

# Les mots pour l'écrire

L'ALPHABÉTISATION

EN MILIEU DE TRAVAIL MUNICIPAL

**Pour de plus amples renseignements, communiquez avec:**

L'Association canadienne  
des administrateurs municipaux  
24, rue Clarence  
Ottawa (Ontario)  
K1N 5P3  
(613) 241-8444

**Conception graphique et typographie**  
**Dave Stevenson**

**Illustration de la couverture**  
**Lê-Phan**

**Impression**

K-Colour

ISBN 0-9681 185-0-X

**LES MOTS**  
**POUR L'ÉCRIRE:**  
**L'ALPHABÉTISATION**  
**EN MILIEU DE**  
**TRAVAIL MUNICIPAL**

par  
Patricia Nutter

Association canadienne des administrateurs  
municipaux

Août 1996

## REMERCIEMENTS

Au nom de l'Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM), nous désirons exprimer notre gratitude aux nombreux organismes, administrateurs municipaux et à tous les autres qui ont joué un grand rôle dans la réalisation du Projet d'alphabétisation de la main-d'oeuvre municipale. Nous désirons remercier tout particulièrement les membres du comité directeur et du comité consultatif. Le comité directeur national se composait de M. Graham Deline (SCFP), Mme Tamara Levine (Fédération du travail de l'Ontario), Mme Joan Bernard (Association des collèges communautaires du Canada), M. Brian Bell (YMCA Canada), Mme Aimée Fortier et Mme Michelle O'Brien (Ville d'Ottawa), tandis que le comité consultatif était formé des membres du conseil d'administration de l'ACAM. Leurs conseils judicieux et leur savoir-faire nous ont été précieux.

Nous aimerions exprimer notre reconnaissance au Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) de Développement des ressources humaines Canada qui a financé le projet. Un grand mérite revient à M. Jim MacLaren et à Mme Brigid Hayes du SNA qui ont fourni un appui et un encouragement indispensables au projet. Enfin, nous remercions Mme Ruth Baldwin pour ses conseils et l'aide qu'elle a apportée afin d'assurer que les critères de langage simple et clair soient respectés dans le guide.

Nous espérons sincèrement que ce guide suscitera une prise de conscience à l'égard des avantages individuels et collectifs découlant des programmes d'alphabétisation en milieu de travail municipal. Nous espérons aussi qu'il sera utile aux élus et aux administrateurs municipaux, de même qu'aux dirigeants de syndicats municipaux.

**Douglas A. Lychak**  
Président de l'ACAM

**Duncan Campbell**  
Ancien président de l'ACAM

**Gabriel Ahad**  
Directeur générale intérimaire de l'ACAM

Août 1996

## TABLE DES MATIERES

### Remerciements

#### Chapitre 1

L'alphabétisation en milieu de travail: un sujet bien d'actualité

#### Chapitre 2

Comment stimuler l'intérêt et la participation?

#### Chapitre 3

Par où commencer?

#### Chapitre 4

Modèles d'alphabétisation en milieu de travail en usage dans les municipalités et dans le secteur privé

#### Chapitre 5

Outils et ressources pédagogiques disponibles pour faciliter l'élaboration d'un programme d'alphabétisation

#### Chapitre 6

Organismes ressources en matière d'alphabétisation

NOTA: Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé aux présentes et englobe le féminin lorsque le contexte s'y prête.

# Chapitre 1

## L'alphabétisation en milieu de travail: un sujet bien d'actualité

### Aperçu

**«Quels sont, pour vous, les avantages de l'éducation? »**

L'éducation aide à obtenir un meilleur emploi. Elle aide à améliorer la qualité de vie. Elle permet d'en apprendre davantage sur le monde. Les personnes qui savent lire comme il faut peuvent aider leurs enfants à faire leurs devoirs.

- Un employé municipal

L'objectif du présent guide est de renseigner les gestionnaires et élus municipaux ainsi que les dirigeants syndicaux au sujet de l'importance de l'alphabétisation de la main-d'oeuvre.

L'organisation municipale qui désire mettre sur pied un programme d'alphabétisation y trouvera différentes suggestions pratiques. Elle constatera également que les partenariats entre employeurs et employés sont un moyen efficace pour la mise en oeuvre des programmes d'alphabétisation dans les milieux de travail municipaux.

Les gouvernements municipaux déploient des efforts considérables pour faire face aux exigences changeantes des années 90. Ils doivent à la fois répondre aux besoins de l'ensemble de la collectivité et de groupes particuliers de consommateurs, utiliser le mieux possible les nouvelles technologies et les nouvelles méthodes de gestion et assumer leurs responsabilités avec des ressources financières de plus en plus restreintes.

Pour relever ces défis, les gouvernements municipaux doivent être des planificateurs habiles et motivés. Ils doivent de plus être en mesure de compter sur leurs fonctionnaires municipaux pour fournir des programmes et des services efficaces à leurs citoyens. Si certains de leurs employés n'ont pas les compétences nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches, il peut s'ensuivre des répercussions négatives sur les activités quotidiennes de la municipalité.

Hôtel de ville d'Ottawa

## Pourquoi devons-nous nous intéresser à l'alphabétisation?

<b>Retrouvez-vous les situations suivantes dans votre milieu de travail?</b>	OUI	NON
<p><b>Réduction des effectifs et restructuration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La sécurité d'emploi des travailleurs, et particulièrement celle des cols bleus, est-elle menacée?</li> <li>• La décision de conserver un poste ou de muter l'employé dans un autre service dépend-elle de l'ensemble des compétences générales de l'employé et de sa capacité de s'adapter à une nouvelle situation de travail?</li> <li>• S'attend-on actuellement à ce que le personnel de première ligne prenne plus de décisions?</li> </ul>		
<p><b>Santé et sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La question de la santé et de la sécurité a-t-elle déjà posé un problème dans votre organisation?</li> <li>• La santé et la sécurité des travailleurs ou du public ont-elles déjà été compromises parce que des panneaux ou des instructions n'avaient pu être lus ou compris?</li> </ul>		
<p><b>Dotation et recyclage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La moyenne d'âge de votre effectif est-elle à la hausse? Votre effectif est-il plus diversifié qu'auparavant? Envisagez-vous une réorganisation du milieu de travail?</li> <li>• Certains de vos employés qui touchent des indemnités pour accidents du travail sont-ils insuffisamment formés pour être affectés à un autre poste?</li> <li>• Les exigences en matière de formation et de recyclage des travailleurs sont-elles de plus en plus élevées?</li> <li>• Tous les travailleurs ont-ils la possibilité de participer à des programmes de formation? Certains groupes sont-ils sous-représentés?</li> <li>• Manque-t-il parfois aux travailleurs les compétences de base pour tirer profit d'une formation plus avancée donnée en milieu de travail, telle celle sur les matières dangereuses au travail (SIMDUT), par exemple?</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les travailleurs appliquent-ils dans leur milieu de travail les connaissances et les compétences acquises au cours de programmes de formation?</li> <li>• Est-il arrivé qu'un travailleur se voit refuser une promotion parce qu'il ne maîtrisait pas suffisamment la lecture ou l'écriture?</li> </ul>		
<p><b>Technologies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les travailleurs hésitent-ils à utiliser les nouvelles technologies, comme les messageries vocales et les télécopieurs?</li> <li>• Le personnel utilise-t-il davantage d'équipement et d'outils automatisés dans l'exercice de ses fonctions?</li> <li>• Les bases de données informatisées ont-elles remplacé les formulaires en papier pour la collecte d'information ou la présentation des rapports?</li> </ul>		
<p><b>Relations patronales syndicales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cherchez-vous une possibilité de travailler en coopération dans un domaine d'intérêt mutuel?</li> <li>• Êtes-vous intéressé à examiner un ensemble de lignes directrices ayant trait à la formation en cours d'emploi?</li> <li>• Êtes-vous intéressé à collaborer en vue d'initier les travailleurs aux nouvelles technologies?</li> </ul>		



Cet été, j'ai eu la chance de revenir dans l'équipe de maintenance comme chef d'équipe. Cette fois, après avoir participé au programme, je n'ai eu aucun mal à remplir les rapports courants et j'ai eu les choses bien en main. J'ai communiqué beaucoup mieux avec mes compagnons de travail, et ils n'avaient aucune difficulté à me comprendre. Les gens m'apprécient beaucoup mieux qu'avant. J'ai bien accompli mon travail. Tout cela, je le dois au programme de formation linguistique de la main-d'oeuvre.

- Un employé municipal

Avez-vous répondu « oui » à l'une de ces questions? Plusieurs facteurs peuvent être en cause dans une situation donnée, mais la question de l'alphabétisation peut être l'un d'entre eux.

Si vous êtes un gestionnaire, un élu municipal ou un représentant syndical et que l'une des situations susmentionnées existe dans votre milieu de travail, vous devriez vous renseigner au sujet des programmes d'alphabétisation en milieu de travail. Poursuivez la lecture du présent document afin de découvrir comment vous pouvez améliorer le mode de fonctionnement de votre organisation municipale.

### Quel est le lien entre l'alphabétisation et le milieu de travail?

Des compétences de base en lecture, en écriture, en mathématiques et en résolution de problèmes ont toujours fait partie des exigences fondamentales, mais l'évolution des tâches et un plus grand recours à la technologie exigent aujourd'hui des compétences plus diversifiées et des connaissances plus spécialisées.

Une enquête de Statistique Canada démontre clairement que de nombreux Canadiens adultes ont des capacités de lecture et d'écriture limitées :<sup>1</sup>

- seulement 62 p. 100 des Canadiens adultes savent lire suffisamment pour s'acquitter sans problème des activités quotidiennes courantes;
- un autre groupe de 22 p. 100 de Canadiens peuvent exécuter des tâches à partir de matériel écrit simple sur des sujets connus;
- un autre groupe de 16 p. 100 ont des capacités de lecture limitées et ne peuvent comprendre la majorité des documents écrits qu'ils voient tous les jours;
- environ 30 p. 100 des immigrants ont une capacité limitée de lire et de parler l'anglais ou le français;
- dans certaines régions du pays, les compétences des travailleurs plus âgés doivent être mises à jour afin qu'ils puissent continuer de faire partie d'un marché du travail en décroissance;
- avec la venue de nouvelles technologies dans les milieux de travail, les employés doivent acquérir de nouvelles compétences pour accomplir leur travail.

<sup>1</sup> Statistique Canada, *L'alphabétisation des adultes au Canada: résultats d'une étude nationale*, 1992.

Cette enquête révèle qu'un grand nombre de Canadiens ne savent pas lire suffisamment bien pour s'acquitter efficacement de leurs tâches actuelles. En périodes de coupures et de restructuration, les travailleurs dont les capacités de lire et d'écrire sont limitées sont les plus vulnérables. Ils sont les plus susceptibles d'être mis à pied parce que leur formation est insuffisante ou parce qu'ils ne peuvent être admissibles aux programmes offerts.

La recherche indique également que les entreprises canadiennes perdent des revenus importants chaque année en raison d'erreurs de production, de produits de mauvaise qualité et d'accidents de travail. Dans certains cas, ces problèmes sont liés à de faibles capacités de lecture, d'écriture ou de calcul.

L'incapacité de lire et d'écrire de façon appropriée comporte d'autres conséquences plus difficiles à mesurer mais tout aussi réelles. Par exemple:

- les travailleurs peuvent avoir besoin d'une supervision plus étroite;
- ils sont moins susceptibles de participer aux programmes de formation ou la formation peut ne pas être aussi efficace;
- les travailleurs dont la capacité de lecture est limitée seront moins portés à participer aux activités syndicales et à signaler des problèmes au syndicat;
- leurs compétences peuvent être insuffisantes pour obtenir une promotion ou une mutation;
- la crainte d'être « découvert » peut miner la confiance en soi du travailleur et saper le moral du personnel.

Il est temps de tenir compte des conséquences des faiblesses de certains travailleurs en matière de lecture, d'écriture et de calcul. D'après l'expérience glanée par différentes municipalités de l'ensemble du Canada, les programmes d'alphabétisation en milieu de travail sont un élément valable d'un plan de formation interne et d'une stratégie à long terme. Intégrés à la gestion générale des ressources humaines, ils sont avantageux tant pour l'employé que pour l'employeur.

## Qu'est-ce que l'alphabétisation en milieu de travail?

La définition « d'alphabétisation en milieu de travail » adoptée dans le cadre du Projet d'alphabétisation de la main-d'oeuvre municipale est très large, à l'instar des besoins des divers milieux de travail municipaux.

Depuis que participe aux cours, j'ai réussi à doubler ma capacité d'écoute et je communique mieux avec mes patrons. Je suis plus sûr de moi dans mes rapports avec les autres.

- Un employé municipal

### Dans une perspective municipale, l'alphabétisation consiste à :

- reconnaître le besoin fondamental d'avoir une main-d'oeuvre alphabétisée
- donner aux travailleurs la possibilité d'acquérir dans leur milieu de travail une formation qui leur permettra d'être plus actifs dans leur milieu de travail, au foyer et au sein de leur collectivité en général. Les programmes en milieu de travail peuvent porter sur des compétences de base (lecture, écriture, calcul), de même que sur les compétences techniques nécessaires à l'exécution des tâches d'un poste.

## Que savons-nous des programmes d'alphabétisation en milieu de travail?

- Dans le cadre du Projet d'alphabétisation de la main-d'oeuvre municipale, des données sur l'alphabétisation de la main-d'oeuvre ont été recueillies auprès de cent municipalités et quatre-vingt syndicats de la fonction publique. Les enquêtes auprès des deux groupes ont révélé que tant les municipalités que les syndicats reconnaissaient la nécessité d'améliorer les capacités de lecture, d'écriture et de calcul des travailleurs. Les deux groupes ont également reconnu qu'il leur fallait collaborer en vue d'obtenir de meilleurs résultats sur les plans social et économique pour l'employeur et l'employé.

## Grandes lignes des résultats de l'enquête

1. La collaboration entre la direction et les syndicats est importante pour la réussite des programmes d'alphabétisation en milieu de travail.

2. Les travailleurs et les syndicats acceptent plus facilement les programmes d'alphabétisation si la municipalité garantit les éléments suivants:

- la participation et les progrès de l'employé sont confidentiels
- le temps d'enseignement est défrayé par l'employeur et l'employé
- le matériel d'enseignement se compose de matériel lié au travail et autre matériel plus général

3. On peut parler de faibles capacités de lecture et d'écriture lorsque les travailleurs ne peuvent:

- lire les étiquettes liées au système SIMDUT
- lire les instructions figurant dans les manuels
- remplir les formulaires de présentation des griefs
- participer à des programmes de formation ou les terminer
- faire considérer leur candidature en vue de promotions

4. Les travailleurs par quarts doivent avoir un horaire suffisamment souple pour participer sur une base régulière.

5. Les gouvernements municipaux peuvent promouvoir l'alphabétisation en milieu de travail en s'assurant que le matériel écrit utilisé au travail est clair et facile à comprendre. Les superviseurs doivent recevoir la formation nécessaire pour communiquer clairement lorsqu'ils donnent des instructions.

Une municipalité qui adopte une politique favorisant un style simple dans les communications peut s'attendre à des retombées positives pour tous ses employés. Lorsque les documents utilisés au travail, tels les manuels d'instructions ou d'information en matière de santé et de sécurité, sont faciles à lire, chacun comprend exactement ce qu'il doit savoir plus rapidement et sans aide.

Les municipalités ont aussi avantage à se doter d'une telle politique dans le but de mieux servir le public. Il a en effet été démontré qu'une information facile à lire réduit les malentendus et les plaintes de la part des clients. Les formulaires sont remplis avec une plus grande exactitude et le personnel passe moins de temps à corriger les erreurs. Dans de nombreux cas, il est possible de réduire les coûts d'impression en simplifiant le texte<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Clear Language and Design, *Case Studies: The Bottom Line Impact of Clear Language and Design*, 1996.

6. Les syndicats peuvent également promouvoir l'alphabétisation en milieu de travail en faisant connaître les programmes efficaces mis de l'avant par d'autres sections syndicales. Ils peuvent en outre adopter un style clair et simple dans leurs lettres-circulaires et leurs différentes publications. Ils peuvent aussi offrir à leurs membres des programmes de formation indépendants des capacités de lecture et d'écriture, comme par exemple une formation sur vidéo, un système de jumelage pour la communication des problèmes et la présentation de rapports oraux.

## L'alphabétisation : mythes et réalités

- **Nous n'avons pas ce problème parce que nous exigeons une 12e année à l'embauche.**

**LA RÉALITÉ:** Les exigences du milieu de travail municipal évoluent. Les compétences requises aujourd'hui sont très différentes de celles qui étaient exigées il y a seulement quelques années. Avoir un diplôme de 12e année ne signifie pas qu'on a les compétences voulues pour occuper un poste dans la fonction publique municipale ou qu'on a une bonne connaissance de base des trois « R ». Les documents nécessaires au travail, comme les guides et les manuels d'utilisateurs d'équipements, sont souvent rédigés en jargon ou dans un langage technique plutôt difficile à comprendre.

## Chapitre 2

**NICOLE** est fonctionnaire municipale depuis cinq ans : elle s'acquitte efficacement de l'entretien d'un centre communautaire où elle est affectée. Son superviseur lui laisse parfois une note lui indiquant quelle tâche elle devrait exécuter en premier lieu dès son arrivée, mais elle ne suit pas toujours ces instructions écrites. Elle préfère que ce soit lui qui remplisse les formulaires de commande des produits de nettoyage, afin que cela n'empiète pas sur son temps de travail. Le superviseur de Nicole a été étonné de constater que celle-ci ne semblait pas heureuse lorsqu'il lui a annoncé qu'il allait faire l'acquisition d'un nouveau polisseur à planchers perfectionné pour remplacer le vieux qu'elle utilisait depuis des années.

### Comment stimuler l'intérêt et la participation?

Les gouvernements municipaux gagnent à investir dans un programme d'alphabétisation en milieu de travail, car un tel investissement est bénéfique à la fois pour les employés, le syndicat et l'employeur. De plus, l'alphabétisation en milieu de travail entraîne d'autres avantages pour l'employé dans sa vie privée et dans la vie communautaire. Nombre de gouvernements municipaux partout au Canada ont découvert de première main l'efficacité des programmes d'alphabétisation en milieu de travail. Le chapitre 4 décrit les améliorations que ces programmes ont entraînées dans sept municipalités.

### Comment déceler les problèmes de lecture et d'écriture parmi les employés?

Les superviseurs, les représentants du personnel et les collègues de travail peuvent se rendre compte qu'un employé a un problème de lecture et d'écriture, mais ils se taisent s'ils craignent de compromettre la sécurité d'emploi de l'employé. Il est impératif de souligner le caractère confidentiel du programme au moment d'en faire la promotion et de rassurer les employés qu'ils ne risquent pas de perdre leur emploi en raison d'un problème de lecture et d'écriture.

### Voici les éléments à considérer:

- **Classification d'emploi**
  - L'employé occupe un emploi au bas de l'échelle depuis longtemps.
- **Promotion et formation**
  - L'employé refuse d'être promu ou de recevoir une formation liée à son travail.
- **Lecture et écriture**
  - L'employé évite toute situation où il doit lire ou écrire devant les autres.
  - Il remplit toujours ses formulaires à la maison.
  - Il semble réticent à changer de méthode si les directives sont fournies par écrit.

**LIONEL** travaille avec le même patron depuis presque six ans. Sa relation avec son patron est excellente et il n'éprouve aucune gêne à lui demander d'évaluer son rendement. Il n'a même aucune réticence à ce que son patron corrige ses erreurs d'orthographe et de grammaire sur ses notes de service parce qu'elle lui a dit qu'il s'était vraiment amélioré depuis quelques années. Mais la situation est appelée à changer car le service de Lionel doit se fusionner à un autre et son patron change d'emploi. Le nouveau patron a la réputation d'être sévère. Lionel craint de ne pas répondre aux attentes du nouveau patron.

- **Sécurité au travail**
  - L'employé commet des erreurs parce qu'il est incapable de lire les directives comme il se doit.
- **Délais ou dépassements de coûts**
  - L'employé doit recommencer des tâches simples, ce qui entraîne des délais, des coûts additionnels et des plaintes des clients.
- **Non-utilisation des nouvelles techniques**
  - L'employé est réticent à essayer les nouveaux appareils, même s'ils sont à la fine pointe
- **Refus d'utiliser les ressources d'aide offertes**
  - L'employé ne veut pas remplir de formulaire de grief, de santé et de sécurité ou un sondage, ou tarde à les remplir.
  - L'employé tarde à communiquer avec le Programme d'aide aux employés pour ses problèmes personnels.

### Quels sont les avantages d'un programme d'alphabétisation en milieu de travail?

Les programmes d'alphabétisation en milieu de travail bien structurés jouissent de la collaboration et de l'appui de tous les secteurs de l'administration municipale. Les gestionnaires et les syndicats veillent ensemble:

- au bon fonctionnement du programme;
- à ce que les employés qui ont de faibles capacités de lecture et d'écriture soient traités avec sensibilité;
- à ce que le programme soit présenté aux employés d'une manière positive et non menaçante.

### Avantages pour les gouvernements municipaux

- **Amélioration de la santé et de la sécurité: plus les employés ont** de bonnes capacités de lecture, moins il y a d'accidents coûteux.
- **Meilleure gestion du changement dans le milieu de travail: si les** employés savent lire, écrire et calculer, ils sont plus aptes à apprendre de nouveaux concepts et procédés. Ils acceptent le changement plus facilement et participent plus volontiers aux restructurations.

**PAUL** travaille dans les parcs l'été et est conducteur de charrue l'hiver. Il est doué pour réparer les machines de toutes sortes, même sans manuel, et il connaît son circuit par coeur. Il voulait poser sa candidature pour obtenir un circuit plus long, afin d'obtenir un meilleur revenu. Lorsqu'il s'est renseigné auprès de son superviseur au sujet du nouveau secteur, celle-ci a sorti une carte pour le lui montrer. Paul a alors semblé un peu embêté et a secoué la tête. Il a finalement décidé de ne pas poser sa candidature.

- **Meilleure capacité d'adaptation des employés:** les employés seront plus aptes à passer d'un emploi à un autre au sein de l'administration municipale.
- **Capacité d'apprentissage accrue:** il est plus facile aux participants au programme d'alphabétisation d'acquiescer ensuite de nouvelles aptitudes et ainsi d'améliorer leur rendement et leurs perspectives d'avancement.
- **Réduction du temps de supervision:** moins de temps requis pour encadrer le personnel et corriger les erreurs. Les employés sont plus autonomes.
- **Meilleure administration interne:** les employés seront capables de remplir les formulaires internes plus rapidement (à la condition que les formulaires soient rédigés en langage clair).
- **Service à la clientèle:** les employés amélioreront leurs aptitudes de communication avec les citoyens.
- **Meilleures relations patronales-syndicales:** les programmes d'alphabétisation fournissent aux syndicats et aux gestionnaires une occasion de travailler ensemble pour régler un problème qui les touche tous.
- **Diversité:** en fournissant à des groupes précis des occasions, d'améliorer leurs capacités de lecture et d'écriture, les gouvernements municipaux seront plus représentatifs de la collectivité.

### Avantages pour les participants

- **Meilleures chances de promotion:** les employés auront de meilleures chances de garder leur emploi ou d'en décrocher un autre. Ils acquiescent des aptitudes plus variées pouvant être transférées d'un emploi à un autre.
- **Formation dispensée par l'employeur ou par les syndicats:** les employés pourront se tenir au courant des séances de formation à venir et pourront y participer pour perfectionner leurs aptitudes.
- **Communication:** la communication sera favorisée entre les employés, les gestionnaires, les syndicats et les citoyens.
- **Confiance en soi:** les employés auront davantage confiance en eux et leur participation sera accrue au travail, au foyer et dans leur collectivité.



**MARIA** a demandé de l'information sur le Programme d'aide aux employés à son délégué du personnel, mais elle n'a pas pris le temps de faire les démarches nécessaires pour obtenir de l'aide. Bref, ses problèmes continuent de la perturber et elle travaille moins bien. Lorsque le délégué du personnel lui a demandé si elle avait lu la brochure du PAE, Maria a répondu qu'elle l'avait égarée.

- **Participation aux activités syndicales:** davantage d'employés seront aptes à participer aux activités syndicales. Les activités syndicales deviendront plus faciles d'accès pour les membres dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.
- **Convention collective:** tous les syndiqués pourront lire les contrats, les règlements de santé-sécurité et la documentation pertinente à leur travail (à condition que ces documents soient rédigés en langage clair).
- **Habilitation:** les employés auront les aptitudes nécessaires pour régler les problèmes qui surviennent au travail. Ils sauront quels problèmes doivent être soumis à leur syndicat.
- **Meilleures relations patronales-syndicales:** les programmes d'alphabetisation donnent l'occasion aux syndicats et aux gestionnaires de collaborer ensemble à un problème d'intérêt commun.

## L'alphabetisation : mythes et réalités

- **Une personne qui ne peut lire ou écrire n'est pas intelligente.**

**LA RÉALITÉ:** Il n'existe aucune corrélation entre de faibles aptitudes de lecture et d'écriture et l'intelligence. Chacun peut accroître ses capacités de lecture, d'écriture et de calcul si on lui en donne la possibilité, le temps et la motivation. Les jeunes Canadiens ont de meilleures capacités de lecture et de calcul. Parmi les Canadiens plus âgés, de 55 à 69 ans, seulement 33 p. 100 savent lire suffisamment pour comprendre le matériel écrit qui leur est distribué chaque jour. Cette situation est attribuable au fait qu'il existait moins de possibilités de formation et qu'on mettait davantage l'accent sur d'autres compétences lorsque ces Canadiens étaient plus jeunes.

## Chapitre 3

### Par où commencer?

Les programmes efficaces d'alphabétisation en milieu de travail commencent par une bonne planification. Une stratégie bien conçue peut aussi aider à mobiliser l'appui voulu en faveur du programme au sein de l'organisation. Cette stratégie doit comporter les éléments suivants:

- un engagement clair de la haute direction;
- les diverses étapes nécessaires à l'établissement et au maintien du programme;
- les ressources humaines et financières requises;
- les responsabilités de chacun des partenaires; une stratégie d'évaluation pour vérifier l'atteinte des objectifs fixés.

Il existe des quantités d'histoires d'employés dont la vie a été changée par suite de leur participation au programme. Parfois, les changements semblent limités et sans rapport avec leur travail. Je pense cependant que même les petites réalisations ou les petits changements peuvent modifier la mentalité, l'attitude au travail et la vie personnelle des gens, ainsi que leur apport à la collectivité.

- Le directeur général adjoint

Les participants au Projet d'alphabétisation de la main-d'oeuvre municipale ont pris connaissance de renseignements sur des programmes d'alphabétisation en milieu de travail afin de cerner les pratiques qui ont procuré de bons résultats. Les critères énumérés cidessous peuvent être adaptés par les gouvernements municipaux afin d'orienter l'élaboration de leurs propres programmes d'alphabétisation<sup>3</sup>

### Critères d'efficacité des programmes d'alphabétisation

- **La responsabilité du programme est confiée à un comité ayant le pouvoir de prendre des décisions.** Pour assurer la réussite d'un programme d'alphabétisation en milieu de travail, il est essentiel d'en confier la responsabilité à un comité intégré à la structure décisionnelle de l'organisation. Ce comité doit être représentatif de la direction et des employés. Son mandat devrait porter sur l'élaboration conjointe d'un programme d'alphabétisation en milieu de travail, de l'étape de planification jusqu'à la mise en oeuvre et l'évaluation. La responsabilité peut être confiée à un comité existant plutôt que d'en créer un à cette fin.

<sup>3</sup> Ces principes découlent en partie des sources suivantes: profils municipaux; *Principles of Good Practice in Workplace/Workforce Education: A Report on the Think Tank* d'ABC Canada; le projet des Compétences fondamentales; *An Organizational Approach to Workplace Basic Skills: A Guidebook for Literacy Practitioners*.

Je constate que le programme permet la création de liens de collaboration entre les employés et entre les services, et qu'il entraîne le développement de nouvelles habiletés. Il aide également les employés à comprendre et à atteindre les idéaux de la Ville en mettant en évidence les questions de diversité et d'équité.

- Le directeur général adjoint.

- **L'appui de tous les secteurs de l'administration municipale a été obtenu.**

Les objectifs du programme doivent être bien compris de tous les employés, y compris les cadres supérieurs, les cadres intermédiaires, les syndicats et les employés de toutes catégories d'emploi. La participation au programme devrait être perçue comme un apport important aux objectifs de gestion globaux. Les gestionnaires et les syndicats devraient manifester leur appui en encourageant les employés à participer, et en faisant ressortir la valeur du programme tant pour l'employeur que pour l'employé.

- **L'alphabétisation est intégrée aux plans municipaux à long terme.**

L'alphabétisation doit être mise en contexte avec d'autres facteurs liés à l'organisation, dont les stratégies de formation et de perfectionnement, les communications internes, les technologies, la prestation de services au public et les compétences polyvalentes dans le milieu de travail. L'adoption d'une politique préconisant l'utilisation d'un style clair dans les documents de travail aide à réduire les barrières pour les employés qui ont de faibles capacités de lecture et d'écriture tout en appuyant le programme d'alphabétisation.

- **Les rôles et responsabilités de tous les partenaires du programme sont établis.**

Les rôles et les responsabilités de chacun des partenaires du programme doivent être définis clairement, communiqués et compris de tous. Certaines municipalités le font dans une lettre d'entente définissant les liens. L'entente peut être établie entre la municipalité et le syndicat, l'employeur et l'employé, l'employeur et l'organisme de services professionnels, ou elle peut incorporer tous les partenaires et participants au programme d'alphabétisation.

- **Le programme d'alphabétisation est adapté au milieu de travail municipal.**

Le programme d'alphabétisation en milieu de travail doit répondre, dans sa forme et son contenu, aux besoins de la municipalité. Le comité devrait déterminer les besoins du milieu de travail et des employés, en se fondant sur les tâches et l'environnement de travail. Les profils municipaux présentés au chapitre 4 décrivent six stratégies distinctes de mise en oeuvre d'un programme d'alphabétisation en milieu de travail.

Mon élève et moi trouvons que le programme est très enrichissant pour nous deux. Mon élève pense qu'il est le seul à apprendre, mais ce n'est pas du tout le cas.

- Un tuteur

Le programme m'a donné la chance de m'améliorer et de me perfectionner en vue d'une meilleure carrière.

- Un employé municipal

- **Le programme habilite les employés et les appuie dans leurs objectifs.**

Un programme de perfectionnement de la main-d'oeuvre doit s'appuyer sur l'expérience et l'ensemble des compétences que possèdent déjà les employés. Les évaluations doivent tenir compte des buts globaux que vise l'employé et non pas seulement des compétences qui lui font défaut.

- **Le programme est adapté à la diversité culturelle, linguistique et raciale de la main-d'oeuvre municipale et la respecte.**

La population active se compose de nos jours de nombreux groupes ethnoculturels et raciaux et de femmes qui occupent des emplois non traditionnels. Les programmes offerts en milieu de travail devraient être accessibles également à tous les groupes. Ils devraient être communiqués clairement aux divers groupes dans leur langue, que ce soit en français, en anglais ou autre.

- **La promotion du programme d'alphabétisation est assurée auprès des employés de façon positive et non menaçante.**

Tous les employés municipaux doivent être mis au courant du programme et devraient tous, lorsque c'est possible, en faire la promotion d'une manière ou d'une autre. Ils pourraient, par exemple, être invités à:

- suggérer des moyens efficaces pour annoncer le programme et recruter des participants;
- distribuer et expliquer des documents décrivant le programme;
- parler à un ami du programme et le convaincre de participer avec eux.

Les notes de services, communications et affiches portant sur le programme devraient être en langage clair pour s'assurer que le message passe bien. Personne ne devrait être forcé de participer, et la participation ne devrait être liée en aucune façon à la sécurité d'emploi.

- **La participation est volontaire.**  
Si la participation est volontaire, les employés sauront qu'ils n'ont pas à craindre de coercition ni de représailles. Ils sentiront également qu'ils sont responsables du programme et que c'est à eux d'en assurer la continuité. De plus, la motivation et la participation seront probablement plus élevées s'ils considèrent que le programme leur appartient.
- **Un plan d'évaluation du programme d'alphabétisation a été établi.**  
Dans le cadre du plan de mise en oeuvre, le comité devrait élaborer une stratégie d'évaluation incorporant les membres du comité, les instructeurs et les élèves. La stratégie devrait déterminer le moment et la méthode d'évaluation du programme de façon à rajuster le tir régulièrement afin d'en améliorer l'efficacité.

### **Erreurs à éviter dans la planification d'un programme d'alphabétisation**

- N'utilisez pas des mots comme « alphabétisation » et « analphabète » dans les communications aux employés. Ce sont des mots négatifs qui peuvent les décourager d'accepter le programme et d'y participer. Parmi les termes positifs utilisés par les gouvernements municipaux, mentionnons «compétences professionnelles de base », « éducation en milieu de travail », «perfectionnement ».
- N'exigez pas et n'attendez pas non plus que les progrès des participants au programme fassent l'objet d'un contrôle. Les employés qui participent aux cours ont droit à la discrétion.
- Ne mentionnez pas le nom des participants aux colloques de ces derniers à titre d'exemple pour faire valoir leurs nouvelles connaissances.
- Ne culpabilisez pas les participants qui assistent aux cours parce qu'ils ne font pas leur travail pendant ce temps.
- Ne promettez pas d'avancement ou de sécurité d'emploi aux employés en raison de leur participation au programme.

- Ne comptez pas sur une amélioration immédiate de la productivité ou de la santé-sécurité. Souvenez-vous que l'alphabétisation n'est qu'un élément parmi d'autres qui ont une incidence sur ces questions . Donnez aux employés le temps d'assimiler leurs nouvelles connaissances.

## L'alphabétisation : mythes et réalités

- **Un employé qui ne sait pas bien lire et écrire n'a que lui-même à blâmer.**

**LA RÉALITÉ:** Les difficultés de lecture et d'écriture peuvent découler de plusieurs causes. La pauvreté, des besoins précis d'apprentissage, l'emplacement géographique et les obligations familiales peuvent tous avoir une influence sur la durée des études et la capacité d'apprendre d'une personne.

## Chapitre 4

### Modèles d'alphabétisation en milieu de travail en usage dans les municipalités et le secteur privé

L'Année internationale de l'alphabétisation, en 1990, a eu l'effet d'un catalyseur sur de nombreuses organisations, les incitant à se pencher sur les compétences dont a besoin aujourd'hui le monde du travail. Depuis, autant d'organisations du secteur public que du secteur privé, dont des gouvernements municipaux, ont mis en oeuvre des programmes d'alphabétisation en milieu de travail. Près de vingt municipalités canadiennes ont mis en oeuvre de tels programmes ou s'appêtent à le faire. Ce sont généralement les services des ressources humaines qui ont la responsabilité de planifier et d'organiser ces programmes en consultation avec les représentants des employés.

Les gens me disent qu'il me comprennent mieux maintenant et je me sens plus confiant. Ils me demandent ce qui m'a fait changer à ce point-là.

- Un employé municipal

Les gestionnaires municipaux ont constaté que la participation aux programmes d'alphabétisation procure de nombreux avantages à la fois au milieu de travail et à l'employé, notamment:

- les employés deviennent plus polyvalents au sein du milieu de travail municipal;
- les employés s'adaptent plus facilement à l'évolution de l'environnement de travail;
- le milieu de travail est plus sûr lorsque les employés comprennent mieux les règlements de santé-sécurité;
- moins de temps doit être consacré à l'encadrement d'employés qui ne savent pas bien lire et écrire;
- les communications orales et écrites sont améliorées;
- les employés semblent avoir une plus grande assurance au sein du milieu de travail.

## **Comment assurer le succès d'un programme d'alphabétisation en milieu municipal**

Le présent chapitre décrit les cas de sept municipalités qui ont mis sur pied des programmes d'alphabétisation efficaces à l'intention de leurs employés. Chacune a abordé l'alphabétisation à sa façon et a acquis une expérience qui pourrait profiter à d'autres gouvernements municipaux. Tous ces programmes ont cependant en commun certains éléments qui ont favorisé leur réussite:

- un « champion de l'alphabétisation » au sein de la municipalité, qui collabore avec les gestionnaires afin de les sensibiliser à l'importance des cours d'alphabétisation;
- le programme bénéficie de la collaboration et de l'appui de la direction et des syndicats pour ce qui est de la planification, de la mise en oeuvre et de l'évaluation;
- la direction et les syndicats s'emploient de concert à promouvoir le programme d'alphabétisation auprès des employés de façon positive et non menaçante;
- la discrétion est assurée à l'égard de la participation et des progrès des employés<sup>4</sup>;
- la participation est volontaire, les participants établissent leurs propres objectifs et étudient à leur propre rythme;
- le matériel de cours comporte des documents de travail connus;
- les cours sont donnés dans des endroits pratiques, souvent dans un édifice municipal;
- le temps d'enseignement est défrayé également par l'employeur et l'employé ou l'enseignement est donné pendant les heures de travail.

## **Quelle est l'approche utilisée par les gouvernements municipaux en matière d'apprentissage en milieu de travail?**

Les pages suivantes présentent un tour d'horizon de l'expérience de municipalités canadiennes qui ont conçu et mis sur pied des programmes d'alphabétisation en milieu de travail.<sup>5</sup> Les leçons tirées de ces expériences vous aideront peut-être dans l'établissement de votre propre programme.

<sup>4</sup> De telles politiques deviennent souvent superflues une fois que les programmes font partie intégrante de la formation des employés municipaux.

<sup>5</sup> Les programmes décrits dans ce chapitre reflètent une représentation régionale ainsi que les approches novatrices en matière d'alphabétisation de la main-d'oeuvre adoptées par les gouvernements municipaux canadiens.



## VILLE DE SAINT-JEAN (NOUVEAU-BRUNSWICK) « NEW OPPORTUNITIES PROGRAM »

Nombre d'employés municipaux: 950 à temps plein,  
100 à temps partiel

### Historique et description du programme

Le programme offert par la Ville de Saint-Jean a été très avantageux dans mon cas parce qu'il m'a permis de progresser à mon rythme.

- Un employé municipal

En 1992, le Service des ressources humaines de la Ville de Saint-Jean a proposé un projet pilote de perfectionnement des compétences en mathématiques et en anglais de niveau intermédiaire dans le cadre de la politique municipale de développement des compétences de base. En collaboration avec le New Brunswick Community College, des cours sont donnés chaque année à quelque dix employés dans un des édifices municipaux. Les élèves sont encouragés à obtenir leur diplôme de niveau scolaire équivalent. Récemment, des modules comportant des documents utilisés dans le milieu de travail ont été incorporés au programme. Le temps d'enseignement est défrayé également par la Ville et les employés.

### Barrières internes

- La perception négative suscitée par les mots « alphabétisation » et « compétences de base » ont dissuadé certains employés de participer.

### Solutions

- Le programme est présenté comme un « programme de perfectionnement » plutôt que comme un programme d'alphabétisation.

- Le Service des ressources humaines, en collaboration avec des employés, a pris l'initiative d'encourager les cols bleus, les syndicats et les cols blancs à participer au nouveau programme.

### Facteurs de succès

J'y ai pris intérêt lorsque j'ai surmonté mon blocage psychologique et que j'ai découvert que je pouvais comprendre l'algèbre. À mesure que les travaux devenaient plus compliqués, j'ai pu prendre mon temps pour bien assimiler chaque étape.

- Un employé municipal

- La campagne de sensibilisation de la municipalité englobe des exposés personnels aux employés dans les différents lieux de travail.
- La Ville offre le partage des heures de temps variable accumulées pour assister aux cours.
- Le programme est donné hors des lieux de travail à un endroit pratique.
- Le progrès des élèves est suffisamment rapide pour maintenir leur motivation et leur intérêt.
- Le progrès des employés est de nature confidentielle.
- Les modules incorporés au programme permettent de transférer les connaissances acquises dans le milieu de travail.
- La Ville et ses employés font preuve d'engagement à l'égard du perfectionnement.
- La documentation axée sur le travail et l'enseignement communautaire sont intégrés dans un seul et même programme.

### Pour de plus amples renseignements

Service des ressources humaines  
Ville de Saint-Jean  
C.P. 1971  
Saint-Jean (NB) E2L 4L1

# VILLE DE MONTRÉAL

## PROGRAMME DE FORMATION EN ALPHABÉTISATION

Nombre d'employés municipaux: 12 000 à temps plein,  
4 000 à temps partiel

### Historique et description

L'Année internationale de l'alphabétisation a motivé la Ville de Montréal à explorer les besoins d'alphabétisation de ses employés. Un comité interservice a été formé afin d'examiner la mise sur pied de programmes d'alphabétisation à l'intention de ses employés et, également, des services offerts aux citoyens.

### La Ville de Montréal a entrepris trois initiatives:

1. **Programme d'alphabétisation en milieu de travail** - Le Centre de ressources en éducation populaire (CREP), en collaboration avec des employés municipaux et les syndicats, a élaboré un plan de communication afin de s'assurer que tous les employés municipaux soient informés du nouveau programme. Une évaluation des besoins a été menée avec tous les employés intéressés. Quinze employés suivent le programme tous les ans, celui-ci se composant de trois sessions de quinze semaines chacun. Les cours sont donnés pendant les heures de travail. L'instructeur professionnel du CREP utilise des modules d'enseignement aux adultes ainsi que des documents du lieu de travail. Après avoir terminé les trois sessions, les élèves peuvent se soumettre à des examens afin d'obtenir un certificat d'études secondaires.

**2. Services publics aux citoyens ayant de faibles capacités de lecture et d'écriture-** Des employés de douze bureaux auxiliaires suivent des cours afin de venir en aide à des citoyens qui ont des difficultés de lecture et d'écriture. Ils apprennent à reconnaître les symptômes des personnes ayant ce genre de difficulté, et à parler dans un langage simple et clair. Les affiches de direction dans les endroits publics incorporent des images et des mots courants. Une récente politique municipale encourage le recours à un langage clair dans les règlements et les publications.

**3. Collection pour tous** - Avec l'aide du Secrétariat national à l'alphabétisation, les bibliothèques de la Ville de Montréal ont créé une collection de livres s'adressant aux adultes ayant de faibles capacités de lecture et d'écriture. Les livres de la collection sont reconnaissables à l'image vive dont est ornée leur couverture. La collection comporte 800 titres et est répertoriée dans un catalogue spécial intitulé « J'ai retrouvé mes lunettes », conjuguant des pictogrammes et des descriptions.

### **Barrières internes**

La publicité qui a entouré l'Année internationale de l'alphabétisation a éveillé l'intérêt de la Ville de Montréal à l'égard des problèmes d'alphabétisation. Pratiquement aucune résistance ne s'est manifestée parmi les gestionnaires, les employés et les syndicats.

### **Facteurs de succès**

- Le comité interservice appuie les projets communautaires et les projets d'alphabétisation en milieu de travail.
- La collaboration entre la Ville, le CREP et les syndicats en matière de recrutement assure que tous les employés sont informés du programme.
- Le programme est donné pendant les heures de travail dans un édifice municipal.
- La participation est volontaire.

## Modifications possibles

La Ville de Montréal fera une évaluation du Programme de formation en alphabétisation au cours de 1996. Le Service du personnel se penchera sur d'autres méthodes de prestation, comme l'enseignement par des pairs et les programmes d'alphabétisation communautaires. Le développement des compétences demeure une priorité, en particulier dans le cas des cols bleus à temps partiel.

## Pour de plus amples renseignements

Ville de Montréal  
Service du personnel  
Division du développement de l'organisation  
413, rue Saint-Jacques  
Montréal (Québec) H2Y 1N9

### L'alphabétisation : mythes et réalités

- **La forte immigration au Canada est la cause des problèmes d'analphabétisme.**

**LA RÉALITÉ:** Une enquête réalisée en 1987 par les quotidiens Southam a révélé que 70 p. 100 des personnes qui éprouvent des difficultés de lecture et d'écriture sont nées au Canada. Un tiers d'entre elles sont des étudiants du niveau secondaire. La plupart des nouveaux arrivants maîtrisent bien leur langue d'origine et ont de bonnes connaissances en mathématiques.

# VILLE DE HAMILTON PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION EN MILIEU DE TRAVAIL DU WORKER EDUCATION CENTRE

Je comprends mieux maintenant la grande utilité de vos cours pour les employés comme pour la Ville de Hamilton. J'espère et je compte bien que nous collaborerons, dans l'avenir, à former une main-d'oeuvre dotée de meilleures capacités de lecture et d'écriture; tous en bénéficieraient. Nous devrions faire tous les efforts possibles pour convaincre les employés de participer au programme.

- Le directeur des relations publiques

Nombre d'employés municipaux: 3 000 à temps plein,  
300 à temps partiel

## Historique et description du programme

Pendant les négociations collectives de 1991, la section locale 5 du SCFP a demandé à l'administration municipale d'appuyer les programmes d'alphabétisation offerts aux employés municipaux par l'entremise de son centre de formation des travailleurs (WEC). La Ville a convenu de centrer les efforts sur la lecture, l'écriture, les mathématiques et l'anglais langue seconde au niveau de la 10<sup>e</sup> année.

Le programme dure 16 semaines par année et est offert de décembre à mars pendant les heures de travail. Les instructeurs du WEC, qui sont parfois des employés municipaux, sont formés par un coordonnateur du WEC. Des documents du lieu de travail, des outils pédagogiques courants et des renseignements communautaires sont utilisés.

Les employés sont encouragés à participer au programme d'alphabétisation par le biais de rencontres individuelles avec des superviseurs, des gestionnaires et des représentants syndicaux, de notes de service aux employés et d'avis sur les babillards. La responsabilité du recrutement relève conjointement des syndicats et des directeurs des différents services.

### Barrières internes

- Les gestionnaires de la Ville de Hamilton n'étaient pas conscients que certains employés, en particulier des cols bleus, n'avaient pas les compétences nécessaires pour exécuter leurs tâches.
- Les employés avaient une perception négative du terme « alphabétisation ».
- Le WEC et la Ville de Hamilton diffèrent quant au niveau de compétence que devraient viser les employés. Le WEC considère que les employés municipaux ont besoin d'une 12<sup>e</sup> année, tandis que l'employeur vise plutôt une 10<sup>e</sup> année.

À la cérémonie de remise des diplômes, un des élèves a fait un exposé que les élèves avaient préparé ensemble. Cela nous a permis de découvrir l'importance de ces cours et de nous débarrasser de nos préjugés au sujet des raisons qui motivent certaines personnes à y participer.

- Le directeur des travaux publics

### Solutions

- Les employés se sentent responsables du programme parce qu'il est parrainé par le syndicat.
- L'employeur ne participe ni à l'administration ni à la prestation des cours d'alphabétisation, en conformité avec la convention collective.
- La participation est volontaire et les progrès sont de nature confidentielle.
- Les instructeurs du WEC font le lien et assurent le suivi entre l'enseignement donné en classe et le milieu de travail.

### Facteurs de succès

- Le programme est offert par le syndicat municipal, soit le SCFP, par l'entremise du WEC.
- Le coordonnateur du WEC fait la promotion du programme d'alphabétisation auprès des employés et de l'employeur.
- La participation des employés est d'ordre confidentiel.
- Le matériel d'enseignement se compose de documents liés au travail et d'autres ressources pédagogiques.
- Les cours coïncident avec une journée de travail par semaine. Les gestionnaires prévoient le coût de remplacement des participants dans leur budget annuel.

## Pour de plus amples renseignements

Syndicat canadien de la fonction publique  
1130, rue Baron est.  
Pièce 200  
Hamilton (ON) L8H 7P9

Department of Public Works  
Hôtel de ville  
71, rue Main ouest  
Hamilton (ON) L8N 3T4

### Exemples des coûts cachés attribuables aux problèmes de lecture et d'écriture à la Ville de Hamilton:

- Temps additionnel exigé des superviseurs pour fournir des directions aux employés qui éprouvent des difficultés de lecture et d'écriture.
- Prolongation des réunions consacrées à l'étude des griefs.
- Temps additionnel pour remplir les rapports d'accidents, les feuilles de relevé, les formulaires de candidature interne.
- Explications supplémentaires des préposés au sujet du temps de travail, des congés, des demandes relatives aux accidents de travail, des avantages sociaux et de la paye.



# VILLE DE KITCHENER

## « WORKPLACE SKILLS PROGRAM »

Nombre d'employés municipaux: 1 300 à temps plein,  
700 à temps partiel

### Historique et description du programme

Nous avons été étonnés par l'ampleur du problème. Nous avons découvert toute une gamme de besoins en matière de connaissances de base en lecture et en écriture parmi les employés municipaux.

- Le directeur des ressources humaines

En 1991, le Comité de formation, d'éducation et de perfectionnement, composé de représentants des employés des services municipaux, a appris que certains employés n'avaient pas les compétences requises pour s'acquitter de tâches rudimentaires de leurs fonctions. Le comité a alors entrepris d'évaluer différents types de programmes d'alphabétisation et a arrêté son choix sur le modèle de Laubach Literacy of Canada qui réunissait les critères qu'il avait établis. Le programme Laubach offre:

- un enseignement individuel par jumelage élève-pair
- le matériel d'enseignement Lauhach, incluant un apprentissage synthétique de la lecture et comportant une série de manuels de compétences de niveaux 1 à 4 et une série défi de niveaux 1 à 8
- une souplesse sur le plan du lieu d'enseignement afin de s'adapter aux besoins personnels et aux employés par quarts

Le coordonnateur de Lauhach se fonde sur une évaluation des besoins pour le jumelage de l'employé et de son tuteur. Le temps d'enseignement, d'une durée de deux heures par semaine, est défrayé par l'employeur et l'employé. Le recrutement des participants est assuré par le coordonnateur de Laubach, les gestionnaires et les syndicats, au moyen de séances d'information au travail, d'affiches, de notes de service aux employés et de contacts personnels.

## Barrières internes

- Les politiques de recrutement de la Ville ont été critiquées au début. Le processus d'examen aurait dû, selon les critiques, permettre de rejeter la candidature des personnes ayant de faibles capacités de lecture et d'écriture.
- Les gestionnaires croyaient que les employés ne voudraient pas participer à un programme d'alphabétisation en raison de la perception négative du terme « alphabétisation ».

J'ai appris beaucoup de choses grâce à ces manuels. J'en suis au troisième. J'aime lire le journal. Je trouve qu'il est plus facile à lire et à comprendre. Mon orthographe s'est amélioré et je veux continuer à apprendre.

- Un employé municipal

J'ai aidé mon fils à faire ses devoirs. J'étais fier de moi!

- Un employé municipal

## Solutions

- Le coordonnateur de Laubach mobilise l'intérêt et l'appui au sein de la direction et des employés.
- Le coordonnateur de Laubach assure le lien entre la direction, le conseil municipal, les syndicats et les employés pour assurer le bon fonctionnement du programme d'alphabétisation.
- La participation est volontaire et chaque élève fixe ses propres objectifs.
- La discrétion est assurée aux participants.
- Le titre du programme renvoie à l'idée de formation professionnelle (« Workplace Skills Program ») plutôt qu'à l'alphabétisation.

## Facteurs de succès

- La Ville de Kitchener et les syndicats ont collaboré avec Laubach Canada afin d'informer les employés et de les encourager à participer.
- Les gestionnaires et les superviseurs ont décelé une amélioration notable sur le plan des communications et de la confiance en soi parmi les employés.
- Le jumelage tuteur-élève est effectué en fonction des critères du programme et des profils des élèves.
- La souplesse des heures d'enseignement vise à accommoder les besoins des élèves.
- Articulé autour d'une approche par niveau, le matériel de cours Laubach permet aux participants de constater rapidement les progrès.

## **Modifications possibles**

- L'aspect confidentiel de la participation n'est plus aussi capitale qu'elle l'était au début du programme d'alphabétisation . La Ville de Kitchener effectuera un suivi plus étroit des participants à l'aide d'une base de données afin de se tenir au courant des progrès des élèves et des tuteurs.
- Le Service des ressources humaines assumera le rôle du coordonnateur de Laubach dans le cadre du Workplace Skills Program.

## **Pour de plus amples renseignements**

Training and Development Officer  
Human Resources Division  
Ville de Kitchener  
C.P 1118, 200, rue King ouest  
Kitchener (ON) N2G 4G7

# VILLE DE SASKATOON

## « WORKER'S EDUCATION FOR SKILLS TRAINING (WEST) »

Nombre d'employés municipaux:

1 720 à temps plein,

435 à temps partiel

Beaucoup de personnes d'âge mûr n'ont pas eu l'occasion de terminer leurs études. Le programme WEST leur offre cette possibilité.

- Un employé municipal

Le programme WEST est plus qu'un simple programme d'apprentissage, parce qu'il fait appel à des travailleurs pour aider d'autres travailleurs à apprendre.

- Un employé municipal

### Historique et description du programme

En 1993, la Ville de Saskatoon et la Saskatchewan Federation of Labour (SFL) ont signé une entente pour la mise sur pied d'un programme d'alphabétisation au Service des travaux publics. La nouvelle politique de recrutement de la Ville exigeait une 12<sup>e</sup> année de scolarité, et de nombreux employés municipaux ne satisfaisaient pas à cette exigence. Le programme WEST, un programme géré par le syndicat et utilisant des collègues de travail comme instructeurs, aide les employés à obtenir leur diplôme d'équivalent de niveau scolaire.

Le programme WEST<sup>6</sup> offre des cours, assure la formation des enseignants et aide à l'évaluation des besoins. Un comité du service est chargé, de concert avec la SFL, du recrutement et de l'évaluation du programme. Leur devise est « Pas de manuels, pas d'exams! ».

Le programme WEST offre deux cours par année à huit employés. Il les aide à améliorer leurs capacités de lecture, d'écriture et de communications ainsi que leurs connaissances en mathématiques au moyen d'un matériel de cours composé de documents du lieu de travail, d'outils pédagogiques et de documents communautaires. Le temps d'enseignement est défrayé également par l'employeur et l'employé.

<sup>6</sup> Des programmes semblables ont été créés dans d'autres parties du pays par les fédérations du travail provinciales. En Ontario, on trouve le programme d'Éducation de base pour la formation professionnelle (BEST), tandis que le Nouveau-Brunswick offre le programme d'Éducation pour la formation professionnelle (EST).

Je me suis inscrit au programme WEST pour améliorer mes capacités de lecture, d'écriture et mes connaissances en maths. Ce que j'aime en particulier du programme est qu'il me permet d'apprendre à mon rythme. La Ville contribue une heure pour chaque heure d'enseignement que je suis. Une fois que j'aurai terminé le programme, je pourrai me porter candidat à une autre fonction et avoir de l'avancement dans la fonction municipale.

- Un employé municipal

Contribuer au programme WEST donne le sentiment d'aider à améliorer la vie d'autrui.

- Un animateur

## Barrières internes

- Les gestionnaires et les superviseurs n'étaient pas conscients des besoins d'amélioration des compétences de base au sein de la main-d'oeuvre.
- Les gestionnaires s'inquiétaient du bon déroulement des activités pendant que les employés assistaient aux cours.
- Les gestionnaires voulaient être informés des présences aux cours et des progrès des participants.

## Solutions

- Les nouvelles technologies et la modification des règles d'embauche ont fait ressortir la nécessité des programmes d'alphabétisation. Les superviseurs encouragent et appuient maintenant la participation des employés au programme WEST.
- L'enseignant, un membre du Service des travaux publics, peut faire ressortir les problèmes et procurer des résultats concrets à la direction.
- Les activités n'ont pas été tellement perturbées.
- L'engagement d'assurer l'aspect confidentiel des progrès des élèves a été respecté par le programme WEST et le Service des travaux publics.

## Facteurs de succès

- La lettre d'entente entre le programme WEST et le Service des travaux publics établit le cadre du programme.
- Le syndicat collabore avec les gestionnaires et les intervenants du programme WEST à la promotion du programme de manière positive et non menaçante.
- L'enseignant, un collègue, jouit du respect et de la confiance des participants.
- Le coordonnateur du programme WEST fait de fréquentes contributions au programme.
- Le programme utilise du matériel lié au travail ainsi que d'autres auxiliaires d'enseignement.

## **Modifications possibles**

- La Ville de Saskatoon ne prévoit que des raffinements au programme. Les responsables envisagent d'intégrer l'ordinateur et le vidéo aux outils pédagogiques.
- La Ville étendra le programme à d'autres services.

## **Pour de plus amples renseignements**

Saskatchewan Federation of Labour  
103-2709, 12<sup>e</sup> avenue  
Regina (SK) S4T 1J3

Human Resources Department  
Ville de Saskatoon  
222, 3<sup>e</sup> avenue nord  
Saskatoon (SK) S7K OJ5

# VILLE DE VANCOUVER ET VILLE DE PRINCE GEORGE PROGRAMME DE FORMATION LINGUISTIQUE PRATIQUE

Au début, j'étais réticent à m'inscrire au programme linguistique. Peut-être était-ce à cause de mon âge, du temps que je devrais y consacrer ou de quelque chose d'autre. Mais de semaine en semaine, je suis devenu de plus en plus confiant et enthousiaste à l'égard des cours.

- Un employé municipal

Nombre d'employés municipaux:

Vancouver -	6 000 à temps plein,	3 000 à temps partiel
Prince George -	500 à temps plein,	100 à temps partiel

## Historique et description du programme

En 1989, la Ville de Vancouver a mis en oeuvre un programme de formation linguistique pratique à son centre de formation sans but lucratif, le Hastings Institute. Ce programme d'enseignement axé sur l'élève offre des cours de lecture, d'écriture et d'expression d'expériences individuelles sous forme écrite. Les discussions de groupe sur les écrits aident les élèves à construire un texte « qui se tient », à améliorer leur vocabulaire et à comprendre la structure grammaticale.

Le programme exige la collaboration des employés, des travailleurs et des gestionnaires. Le programme de Vancouver s'échelonne sur 12 semaines, et celui de Prince George, sur 18 semaines. Le temps d'enseignement est défrayé également par l'employeur et l'employé et la participation est de nature confidentielle. Toutefois, cet aspect n'est pas très important étant donné l'universalité du programme.

Cette année, j'ai lu un article dans un bulletin et cette fois je l'ai interprété très différemment. Ce programme (formation linguistique pratique) s'adresse à quiconque veut améliorer ses capacités en anglais et en rédaction, quel que soit son niveau. J'ai décidé sur le champ que ce programme me convenait tout à fait. Le cours est donné ici-même au travail, deux fois par semaine, et je ne perds que deux heures de travail parce que la Ville me permet de quitter une heure plus tôt.

- Un employé municipal

La Ville de Prince George a également signé une entente avec le Hastings Institute pour la prestation d'un programme de formation linguistique pour sa main-d'oeuvre. Les deux programmes sont de conception semblable, mais les instructeurs sont différents. L'instructeur du programme de Vancouver est à l'emploi de la Ville, tandis que la Ville de Prince George a embauché un instructeur professionnel. Le rapport élèves-instructeur est bas dans les deux cas. La B. C. Buildings Corporation est un partenaire du programme de la Ville de Prince George. Les deux organisations y inscrivent des participants et partagent le coût du programme. La Ville de Victoria a également établi un partenariat avec la B. C. Buildings Corporation pour la mise sur pied d'un programme de formation linguistique de la main-d'oeuvre.

### Barrières internes

- Les gestionnaires municipaux croyaient que le processus d'embauchage devait permettre d'éliminer les personnes ayant de faibles capacités de lecture et d'écriture.
- Le programme devrait avoir un contenu plus structuré.
- Le travail par quarts excluait de nombreux employés qui auraient eu avantage à participer au programme de formation linguistique.
- Les gestionnaires craignaient que le temps d'enseignement ne nuise aux activités courantes et ne provoque une hausse des coûts de services de relève.

### Solutions

- Le programme est offert à tous les employés municipaux, peu importe leur niveau de classification, afin de les aider à perfectionner leurs capacités de lecture et d'écriture.
- Le programme est appuyé par la direction, les syndicats et le comité interservice de formation linguistique de la main d'oeuvre (Prince George), afin de s'assurer que les emulovés en soient informés.
- Avec le temps, on a constaté que la participation des employés ne nuit pas au bon déroulement des activités.
- Le programme tente d'accommoder les travailleurs par quarts en leur offrant des cours sur les lieux de travail ou en leur permettant de suivre des cours de rechange.



## Facteurs de succès

Merci de m'avoir donné la chance de participer au programme de formation linguistique pratique. J'ai beaucoup appris, et j'ai bien aimé le cours.

- Un employé municipal

- Le programme est offert et accessible à tous les employés. Il leur donne l'occasion d'accroître leurs capacités d'écriture pour des motifs professionnels ou personnels.
- La participation est volontaire et aucune évaluation des besoins n'est exigée.
- Une évaluation des besoins et une formation en compétences particulières sont disponibles sur demande.
- Le responsable de l'alphabétisation du Hastings Institute entretient des contacts fréquents avec les élèves, les instructeurs, les syndicats et les gestionnaires.
- Le programme offre la possibilité de pratiquer amplement la lecture, l'écriture, l'élocution et l'écoute.
- La Ville de Prince George a réduit les coûts du programme en s'associant à un partenaire, la B. C. Buildings Corporation. Le nombre accru de participants rend également le milieu d'apprentissage plus dynamique.
- Les participants apprennent à mieux se connaître en s'exprimant par l'écriture. Les échanges de vues au sujet de leurs écrits les aide à acquérir de l'assurance et à se valoriser.

## Pour de plus amples renseignements

Hastings Institute  
Ville de Vancouver  
453, 12<sup>e</sup> avenue ouest  
Vancouver (C.-B.) V5Y 1V4

Human Resources Department  
Ville de Prince George  
Hôtel de ville 1100, avenue Patricia  
Prince George, (C.-B.) V2L 3V9

## L'alphabétisation : mythes et réalités

- **L'alphabétisation n'est pas une préoccupation syndicale.**

**LA RÉALITÉ:** Un travailleur qui a de bonnes connaissances de base est en mesure de lire plus facilement les documents liés à son travail et au syndicat, de participer plus activement aux réunions syndicales et de comprendre et remplir les formulaires de présentation des griefs. Les syndicats tiennent à ce que leurs membres aient ces connaissances afin qu'ils puissent participer pleinement au milieu de travail, à la vie familiale et à la vie collective.

Un employé qui se perfectionne est un employé plus heureux, et un employé plus heureux est un meilleur employé.

- Un animateur

### Autres modèles en usage dans le secteur public et le secteur privé

Le secteur privé et le secteur public investissent massivement dans les nouvelles technologies afin de demeurer concurrentiels sur le marché mondial. Ce genre d'investissement nécessite souvent un investissement du même ordre dans l'amélioration des compétences des employés. De nombreuses organisations accordent une importance prioritaire à la formation au travail, que ce soit dans le domaine de l'informatique ou des compétences de base. En permettant à leurs employés de s'adapter à l'évolution de la technologie, ces employeurs rehaussent l'avantage concurrentiel de leur organisation.

La démarche employée par les organisations du secteur public et du secteur privé à l'égard de l'alphabétisation et la formation professionnelle est semblable à celle des gouvernements municipaux. Les thèmes communs aux programmes municipaux se retrouvent également dans les modèles en usage dans le secteur privé. Les quatre modèles décrits ci-dessous illustrent des démarches qui peuvent être adoptées aux différents milieux de travail dans le cadre d'un programme d'alphabétisation en milieu de travail.

### **Modèle sectoriel:**

- répond aux besoins d'un secteur particulier, comme les mines, l'acier
- est conçu pour accommoder les employés de différentes installations et qui travaillent par quarts
- articule l'enseignement de base autour de compétences «particulières au secteur »

### **Enseignement par des pairs:**

- répartit les élèves par petits groupes sous la direction d'un collègue-instructeur
- prévoit des évaluations permanentes des élèves et des programmes
- ne comporte pas d'examens officiels
- est géré, en général, par les syndicats

### **Enseignement axé sur le dialogue:**

- enseignement de niveaux multiples dans une salle de cours avec un enseignant professionnel
- répond aux besoins de l'employeur et de l'employé grâce à un programme sur mesure

### **Modèle intégré:**

- programme de cours intégrant une formation de base et une formation dans les métiers
- enseignement privé ou en petits groupes dirigé par un enseignant professionnel ou un collègue-instructeur

### **Existe-t-il des exemples de partenariats entre le secteur privé et le secteur municipal dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail?**

L'établissement de partenariats entre les municipalités et le secteur privé dans le domaine des programmes d'alphabétisation est une notion relativement nouvelle au Canada. Certaines municipalités ont créé des partenariats pour la prestation ou le soutien financier de tels programmes. Dans d'autres municipalités, les employés municipaux participent à un programme hors du milieu de travail, comme ceux offerts par les commissions scolaires et les collèges communautaires. Voici certains exemples:

- La Ville de Prince George (C.-B.) a réduit le coût global de son programme d'alphabétisation en le rendant accessible aux employés de la B. C. Buildings Corporation.

- Le Workplace Education Project de Peterborough (Ontario) constitue un modèle unique d'engagement et de coopération collectifs . L'initiative coordonne les évaluations de besoins, la conception des programmes de même que la prestation de programmes d'alphabétisation et de compétences de base pour vingt-trois entreprises locales. Les entreprises offrent les programmes exclusivement à leurs employés ou les étendent aux employés de plusieurs entreprises ou aux membres de la famille de leurs employés. Voici deux de ces initiatives:

- La National Grocers ne comptait pas suffisamment d'employés intéressés pour monter son propre programme menant à un diplôme d'études secondaires. Elle a conclu une entente avec la Quaker Oats afin de permettre à ses employés de suivre des cours d'anglais du niveau de la 11<sup>e</sup> année.

- Huit organisations de soins de santé collaborent afin d'offrir des cours de mathématiques et d'anglais de niveau secondaire à leurs employés. Un organisme a offert les salles de cours du programme d'alphabétisation, tandis que les autres offrent des contributions matérielles en contrepartie de la participation de leurs employés.

## Chapitre 5

### Outils et ressources pédagogiques disponibles pour faciliter l'élaboration d'un programme d'alphabétisation

Une foule d'ouvrages et d'études ont été consacrés à l'alphabétisation des adultes et à l'alphabétisation en milieu de travail. Pour vous aider à lancer votre programme, nous avons répertorié une quantité de documents et d'outils pédagogiques qui vous renseigneront sur les besoins de votre milieu de travail et le processus le plus efficace pour la mise sur pied du programme.

Il existe également des logiciels d'apprentissage assisté par ordinateur dans le domaine de l'alphabétisation, mais il n'en est pas question dans les pages qui suivent, car ils sont généralement centrés sur des matières d'un niveau donné et comportent peu de contenu canadien. Ces logiciels sont coûteux et nécessitent l'achat d'une licence annuelle d'utilisation.

### Recueils de ressources en alphabétisation des adultes

#### Documents de référence

Conference Board of Canada, *Basic Skills-Basic Business*, Ottawa, 1992

Folinsbte, Sue et Paul Jurmo, *Collaborative Workplace Development*, ABC Canada, Toronto, 1994

Movement for Canadian Literacy, *Organizing Adult Literacy and Basic Education in Canada*, Ottawa, 1992

Partnerships in Learning, *Workplace Basic Skills: A Study of 10 Canadian Programs*, Ottawa, 1995

Taylor, Maurice; Glenda Lewe; James Draper, ed, *Basic Skills for the Workplace*, Toronto, 1991

Waugh, Sue, *Workplace Literacy and Basic Skills*, Secrétariat national à l'alphabétisation, Ottawa, Décembre 1990

## **Matériel de cours**

Alberta Vocational College, *Delivering Workplace Training: A Train-the-Trainers Program*, Edmonton, 1993

Belfiore, M. E. et B. Burnaby, *Teaching English in the Workplace*, Toronto, 1995

Jurmo, Paul, *Curriculum: Creating Multiple Learning Opportunities*, Learning Partnerships, East Brunswick, New Jersey, 1995

Jurmo, Paul, *Problem Solving: A Tool for Workplace Educators*, Learning Partnerships, East Brunswick, New Jersey, 1995

Ottawa YMCA-YWCA, *An Organizational Approach to Workplace Basic Skills: A Guidebook for Literacy Practitioners*, Ottawa, 1992

Plett, L., *Workplace Instructors' Handbook*, Literacy Workers Alliance of Manitoba, Winnipeg, 1994

Sauvé, V., J. Nicholls et L. Crawford, *Time for the Basics*, English Language Professionals, Edmonton, 1991

## **Ressources d'évaluation des besoins**

Jurmo, Paul, *Individual Assessment: Clarifying Learner Needs, Abilities, Interests and Progress*, Learning Partnerships, East Brunswick, New Jersey, 1995

Klassen, C. et J. Robinson, *An Approach to ESL Literacy Assessment*, Ministry of Advanced Education, Victoria, C.-B., 1992

Le Forestier, D., *Personal Assessment Process*, Georgian Learning Associates, Thornbury, Ontario

## **Guide d'acquisition d'un style clair**

Baldwin, Ruth, *Clear Writing and Literacy*, Ottawa, 1990

## **Auxiliaires audio-visuels**

ABC Canada, « Workplace Education », 1995

Frontier College, « The Clear Writer's Hit Squad », Toronto, 1991

Frontier College, « The Clear Writer's Hit Squad: Video Workshop Leader's Guide and Core Materials », Toronto, 1991

Frontier College, « Learning in the Workplace », Toronto

### **Ressources en langue française**

Centraide Canada, « Analphabètes! » (auxiliaire audio-visuel), Ottawa, 1991

Fédération canadienne du travail, *Les travailleurs et l'alphabétisation*, Ottawa

Secrétariat à la condition des personnes handicapées, *Le pouvoir des mots*, Ottawa, 1991

Secrétariat national à l'alphabétisation, *Faire de l'apprentissage un mode de vie: l'emploi et l'alphabétisation dans les années 90*, Ottawa, 1990

Secrétariat national à l'alphabétisation, *La rédaction en langage clair et simple - Manuel du gestionnaire*, (en cours d'élaboration)

Secrétariat national à l'alphabétisation, *Pour un style clair et simple*, Ottawa, 1991

## Chapitre 6

<b>Organismes ressources en matière d'alphabétisation</b>			
<b>PROVINCE OU TERRITOIRE</b>	<b>REGROUPEMENTS</b>	<b>FÉDÉRATION PROVINCIALE DU TRAVAIL</b>	<b>GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX: COORDONNATEURS À L'ALPHABÉTISATION</b>
<b>ALBERTA</b>	Alberta Association for Adult Literacy Pièce 211 RMP 332-6 <sup>e</sup> Ave S.E. Calgary (AB) T2G 4S6 Tél: (403) 297-4994	Alberta Federation of Labour Suite 350 10451-170 <sup>e</sup> rue Edmonton (AB) T5P 4T2	Alberta Advanced Education & Career Development 10155-102 <sup>e</sup> rue, 10 <sup>e</sup> étage Edmonton (AB) T5J 4L5 Tél: (403) 427-5704
<b>COLOMBIE - BRITANNIQUE</b>	Literacy BC 622-510 Ouest Hastings Vancouver (C.-B.) V6B 1L8 Tél: (604) 684-0624	BC Federation of Labour 4279 Canada Way Burnaby, (C.-B.) V5G 4P1	Access & Health Programs Branch Post Secondary Education Division Min. of Education, Skills & Training 838 rue Fort , 2 <sup>e</sup> étage Victoria, (C.-B.) V8V 1X4 Tél: (604) 387-6174
<b>MANITOBA</b>	Literacy Partners of Manitoba 998-167, avenue Lombard Winnipeg (MB) R3B OV8 Tél: (204) 452-3139	Manitoba Federation of Labour 101-275 ave. Broadway Winnipeg (MB) R3C 4M6	Adult Literacy & Basic Skills Unit Employment Development Programs & Literacy Dept. of Education & Training 410-185, rue Cariton Winnipeg (MB) R3C 3J1 Tél: (204) 945-8247



<b>PROVINCE OU TERRITOIRE</b>	<b>REGROUPEMENTS</b>	<b>FÉDÉRATION PROVINCIALE DU TRAVAIL</b>	<b>GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX: COORDONNATEURS À L'ALPHABÉTISATION</b>
<b>NOUVEAU BRUNSWICK</b>	<p>NB Committee on Literacy 88, rue Prospect ouest Frédéricton (N.-B.) E3B 2T8 Tél: (506) 457-1227</p> <p>Fédération d'alphabétisation du N-B Inc CP 189 Richibouctou (N.-B.) EOA 2M0 Tél.: (506) 523-7374</p>	<p>Fédération du travail du N.-B. pièce 208 96, ave. Norwood Moncton (N.-B.) E1C 6L9</p>	<p>Bureau des services de représentation Ministère de l'Enseignement supérieur et du Travail C.P. 6000 Frédéricton (N.-B.) E3B 5H1 Tél.: (506) 453-3298</p>
<b>TERRE-NEUVE ET LABRADOR</b>	<p>Literacy Development Council of Newfoundland &amp; Labrador 238, chemin Blackmarsh St. -Jean (T.-N.) A1E 1T2 Tél: (709) 738-7323</p> <p>Labrador : Labrador Institute of Northern Studies C.P. 490, Stn. B Happy Valley Goose Bay (Labrador) AOP 1E0 Tél.: (709) 896-2978</p>	<p>Newfoundland &amp; Labrador Federation of Labour C.P. 8597 Stn. A St. -Jean (T.-N.) A1B 3P2</p>	<p>Department of Education &amp; Training C.P. 8700 St. -Jean (T.-N.) A1B 4J6 Tél.: (709) 729-5711</p>
<b>TERRITOIRES DU NORD-OUEST</b>	<p>NWT Literacy Council C.P. 761 Yellowknife (T.N.-O.) X1A 2N6 Tél.: (403) 873-9262</p>	<p>NWT Federation of Labour 206, ave. Bowling Green C.P. 2787 Yellowknife (T.N.-O.) X1A 2R1</p>	<p>Literacy &amp; Adult Education - Colleges &amp; Continuing Education Division Department of Education, Culture &amp; Employment C.P. 1320 Yellowknife (T.N.-O.) X1A 2L9 Tél.: (403) 920-3482</p>

<b>PROVINCE OU TERRITOIRE</b>	<b>REGROUPEMENTS</b>	<b>FÉDÉRATION PROVINCIALE DU TRAVAIL</b>	<b>GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX: COORDONNATEURS À L'ALPHABÉTISATION</b>
<b>NOUVELLE - ÉCOSSE</b>	Nova Scotia Provincial Literacy Coalition C.P. 1516 Truro (N.-É.) B2N 5V2 Tél.: (902) 897-2444	Nova Scotia Federation of Labour 212-3700, chemin Kempt Halifax (N.-É.) B3K 4X8	Adult Education Section Department of Education & Culture 2021, rue Brunswick C.P. 578 Halifax (N.-É.) B3J 2S9 Tél.: (902) 424-5162
<b>ONTARIO</b>	Ontario Literacy Coalition 1003-365 rue Bloor est Toronto (Ontario) M4W 3L4 Tél.: (416) 963-5787  Regroupement des groupes francophones d'alphabétisation populaire de l'Ontario 777, rue Bay Toronto (Ontario) M5G 2C8 Tél.: (416) 591-7855	Fédération du travail de l'Ontario Bureau 202 Don Mills (Ontario) M3C 1Y8	Programmes Transition, Centre d'aide et d'alphabétisation Programme d'apprentissage et de préparation à l'emploi Ministère de l'Éducation et de la Formation 625, rue Church 3e étage Toronto (Ontario) M4Y 2E8 Tél.: (416) 326-5456
<b>ILE-DU PRINCE-ÉDOUARD</b>	PEI Literacy Alliance C.P. 400 Charlottetown (I.P.-É.) C1A 7K7 Tél.: (902) 368-3620	PEI Federation of Labour 420, avenue University Pièce 113 Charlottetown (I.P.-É.) C1A 7Z5	Adult & Continuing Education Office of Higher Education, Training & Adult Learning 105, avenue Rochford C.P. 2000 Charlottetown (I.P.-É.) C1A 7N8 Tél.: (902) 368-6286

PROVINCE OU TERRITOIRE	REGROUPEMENTS	FÉDÉRATION PROVINCIALE DU TRAVAIL	GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX: COORDONNATEURS À L'ALPHABÉTISATION
<b>QUÉBEC</b>	<p>Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec 1-5040, boul. St-Laurent Montréal (Québec) H2T 1R7 Tél.: (514)277-9976</p> <p>Literacy Partners of Quebec 3040, rue Sherbrooke ouest Montréal (Québec) H3Z 1A4 Tél.: (514) 931-8731 (poste 1413)</p>	<p>Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec 545, boul. Crémazie est. 17e étage Montréal (Québec) H2M 2V1</p>	<p>Direction de la formation générale des adultes Ministère de L'Éducation 1035, rue de la Chevrotière Québec (Québec) G1R 5A5 Tél.: (418) 644-0220</p>
<b>SASKATCHEWAN</b>	<p>Saskatchewan Literacy Coalition c/o Sask. Institute for Applied Science &amp; Technology C.P. 1520 Saskatoon (SK) S7K 3R5 Tél.: (306) 653-7178</p>	<p>Saskatchewan Federation of Labour 103-2709, 12e ave. Régina (SK) S4T 1J3</p>	<p>Provincial Literacy Liaison Adult Basic Education &amp; Sponsored Programs Unil Sask. Education, Training &amp; Employment 2045, rue Broad 6e étage Régina (SK) S4P 3V7 Tél.: (306) 787-2513</p>
<b>YUKON</b>	<p>Yukon Learn Society 308 A, rue Hanson Whitehorse (YT) Y1A 1Y6 Tél.: (403) 668-6280</p>	<p>Yukon Federation of Labour 106, rue Strickland Whitehorse (YT) Y1A 2J5</p>	<p>Advanced Education Branch Department of Education C.P. 2703 Whitehorse (YT) Y1A 2C6 Tél.: (403) 667-8213</p>

**Pour obtenir de l'aide complémentaire veuillez communiquer avec :**

Association canadienne des  
administrateurs municipaux  
24, rue Clarence  
Ottawa (Ontario) K1N 5P3  
Tél.: (613) 241-8444

ABC Canada  
1450, chemin Don Mills  
Don Mills (Ontario) M3B 2X7  
Tél. : (416) 442-2292