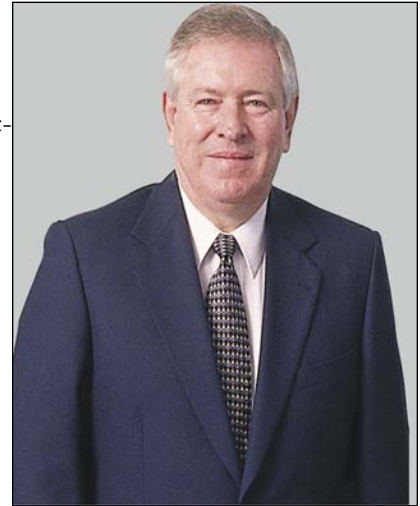
Amener un changement dans l'avenir

Dans un an, Terry pourra prendre sa retraite. Mais son intérêt et sa participation aux affaires de la Ville demeureront forts. En fait, Terry dit qu'il songe sérieusement à se présenter comme conseiller général à la Ville. « Je vais proposer mon nom dans les quelques années à venir sur la scène politique. Si je suis élu, je pourrai prendre ma retraite et déménager à l'Hôtel de ville. »

« Après, je mettrai toute ma foi dans le personnel de la Ville! », dit-il en riant.

Champion: Al Strang

Al Strang, directeur de la Ville de Moncton, présidait l'ACAM quand les premiers projets pilotes d'éducation en milieu de travail ont été proposés pour les travailleurs municipaux en 1996. Sans connaître précisément ce qu'un tel projet supposait, il a proposé que Moncton soit un site pilote. « Je suis ensuite devenu un champion, explique Al, avec d'autres personnes fantastiques des Ressources humaines », comme Kathy DeWitt, qui a « gardé la flamme allumée » tout au long des 10 dernières années.



La Ville de Moncton a remporté plus de 12 prix pour le caractère unique de ses programmes, ses apprenants remarquables et ses instructeurs dévoués. L'ACAM a reconnu l'engagement de Moncton, sa façon de bâtir des partenariats, de concevoir des programmes uniques et d'honorer tant les succès des apprenants que le dévouement des instructeurs. Le Conference Board du Canada ainsi que Postes Canada ont primé Moncton pour son leadership organisationnel en programmes d'alphabétisation. En 2007, 738 personnes au total avaient participé au programme de la Ville de Moncton, et 20 travailleurs avaient obtenu leur diplôme de formation générale (FG). Al est fier de ce programme utile à autant de membres du personnel chaque année.

Comment cela a commencé

Le programme a commencé comme bien d'autres. Il a d'abord offert des ateliers de lecture, d'écriture, de calcul, d'informatique de base et de préparation au test de connaissances générales (FG). Les ateliers de perfectionnement personnel, comme la préparation d'une déclaration d'impôt sur le revenu et des ateliers sur l'art d'être parent, ont ensuite attiré de nouvelles personnes. Puis, en réponse aux commentaires du personnel, le programme a ajouté des ateliers sur le leadership efficace, les compétences d'expression orale et le français. En fait, la Ville emploie une personne à temps plein pour enseigner le français et répondre à la demande dans cette ville officiellement bilingue. Les compétences de français sont recherchées dans bien des milieux de travail et requises pour certains emplois. Le programme d'apprentissage en milieu de travail de Moncton utilise les deux langues officielles et répond aux besoins de compétences de base tant en anglais qu'en français, au travail et dans la collectivité.

Le programme d'apprentissage en milieu de travail de la Ville a toujours invité la participation des familles à ses options d'apprentissage continu. Al assure que cette politique a « incité un conjoint à en amener un autre ». Durant le long hiver de 2008, les conjoints ont souvent aidé leur partenaire à venir assister aux ateliers après de longs quarts de travail d'enlèvement de la

neige. La politique familiale a donné des occasions d'emploi aux conjointes et aux conjoints, dont bon nombre ont amélioré leurs compétences et leur employabilité. Certains ont réintégré le marché du travail; d'autres ont obtenu des emplois mieux rémunérés. Cette politique a aussi attiré les enfants du personnel municipal vers l'éducation continue, en plus de constituer l'effort de la Ville pour atteindre l'ensemble de la collectivité.

Un effort conjoint qui a des retombées

Quand Al a d'abord lancé l'idée d'un programme d'éducation en milieu de travail à la Ville, le service des Ressources humaines et les deux sections locales (SCFP et Association des employés de l'hôtel de ville) ont planifié ce premier projet pilote. Selon Al, la nature mixte du projet était cruciale car « ce n'était pas quelque chose que la direction imposait ». En tant que champion pendant toutes ces années, il s'est toujours assuré d'avoir suffisamment de financement pour continuer à offrir des options d'apprentissage continu. Bien des gens ont appris « à utiliser un ordinateur sans se sentir mal à l'aise » et ont obtenu leur diplôme de formation générale (FG). « C'est un encouragement supplémentaire qui incite les gens à participer » aux activités de leur ville, de leur syndicat, de leur famille et de leur collectivité. Pour la Ville de Moncton, ce niveau de participation à l'apprentissage continu a donné aux travailleurs les compétences et la confiance qu'il leur fallait pour obtenir des promotions et participer plus activement à leur milieu de travail.

Le succès commence ici

Selon Al, la « véritable clé du succès consiste à trouver de bons instructeurs ». Quelques-uns, comme Gayle Constable, participent au programme de la Ville de Moncton depuis les tous débuts du projet pilote. Gayle a remporté un prix de l'ACAM en 2007 pour avoir aidé les gens à participer à l'apprentissage continu et à atteindre leurs buts. Al estime que Gayle et d'autres instructeurs participants au programme depuis longtemps sont des gens « exceptionnels ». Il les décrit comme « des personnes uniques, qui ont l'apprentissage à cœur ».

Le conseil d'Al aux gestionnaires chevronnés qui songent à mettre en place un programme d'apprentissage en milieu de travail ou qui commencent à l'élaborer va comme suit :

- Les possibilités sont sans limites. « Ne mettez pas des œillères ».
- Soyez ouvert aux nouvelles idées et aux nouvelles façons de penser en matière d'apprentissage.
- Faites appel à toutes vos unités de négociation.
- Invitez tous les paliers du personnel à participer à ces occasions d'apprentissage.

« Je ne vois pas de fin à ce que nous faisons, affirme Al. L'enthousiasme est contagieux. »

« Le programme d'éducation en milieu de travail a ouvert les esprits à tous les paliers, du haut jusqu'au bas de l'échelle. »

—Al Strang

Apprenant : Robert Melanson



Robert Melanson se rappellera toujours l'hiver de 2008 – une tempête après l'autre, déneiger les voies publiques six jours par semaine pendant un hiver long et brutal, et partir à la retraite après 33 ans de service à la Ville de Moncton avant que la neige ne soit fondue. « J'ai toujours aimé ce que je faisais ici, que ce soit de travailler dans des équipes de cimentiers ou de conduire des camions et de déneiger. Je vais au travail, je fais le travail, et je le finis. Après, je peux voir ce que j'ai accompli. »

Robert a commencé à travailler à la Ville comme ouvrier occasionnel en 1975. Il a éventuellement obtenu un poste à temps plein de chauffeur de camion et de chasse-neige. Quand la Ville a commencé ses programmes d'éducation en milieu de travail dans le cadre d'un projet pilote de l'ACAM en 1998, Robert a été l'un des premiers à s'inscrire. À cette époque, tout le travail municipal demandait davantage de documentation, d'accréditation et d'usage de la technologie. Robert savait qu'il voulait améliorer ses compétences de lecture et d'écriture, mais le bon programme ne s'était pas présenté jusqu'alors. « Au début, je pouvais lire un peu mais je n'écrivais pas beaucoup. Avec l'apprentissage en milieu de travail, j'ai réussi à écrire et à expliquer ce qui n'allait pas dans le camion. »

Relever le défi de l'apprentissage

Quant il était enfant, Robert vivait littéralement dans les deux langues. En arrivant à l'école, son « franglais » était parfait, mais il ne maîtrisait ni l'anglais ni le français. Il avait de la difficulté à apprendre et a quitté l'école après sa 7^e année. « Quand vous ne savez ni lire ni écrire, vous restez en arrière », affirme Robert. Le message qu'il a envoyé aux gens était : « Ne me regardez pas. » Le fait de revenir à l'éducation a changé la façon dont il menait sa vie. « Au fur et à mesure que j'avancais, j'avais de plus en plus d'audace. J'avais l'habitude de me retenir et de rester en arrière, mais maintenant, je suis en avant. C'est vraiment différent. »

Comme dans bien des milieux de travail, les promotions à la Ville nécessitaient un diplôme d'études secondaires. Robert s'est lancé le défi d'obtenir

« Je ne sais pas où je serais si je n'avais pas fait cet apprentissage. »

–Robert Melanson

son certificat d'équivalence de 12e année (FG) et de surmonter plusieurs obstacles tout au long de ce cheminement de six ans. Il a jonglé avec des horaires de travail et de longs quarts de travail, il a maintenu ses efforts, passé les cinq examens, même après que les critères de FG l'aient obligé à reprendre certains d'entre eux. Il a réussi ce premier objectif éducationnel d'importance – obtenir sa FG – en 2005.

« La FG m'a ouvert les yeux à bien des choses », dit-il. Cela l'a aidé à aborder le travail et la vie avec plus de confiance. Avec son diplôme de FG, il a posé sa candidature pour un poste temporaire de contremaître, et il l'a obtenu. En tant qu'instructeur dans le programme de formation des conducteurs, il a aidé à élaborer un nouveau manuel de formation. Il s'est inscrit à des cours d'informatique et continue l'apprentissage et l'utilisation de ces outils. Robert a remporté un prix Accomplissement des apprenants de l'ACAM en 2006 et a été invité à siéger au Conseil des apprenants en 2007. « Rien ne me fait peur maintenant, dit-il. Je suis vraiment positif pour mon avenir. »

« Je peux raconter mon histoire »

En tant que membre du Conseil des apprenants, Robert espère utiliser un peu de son temps de retraite pour « parler aux gens et leur raconter où j'ai commencé et où je suis maintenant ». Dans ce travail à la Ville, il a fait la promotion de l'éducation en milieu de travail et participé à des conférences en tant que représentant des apprenants. Aujourd'hui, il aimerait parler à davantage de gens « de ce qu'il ressentait et de ce qui faisait qu'il ne réussissait pas à apprendre ». Robert explique qu'il avait de la difficulté à se rappeler ce qu'il lisait jusqu'à ce qu'un enseignant lui explique que la lecture mot à mot l'empêchait de saisir le sens général. « Maintenant, quand je lis, je présume tout simplement que je sais ce que je lis et je comprends tout. »

Robert admet qu'il était nerveux au moment d'assister à une réunion nationale avec d'autres membres du Conseil des apprenants. « Je ne savais pas à quoi m'attendre. Mais j'ai trouvé ce que l'ACAM voulait et je me suis détendu. Toute la réunion m'a mis bien à l'aise. » Les autres membres du Conseil avaient leurs histoires à raconter et, comme le dit Robert, « c'est beaucoup plus facile quand tu parles avec quelqu'un qui a été dans tes souliers ».

Le travail après la retraite

Qu'arrive-t-il maintenant qu'il a pris sa retraite? « Rien et tout. Je plongerai dans absolument n'importe quoi. » En fait, Robert commence une nouvelle carrière à temps plein. Il a démarré sa propre entreprise de construction et de rénovation, Sunco inc., et a déjà construit cinq maisons en plus d'en rénover d'autres. Robert a fait toute la paperasse nécessaire pour l'incorporation de son entreprise en plus de concevoir le logo et les cartes d'affaires. « Avant, je n'aurais parlé à personne – ni les avocats, ni les directeurs de banque. »

Robert se sent plus que prêt à relever un défi emballant après l'autre. « Rien ne me fait peur. Je ne me suis jamais senti comme ça avant. » Félicitations, Robert, et meilleurs vœux pour ta seconde carrière!

Championne: Debbie Lavallée

Debbie Lavallée croit que la persévérance est le meilleur conseil qu'elle puisse donner aux gestionnaires municipaux qui songent à démarrer un programme d'apprentissage en milieu de travail. Grâce à la ferme conviction de Debbie sur les avantages de l'éducation en compétences de base, la Ville de Kingston a accepté d'établir le comité mixte d'éducation et de perfectionnement (Joint Employee Education and Development – JEED) en 2005. En tant que gestionnaire des services aux employés au sein du service des Ressources humaines (RH), Debbie travaillait à cet objectif depuis 2002. Elle a abordé la haute direction deux fois avant d'obtenir le feu vert.

Quand Debbie a essuyé un refus après avoir présenté son premier plan de projet d'apprentissage en milieu de travail, elle a fait équipe avec l'ACAM, avec l'appui du plus haut gestionnaire de la Ville, pour lancer un projet pilote d'atelier destiné aux municipalités de la région de Kingston. Les représentants syndicaux et patronaux participant à l'atelier ont élaboré des objectifs, des principes et un mandat de comité mixte. Debbie se rappelle : « C'était nouveau, nous n'y avions probablement jamais pensé avant – le besoin de compétences de base ou compétences essentielles. Nous avons plutôt ciblé pour notre formation les gens qui avaient un diplôme de 12e année ou des diplômes universitaires. » Même après cet atelier et l'effort conjoint



qui l'avait rendu possible, l'idée proposée a de nouveau été reportée. Debbie et ses collègues, déterminés, ont élaboré le projet plus en détail, ajouté quelques intervenants et communiqué très largement les avantages et possibilités qu'offraient les compétences de base en milieu de travail. « Nous avons vu qu'il fallait aider les gens qui étaient depuis plus longtemps dans le milieu de travail. Nous avons entendu la frustration du personnel plus âgé, qui ne pouvait pas faire le travail à cause d'un manque de scolarité. Nous avons alors décidé d'aborder la question de l'alphabétisation. »

Le plan qui a finalement été accepté supposait de faire du comité JEED une partie intégrante des objectifs des Ressources humaines pour 2005. Quand ces objectifs ont été approuvés, le comité de planification et la direction, les représentants de la section locale 109 du SCFP et plusieurs formateurs des RH ont commencé. « Nous voyions la valeur du démarrage d'un tel programme

plutôt que d'offrir un programme destiné aux employés ayant une scolarité plus élevée. » Au début, le comité JEED s'est focalisé sur les ateliers qui donneraient aux gens de nouvelles compétences et des crédits, c'est-à-dire la FG, l'informatique et l'entrée de données.

Le changement n'arrive pas du jour au lendemain

En repensant à son rôle dans l'établissement d'un programme d'apprentissage en milieu de travail, Debbie admet que « le processus a été frustrant, long et lent », mais la fin est une belle récompense. Il a été difficile « d'intéresser les gens et de maintenir leur intérêt. Cette initiative a mis de l'avant les difficultés cachées, celles que personne n'avait abordées. » Debbie précise que par conséquent, « ... il nous a fallu vendre l'idée car, pour bien des gens, ce n'était pas une priorité ». En fait, l'idée n'apparaissait même pas au radar.

Debbie a continué de faire la promotion de l'acquisition de compétences de base en milieu de travail en coprésidant le comité et en veillant à ce que les possibilités d'apprentissage offertes par le JEED soient visibles. À tous les stades du projet, « il faut mettre l'effort et ce n'est pas facile ».

Des retombées pour les travailleurs et la collectivité

Le programme d'apprentissage en milieu de travail de la Ville a, par-dessus tout, sensibilisé les gens à la nécessité des compétences de base. « Ce n'est plus un secret maintenant, ni une question taboue. » Les relations entre le syndicat et la direction se sont améliorées et « les gens travaillent ensemble pour le bénéfice des employés ». Parce qu'il s'agit d'un effort conjoint, le syndicat est partenaire à part entière et peut contribuer ses idées, comme la formation par les pairs, une façon courante d'offrir l'éducation de base dans les programmes syndicaux. Le JEED a établi une formation par les pairs pour les ateliers d'informatique ainsi que le tutorat par les pairs pour le programme de 12e année.

Dans le cadre d'un partenariat unique et nouveau, la Ville et le Limestone Board of Education ont établi un système de crédits de maturité. Il offre aux gens des crédits applicables à un diplôme d'études secondaires pour reconnaître les compétences, la formation et l'expérience qu'ils possèdent. La Ville de Kingston a été le premier employeur de la ville à travailler avec un conseil scolaire pour établir un processus permettant aux employés d'obtenir leur diplôme de 12e année au travail. Ce programme souple permet aux employés de la Ville d'accéder à des tuteurs avec les cours du soir et leur donne des crédits pour leur expérience de travail. Rob Snyder, un lauréat de l'ACAM, a été la première personne à obtenir son diplôme avec ce programme. Encore aujourd'hui, Debbie trouve que « l'engagement et le dévouement des appre-

« C'est deux fois plus valorisant quand le défi a été aussi grand. »

–Debbie LaVallée

...suite à la page 12

nants sont impressionnants ». Même s'ils n'obtiennent pas de diplôme, « les gens essaient et tirent avantage du programme d'une manière ou d'une autre ».

Suivez ces bons conseils

Debbie insiste sur la nécessité d'être persévérant pour fournir ces occasions d'apprentissage de base.

- Travaillez avec votre syndicat et essayez diverses approches pour obtenir le soutien de votre municipalité. « Les syndicats ont une voix forte et peuvent être très efficaces auprès de la haute direction et pour obtenir l'acceptation. » D'autres bons conseils :

- Ne vous découragez pas. Travaillez avec les gens qui croient au projet. « Il n'a pas été difficile de convaincre notre équipe de RH de la valeur de participer au comité. »

- Faites vos devoirs. L'une des premières tâches du comité pourrait être d'évaluer formellement les besoins afin de déterminer quels programmes les employés veulent.

- Soyez créatifs et offrez des programmes qui conviennent à vos employés.

Planifier l'avenir

En 2006, après le dur travail d'accumulation des appuis, d'établissement du comité et du premier cycle d'ateliers, Debbie a passé le flambeau de son travail au comité à d'autres collègues. Le comité JEED est maintenant réorganisé et se prépare à offrir un autre cycle d'ateliers. Les membres actuels invitent les gens à se joindre au comité et revoient actuellement l'évaluation des besoins originale afin d'offrir d'autres occasions d'apprentissage aux employés à l'automne 2008.

Apprenant : Rob Snyder

Rob Snyder a deux bonnes raisons de refaire son curriculum vitae en 2007 : son diplôme de 12e année et un prix Accomplissement des apprenants de l'ACAM. Avec ces ajouts, Rob peut envisager de nouvelles possibilités au travail et dans la vie. « Je me sens complet maintenant, plus confiant. Je ne me sens pas inférieur aux autres. »



Rob travaille à la Ville de Kingston depuis presque 22 ans en tant que conducteur d'autobus et opérateur. Il aime son travail et les gens qu'il y croise. « J'ai beaucoup appris de ces rencontres et je peux aider les gens en cours de route, dit-il. C'est satisfaisant de travailler pour le public. Les gens savent que tu travailles pour eux et avec eux. »

Atteindre ce gros objectif

Rob a quitté l'école secondaire pour travailler. Il s'est ensuite marié, a eu des enfants et, de fil en aiguille, n'est jamais retourné aux études dans le sens formel du terme. Mais il a toujours continué son éducation, « surtout avec les cours offerts par le syndicat et le travail en comités. J'ai toujours voulu terminer mes études. Mes deux frères ont leur diplôme de 12e année. J'étais le seul qui ne l'avais pas. » Puis, en 2006, l'occasion s'est présentée grâce à un programme unique établi par le Comité mixte de la Ville sur l'éducation et le perfectionnement du personnel (Joint Employee Education and Development – JEED) et le Limestone Board of Education. Le programme donne aux adultes des crédits spéciaux, appelés « crédits de maturité » pour reconnaître les compétences, la formation et l'expérience acquises pour l'équivalence de diplôme d'études secondaires. Rob a été le premier fier diplômé de ce programme réalisé en partenariat.

Il lui a fallu détermination, études intensives et sacrifices. D'abord, Rob a appris qu'il lui fallait obtenir le double de crédits parce que sa dernière année scolaire ne comptait pas ou n'était pas au dossier quand il a quitté l'école. Puis, il a appris seul à utiliser un ordinateur pour faire des recherches sur Internet et ses devoirs : il s'est servi des connaissances et de l'expérience accumulées personnellement et professionnellement. Pour un devoir, par exemple, il a créé une brochure et un bulletin pour informer le public sur le système de transport de la Ville. Avec le travail à temps plein le jour et l'école le soir et la fin de semaine, pas de temps pour le plaisir! Mais grâce au soutien de sa famille, il a obtenu tous les crédits requis en 10 mois. « Je suis tellement content de l'avoir fait. Le saut n'a pas été aussi difficile que je pensais. C'était en fait un petit pas de bébé. »

« Le saut n'a pas été aussi difficile que je pensais. C'était en fait un petit pas de bébé. »
—Rob Snyder

Apprentissage tout au long du parcours

Avec le recul, Rob dit qu'il n'a jamais cessé d'apprendre. Les cours syndicaux ont été une expérience positive donnant l'occasion d'apprendre sur les syndicats et leurs activités en compagnie de gens de divers niveaux de scolarité. Rob a aussi représenté le syndicat dans divers comités au fil des ans : Comité consultatif uniforme sur le transport, Comité de santé et sécurité au travail et Comité social. Il a été délégué en chef, délégué, représentant d'unité et nettoyeur de local syndical. Chaque fois, il a transféré ses connaissances. Dans l'ensemble, tout s'est additionné pour une carrière active à représenter les gens et à défendre des politiques équitables.

Sachant que les études exigeraient énergie et temps, Rob a cessé le travail de comité dès le début du programme de 12^e année. Mais il n'était pas question que ça dure trop longtemps! Il est maintenant secrétaire-trésorier du Comité social et membre du Conseil des apprenants de l'ACAM.

L'obtention du diplôme d'études secondaires a été un point tournant dans la façon dont Rob se voyait lui-même, son avenir et sa carrière. Avec cette nouvelle confiance, il est « prêt à prendre la parole » et à gérer toute nouvelle situation. En tant que membre du Conseil des apprenants, il a déjà encouragé des gens à retourner aux études : un collègue achève le programme, et un autre vient de s'inscrire. Rob souhaite également aider plus de gens à accéder aux programmes d'éducation syndicale. Tant le service des Ressources humaines que la section locale 109 du SCFP profiteront du soutien et des efforts de promotion de Rob. Il a hâte de représenter le Conseil des apprenants en parlant de la valeur de l'éducation, en amenant plus de gens à participer aux activités du JEED et en aidant le municipalité à jouer un rôle actif dans l'apprentissage en milieu de travail.

Regard vers l'avenir

L'avenir offre diverses possibilités. Rob est « prêt à changer de rythme, à assumer un poste plus physique, quelque chose de différent ». Il peut maintenant poser sa candidature à des postes municipaux qui lui étaient fermés dans le passé.

À la maison, il a construit un camp de chasse avec ses enfants cette année. « Je possède ce terrain depuis une trentaine d'années et maintenant, nous allons faire quelque chose avec. » En fait, grâce à ce programme d'éducation, Rob a pu renouveler son permis de chasse périmé. Il y aura beaucoup d'activités familiales dans ce camp. Rob et sa femme s'occupent aussi d'une nièce de deux ans, et il espère passer du temps avec ses deux petits-enfants. « Je n'ai pas vu mes enfants grandir à cause du travail, et je ne veux pas manquer ces années avec mes petits-enfants. »

À la retraite, Rob se voit toujours actif dans le domaine de l'apprentissage et à aider les autres. Il dit qu'il participera aux activités des employés municipaux retraités et tentera d'aider au Conseil des anciens. Et bien avant cela, un voyage spécial en Irlande. Profite bien de l'île Émeraude!

Championne : Rhonda Tone

Rhonda Tone, directrice du perfectionnement des Ressources humaines à la Ville de Winnipeg, connaît bien les demandes du milieu de travail du XXI^e siècle en matière d'alphabétisation. « Nos présuppositions en matière d'alphabétisation sont très élevées pour les emplois actuels. Par exemple, nous présumons que la plupart des employés auront des connaissances de base en informatique. Cela peut pourtant être très intimidant. C'est important d'aider les gens à surmonter leurs peurs ou leurs inquiétudes de sorte qu'ils puissent travailler à leurs compétences pour améliorer leur façon de faire leur travail. Ce n'est pas facile. » En tant que coprésidente du Fonds d'éducation mixte Ville-SCFP, Rhonda travaille avec le coprésident syndical pour faciliter la tâche au personnel municipal souhaitant accéder à l'apprentissage dont ils ont besoin.

Un leadership fort dès le début

En 2001, 10 pour cent des employés ayant répondu à un sondage effectué par la Ville et le SCFP ont dit avoir des inquiétudes sur leur capacité de lecture et d'écriture. Avide tenante et marraine de l'apprentissage, Rhonda a été surprise par le nombre élevé et a dû demander pourquoi. Les réponses n'ont pas été difficiles à trouver : les nouvelles demandes liées à l'alphabétisation parce que la technologie augmente au travail, la nécessité de produire plus de rapports écrits pour les contremaîtres et une énorme quantité d'information à laquelle l'ensemble du personnel doit répondre. Le personnel « comprenait que les compétences physiques ne



suffisaient plus ».

Le Fonds mixte d'éducation a fourni de nombreuses occasions d'apprentissage, y compris sur les compétences de base, l'un des programmes centraux. En 2000, la convention collective signée entre la Ville de Winnipeg et la section locale 500 du SCFP prévoyait une somme de 3 millions de dollars consacrée à l'éducation et à la formation. Depuis, plusieurs lettres d'entente ont été négociées pour décider comment et où dépenser ce budget de formation. Le programme de compétences de base, qui profite actuellement d'une somme de 132 500 \$ pour trois ans, profite aussi du soutien d'un employé de la Ville membre de la section locale 500 du SCFP. Le programme a commencé par les ateliers de lecture, d'écriture, de calcul et de préparation à l'examen de formation générale (FG). Il a grandi pour inclure des programmes pilotes comme l'anglais langue seconde, l'informatique de base, les communications, les compétences d'études, la comptabilité et le perfectionnement personnel (p. ex. Écrire l'histoire de votre vie et un club de lecture).

Reconnaissance et soutien de l'apprentissage

Rhonda a été championne de l'éducation en compétences de base au sein de la direction en faisant

la promotion d'un financement continu et de la reconnaissance des accomplissements des apprenants. « Annuellement, nous célébrons ce groupe d'apprenants. La célébration est toujours un grand succès et une preuve visible que la Ville profite du soutien du syndicat pour ce type d'apprentissage. » Rhonda a également permis aux employés d'enregistrer tous leurs cours de compétences de base dans le système de la Ville, Enterprise Learning System, PeopleSoft, et d'en suivre les progrès. « Nous n'avions jamais tenu de registre de l'apprentissage des compétences de base jusqu'à l'année dernière (2007). Les gens reçoivent maintenant une reconnaissance et de la documentation prouvant qu'ils ont suivi des cours de compétences de base. Cela valide leur apprentissage et démontre son importance. »

Les travailleurs eux-mêmes savent maintenant à quel point ce programme a été important pour eux. Rhonda affirme que « les gens sont plus confiants. Ils comprennent comment ils parviennent à des résultats et comment ils peuvent contribuer ». De l'obtention d'une accréditation à la lecture de contes aux petits-enfants – les programmes de compétences de base ont aidé les gens à changer la façon dont ils travaillent et dont ils vivent. « Il y a tant d'histoires à raconter sur des personnes fières de leur apprentissage et de ce qu'ils ont accompli. » Pour l'ensemble de l'organisation, les programmes de compétences de base ont aidé à soutenir le perfectionnement du personnel alors que de plus en plus de tâches nécessitent une accréditation ou une licence pour répondre aux demandes technologiques et aux responsabilités.

Les conseils « des pros »

Travaillez avec votre syndicat

Bien que Rhonda soit, dans son poste de direction, une forte leader et défenseure de l'apprentissage, le fait d'être coprésidente du fonds lui a donné l'occasion de travailler de près avec le coprésident de la section locale 500 du SCFP. « Travailler avec le syndicat a été une expérience d'apprentissage pour nous. Kathy Todd, la première coordonnatrice du SCFP pour le programme des compétences de base, a énormément contribué avec son travail. Elle est une véritable championne de l'alphabétisation en milieu de travail. »

Ayez une bonne compréhension des niveaux d'alphabétisation de vos employés

« Trouvez un outil que votre comité pourra utiliser afin que les gens puissent vous dire ce dont ils ont besoin et ce qu'ils veulent », suggère Rhonda. Quels types de questions d'alphabétisation les inquiètent-ils? Que veulent-ils apprendre? Utilisez les réponses à ces questions pour trouver des moyens de soutenir les gens et de faire une différence dans leur vie.

Générez de l'intérêt pour l'apprentissage

Quand un conseiller municipal a demandé à Rhonda pourquoi la Ville devrait financer des cours qui n'ont pas trait au travail, elle a répondu : « Il y a un avantage à intéresser des gens à apprendre. Cet intérêt est contagieux. » Écrire l'histoire de votre vie peut être la première étape qui mènera à la réussite de l'examen d'accréditation pour votre emploi.

Et la suite?

L'an dernier, moins d'employés ont utilisé les programmes de compétences de base. Rhonda estime que la Ville et le SCFP ont besoin de consulter de

« Il y a tant d'histoires à raconter sur des personnes fières de leur apprentissage et de ce qu'ils ont accompli! »

–Rhonda Tone

...suite à la page 16

nouveau le personnel pour déterminer quels programmes seraient plus utiles maintenant. Par exemple, « y a-t-il une unité de travail qui a besoin de soutien comme les travailleurs de l'eau en ont eu besoin dans le passé? »

Rhonda aimerait également rehausser la crédibilité du programme de compétences de base – de sorte qu'il soit une partie intégrante de l'éventail d'occasions de formation qu'offre la municipalité. Ce faisant, tout le monde comprendra que tout apprentissage et tout perfectionnement est positif, tant pour l'organisation que pour ses employés.

Apprenant : Bill Bailey

« J'ai réalisé un rêve – devenir permanent. » Le 18 février 2008, Bill Bailey a obtenu un poste permanent de contremaître du contrôle des insectes à la Ville de Winnipeg. Bill travaillait à la Ville depuis 22 ans, n'occupant toutefois que des postes saisonniers et temporaires de travailleur d'extérieur. Le programme des Compétences de base a joué un rôle important dans l'augmentation de ses compétences, de sa confiance et de sa capacité d'atteindre ses objectifs personnels.

Bill a toujours été franc sur ce qu'il savait et sur les choses pour lesquelles il avait besoin d'aide. « Je ne cache rien sur mes capacités de lecture et d'écriture, les gens me connaissent et savent ce que je peux faire. J'ai répondu à tous les critères minimum du poste de contremaître », dit-il fièrement. Il a aimé son dernier poste d'entretien au sein de



ce même service parce que « il y avait toujours quelque chose de différent à chaque jour. Il y a tant de machines différentes. J'étais toujours prêt pour relever le défi. » Aujourd'hui, en tant que contremaître, il sait qu'il acquerra de nouvelles compétences : comment traiter avec ses collègues de travail et le public. « Je recevrai des plaintes du public. Comment gérer une situation quand quelqu'un commence à crier contre l'équipe? » Il devra aussi apprendre comment brancher les ordinateurs à l'intérieur des camions et s'assurer qu'ils fonctionnent correctement. Bill se sent fébrile, prêt et capable de relever ces nouveaux défis.

Sur la voie de l'apprentissage

En 2001, Bill n'était pas le même travailleur ni le même apprenant qu'il est aujourd'hui. Lire et écrire lui étaient difficiles, et la technologie constituait un fardeau. Son licenciement de six semaines cette année-là s'est avéré bénéfique car il s'est inscrit au programme des Compétences de base offert

en soirée. « Je ne m'ennuyais jamais, et ça occupait mon temps personnel. J'étais plus heureux d'aller à l'école le soir et de ne pas prendre la place de quelqu'un qui avait été mis à pied depuis plus longtemps. »

« Améliorer mes compétences de lecture a été important pour moi, affirme Bill. Je lis 100 pour cent mieux qu'avant. J'y travaille toujours, et le dictionnaire m'aide quand je ne comprends pas les mots. » Bill peut maintenant comprendre ces manuels techniques, les bulletins de sécurité (que tous les travailleurs doivent lire et signer), les annonces d'ouverture de poste et la documentation écrite associée à son travail. Il dit que son écriture s'améliore aussi – « juste un peu moins que ma lecture ». En fait, il venait de terminer un cours d'écriture de quatre semaines quand il a obtenu sa promotion. Le cours d'informatique qu'il a pris lui sera très utile dans son travail de contremaître : les courriels, les feuilles de calcul, Excel. Il laissait ses livres d'informatique à la maison jusqu'ici, mais il les apportera désormais au travail.

En 2004, l'ACAM a reconnu l'engagement de Bill et son succès en lui remettant le prix Accomplissement des apprenants. La voie de l'apprentissage lui est toujours profitable. « J'ai dû passer quelques tests pour certains emplois et mon apprentissage m'a aidé à les passer. Tout le monde doit être accrédité pour bien des choses aujourd'hui, comme l'opération d'un chariot élévateur et l'utilisation du propane. »

Bill constate aussi des avantages d'un point de vue personnel. « Je lis des histoires à mes petits-enfants. » Je peux lire les lettres et les courriels qui me sont destinés et je n'ai pas à embêter le reste de ma famille. Sa confiance continue de « grandir

encore et toujours... mon niveau de confiance est élevé. Je réussis des choses plutôt que de rester en arrière. Je suis fier de moi et ma famille l'est aussi. »

Aider les autres à en profiter aussi

Bill a été invité au Conseil des apprenants de l'ACAM dès sa création en 2007. En tant que membre de ce conseil, il aimerait parler à ses collègues de travail pour « leur montrer qu'il y a un bon côté à l'apprentissage et qu'il faut qu'ils essaient de croire en eux-mêmes ». À une échelle plus large, Bill espère que les efforts du Conseil des apprenants aideront certains nouveaux programmes à démarrer. « Ce serait fantastique si nous réussissions à démarrer un programme quelque part. Ouvrir les yeux de quelqu'un sur l'aide que ces programmes fournissent. »

Bill croit fermement que le renforcement positif est un élément clé pour aider les gens à aimer apprendre. Quelques bons conseils pour les futurs apprenants :

« Si vous réfléchissez présentement à vous inscrire à un programme, vous avez déjà fait le premier pas. Allez-y! N'écoutez pas les gens qui sont négatifs. Je ne me serais jamais rendu aussi loin si j'avais écouté les gens négatifs. Tout ce qu'il faut, c'est une personne positive pour vous aider à faire ce premier pas. Le reste suivra. »

Le prochain gros objectif d'apprentissage de Bill est le diplôme de formation générale (FG). Il apprendra aux côtés de ses collègues et sera une source d'inspiration à chaque pas.

« L'apprentissage est un processus continu, comme la vie. »

–Bill Bailey

Champions: Dave Gourlay et Josy Burrough

Pendant des années, Dave Gourlay, directeur de la Ville de Grande-Prairie maintenant à la retraite, a nourri une forte conviction envers l'apprentissage continu. Il avait toutefois de la difficulté à trouver comment aider les travailleurs d'extérieur de la Ville. « C'est là que se trouvent les nouvelles occasions », dit-il en se rappelant comment il a trouvé le filon en 2002. « Les efforts déployés par la section locale 787 du SCFP pour offrir un apprentissage ont résonné en moi, j'ai été ému par les témoignages que j'ai entendus cette année-là à la conférence de l'ACAM. » Il était bien au courant que le personnel savait quels employés avaient de la difficulté, et que les gestionnaires et superviseurs l'ignoraient. Le mois suivant, Dave a utilisé ce qu'il avait appris du SCFP et de l'ACAM pour établir un comité d'apprentissage en milieu de travail pour Grande-Prairie.



Dave Gourlay et sa femme, Marg, à la fête organisée pour le départ à la retraite de Dave.

Il a d'abord identifié quelques personnes clés ouvertes aux nouvelles idées, aux nouvelles façons d'atteindre des objectifs et de travailler avec leurs pairs. Il leur a lancé le défi d'établir un comité partageant leur intérêt pour offrir de nouvelles occasions d'apprentissage, en particulier l'apprentissage avec les pairs. Dave a également pris deux engagements importants envers son personnel : tout gagnant d'un prix de l'ACAM irait à la conférence pour recevoir son prix en personne, et quiconque ferait une demande d'apprentissage recevrait le financement.

La première personne que Dave a abordée était Josy Burrough, alors présidente de la section locale 787 du SCFP et aujourd'hui gestionnaire des parcs et coprésidente du comité d'apprentissage en milieu de travail. Josy affirme elle aussi que c'est la conférence régionale de l'ACAM en alphabétisation en 2005 qui a provoqué l'étincelle de changement. « Cette conférence nous a vraiment aidés à élargir notre définition de l'alphabétisation pour inclure les compétences de base. Elle nous a ouvert les yeux. Il ne s'agit pas seulement de lecture, d'écriture et de calcul, et il ne s'agit pas seulement du milieu de travail. L'alphabétisation va au-delà de ça. » En fait, le Comité d'apprentissage en milieu de travail a offert des ateliers de communication face à face, d'informatique et de production de déclarations d'impôt, des ateliers sur l'équipement numérique (caméras, téléphones, iPod), sur la tenue de livres et sur les questions environnementales, en plus de la formation générale (FG). Et tout cela, durant ses deux premières années!

Les effets d'une culture d'apprentissage

Le Comité a appris que non seulement l'apprentissage formel, mais également l'apprentissage informel et l'apprentissage par divertissement génèrent beaucoup d'intérêt tant parmi le personnel qu'au sein de la collectivité. Il a fait équipe avec d'autres groupes pour parrainer les jeux olympiques municipaux, deux concours très courus de cartes de Noël pour les enfants des employés de la Ville de Grande-Prairie et de Aquatera Utilities inc., ainsi que des partenariats offrant des programmes « Learn at Lunch » (leçons du midi). Tous ces efforts ont fait progresser l'apprentissage et l'alphabétisation et sensibilisé les gens à l'apprentissage continu. « Nous créons une culture d'apprentissage, affirme Josy, et les gens demandent maintenant de la formation et des ateliers qui ne sont pas requis pour leur emploi, tout simplement parce qu'ils s'y intéressent et souhaitent continuer d'apprendre. »

Dave voit également des retombées importantes du programme chez les individus. « Le programme a grandement valorisé le perfectionnement professionnel et personnel. Les gens savent qu'ils peuvent atteindre leurs buts avec l'éducation. À peu près tous les emplois ont aujourd'hui une composante de changement technologique. Quelques petits projets ont aidé les gens à voir le lien entre le perfectionnement professionnel et leur emploi. » D'autres ont réussi à modifier leur cheminement de carrière.

Une culture d'apprentissage a aussi des retombées dans l'ensemble de la municipalité, en particulier pour la planification de la relève. Dave affirme que l'apprentissage en milieu de travail a aidé Grande-Prairie à « développer ses propres ressources de l'intérieur. Les gens engagent temps et sacrifices personnels pour obtenir l'éducation qu'ils veulent. Ils voient que l'apprentissage est valorisé. » Josy ajoute que « l'avantage le plus direct, c'est que les gens n'ont plus peur d'apprendre. Il y a un lien direct entre l'économie et l'apprentissage de la main-d'œuvre. La technologie évolue, et nous devons nous adapter. »

Selon Dave, « nous atteindrons la situation idéale quand les dollars ne répondront plus aux demandes, et ce moment approche ». Grande-Prairie établit un budget de « 2,25 pour cent des salaires pour l'apprentissage, soit plus de 1 000 \$ par personne par an ». En 2008, 778 000 \$ sont mis de côté pour l'apprentissage et le perfectionnement.

Si vous en êtes au tout début ...

Dave et Josy savent tous deux à quel point le soutien de la haute direction est important pour le succès du programme. De même, le soutien syndical est essentiel. Grande-Prairie a d'abord établi son comité mixte avec la section locale 787 du SCFP. Un an plus tard, le syndicat des pompiers (section locale 2770 du GPFPA) s'est joint au Comité, qui a continué d'inviter divers

« La soif d'apprendre augmente au fil de l'apprentissage. »

—Dave Gourlay

...suite à la page 20

Profils d'excellence

groupes d'employés à joindre ses rangs. Les gens ont accepté l'invitation. Pour Josy, « c'est important d'inclure nos promoteurs dans les décisions » pour renforcer le comité.

Si vous en êtes au tout début de votre projet, voici les conseils de Dave et Josy :

- Soyez patient et ne lâchez pas. Établir un programme d'apprentissage en milieu de travail ne se fait pas du jour au lendemain. Dave a dû aborder la Ville deux fois avant d'obtenir le feu vert pour mettre sur pied un comité et ses programmes.

- Commencez avec un groupe de personnes qui veulent fortement offrir des occasions d'apprentissage et assurez-vous d'évaluer formellement les besoins organisationnels.

- Démarrez, même à une toute petite échelle. Continuez, et « n'essayez pas de frapper un coup de circuit », affirme Dave. Les petits projets grandissent, et vous pouvez faire une différence dans la vie de beaucoup de gens.

- Reconnaissez et célébrez l'apprentissage.



Josy Burrough

Et dans l'avenir?

Le Comité d'apprentissage en milieu de travail de Grande-Prairie, avec deux excellentes années à célébrer, cherche de nouvelles façons d'attirer et d'engager le personnel. Il envisage d'augmenter la portée de son travail avec les collègues régionaux afin d'offrir une plus grande variété d'ateliers ainsi que des ateliers de plus haut niveau. Par exemple, le collègue Northern Lakes aide la Ville à élaborer un programme sur le leadership. Le Programme de certificat en leadership projeté est le fruit d'une idée d'un membre du Comité. Il est destiné aux employés qui souhaitent passer à des rôles de leadership. De même, le Comité espère faire une analyse coût-bénéfice de l'alphabétisation et des compétences essentielles en milieu de travail qui considère « l'aspect humain de cette formation ». Pour Josy, « l'avenir est stimulant et nous ne voyons pas de ralentissement à l'horizon ».

Dave a pris sa retraite le 14 mars 2008. C'est avec une grande satisfaction qu'il regarde les progrès de l'alphabétisation et de l'apprentissage en milieu de travail à Grande-Prairie. « L'émergence de ce programme est l'une des meilleures choses que j'ai retirées de l'ACAM. » Merci, Dave, pour ta contribution. Meilleurs vœux pour l'avenir!

« L'avantage le plus direct est que les gens n'ont plus peur d'apprendre. »

–Josy Burrough

Apprenante : Kristi Nelson

« Je n'ai jamais considéré que j'étais une travailleuse de métier, dit Kristi Nelson en riant. J'ai eu des enfants quand j'étais jeune et j'ai abandonné l'idée de la psychologie puis de la criminologie. » Elle croyait avoir « abandonné son rêve » d'une carrière. Jusqu'à tout récemment : elle a obtenu sa carte de qualification de technicienne aux pièces, et les possibilités qui s'ouvrent désormais à elle sont emballantes.



Kristi a commencé à travailler à temps partiel pour la Ville de Grande-Prairie, au service des Parcs, il y a 10 ans. Elle adorait travailler dehors, mais quand un poste à temps plein s'est libéré pour la livraison et la cueillette de pièces, elle a postulé et obtenu l'emploi. Elle a alors entrepris un programme d'apprentissage de trois ans en tant que technicienne aux pièces, offert par la Ville. Elle a obtenu des crédits reconnaissant la scolarité déjà accomplie, puis a assisté chaque année à un cours de six semaines consécutives. Selon Kristi, la première année d'études a été « difficile », sur le campus, loin de sa famille. « La mécanique était aussi difficile, mais j'ai appris et j'ai terminé. »

Le programme l'a aidée à comprendre plus clairement le monde des pièces, de sorte que « je n'ai pas peur de chercher des pièces et quand je dois en trouver une que je ne connais, je n'ai pas peur de demander. Je ne suis plus intimidée ». Grâce à sa carte de qualification, elle peut maintenant aider à commander des pièces et à faire l'inventaire ainsi que l'entrée de données. Si un nouveau poste s'ouvre, elle a les compétences nécessaires pour poser sa candidature. Kristi attend de plus sa carte de qualification nationale Red Seal, qui lui donnera accès à du travail partout au pays. « C'est ce qu'il y a de beau dans les métiers », dit-elle. Une autre partie satisfaisante de son travail réside dans la chance « d'apprendre chaque jour... il y a quelque chose de différent à tous les jours ».

Promouvoir l'apprentissage pour tous

Les métiers ont également amené Kristi à participer au Comité d'apprentissage en milieu de travail de la Ville. En 2005, quand elle a commencé son programme d'apprentissage, elle a joint les rangs du Comité grâce à son rôle de vice-présidente de la section locale 787 du SCFP. « Nous avons

« Quels que soient vos intérêts, Grande-Prairie offre de fabuleuses occasions de les explorer. »

–Kristi Nelson

...suite à la page 22

une tonne de choses à offrir. C'est pourquoi je me suis engagée et c'est pour ça que je demeure engagée. » L'enthousiasme des membres du Comité a mené à « tant d'occasions d'apprentissage », affirme Kristi. En plus des offres habituelles comme la formation générale (FG) et l'informatique, le Comité soutient le perfectionnement professionnel avec des ateliers sur l'équipement numérique, les formulaires de déclaration d'impôt et les questions environnementales. De même, il offre des programmes divertissants comme des jeux d'apprentissage lors de la Journée du gouvernement municipal, des concours de cartes de Noël et des programmes « Leçons du midi ».

Kristi affirme que le Comité doit faire de la promotion. « L'éducation, ce n'est pas toujours un diplôme. Il ne s'agit pas seulement d'apprendre à écrire et à épeler. En tant que membre du Comité, j'ai le droit de parler et d'engager des gens. Nous pouvons vous offrir des occasions de faire ce que vous aimez. Regardez-moi et ce que j'ai réussi à faire. » Kristi souhaite parler de son propre cheminement d'apprentissage afin d'encourager ses collègues de travail à s'engager parce que « il n'est jamais trop tard pour apprendre ». Selon Kristi, « il faut être dévoué, il faut laisser l'esprit prendre le contrôle puis le cœur aller dans la direction où il doit aller ». L'apprentissage touche le cœur : « Vous trouverez beaucoup à apprendre sur vous-même et sur qui vous êtes vraiment. »

En tant que membre du Conseil des apprenants de l'ACAM, Kristi a eu plaisir à rencontrer d'autres mem-

bres du Conseil qui viennent d'autres régions du pays et à entendre leurs « idées différentes et diverses façons de penser ». Elle est enthousiaste de « voir où nous allons et ce que nous ferons ».

L'apprentissage dans l'avenir

La soif d'apprendre de Kristi ne fait que grandir. Son prochain défi d'apprentissage sera d'obtenir son certificat de santé et sécurité au travail (SST). « J'aime voir comment fonctionnent les organisations » et en tant qu'agent de SST, elle vérifierait que les bâtiments soient conformes aux lois et aux codes touchant la santé et la sécurité. Dans les cinq prochaines années, « je veux très certainement travailler dans mon métier d'œuvre et je veux aussi commencer le cours de SST. Je veux continuer à apprendre autant que je peux ».

Ton avenir est brillant, Kristi. Et c'est toi l'étoile qui guide ta voie!



Merci au Conseil
des apprenants
de l'ACAM
et au projet
d'alphabétisation
de l'ACAM.



Sans vous, ce
livret n'aurait pu
être produit.