

**JOURNÉE DE RÉFLEXION SUR LES
CONDITIONS ET LES VOIES D'ACTION
PERMETTANT D'AGIR SUR LE REHAUSSEMENT
ET LE MAINTIEN DES COMPÉTENCES DES ADULTES
AYANT UN NIVEAU INSUFFISANT DE LITTÉRATIE**

Propositions et pistes de réflexion du collège Lionel-Groulx

Thème 1	page 1
Thème 2	page 8
Thème 3	page 14
Thème 4	page 16
Thème 5	page 17
Thème 6	page 29
Thème 7	page 32

THÈME 1

Des travaux sur l'implantation du nouveau curriculum en formation générale des adultes sont conduits par le Ministère. Au chapitre de la constitution des groupes, la problématique des classes multiniveaux est l'objet de préoccupations. Des commissions scolaires avancent des solutions de rechange pour composer avec les contraintes en matière de financement. Les pistes suivantes sont notamment proposées : ateliers dans les classes; travail en îlot ou en équipe de deux; jumelage d'adultes par table d'efficacité.

1.a.1. Les seuls parcours de formation envisageables pour plusieurs adultes de la formation de base commune sont-ils ceux conduisant au certificat de formation en insertion socioprofessionnelle des adultes ou au certificat de formation à un métier semi-spécialisé?

Il faut assurer de mesurer à l'admission de ces certificats les niveaux de compétences en littératie pour ajuster le rehaussement avant le début de la formation. L'offre de formation doit se développer en adéquation avec les besoins du marché du travail. Les cégeps et le réseau scolaire doivent offrir au monde du travail une main-d'œuvre qualifiée maîtrisant les compétences techniques particulières à un emploi **et** possédant le niveau souhaité des compétences en littératie. Ce sont les seules conditions pour nous assurer que notre main-d'œuvre aura la capacité d'exécuter différentes tâches, de s'adapter aux changements et de se donner des points de référence pour acquérir d'autres compétences.

1.a.2. Une orientation visant à aller au-delà de l'encouragement ministériel pour la poursuite de la formation générale serait-elle perçue comme de l'acharnement? Si elle était retenue, comment donner un sens aux apprentissages relatifs aux compétences en littératie et développer l'intérêt pour leur acquisition?

Les adultes admis dans ces programmes doivent comprendre que de plus en plus d'entreprises qui, pendant des années, s'étaient basées sur les seules compétences techniques pour recruter du personnel reconnaissent à présent que les problèmes de rendement et les difficultés à intégrer du nouveau personnel dans la culture de l'organisation sont le plus souvent liés à des lacunes en compétences essentielles (CE) en littératie; elles ont donc ajusté leur mode de recrutement afin de viser un bon assortiment de compétences techniques et de CE au moment de l'embauche ou de la promotion du personnel. Les entreprises vont de plus en plus exiger une main-d'œuvre ayant le niveau 3 ou plus en CE. Certaines en font une condition de base. Sommes-nous en mesure de fournir des diplômés en formation professionnelle ou technique avec les bons niveaux de compétences en littératie lorsque les récentes enquêtes de l'OCDE confirment qu'au Québec, 52 % des diplômés du secondaire et 38 % de diplômés du collégial n'ont pas le niveau 3?

L'étudiant admis dans un programme de certificat doit comprendre que sa future fonction de travail nécessitera des niveaux de compétences en littératie souvent supérieure au niveau 3.

Pourquoi ne faut-il pas associer la maîtrise minimale des connaissances de base ou les compétences en littératie avec les ordres d'enseignement? Parce que les niveaux de compétences en littératie, de 1 à 5 (lecture de textes [LT], utilisation de documents [UD] et calcul [C]) varient d'une fonction de travail à une autre, d'un ordre d'enseignement à un autre.

Fonctions de travail (Code CNP, sources : RHDCC et Bow Valley College)	LT	UD	C	Ordre d'enseignement
Conducteurs/conductrices de machinerie d'entretien public (7422)	2	3	2	DEP
Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses – commerce de détail (6421)	3	3	2	DEP-AEC
Bouchers industriels/bouchères industrielles, dépeceurs-découpeurs (9462)	3	2	3	DEP
Travailleurs sociaux/travailleuses sociales (4152)	4	2	2	BAC
Opérateurs/opératrices de machines d'usinage (9511)	2	3	4	DEP
Commis de bureau généraux/commis de bureau général (1411)	3	3	3	DEP-AEC
Mécaniciens/mécaniciennes de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (7321)	3	3	3	DEP
Secrétaires juridiques (1242)	3	3	3	DEP-AEC
Bibliothécaires (5111)	3	3	3	Maîtrise
Cuisiniers/cuisinières (6242)	3	3	4	DEP
Techniciens/techniciennes en génie industriel et en génie de fabrication (2233)	3	3	4	AEC-DEC
Superviseurs/superviseuses – commerce de détail (6211)	3	3	4	AEC-DEC
Grutiers/grutières (7371)	3	4	3	DEP
Électroniciens/ électroniciennes d'entretien (biens de consommation) (2242)	3	4	3	AEC-DEC
Courtiers/courtrières en douanes (1236)	4	3	3	AEC-DEC
Plombiers/plombières (7251)	3	4	3	DEP
Charpentiers-menuisiers/charpentières-menuisières (7271)	3	4	4	DEP
Soudeurs/soudeuses et opérateurs/opératrices de machines à souder et à braser (7265)	3	4	4	DEP
Techniciens/techniciennes en arpentage et en technique géodésiques (2254)	3	3	5	AEC-DEC
Concepteurs/conceptrices et développeurs/développeuses Web (2175)	4	3	3	AEC-DEC-BAC
Mécaniciens/mécaniciennes en réfrigération et en climatisation (7313)	4	3	4	DEP
Technologues et techniciens/techniciennes en santé animale (3213)	4	3	3	DEC
Adjoints/adjointes de direction (1222)	4	4	3	DEP-AEC-DEC
Infirmiers autorisés/ infirmières autorisées (3152)	4	4	3	DEC-BAC
Directeurs/directrices - commerce de détail (0621)	4	4	3	AEC-DEC
Ambulanciers/ambulancières et autre personnel paramédical (3234)	4	4	4	DEC
Analystes de bases de données et administrateurs/administratrices de données (2172)	4	4	4	AEC-DEC-BAC
Mathématiciens/mathématiciennes (2161)	4	4	5	BAC-Maîtrise
Pharmaciens/pharmaciennes (3131)	4	4	5	BAC-Maîtrise
Électriciens/électriciennes (7241)	5	5	4	DEP

1.a.3. À l'instar des conditions d'admission à un programme d'études professionnelles, un âge minimal de passation du test de développement général (TDG) devrait-il être fixé pour les personnes inscrites à la formation à un métier semi-spécialisé dans les situations d'exemption de fréquentation de la formation générale, de manière à favoriser le développement de compétences en littératie chez les jeunes adultes des CEA?

Un adulte âgé de 18 ans ayant le niveau 3 en littératie est en mesure de réussir davantage ses études professionnelles qu'un adulte de 24 ans en déficit de compétences. Il faut intervenir en amont.

b. Dans les centres d'éducation des adultes, les modalités de financement de la formation générale rendent difficile la constitution de groupes homogènes. On déplore, surtout dans les centres de petite taille, l'obligation de former non seulement des groupes multiniveaux, mais aussi des groupes multimatières.

Lorsque nous mesurons les niveaux de compétences en littératie (test TOWES ou le Canadian literacy evaluation (CLE) nous évaluons :

- ❑ Les champs de compétences de la Littératie :
 1. Lecture de textes : lire des lettres, des notes, des manuels, des règlements, des livres, etc.
 2. Utilisation de documents : utilisation de graphiques, listes, plans, étiquettes, etc.
 3. Calcul : exécution de calculs numériques, de calendriers, prise de mesures, etc.

Les résultats sont mesurés comme suit (basé sur l'échelle en 500 points de l'EIAA)

- ❑ Niveau 1 (0 à 225) : Ce niveau correspond à de très faibles compétences; il s'agit du niveau le plus faible sur les échelles de compétences.
- ❑ Niveau 2 (225 à 275) : Ce niveau rend compte de faibles compétences.
- ❑ Niveau 3 (275 à 325) : Ce niveau est considéré comme « *le niveau minimal permettant de comprendre et d'utiliser l'information contenue dans des textes et des tâches de difficulté grandissante qui caractérisent la société du savoir émergente et l'économie de l'information* ». C'est le niveau « souhaité » de compétences pour fonctionner aisément dans la société actuelle.
- ❑ Niveaux 4 (325 à 375) et 5 (375 à 500) : Ces niveaux témoignent de compétences élevées.

Les résultats diffèrent d'un adulte à un autre et d'un champ de compétence à un autre. Nous devons adapter les formations en fonction des profils des résultats. Nous devons moduler nos interventions auprès des adultes sous le niveau 3 uniquement dans les champs en déficit et intervenir différemment auprès d'un adulte sous le niveau 2 et un adulte près du niveau 3. Cela est possible en organisant la formation (de 30 à 50 heures) en groupe avec des plans

d'intervention individualisés. Au collège Lionel-Groulx, dans nos cohortes d'AEC, nous avons modulé les présences en classe et les travaux individuels en fonction des résultats dans les trois champs de compétences en littératie. Cela a été un facteur de réussite pour la motivation de chacun des étudiants. Un deuxième test (TOWES ou CLE) a été administré pour mesurer la progression aux niveaux souhaités.

Le financement du MELS devra couvrir la prestation de l'enseignement (entre 30 et 50 heures selon le niveau moyen de déficits par groupe) et une banque d'heures d'accompagnement individualisé (moyenne de 8 heures par adulte), deux tests d'évaluation des compétences en littératie par étudiant (pré-test et post-test) et le matériel didactique.

Les questions soumises à la réflexion

Des travaux sur l'implantation du nouveau curriculum en formation générale des adultes sont conduits par le Ministère. Au chapitre de la constitution des groupes, la problématique des classes multiniveaux est l'objet de préoccupations. Des commissions scolaires avancent des solutions de rechange pour composer avec les contraintes en matière de financement. Les pistes suivantes sont notamment proposées : ateliers dans les classes; travail en îlot ou en équipe de deux; jumelage d'adultes par table d'efficacité.

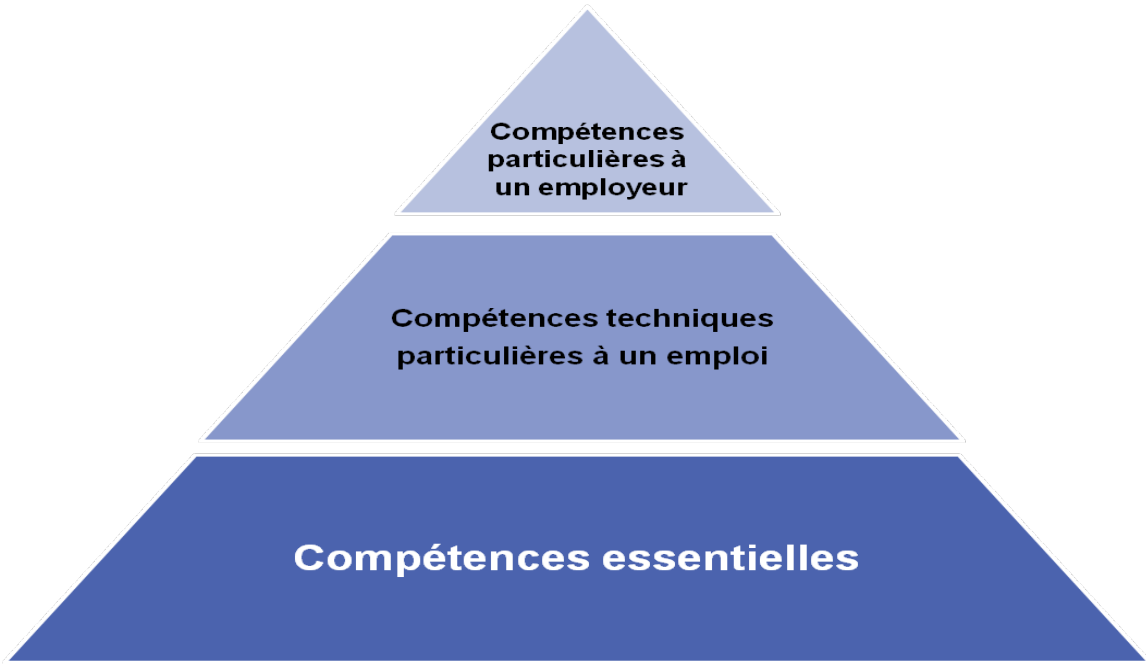
1.b.1. Ces pistes de solution quant à l'organisation pédagogique peuvent-elles suffire à contrer les problèmes relatifs à l'hétérogénéité dans les groupes où se trouvent des adultes ayant un faible niveau de compétences en littératie et, dans le cas d'un bon nombre d'élèves, ayant peu d'intérêt ou aucun intérêt pour ces apprentissages?

Voir réponse ci-haut à **b**

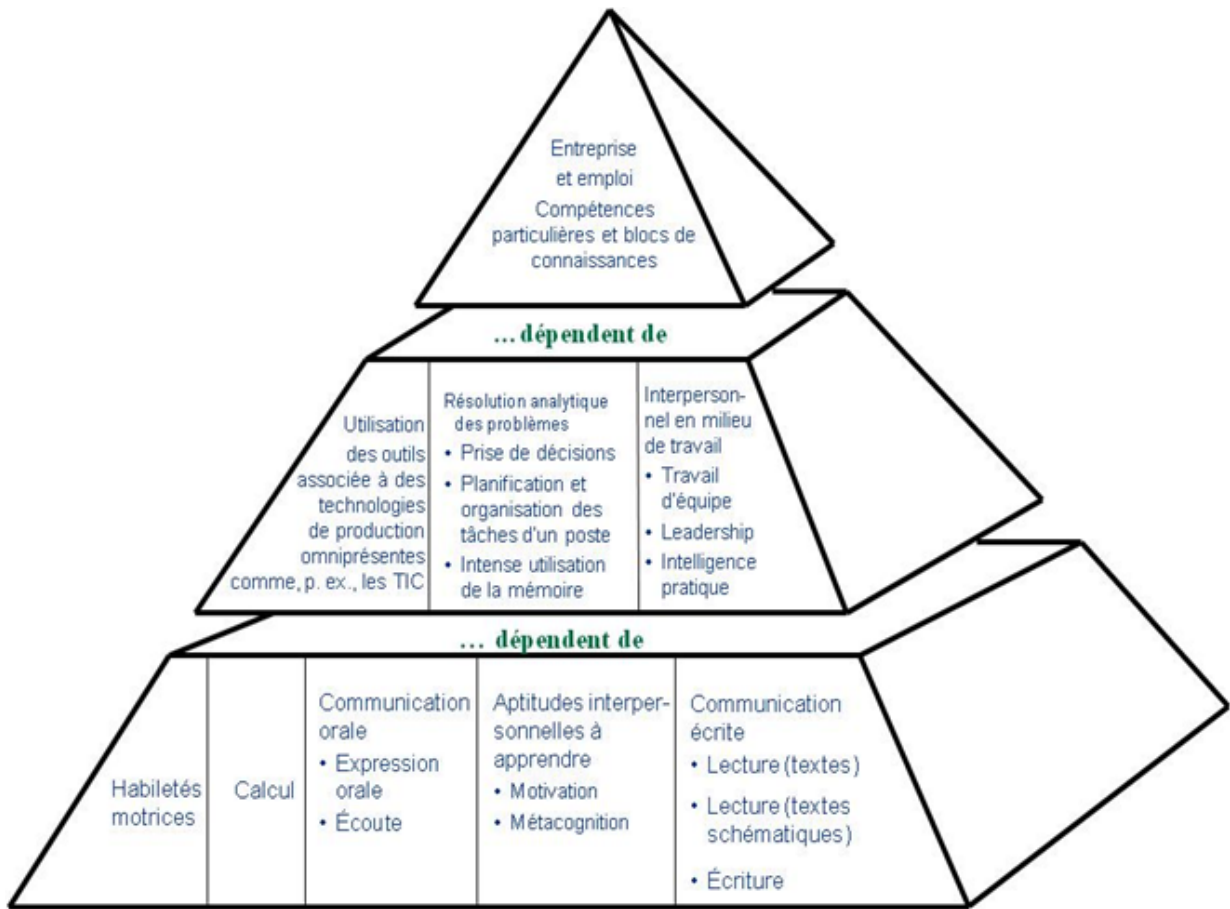
Les motivations intrinsèques de l'étudiant sont au cœur de son intérêt à sa participation à des formations visant le rehaussement de ses compétences en littératie. Il faut que cela l'interpelle directement dans ses espoirs de réussir sa vie et dans la vie professionnelle. Si l'étudiant comprend que sa réussite passe par :

En quoi les compétences essentielles consistent-elles?

- ❑ Ce sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont utilisées dans la collectivité et sur le marché du travail, sous différentes formes et à des niveaux de complexité différents.
- ❑ Elles aident les gens à exécuter différentes tâches, à s'adapter aux changements et leur donnent un point de référence pour acquérir d'autres compétences.
- ❑ De façon très concrète, on peut assurément dire que les compétences essentielles sont le VELCRO sur lequel toutes les autres formations viendront s'accrocher.



Et que les exigences monde du travail et sa réussite dépendent de :



1.b.2. L'objectif étant de développer l'intérêt des adultes ayant un faible niveau de compétences en littératie et de permettre le rehaussement de ces compétences, quelles autres voies pourraient être privilégiées?

Le matériel didactique doit référer à des documents que nous utilisons dans la vie de tous les jours. Le collège Lionel-Groulx a développé du matériel pédagogique adapté (guide du formateur, cahier du participant et aide mémoire du participant) en lecture de texte et utilisations de documents ainsi qu'en calcul avec des mises en situation et des exercices utilisant des documents du monde du travail ou des documents utilisés dans la vie personnelle de l'adulte (voir : www.formationcontinue.clg.qc.ca/litteratie). Des exemplaires, pour consultation, seront disponibles lors de la rencontre le 22 novembre 2012. L'utilisation de matériel pédagogique comprenant des situations concrètes est un puissant vecteur associatif à des exemples évidents de la capacité de comprendre le « comment ça fonctionne ».

Autres voies pour développer l'intérêt des adultes est de les informer qu'un employé ayant le niveau 3 ou plus est un avantage pour son employeur :

- ❑ Les avantages directs, pour les PME, lorsqu'elles embauchent des diplômés ayant les niveaux de compétences en littératie de niveau 3 et plus, sont :
 - Qualité du travail au-dessus de la moyenne;
 - Efficience du temps de production;
 - Diminution du taux d'erreur;
 - Réduction du gaspillage lors de production de produits ou services;
 - Pratiques de travail plus sécuritaires et plus productives;
 - Rétention plus élevée en emploi;
 - Meilleure contribution à la rentabilité.

- ❑ Les avantages indirects pour les PME, lorsqu'elles embauchent des diplômés ayant les niveaux de compétences en littératie de niveau 3 et plus :
 - Facilité à reconnaître les problèmes et à les régler;
 - Plus de facilité à négocier avec les changements;
 - Aptitude à utiliser les nouvelles technologies;
 - Adhésion à la culture de l'apprentissage tout au long de leur vie;
 - Acquisition d'une plus grande confiance en soi;
 - Reconnaissance de l'apport de chaque membre de l'équipe;
 - La communication et la collaboration augmentent.

1.b.3. Le ratio de 15 pour la constitution des groupes de personnes faiblement alphabétisées est-il à remettre en question, peu importe le volume d'activités des CEA?

Oui, car les besoins sont variables d'un individu à un autre. Il faut de la flexibilité dans les modes d'interventions et dans les modes de financement.

1.b.4. Un financement différencié pour les activités d'alphabétisation et de formation de base commune (FBC) dans les centres d'éducation des adultes est-il incontournable pour assurer, au-delà du principe d'accessibilité, la persévérance scolaire et la réussite des études?

Oui, au point de vue pédagogique, car il y a une différence entre apprendre à lire (alphabétisation) et lire pour apprendre. Non, au point de vue de l'organisation de la formation et du cheminement de l'adulte car il faut l'accompagner dans un continuum lors de la progression du niveau 1 aux niveaux 2 et 3.

La compréhension des besoins d'apprentissage d'adultes peu qualifiés

Effectuer la transition entre *Apprendre à lire* et *Lire pour apprendre*.



THÈME 2

2.1. La MFOR, volet Individus, devrait-elle être revue pour rendre plus évidents les besoins des personnes ayant un niveau insuffisant de littératie? Au-delà d'une ouverture relative aux durées de formation en alphabétisation et en francisation, quelles autres modifications pourraient être envisagées?

Propositions de modification du guide de la mesure MFOR:

Ajouts en vert :

Biffer en jaune :

1.8.3. Alphabétisation Littératie Objectif

Des activités **d'alphabétisation de rehaussement des compétences en littératie** sont admissibles afin de permettre aux clientèles visées d'acquérir les compétences nécessaires pour s'intégrer et se maintenir en emploi.

Description

En conformité avec les modalités actuelles du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, **la littératie est l'ensemble des compétences rattachées à la compréhension et à l'utilisation de l'information écrite dans la vie courante, envisagée selon un continuum allant d'un niveau très faible à un niveau élevé de compétences** l'alphabétisation correspond aux compétences de base acquises au niveau primaire, telles que la lecture, l'écriture et l'arithmétique et comprend la formation de niveau présecondaire.

Présentement, les personnes visées par des activités **d'alphabétisation de rehaussement des compétences en littératie** sont celles qui ne possèdent pas les capacités suffisantes en lecture **de texte, en écriture, en utilisation de documents**, en **arithmétique, calcul** et dans les nouvelles technologies de l'information de base. Ces personnes ne peuvent répondre aux exigences de fonctionnement en société sur le plan personnel, social ainsi que sur le plan professionnel pour s'intégrer au marché du travail.

Durée de la formation

Les activités d'alphabétisation autorisées pour une personne en vue de son intégration en emploi ne devraient pas dépasser **12 - 24** mois de formation.

L'alphabétisation n'est pas incluse dans la durée maximale établie pour la mesure*. Elle pourrait donc s'y ajouter.

Particularités

Les personnes, démontrant des besoins d'alphabétisation pour s'intégrer au marché du travail directement ou pour se préparer à participer à une formation générale, une formation dans un métier semi-spécialisé, une formation professionnelle **ou technique** peuvent être inscrites à des activités **d'alphabétisation de rehaussement des compétences en littératie** dans le cadre de la *Mesure de formation de la main-d'oeuvre*.

1.8.7. Formation technique au collégial *Objectif*

Les activités de formation technique visent à permettre, à la clientèle d'Emploi-Québec, d'acquérir des compétences en demande sur le marché du travail.

Description

Particularités pour la région de l'Outaouais concernant la formation technique au collégial

La priorité doit être accordée aux Attestation d'études collégiales (AEC) ou à une formation sur mesure plutôt qu'à un programme complet conduisant à un Diplôme d'études collégiales (DEC).

La formation préuniversitaire ou générale (DEC 4 sessions) n'est pas admissible. Elle ne constitue pas, aux fins de la mission d'Emploi-Québec, un moyen privilégié pour l'intégration en emploi d'une personne.

Durée

La durée de la formation varie en fonction des besoins du participant définis dans le cadre du plan d'intervention. La durée totale de participation à la formation ne doit pas dépasser celle établie pour la mesure**.

Particularités

Emploi-Québec peut autoriser l'inscription à un DEC pour des personnes ayant débuté une formation sans l'avoir complétée en autant qu'elle conduise directement au marché du travail. Les personnes admises doivent avoir cumulé généralement plus de la moitié des crédits du programme visé en plus d'avoir quitté les études régulières à temps complet durant au moins 24 mois, sauf pour les jeunes mères et les clientèles de l'approche Ma place au soleil pour lesquelles un DEC complet peut être autorisé à condition que la formation mène directement au marché du travail.

Emploi-Québec peut financer, de façon exceptionnelle, la participation d'une personne à un DEC dans les cas où la réalité du marché du travail exige cette formation pour occuper certains emplois. La formation doit être, dans la mesure du possible, offerte de façon intensive et répondre aux modalités d'applications des périodes d'interruptions établies dans le cadre de l'annexe opérationnelle. Les CLE doivent tenir compte de ces éléments d'analyse dans leurs négociations avec les établissements de formation.

Emploi-Québec peut financer des mesures de formation en rehaussement des compétences essentielles en littératie si les niveaux de ces compétences sont inférieurs aux niveaux souhaités pour la réussite du programme de formation et des futures fonctions de travail (soit ceux qui se situent en deçà du niveau 3 de l'échelle de compétences établie dans l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (2003)).

1.8.11. Formation de courte durée (45h et moins)

Certaines formations de courte durée sont nécessaires pour faciliter l'intégration ou le maintien en emploi. Ces formations sont possibles dans le cadre de la mesure de formation. Cependant, elles ont un statut particulier en regard du soutien du revenu.

Il s'agit de formations de niveau secondaire, collégial, universitaire ou **de rehaussement de compétences en littératie** de 45 heures et moins, offertes de façon intensive et non pas à temps partiel. Lors de l'établissement du Parcours, l'intervenant doit s'assurer de la pertinence et de l'efficacité de telles formations quant à l'obtention d'un emploi. Si tel est le cas, le client pourra bénéficier de la mesure mais sans avoir droit à l'allocation d'aide à l'emploi. Il pourra néanmoins obtenir, au besoin, de l'aide financière pour assurer les frais supplémentaires directement reliés à sa participation, et ce, quel que soit son statut.

2.2. Une mesure spécifique visant le développement de compétences en littératie permettrait-elle mieux d'atteindre l'objectif qui consiste à aider les personnes à intégrer le marché du travail de façon durable?

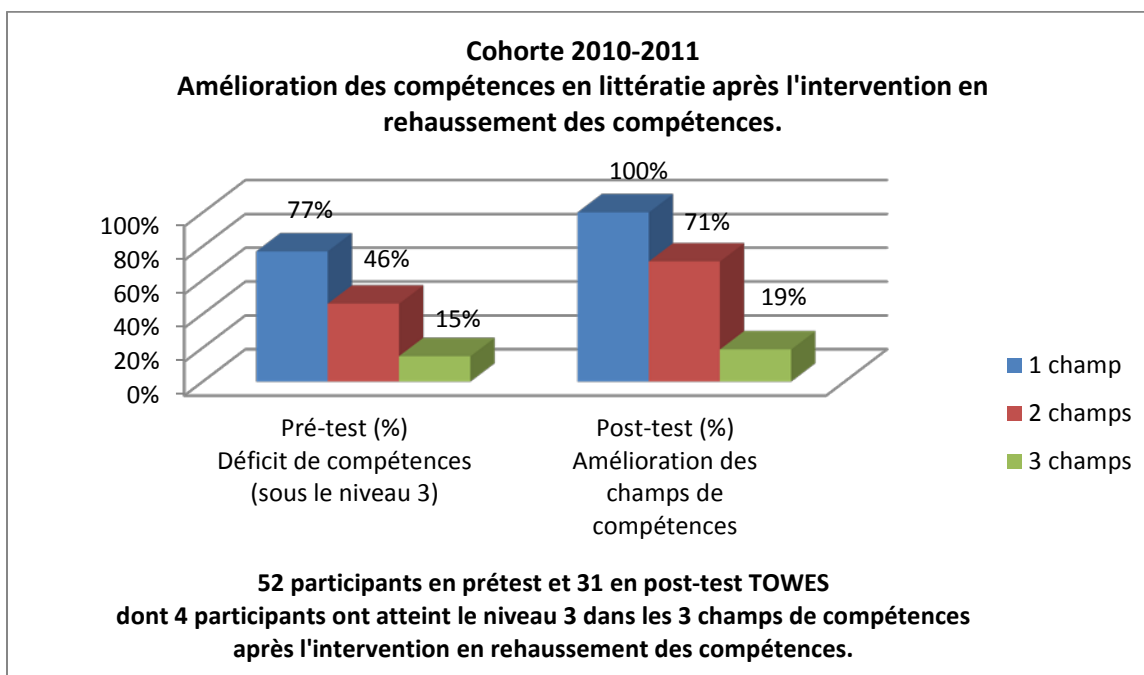
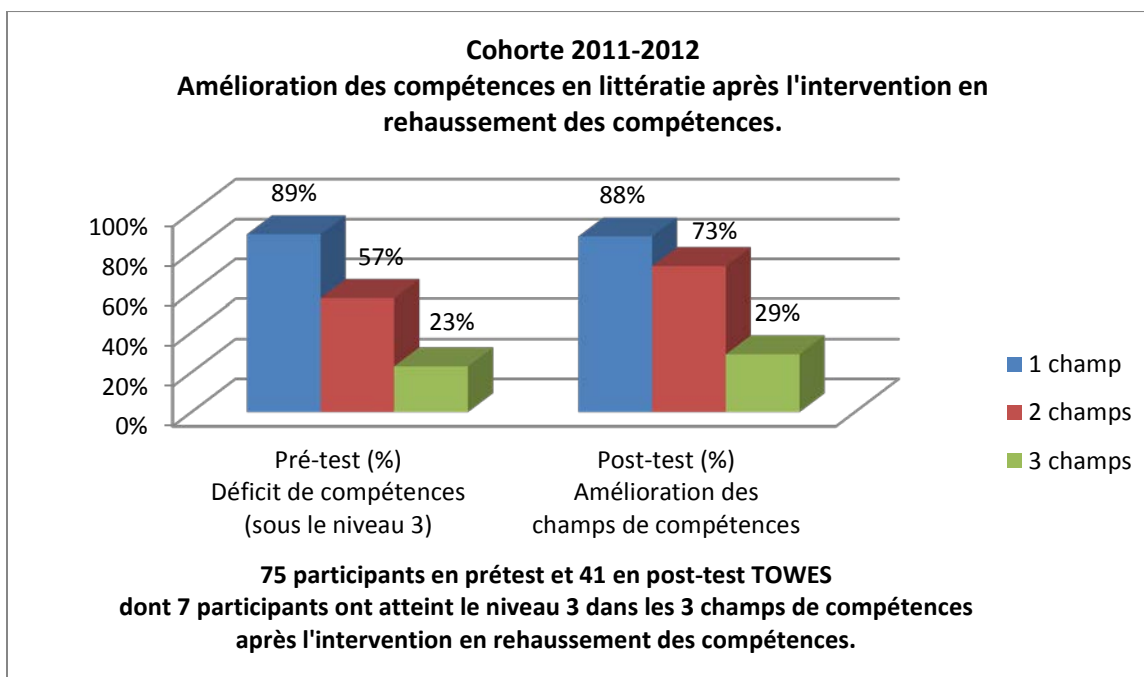
Nous proposons d'intégrer l'évaluation des niveaux des compétences en littératie pour permettre aux ressources d'Emploi-Québec d'être en mesure d'offrir et de financer les modes d'intervention appropriés (alphabétisation auprès des organismes communautaires, rehaussement des compétences en littératie auprès des « référés E-Q » dans les centres de formation professionnelle ou les services de formation continue dans les cégeps pour les AEC).

Voici un exemple concret d'une mesure de rehaussement des compétences en littératie de l'entreprise d'entraînement Plastigroulx du collège Lionel-Groulx qui a donné d'excellents résultats. Les activités de l'entreprise d'entraînement sont financées par Emploi-Québec sauf celles touchant le rehaussement des compétences en littératie (enseignement, tests d'évaluation et post test ainsi que le matériel didactique). Cette intervention a été financée à même les ressources humaines et financières du Collège.

Le test TOWES a également été utilisé chez Plastigroulx, l'entreprise d'entraînement du collège Lionel-Groulx (voir : <http://www.formationcontinue.clq.qc.ca/plastigroulx/>). Au départ, il ne s'agissait que de mesurer le niveau de compétences essentielles des participants afin de prévenir les difficultés potentielles; mais depuis les deux dernières années, les participants passent le test à leur arrivée chez Plastigroulx, reçoivent la formation complémentaire qui leur permet d'augmenter leur niveau, et refont le test une deuxième fois pour mesurer leur progression. En 2010-2011, trente heures de formation ont été offertes (15 en lecture de textes et utilisation de document et 15 en calcul). En 2011-2012, nous avons plutôt offert 30 heures de formation en lecture de texte et utilisation de documents et intégré la formation en calcul dans les formations en Excel et en comptabilité.

Nous constatons une nette amélioration des niveaux des compétences en littératie dans un ou plusieurs champs de compétences. Cela aide les participants à mieux exécuter différentes tâches, à s'adapter aux changements et leur donne un point de référence pour acquérir d'autres compétences lorsqu'ils seront de retour sur le marché du travail. Nous estimons que le rehaussement des compétences en littératie de ces participants va améliorer leur rétention en emploi.

Intervention en rehaussement de trois champs en compétences essentielles en littératie (lecture de textes, utilisation de documents et calcul) auprès des participants de Plastigroulx, l'entreprise d'entraînement du collège Lionel-Groulx



Prétest (%) : Pourcentage des participants admis ayant un déficit de compétences en littératie (lecture de textes, utilisation de documents et calcul) dont le résultat est inférieur au niveau 3.

Post-test (%) : Pourcentage des participants qui ont suivi la formation et fait le post-test ayant une augmentation de leur niveau de compétences en littératie dans un ou plusieurs des champs de compétences.

2.3. Quelles modalités de partenariat seraient plus efficaces pour permettre aux centres locaux d'emploi de jouer un rôle stratégique effectif dans l'expression de la demande de formation de la part des personnes ayant un niveau insuffisant de littératie?

Le test TOWES (www.formationcontinue.clg.qc.ca/litteratie) qui sera offert en ligne à l'hiver 2013 permettra aux agents d'Emploi-Québec d'évaluer les niveaux des compétences en littératie. Ce test mesure la capacité **actuelle** d'une personne à suivre une formation ou obtenir un emploi et indique les formations ou emplois qu'elle **pourrait** réussir à obtenir si elle rehausse ses compétences aux niveaux appropriés (3, 4 ou 5, selon la fonction de travail). Ce test est largement utilisé au Canada depuis 15 ans par le réseau scolaire et d'emploi.

Selon le niveau atteint et le programme de formation disponible, l'agent pourra référer l'adulte auprès d'un organisme en alphabétisation si elle doit acquérir des compétences en mécanique de lecture (sous le niveau 1) ou suivre une formation en rehaussement des compétences en littératie dans un centre de formation aux adultes ou de formation continue d'un cégep avant le début du programme de formation.

Il faut bien comprendre que nous devons arrimer les niveaux des compétences en littératie avec les programmes de formation et les profils des fonctions de travail.

En voici la démonstration :

Pourquoi ne faut-il pas associer la maîtrise minimale des connaissances de base ou les compétences en littératie avec les ordres d'enseignement? Parce que les niveaux de compétences en littératie, de 1 à 5 (lecture de textes [LT], utilisation de documents [UD] et calcul [C]) varient d'une fonction de travail à une autre, d'un ordre d'enseignement à un autre.

Fonctions de travail (Code CNP, sources : RHDC et Bow Valley College)	LT	UD	C	Ordre d'enseignement
Conducteurs/conductrices de machinerie d'entretien public (7422)	2	3	2	DEP
Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses – commerce de détail (6421)	3	3	2	DEP-AEC
Bouchers industriels/bouchères industrielles, dépeceurs-découpeurs (9462)	3	2	3	DEP
Travailleurs sociaux/travailleuses sociales (4152)	4	2	2	BAC
Opérateurs/opératrices de machines d'usinage (9511)	2	3	4	DEP
Commis de bureau généraux/commis de bureau général (1411)	3	3	3	DEP-AEC
Mécaniciens/mécaniciennes de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (7321)	3	3	3	DEP
Secrétaires juridiques (1242)	3	3	3	DEP-AEC
Bibliothécaires (5111)	3	3	3	Maîtrise
Cuisiniers/cuisinières (6242)	3	3	4	DEP
Techniciens/techniciennes en génie industriel et en génie de fabrication (2233)	3	3	4	AEC-DEC
Superviseurs/superviseuses – commerce de détail (6211)	3	3	4	AEC-DEC
Grutiers/grutières (7371)	3	4	3	DEP
Électroniciens/ électroniciennes d'entretien (biens de consommation) (2242)	3	4	3	AEC-DEC
Courtiers/courtrières en douanes (1236)	4	3	3	AEC-DEC
Plombiers/plombières (7251)	3	4	3	DEP
Charpentiers-menuisiers/charpentières-menuisières (7271)	3	4	4	DEP
Soudeurs/soudeuses et opérateurs/opératrices de machines à souder et à braser (7265)	3	4	4	DEP
Techniciens/techniciennes en arpentage et en technique géodésiques (2254)	3	3	5	AEC-DEC
Concepteurs/conceptrices et développeurs/développeuses Web (2175)	4	3	3	AEC-DEC-BAC
Mécaniciens/mécaniciennes en réfrigération et en climatisation (7313)	4	3	4	DEP
Technologues et techniciens/techniciennes en santé animale (3213)	4	3	3	DEC
Adjoints/adjointes de direction (1222)	4	4	3	DEP-AEC-DEC
Infirmiers autorisés/ infirmières autorisées (3152)	4	4	3	DEC-BAC
Directeurs/directrices - commerce de détail (0621)	4	4	3	AEC-DEC
Ambulanciers/ambulancières et autre personnel paramédical (3234)	4	4	4	DEC
Analystes de bases de données et administrateurs/administratrices de données (2172)	4	4	4	AEC-DEC-BAC
Mathématiciens/mathématiciennes (2161)	4	4	5	BAC-Maîtrise
Pharmaciens/pharmaciennes (3131)	4	4	5	BAC-Maîtrise
Électriciens/électriciennes (7241)	5	5	4	DEP

THÈME 3

Les questions soumises à la réflexion

Au cours des dernières années, l'enveloppe du PACTE n'a pas été majorée. Dans l'hypothèse où elle le serait, au moins deux scénarios pourraient se présenter :

a) La marge de manœuvre dont disposerait le MELS pourrait être affectée à l'augmentation de la subvention accordée à chaque groupe déjà accrédité et financé dans le volet du soutien à la mission globale.

b) Cette marge de manœuvre pourrait être affectée, en tout ou en partie, à l'accréditation de nouveaux groupes.

3.1. Quels sont les avantages et les inconvénients de l'un et l'autre scénario? (Par exemple, un pourcentage d'augmentation accordé aux groupes accrédités maintient l'écart de financement entre les groupes, mais se traduit par un montant additionnel variable selon la subvention de chacun. D'une part, un montant additionnel plus substantiel pourrait être considéré comme inéquitable. D'autre part, la première option priverait tout nouveau groupe d'un soutien financier du Ministère.

Avons-nous évalué si les groupes populaires en alphabétisation sont présents sur l'ensemble du territoire québécois? Est-ce que les autochtones et les immigrants sont correctement desservis? Cela aura un impact sur la décision du MELS d'accorder des ressources additionnelles aux organismes existant ou influencera la pertinence d'en créer des nouveaux. Toutefois, le nombre d'adultes en déficits important en littératie se chiffre en million! Unique à Montréal, le nombre d'adultes ayant un faible niveau de littératie passera de 1,5 million en 2001 à 1,8 million d'ici 2031. Source, conseil canadien sur l'apprentissage. *The Future of Literacy in Canada's Largest Cities, Ottawa*, septembre 2010. (Version française accessible à www.ccl-cca.ca/pdfs/ReadingFuture/FutureLiteracyLargestCities2010_FR.pdf). Le défi est de répondre à l'ensemble des besoins en cohérences avec les autres ressources (réseau scolaire et collégial), les employeurs et leaders des communautés.

3.2. La conclusion d'ententes avec les commissions scolaires est-elle une voie de financement additionnel des groupes populaires en alphabétisation à explorer davantage, dans le respect de l'autonomie de ces groupes et des règles auxquelles sont soumis les centres d'éducation des adultes? Quels principes devraient alors guider la conclusion d'ententes? Quel serait l'objet de ces ententes?

3.3. La conclusion d'ententes avec le CSSS est-elle une voie additionnelle de financement à privilégier? Est-elle déjà l'objet de pratiques répandues dans des groupes populaires en alphabétisation? Quels principes devraient guider la conclusion d'ententes?

En ce qui concerne le service psychosocial d'aide à la réussite dans un environnement éducatif, le réseau scolaire est très bien outillé pour accompagner les ressources des groupes populaires en alphabétisation. Plusieurs ont des partenariats avec le CSSS de leur région. Cela pourrait s'étendre pour répondre à ce besoin? Dans le réseau scolaire et collégial, les infrastructures sont organisées pour répondre aux besoins de ces adultes. Toutefois, les espaces sont peu disponibles le jour, la semaine, car les ressources sont consacrées à la clientèle de ces établissements d'enseignement.

Finalement, les espaces pédagogiques, sont dans l'ensemble, sous utilisés le soir, les fins de semaine et lors des inters sessions. Pouvons-nous envisager un partenariat entre le réseau scolaire, avec ses espaces pédagogiques, les infrastructures d'aide à la réussite et les groupes populaires en alphabétisation en utilisant ces infrastructures publiques? Des mécanismes de compensations financières pourraient être appliqués pour couvrir les frais?

THÈME 4

Les questions soumises à la réflexion

4.1. En ce qui concerne la question plutôt large du financement insuffisant dont font part, depuis des années, les groupes populaires en alphabétisation, le MELS devrait-il consentir au minimum des ressources financières additionnelles que les groupes utiliseraient à des fins d'animation et de développement pédagogiques, sans avoir pour autant à suspendre leurs activités d'alphabétisation?

4.2. Outre le financement additionnel, quels autres moyens pourraient être explorés afin de libérer des formatrices et des formateurs des groupes populaires en alphabétisation pour leur permettre de se consacrer à l'animation et au développement pédagogiques?

Nous pourrions mettre sur pied des centres régionaux d'expertise en rehaussement des compétences en littératie des adultes (CERLA) sur le même modèle que les futures CERAC (centre d'expertise en reconnaissance des acquis). Ces centres rattachés au réseau scolaire et collégial pourraient supporter les groupes populaires en alphabétisation et les deux ordres d'enseignement pour offrir des outils d'évaluation et de mesure des compétences en littératie ainsi que le matériel pédagogique. Ces centres pourraient agir à titre d'expert et de référence pour accompagner les intervenants. Un modèle de profil de compétence des intervenants, ainsi que la formation associée, en rehaussement des compétences en littératie pourrait également être bâti pour supporter les réseaux.

THÈME 5

Les questions soumises à la réflexion

En formation professionnelle, des notions de formation générale (FG) sont intégrées aux compétences générales des programmes d'études, dans un contexte d'application aux compétences particulières du métier ou de la profession en cause. Ces notions ne donnent pas lieu à des cours de FG dans le programme, mais font l'objet de suggestions de savoirs liés à la compétence dans les modules (cours) de formation professionnelle. Les savoirs liés définissent les apprentissages (connaissances, habiletés, aptitudes) les plus significatifs pour mettre en oeuvre et assurer l'évolution de la compétence requise sur le marché du travail. Par exemple, dans le programme menant à la profession d'infirmière auxiliaire ou d'infirmier auxiliaire, la description du module relatif à la compétence générale Participer à la pharmacologie présente, à l'élément Calculer la dose d'un médicament, des suggestions de savoirs liés à la compétence dans le domaine de la mathématique (Résoudre des opérations mathématiques comportant des fractions et des nombres décimaux : rappel des opérations mathématiques de base, du système métrique. Utiliser la règle des rapports et des proportions : équivalences de mesures).

Les activités visant le rehaussement de compétences ou la mise à niveau constituent un ajout aux activités de formation prévues au programme d'études et ne s'adressent pas à tous les élèves.

5.1. La piste avancée au cours des entrevues pour assurer de façon durable l'organisation de ces activités de mise à niveau ou de formation d'appoint est que le MELS accorde un financement conséquent. Comment étayer une argumentation et une recommandation en ce sens, au-delà de la seule mention de leur nécessité pour soutenir la réussite et contrer les abandons.

Nous assistons présentement, au Québec, à un accroissement des besoins en main-d'œuvre qualifiée tout en étant confrontés à une volatilité du marché de l'emploi. De plus, la mondialisation de l'économie et le développement croissant des technologies de l'information nécessitent l'adaptabilité de la main-d'œuvre et la contribution de tous les Québécois à l'essor économique. Il est donc primordial d'assurer le développement du plein potentiel de chacun, d'en reconnaître et d'en accroître les qualifications, et de faciliter l'intégration des adultes et des jeunes ayant des déficits de compétences en littératie et donc qui éprouvent des difficultés lors d'un retour à l'école dans nos centres de formation professionnelle ou dans les cégeps, ou tout simplement qui sont dans l'incapacité de réussir des programmes techniques de plus en plus complexes. Faut-il se rappeler que nous avons de faibles taux de diplomation dans nos programmes professionnels et techniques au Québec? Que de trop nombreux étudiants abandonnent leur formation en début de programme en raison de blocages d'apprentissage liés à des déficits en compétences essentielles en littératie (tels qu'avoir la capacité de lire des textes, d'utiliser des documents ou de calculer) par rapport au niveau du degré de complexité exigé par le programme de formation et les futures fonctions de travail? Avec les bons outils et le temps nécessaire à investir auprès des étudiants admis, nous sommes en mesure d'augmenter la performance de nos investissements publics et de

permettre à de plus en plus de jeunes et d'adultes de réussir leur formation, d'intégrer la société avec des compétences transférables et de contribuer au développement du Québec.

De plus en plus d'entreprises qui, pendant des années, s'étaient basées sur les seules compétences techniques pour recruter du personnel reconnaissent à présent que les problèmes de rendement et les difficultés à intégrer du nouveau personnel dans la culture de l'organisation sont le plus souvent liés à des lacunes en compétences essentielles (CE) en littératie; elles ont donc ajusté leur mode de recrutement afin de viser un bon assortiment de compétences techniques et de CE au moment de l'embauche ou de la promotion du personnel. Les entreprises vont de plus en plus exiger une main-d'œuvre ayant le niveau 3 ou plus en CE.

Le niveau 3 est considéré comme « *le niveau minimal permettant de comprendre et d'utiliser l'information contenue dans des textes et des tâches de difficulté grandissante qui caractérisent la société du savoir émergente et l'économie de l'information* ». C'est le niveau « souhaité » de compétences pour fonctionner aisément dans la société actuelle.

Certaines en font une condition de base. Sommes-nous en mesure de fournir des diplômés en formation professionnelle ou technique avec les bons niveaux de compétences en littératie lorsque les récentes enquêtes de l'OCDE confirment qu'au Québec, 52 % des diplômés du secondaire et 38 % de diplômés du collégial n'ont pas le niveau 3?

L'offre de formation doit se développer en adéquation avec les besoins du marché du travail. Les cégeps et le réseau scolaire doivent offrir au monde du travail une main-d'œuvre qualifiée maîtrisant les compétences techniques particulières à un emploi **et** possédant le niveau souhaité des compétences en littératie. Ce sont les seules conditions pour nous assurer que notre main-d'œuvre aura la capacité d'exécuter différentes tâches, de s'adapter aux changements et de se donner des points de référence pour acquérir d'autres compétences.

Afin de diminuer les taux d'abandon en début de formation et d'augmenter les taux de diplomation de nos programmes de formation professionnelle et technique, nous proposons d'intégrer, dans le curriculum des programmes d'attestation d'études collégiales (AEC) et les programmes de formation professionnelle (DEP, ASP), un cours crédité d'une durée de 45 heures. Ce cours permettra de diagnostiquer les niveaux des compétences en littératie afin d'établir un rehaussement de ces compétences aux niveaux souhaités pour l'atteinte des compétences du programme de formation et des futures fonctions de travail. Des notions touchant l'introduction à la profession, des stratégies d'apprentissage et la gestion du temps seront intégrées pour faciliter la réussite des jeunes ou des adultes lors d'un retour aux études.

L'intégration des compétences essentielles en littératie dans les curriculums des formations professionnelles et techniques est nécessaire. Actuellement, des dizaines de pays occidentaux et émergents intègrent la littératie dans leur curriculum de formation. Plusieurs États, aux États-Unis, ont modifié leur *Loi d'instruction publique* par une « Literacy Act ». Les autres provinces canadiennes sont mobilisées depuis sept ans.

1. Argumentaires sur la réussite

Nous avons participé à une recherche pancanadienne avec la participation de 10 collèges communautaires canadiens, dont le collège Lionel-Groulx et le cégep de l'Outaouais. Ce projet, piloté par l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC) et financé par DRHC (Ressources humaines et développement de compétences Canada), a permis d'évaluer et de rehausser les niveaux des compétences en littératie de 102 étudiants adultes. Au collège Lionel-Groulx, toutes les cohortes d'AEC 2011-2012 ont vu leurs compétences en littératie mesurées avec le test TOWES. Les étudiants qui n'avaient pas le niveau 3 ont reçu, sur une base volontaire, une formation complémentaire de trente heures, en sus de leur formation créditée prévue au programme, et ont passé le test de nouveau afin de mesurer la progression. Un troisième test sera donné à ces cohortes en décembre 2012 afin de mesurer de nouveau la progression. Nous estimons que la cristallisation des acquis des compétences sera optimale six mois après avoir complété la formation complémentaire et après avoir appliqué concrètement les nouvelles connaissances soit en milieu de stage, soit dans les cours académiques. Au cours de la même période, le même type d'expérience a été mené en entreprise auprès d'employés œuvrant dans le secteur d'activités des centres d'appels.

La prémisse des chercheurs associés au projet pilote de l'ACCC était qu'environ 50 % des adultes admis dans les programmes auraient un déficit de compétences en littératie (lecture de textes, utilisation de documents et calcul). Or, 91 % des adultes admis au programme en Techniques d'éducation à l'enfance (JEE.0K) et 79 % des adultes admis aux programmes en Administration des réseaux et sécurité informatique (LEA.7D), en Finances et comptabilité informatisée (LCA.8G) et en Supervision en commerce de détail (LCA.BP) ont un déficit dans au moins un des trois champs de compétences en littératie.

La participation se faisait sur une base volontaire. La formation en rehaussement des compétences était offerte en sus de l'horaire habituel au programme (moyenne de 25 heures de formation créditée par semaine). Les trente heures de formation, répartie sur les dix premières semaines du programme, ont été suivies par 56 % des participants ayant au moins un déficit de compétence en littératie.

L'intégration d'une formation créditée de 45 heures (« *Réussir mes études techniques au collégial* »), au début d'un programme d'AEC, permettrait d'assurer la participation de tous les étudiants et s'intégrerait mieux à leur rythme d'apprentissage.

Malgré les contraintes de temps occasionnées pour les étudiants, nous avons constaté que pour les cohortes en Techniques d'éducation à l'enfance (JEE.0K), il y a eu amélioration des compétences en littératie. Ces résultats se mesurent ainsi :

- 93 % dans un des trois champs;
- 75 % dans deux des trois champs;
- 25 % dans les trois champs.

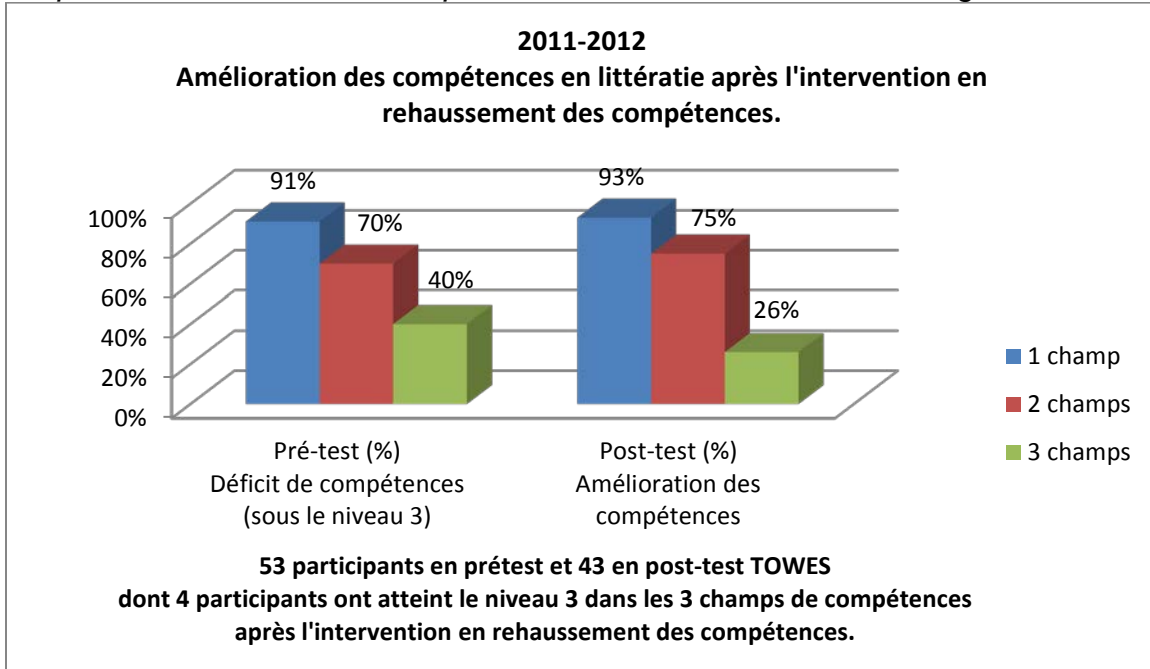
Pour les cohortes en Administration des réseaux et sécurité informatique (LEA.7D), en Finances et comptabilité informatisée (LCA.8G) et en Supervision en commerce de détail (LCA.BP), il y a également eu des améliorations des compétences en littératie :

- 90 % dans un des trois champs;
- 58 % dans deux des trois champs;
- 30 % dans les trois champs.

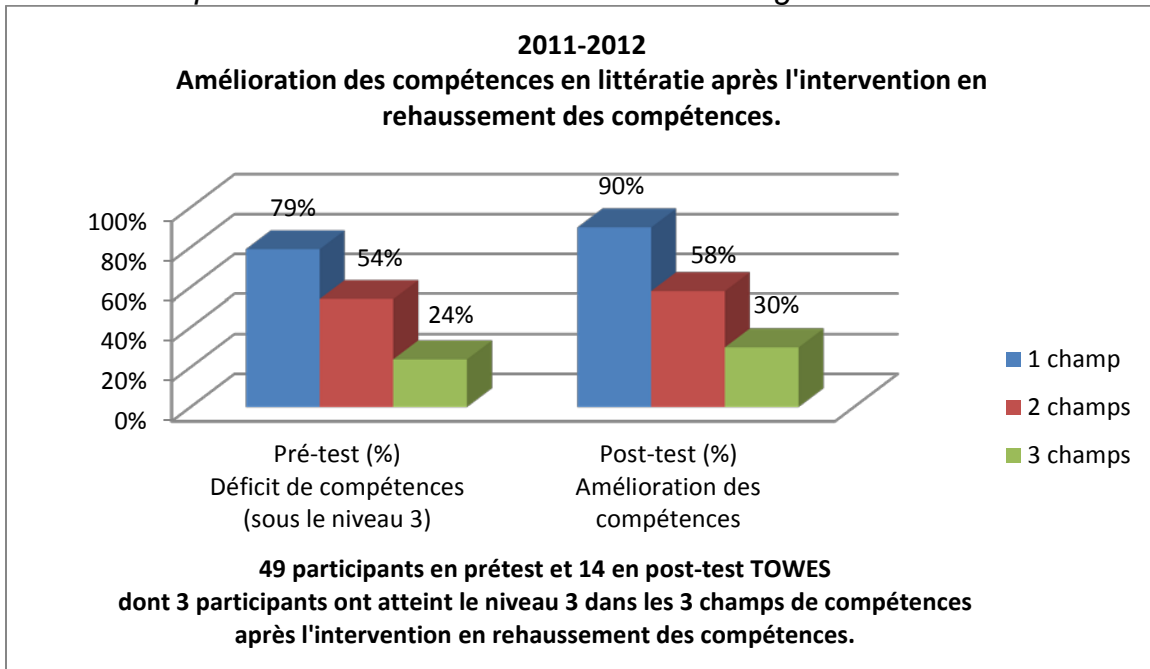
Ces mesures ont contribué au taux de diplomation de 86 % des cohortes d'AEC temps plein en 2011-2012. Le taux de diplomation au collégial est de 72%.

Dans le cadre du projet pilote pancanadien piloté par l'ACCC, voici les résultats des cohortes du collège Lionel-Groulx ayant bénéficié des formations en rehaussement des compétences en littératie (voir tableaux page suivante).

Intervention en rehaussement de compétences essentielles en littératie auprès des participants des cohortes Techniques d'éducation à l'enfance du collège Lionel-Groulx



Intervention en rehaussement de compétences essentielles en littératie auprès des participants des cohortes Administration des réseaux, Finances et comptabilité informatisées, Supervision en commerce de détail du collège Lionel-Groulx



Prétest (%) : Pourcentage des participants admis ayant un déficit de compétences en littératie (lecture de texte, utilisation de documents et calcul) dont le résultat est inférieur au niveau 3.

Post-test (%) : Pourcentage des participants qui ont suivi la formation et fait le post-test ayant une augmentation de leur niveau de compétences en littératie dans un ou plusieurs des champs de compétences.

2. Argumentaires économiques

2.1 Littératie et PIB

La littératie et le produit intérieur brut (PIB) par habitant vont de pair dans les pays étudiés.

- ❑ Les écarts entre les niveaux de littératie moyens dans les pays de l'OCDE ont été directement responsables de 55 % des écarts pour ce qui est de la croissance économique du PIB de ces pays depuis 1960.¹
 - Plus la proportion d'adultes ayant un faible niveau de littératie est élevée dans un pays, plus faible est le revenu par habitant de ce pays.
 - Inversement, plus la proportion des adultes ayant un niveau de littératie élevé (niveau 4-5) est forte, plus le PIB par habitant est élevé.

D'après les recherches de Coulombe et Tremblay, une augmentation de 1 % d'un résultat moyen par rapport à la moyenne internationale peut se traduire, à terme, par une augmentation de 2,5 % du PIB.

Les hausses et les baisses de résultats moyens des niveaux de compétences en littératie d'un pays peuvent donc avoir une incidence sur :

- ❑ L'efficacité économique :
 - les répercussions des compétences essentielles auront un impact sur les taux de croissance du PIB à long terme.
- ❑ L'équité :
 - le rehaussement des compétences essentielles a un impact sur la santé des individus, sur le marché du travail et sur les plans social et éducationnel.
- ❑ L'efficacité fiscale :
 - le rendement des revenus sur le plan fiscal en particulier en matière d'éducation et de santé a une corrélation directe avec les niveaux de compétences en littératie de la population.
- ❑ Les données démographiques :
 - le taux de natalité et le prolongement de l'âge de la retraite seront insuffisants pour répondre rapidement aux besoins d'une main-d'œuvre ayant les niveaux de compétences adéquats en littératie.
- ❑ La mondialisation des marchés de biens et de services :
 - des débouchés énormes s'offrent aux entreprises.

¹ Coulombe, Serge, Jean-François Tremblay et Sylvie Marchand. Literacy Scores, *Human Capital and Growth Across Fourteen OECD Countries, International Adult Literacy Survey Series*, Statistique Canada et RHDSC, no 89-552-MIE au catalogue, no 11, Ottawa, 2004. Version française accessible à : <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-552-m/89-552-m2004011-fra.pdf>

- ❑ La mondialisation des marchés au niveau du capital et de la technologie :
 - tout le monde a accès aux mêmes ressources, et ce, au même prix.
- ❑ Les multinationales et l'impartition dans les pays émergents :
 - les pertes d'emplois sont inévitables.
- ❑ La diffusion des technologies de l'information et des communications :
 - augmentation de la productivité, augmentation des inégalités fondées sur les compétences.
- ❑ La hausse de l'offre de compétences au sein des pays en développement, qui sont en mesure de soutenir la concurrence, à 40 % du coût de notre main-d'œuvre.
 - l'impartition dans les pays émergents diminue les revenus des Canadiens et les niveaux d'emploi.
- ❑ La diminution de la rémunération et des prestations permet de maintenir des niveaux d'emploi, mais fait chuter les revenus.
- ❑ L'amélioration de l'organisation du travail et des technologies de production, combinée à des méthodes de travail plus efficaces, peut combler en partie cet écart de productivité, mais tout cela repose sur des niveaux de compétences plus élevés.
- ❑ L'importance accrue des compétences essentielles par rapport à la croissance de la productivité :
 - dans quelle mesure les travailleurs peuvent-ils adopter et appliquer les technologies et les organisations du travail les plus productives?
- ❑ Le rôle des gouvernements concernant le financement des mesures correctrices :
 - sera-t-il possible pour les adultes en formation et en emploi ainsi que pour les entreprises de s'adapter suffisamment rapidement pour éviter les pires conséquences économiques?
- ❑ Les entreprises subiront une intense pression sur les prix, ce qui les amènera à :
 - diminuer les coûts en abaissant les salaires et les prestations;
 - diminuer les coûts grâce à l'impartition dans les pays émergents;
 - améliorer la productivité par l'adoption de meilleures pratiques dans l'organisation du travail.

- ❑ Pour les gouvernements :
 - La capacité fiscale sera limitée;
 - Les compétences du travailleur moyen deviennent des déterminants beaucoup plus importants de sa réussite relative;
 - Un besoin de porter une plus grande attention à la demande de compétences et à l'efficacité des marchés de compétences – outils d'évaluation et outils pédagogiques;
 - Un besoin de créer des mesures incitatives pour amener les entreprises à investir dans le perfectionnement professionnel des adultes et rehausser les compétences en littératie selon le degré de complexité des fonctions de travail.

2.2. Impacts de la littératie sur la performance des investissements publics en formation

- ❑ Taux de diplomation des programmes professionnels et techniques :
 - AEC (réseau public au Québec, temps plein) : 72 %
 - DEP : 74 %
 - DEC technique : 63 %
 - Source : MELS
- ❑ On constate plusieurs abandons en début de formation à cause d'un déficit de compétences en littératie.
- ❑ Le coût moyen par étudiant d'un programme professionnel ou technique varie entre 10 000 \$ et 20 000 \$.
- ❑ Les collèges décernent annuellement 12 000 AEC.
 - Augmentation du taux de diplomation de 10 % = 1 200 adultes de plus avec des compétences techniques pouvant répondre aux besoins du marché du travail.
 - À 10 000 \$ par adulte, c'est l'équivalent d'achats supplémentaires de 12 millions \$ de formation.
- ❑ Le coût « MELS » d'une formation créditée de 45 heures « Réussir mes études techniques au collégial » à un poids 10 pour un groupe de 20 élèves est de 6 700.00 \$. Cela couvre les frais d'un enseignant au taux conventionné, deux tests TOWES par étudiant (prétest et post test) et le matériel didactique.
- ❑ L'investissement « s'autofinance » au premier « sauvé »...

2.3 Littératie et avantages pour les PME

- ❑ Les avantages directs, pour les PME, lorsqu'elles embauchent des diplômés ayant les niveaux de compétences en littératie de niveau 3 et plus, sont :
 - Qualité du travail au-dessus de la moyenne;
 - Efficience du temps de production;
 - Diminution du taux d'erreur;
 - Réduction du gaspillage lors de production de produits ou services;
 - Pratiques de travail plus sécuritaires et plus productives;
 - Rétention plus élevée en emploi;
 - Meilleure contribution à la rentabilité.

- ❑ Les avantages indirects pour les PME, lorsqu'elles embauchent des diplômés ayant les niveaux de compétences en littératie de niveau 3 et plus :
 - Facilité à reconnaître les problèmes et à les régler;
 - Plus de facilité à négocier avec les changements;
 - Aptitude à utiliser les nouvelles technologies;
 - Adhésion à la culture de l'apprentissage tout au long de leur vie;
 - Acquisition d'une plus grande confiance en soi;
 - Reconnaissance de l'apport de chaque membre de l'équipe;
 - La communication et la collaboration augmentent.

3. Argumentaires sur une meilleure adéquation de l'offre de formation et les besoins du marché du travail par un arrimage nécessaire entre le degré de complexité de la fonction de travail et le programme de formation

Pour les centres de formation professionnelle et les services de formation continue et services aux entreprises des cégeps, l'adéquation de l'offre de formation et les besoins du marché du travail passe par :

- ❑ La nécessité de mesurer, dès l'admission, le niveau des compétences essentielles en littératie, pour établir une intervention adaptée aux besoins de rehaussement des compétences essentielles en littératie (pour répondre aux niveaux à atteindre (3, 4 ou 5 selon le cas) en fonction du programme de formation technique et des degrés de complexité des futures fonctions de travail).
- ❑ La nécessité d'évaluer les trois champs de compétences essentielles en littératie (lecture de textes, utilisation de documents et calcul) des cohortes d'étudiants en fin de programme pour bien mesurer la progression des niveaux de compétences.
- ❑ La nécessité d'arrimer, avec les futures fonctions de travail, les niveaux de compétences en littératie des diplômés.
- ❑ La nécessité d'adapter l'offre de programmes aux besoins d'apprentissage et aux caractéristiques des étudiants adultes en formation professionnelle et technique.

Pourquoi ne faut-il pas associer la maîtrise minimale des connaissances de base ou les compétences en littératie avec les ordres d'enseignement? Parce que les niveaux de compétences en littératie, de 1 à 5 (lecture de textes [LT], utilisation de documents [UD] et calcul [C]) varient d'une fonction de travail à une autre, d'un ordre d'enseignement à un autre.

Fonctions de travail (Code CNP, sources : RHDCC et Bow Valley College)	LT	UD	C	Ordre d'enseignement
Conducteurs/conductrices de machinerie d'entretien public (7422)	2	3	2	DEP
Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses – commerce de détail (6421)	3	3	2	DEP-AEC
Bouchers industriels/bouchères industrielles, dépeceurs-découpeurs (9462)	3	2	3	DEP
Travailleurs sociaux/travailleuses sociales (4152)	4	2	2	BAC
Opérateurs/opératrices de machines d'usinage (9511)	2	3	4	DEP
Commis de bureau généraux/commis de bureau général (1411)	3	3	3	DEP-AEC
Mécaniciens/mécaniciennes de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (7321)	3	3	3	DEP
Secrétaires juridiques (1242)	3	3	3	DEP-AEC
Bibliothécaires (5111)	3	3	3	Maîtrise
Cuisiniers/cuisinières (6242)	3	3	4	DEP
Techniciens/techniciennes en génie industriel et en génie de fabrication (2233)	3	3	4	AEC-DEC
Superviseurs/superviseuses – commerce de détail (6211)	3	3	4	AEC-DEC
Grutiers/grutières (7371)	3	4	3	DEP
Électroniciens/ électroniciennes d'entretien (biens de consommation) (2242)	3	4	3	AEC-DEC
Courtiers/courtrières en douanes (1236)	4	3	3	AEC-DEC
Plombiers/plombières (7251)	3	4	3	DEP
Charpentiers-menuisiers/charpentières-menuisières (7271)	3	4	4	DEP
Soudeurs/soudeuses et opérateurs/opératrices de machines à souder et à braser (7265)	3	4	4	DEP
Techniciens/techniciennes en arpentage et en technique géodésiques (2254)	3	3	5	AEC-DEC
Concepteurs/conceptrices et développeurs/développeuses Web (2175)	4	3	3	AEC-DEC-BAC
Mécaniciens/mécaniciennes en réfrigération et en climatisation (7313)	4	3	4	DEP
Technologues et techniciens/techniciennes en santé animale (3213)	4	3	3	DEC
Adjoints/adjointes de direction (1222)	4	4	3	DEP-AEC-DEC
Infirmiers autorisés/ infirmières autorisées (3152)	4	4	3	DEC-BAC
Directeurs/directrices - commerce de détail (0621)	4	4	3	AEC-DEC
Ambulanciers/ambulancières et autre personnel paramédical (3234)	4	4	4	DEC
Analystes de bases de données et administrateurs/administratrices de données (2172)	4	4	4	AEC-DEC-BAC
Mathématiciens/mathématiciennes (2161)	4	4	5	BAC-Maîtrise
Pharmaciens/pharmaciennes (3131)	4	4	5	BAC-Maîtrise
Électriciens/électriciennes (7241)	5	5	4	DEP

5.2. Sur le plan réglementaire, la création d'activités de mise à niveau à l'enseignement secondaire, pour les élèves de la formation professionnelle, et l'inclusion des programmes menant à l'AEC dans les possibilités actuelles relatives aux activités de mise à niveau par les collèges devraient-elles être envisagées?

Bien sûr! Cela pour les raisons invoquées à **5.1**.

Pour le réseau collégial, les formations permettant la mise à niveau des compétences essentielles en littératie ainsi que les compétences langagières en français et en anglais ou en mathématique doivent être permises et financées dans les programmes de formation menant à un AEC. Le collège Lionel-Groulx a proposé l'intégration dans le curriculum de ses AEC, un cours « réussir mes études techniques au collégial » d'une durée de 45 heures où nous retrouvons une évaluation des niveaux de compétences en littératie, le rehaussement de ces compétences aux niveaux souhaités, des stratégies de gestion du stress et d'apprentissage gagnantes pour un adulte en retour aux études ainsi que l'introduction à la profession (des exemplaires du plan-cadre de ce cours seront remis lors de la rencontre le 22 novembre 2012). Ce cours crédité et financé doit s'intégrer dans le programme de formation et doit être reconnu comme faisant partie intégrante des compétences à atteindre de l'AEC.

Par ailleurs, des personnes interrogées dans les services de formation continue de collèges avancent l'idée de comptabiliser, aux fins d'obtention de l'AEC, la formation visant le rehaussement des compétences en littératie ou la mise à niveau et d'allonger d'une ou de deux semaines le parcours de formation des adultes inscrits à un programme d'études menant à l'obtention de cette attestation. La formation de mise à niveau serait de la sorte admissible au financement du MELs ou à celui d'Emploi-Québec, dans le cas des achats de formation.

5.3. Cette voie de solution est-elle envisageable? On doit rappeler qu'à l'enseignement ordinaire, les activités de mise à niveau organisées dans le cadre de la session d'accueil et d'intégration sont financées par le MELs, mais non comptabilisées aux fins d'obtention du DEC.

Selon nos informations, le cours « Réussir mes études au collégial » est financé et crédité comme cours complémentaires dans le parcours d'un élève au régulier. Cette même logique devrait s'appliquer pour les AEC. Nous devons intégrer dans nos programmes techniques des compétences génériques et en littératie parce que cela est nécessaire pour permettre à un adulte d'atteindre le niveau minimal permettant de comprendre et d'utiliser l'information contenue dans des textes et des tâches de difficulté grandissante qui caractérisent la société du savoir émergente et l'économie de l'information. C'est le niveau « souhaité » de compétences pour fonctionner aisément dans la société actuelle. Nous devons également y intégrer des formations en anglais, en français et en mathématique lorsque le besoin est identifié. Par exemple, un agent en support à la gestion des ressources humaines (AEC) doit maîtriser l'anglais pour être en mesure de travailler à Montréal. Cela est moins le cas au Saguenay.

Les activités de mise à niveau de l'enseignement régulier au collégial relèvent davantage d'une logique de préalables et de formation préparatoire. Or, peu de programmes conduisant

à l'AEC (programmes d'établissement élaborés et approuvés par les collèges) exigent explicitement des préalables disciplinaires et le Règlement sur le régime des études collégiales n'en impose pas.

5.4. Une autre piste de solution au non-financement des activités de formation d'appoint et de mise à niveau en formation continue dans les collèges peut-elle être avancée?

Une formation créditée en rehaussement des compétences en littératie, intégré dans un programme de formation menant à un AEC ou un DEP, donc obligatoire pour la réussite du programme, doit être obligatoire pour être suivi et réussi. Une formation « optionnelle » sera difficilement intégrable dans le curriculum. En n'étant pas obligatoire, il sera difficile de motiver des adultes à suivre cette formation. L'expérience du projet pilote avec L'ACCC en 2011-2012 auprès de nos étudiants, sur une base volontaire, a démontré que seulement 56% des adultes ayant un déficit ont suivi la formation.

Ce sont souvent les adultes qui ont le plus besoin de ces formations qu'il faut malheureusement « contraindre ».

Un mode de financement qui pourrait être envisagé est de confier un budget de base annuel par centre de formation professionnelle ou de formation continue de cégep avec un financement additionnel pour chacun des étudiants inscrits dans des mesures de rehaussement des compétences en littératie.

THÈME 6

Les questions soumises à la réflexion

D'un autre côté, la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) reconnaît l'importance de la formation de base depuis sa création. Elle le souligne d'ailleurs dans la formulation de l'un des objectifs de ses programmes dès les années 1990.

Au cours des années 2000, la formation de base et la francisation s'affirment davantage parmi les priorités de la CPMT et s'inscrivent notamment dans les objectifs spécifiques de certains programmes de soutien (CPMT, 2006, 2009; Emploi-Québec, 2005).

Enfin, en 2009-2010, la CPMT revoit ses programmes de subvention afin de traduire les deux orientations qu'elle a retenues conjointement avec Emploi-Québec, soit la contribution à l'amélioration du taux d'emploi et à celle de la productivité. Pour atteindre ces deux objectifs, la CPMT comptait notamment soutenir « l'amélioration de la qualification des personnes en emploi les plus à risque d'être exclues du marché du travail, par le développement des compétences de base, l'amélioration de la connaissance du français en milieu de travail et la mise à contribution des travailleuses et des travailleurs expérimentés au développement des compétences en entreprise » (CPMT, 2010, p. 21).

Par ailleurs, le maintien de compétences suffisantes chez tous les adultes constitue un enjeu important de nature préventive. En effet, les compétences en littératie ne sont pas figées dans le temps une fois la scolarisation terminée ou leur acquisition assurée d'une autre façon (éducation des adultes, autoformation, formation en entreprise). Elles peuvent décliner ou s'améliorer selon leur utilisation.

Des analyses effectuées dans le cadre de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (1994) soulignent l'importance d'un environnement de l'écrit stimulant pour le maintien des compétences : « Des exercices réguliers entretiennent et fortifient les capacités de lecture et d'écriture. Si l'instruction scolaire forme une base essentielle, les faits observés donnent à penser que c'est uniquement par un apprentissage non structuré et par l'exercice des compétences dans le quotidien – à la maison et au travail – qu'on parvient à un niveau de rendement supérieur. La création d'un milieu où l'écrit tient une place importante, au travail et ailleurs, peut avoir une incidence durable d'une génération à l'autre » (OCDE et Statistique Canada, 2000, p. xiv).

6.1. Au sujet de l'expression de la demande de formation de base, comment donner suite à la proposition de la CPMT visant à mettre en place des mesures concrètes de soutien?

Le faible intérêt des entreprises et des employés pour des mesures de rehaussement des compétences en littératie est l'ignorance de l'existence d'outils indicateurs de performance. Pour mesurer la progression du rehaussement des compétences en littératie, nous devons mesurer avant et après l'intervention. Ces indicateurs, par un test TOWES ou autre, par champs de compétence en littératie (lecture de texte, utilisation de documents et calcul) en lien avec le profil de la fonction de travail (CNP) sont nécessaires aux employeurs et aux employés, pour apprécier les impacts de ces rehaussements. Les expériences menées par plusieurs intervenants, au cours des dernières années, sans l'utilisation d'outils de mesure fiables et validés, ont fait un tort considérable à la perception de l'utilité de ces interventions de rehaussement, car les employeurs et les employés ont évalué les interventions qu'avec des indicateurs qualitatifs peu précis et basés que sur des opinions personnelles.

Voir constats de Valérie Saisset, du MESS :

http://emploi.quebec.net/publications/pdf/00_etude_formationbase2005.pdf .

Un mode de financement de ces mesures basées sur des indicateurs d'atteinte des niveaux de compétences en littératie souhaités pourrait être envisagé. Un remboursement des frais d'évaluation et de rehaussement de ces compétences pourrait être basé sur l'atteinte du niveau 3 (275/500, basé sur l'échelle en 500 points de l'EIAA). Par exemple, 100% en remboursement si il y a atteinte du niveau 3, 50% à l'atteinte du niveau 2 (225/500), etc. Des employés ayant le niveau 3 et plus ont des impacts économiques sur l'entreprise ainsi que l'accroissement de leurs niveaux de rémunération personnelle et leurs contributions fiscales.

6.2. Au sujet de l'amélioration de la qualification des personnes risquant le plus d'être exclues du marché du travail par le développement des compétences de base, comment apporter le soutien requis?

- Les organisations syndicales peuvent-elles jouer un rôle actif en cette matière? Lequel?
- Les organisations patronales ont-elles aussi un rôle à jouer? Lequel?
- Les comités sectoriels de main-d'oeuvre devraient-ils être mis à contribution?

La problématique est suffisamment large pour que le Québec en fasse une priorité nationale. Cela a des répercussions multiples. La productivité, l'intégration des immigrants, des autochtones, des décrocheurs, des personnes éloignées du marché du travail et les travailleurs menacés de perdre leurs emplois pour cause d'accélération du changement dans leurs pratiques sont tous des enjeux qui touchent l'avenir du Québec. Tous les acteurs doivent en faire une priorité, car c'est notre qualité de vie collective qui en dépend.

Les politiques, les programmes et les mesures doivent être cohérents d'un palier de gouvernement à un autre, d'un réseau d'enseignement à un autre et d'un acteur à un autre.

6.3. Afin de favoriser le maintien des compétences des adultes en littératie, les milieux de travail devraient-ils être considérés comme des lieux stratégiques? Dans les faits, comment mettre en oeuvre des activités contrant la déperdition des compétences, notamment chez les travailleuses et les travailleurs ayant un faible niveau de littératie?

- Les organisations syndicales peuvent-elles jouer un rôle actif en cette matière? Lequel?
- Les organisations patronales ont-elles aussi un rôle à jouer? Lequel?
- Les comités sectoriels de main-d'oeuvre devraient-ils être mis à contribution, notamment dans la sensibilisation des partenaires de leur secteur d'activité économique respectif?

Les récentes études de l'équipe de Paul Bélanger sont explicites, les fonctions de travail évoluent rapidement et nécessitent des compétences en littératie de plus en plus élevées (niveaux 3, 4 et 5). Nous avons un double défi, rehausser les compétences en littératie en déperdition et les rehausser à des niveaux souvent plus élevés que le niveau 3.

Les interventions doivent se faire dans le respect des individus. Elles doivent se faire dans le but d'améliorer la performance de l'organisation et non pas dans le but de faire des mises à pied. Pour que l'intervention en rehaussement des compétences en littératie soit un succès, le niveau de confiance et de confidentialité doit être élevé entre les employeurs et les représentants des employés. Il faut comprendre que les employeurs vont exiger le niveau 3 et plus lors de l'embauche (c'est largement le cas dans le reste du Canada).

THÈME 7

Les questions soumises à la réflexion

7.1. Des organisations avancent l'idée de faire du rehaussement des compétences en littératie (ou de la formation de base en littératie ou encore de la lutte contre l'analphabétisme) une priorité nationale. Que penser de la mise en oeuvre de ce chantier? Si l'idée était retenue, que devrait contenir un plan d'action l'accompagnant?

La problématique est suffisamment large pour que le Québec en fasse une priorité nationale. Cela a des répercussions multiples. La productivité, l'intégration des immigrants, des autochtones, des décrocheurs, des personnes éloignées du marché du travail, les travailleurs menacés de perdre leurs emplois pour cause d'accélération du changement dans leurs pratiques et nos élèves sont tous des enjeux qui touchent l'avenir du Québec. Tous les acteurs doivent en faire une priorité, car c'est notre qualité de vie collective qui en dépend.

Les politiques, les programmes et les mesures doivent être cohérents d'un palier de gouvernement à un autre, d'un réseau d'enseignement à un autre et d'un acteur à un autre. Elles doivent être flexibles pour tenir compte des particularités régionales ainsi que des profils des clientèles et des organismes hôtes.

Voici quelques propositions :

- Objectif niveau 3 pour la population du Québec.
- Arrimer la littératie avec les compétences d'un programme de formation et les futures fonctions de travail, les créditer et les financer.
- Assurer le consensus que le rehaussement des compétences en littératie est l'affaire de tous et que cette clientèle, à des degrés divers, est dans nos groupes populaires, dans nos commissions scolaires, dans nos cégeps, sur le marché de l'emploi et en emploi!
- Rehausser le financement des groupes populaires en alphabétisation.
- Arrimer en continuum le parcours d'un adulte analphabète (mécanique de lecture) avec les services du réseau scolaire et du réseau collégial (de « apprendre à lire » à « lire pour apprendre »).

7.2. Étant donné la faible demande des personnes ayant un niveau insuffisant de compétences en littératie et des entreprises, quelles actions devraient être posées pour susciter la demande à cet égard? Faut-il accentuer les actions mises en oeuvre jusqu'à présent ou en proposer plutôt de nouvelles?

Le faible intérêt des entreprises et des employés pour des mesures de rehaussement des compétences en littératie est l'ignorance de l'existence d'outils indicateurs de performance. Pour mesurer la progression du rehaussement des compétences en littératie, nous devons mesurer avant et après l'intervention. Ces indicateurs, par un test TOWES ou autre, par champs de compétence en littératie (lecture de texte, utilisation de documents et calcul) en lien avec le profil de la fonction de travail (CNP) sont nécessaires aux employeurs et aux employés, pour apprécier les impacts de ces rehaussements. Les expériences menées par plusieurs intervenants, au cours des dernières années, sans l'utilisation d'outils de mesure fiables et validés, ont fait un tort considérable à la perception de l'utilité de ces interventions de rehaussement, car les employeurs et les employés ont évalué les interventions qu'avec des indicateurs qualitatifs peu précis et basés que sur des opinions personnelles.

Voir les constats de Valérie Saysset, du MESS :

http://emploi.quebec.net/publications/pdf/00_etude_formationbase2005.pdf.

Un mode de financement de ces mesures basées sur des indicateurs d'atteinte des niveaux de compétences en littératie souhaités pourrait être envisagé. Un remboursement des frais d'évaluation et de rehaussement de ces compétences pourrait être basé sur l'atteinte du niveau 3 (275/500, basé sur l'échelle en 500 points de l'EIAA). Par exemple, 100% en remboursement si il y a l'atteinte du niveau 3, 50% à l'atteinte du niveau 2 (225/500). Etc. Des employés ayant le niveau 3 et plus ont des impacts économiques sur l'entreprise ainsi que l'accroissement de leurs niveaux de rémunération personnelle et leurs contributions fiscales.

Nous devons adapter les modes d'intervention pédagogique auprès des travailleurs (tests en ligne, séminaires en ligne, horaires variables adaptés aux besoins, etc.), pour faciliter l'accessibilité des mesures de rehaussement des compétences en littératie.

Les récentes études de l'équipe de Paul Bélanger sont explicites, les fonctions de travail évoluent rapidement et nécessitent des compétences en littératie de plus en plus élevées (niveaux 3, 4 et 5). Nous avons un double défi, rehausser les compétences en littératie en déperdition et les rehausser à des niveaux souvent plus élevés que le niveau 3.

Les interventions doivent se faire dans le respect des individus. Elles doivent se faire dans le but d'améliorer la performance de l'organisation et non pas dans le but de faire des mises à pied. Pour que l'intervention en rehaussement des compétences en littératie soit un succès, le niveau de confiance et de confidentialité doit être élevé entre les employeurs et les représentants des employés. Il faut comprendre que les employeurs vont exiger le niveau 3 et plus lors de l'embauche (c'est largement le cas dans le reste du Canada).

7.3. Plusieurs acteurs interviennent dans le champ du rehaussement des compétences en littératie. Des organisations avancent l'idée de créer des lieux de convergence en vue de permettre la synergie des actions. Comment aller au-delà du vœu pieux appelant au partenariat? Faut-il toujours songer à la mise en place, à l'échelle nationale, d'une structure de coordination des actions, de mise en commun des pratiques prometteuses et d'évaluation des résultats? Le cas échéant, quelle organisation devrait assurer cette coordination nationale?

À l'instar du Ministère de l'Éducation de l'Ontario, nous proposons que le Québec se dote d'un Secrétariat de la littératie. Ce secrétariat visera à stimuler le rendement des élèves jeunes et adultes dans le réseau scolaire et collégial. Des éducateurs chevronnés et hautement qualifiés en rehaussement des compétences essentielles en littératie travailleront directement avec les réseaux d'enseignements et les groupes populaires du Québec, cela en collaboration avec le MESS pour mettre en valeur le potentiel des étudiants, des chercheurs d'emplois ainsi qu'auprès des travailleurs par l'entremise des services aux entreprises du réseau scolaire et collégial pour améliorer leurs compétences en lecture, en écriture et en calcul. Cette collaboration pourra prendre les formes suivantes :

- travailler avec les ordres d'enseignement scolaire et collégial pour fixer des objectifs ambitieux en matière de rendement des élèves et pour concevoir des plans d'amélioration;
- travailler avec les groupes populaires en alphabétisation, les ordres d'enseignement scolaire et collégial pour offrir les ressources nécessaires et trouver des moyens pour améliorer le rendement des étudiants;
- fournir des séances d'apprentissage professionnel pour le personnel enseignant, les professionnels et intervenants en rehaussement des compétences essentielles en littératie ainsi qu'aux éducatrices et éducateurs;
- partager les résultats des travaux de recherche sur les méthodes d'enseignement efficaces;
- établir de partenariats avec groupes populaires en alphabétisation, les commissions scolaires, les cégeps, le MESS, les syndicats et les représentants patronaux dans le but de coordonner les actions
- partager les pratiques réussies au sein des partenaires.

POUR VOTRE INFORMATION

Les solutions et ressources disponibles

Depuis dix-sept ans, le Bow Valley College a développé des tests d'évaluation des compétences en littératie (tests TOWES) adaptés aux profils des emplois et des programmes de formation exigeant une qualification professionnelle ou technique.

- ❑ Ces tests utilisent les mêmes principes d'analyse psychométrique que l'enquête de l'OCDE. Ils ont été validés partout au Canada.
- ❑ 100 000 tests ont déjà été passés : Boeing, Xstrata, Toyota, Standard Aero, Paccar, L3-Com, Héroux-Devtek, Messier-Dowty... Certains cégeps du Québec s'en servent pour la dotation en personnel de soutien.

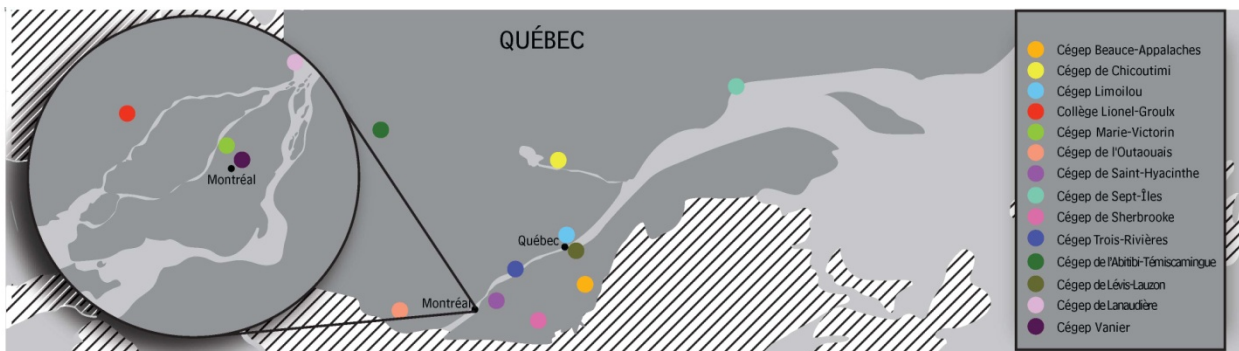
Les tests TOWES, développés par le Bow Valley College de Calgary

- ❑ TOWES est une évaluation qui utilise des documents typiques du milieu de travail pour mesurer précisément les trois compétences essentielles requises afin de garantir un travail productif et sécuritaire. Ainsi, le test est un outil de mesure des compétences essentielles suivantes : Lecture de textes, Utilisation de documents et Calcul.
- ❑ Caractéristiques du test TOWES :
 - Type papier crayon : durée approximative de 2 h 30;
 - Comporte environ 16 problèmes par test;
 - **Sera disponible en ligne dès l'hiver 2013.**
- ❑ Les avantages de TOWES :
 - Permet de mesurer objectivement le niveau de compétences d'un individu ou d'un groupe d'individus;
 - Permet l'élaboration de plans de formation adaptés précisément aux besoins (efficacité accrue de la formation);
 - Contribue à améliorer la productivité au travail;
 - Contribue à améliorer la santé et la sécurité au travail.

- ❑ Utilisations possibles :
 - Évaluer les étudiants en début de cohorte;
 - Déterminer les formations complémentaires nécessaires;
 - Valider le rehaussement des compétences au niveau souhaité;
 - Constituer un outil indispensable en dotation;
 - Valider l'évaluation d'un employé lors d'une réaffectation;
 - Orienter un chercheur d'emploi;
 - Valider les compétences d'un immigrant;
 - Développer et peaufiner les descriptions de postes.

- ❑ Deux ans d'investissement ont permis au collège Lionel-Groulx de produire des guides de formation permettant le rehaussement des compétences en littératie des adultes en formation ou en emploi :
 - Volet **Lecture de textes et Utilisation de documents**
 - Manuel du formateur;
 - Manuel du participant/Aide-mémoire;
 - Manuel du participant/Cahier d'exercices.
 - Volet **Calcul**
 - Manuel du formateur;
 - Manuel du participant/Aide-mémoire;
 - Manuel du participant/Cahier d'exercices.
 - Ces guides sont adaptés aux formations et aux fonctions de travail de métiers et techniques.

- ❑ Des centres d'expertise partout au Québec :
 - En plus du collège Lionel-Groulx, on retrouve, sur l'ensemble du territoire québécois, treize cégeps partenaires :
 - Chicoutimi, Limoilou, Beauce-Appalaches, Sherbrooke, Marie-Victorin, Vanier, Lévis-Lauzon, Lanaudière, Sept-Îles, Trois-Rivières, Outaouais, Lévis-Lauzon et Abitibi-Témiscamingue.
 - Ces partenaires ont, depuis trois ans, investi les ressources humaines et financières pour agir en support auprès de leurs collègues du réseau collégial et scolaire.
 - Ils sont en mesure de faire passer les tests, de former les administrateurs de tests, de diffuser les formations complémentaires au test ou de former des formateurs.



Distributeur exclusif pour le Québec :



Former un meilleur avenir

Distributeurs partenaires :



Pour en savoir plus, communiquez avec :

Madame Anne-Josée Tessier

Conseillère en formation

450 430-3120, poste 2325

anne-josée.tessier@clg.qc.ca

ou

Monsieur Michel Simard

Directeur FCSAE

450 430-3120, poste 2226

michel.simard@clg.qc.ca

Voir : www.formationcontinue.clg.qc.ca/litteratie

La vidéo : http://www.youtube.com/watch?v=zHJvBu_dUbA