

# Construire des ponts pour la main-d'œuvre de demain



Alphabétisation et  
formation de base :  
Brancher les apprenants  
à obstacles multiples  
à l'emploi

2021

## Remerciements

### **Organisation**

**et édition du projet :** Community Literacy of Ontario  
[www.communityliteracyofontario.ca](http://www.communityliteracyofontario.ca)

**Gestion du projet :** Jette Cosburn, Community Literacy of Ontario

**Recherche :** Jette Cosburn, Community Literacy of Ontario

**Recherche et rédaction :** Summer Burton, Literacy Link South Central

**Conception graphique :** Summer Burton, Literacy Link South Central

**Financement :** Ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences de l'Ontario

**Date de publication :** Mars 2021

Le gouvernement de l'Ontario et ses organismes ne sont aucunement liés par les recommandations figurant dans le présent rapport.

Ce service d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.

Canada

EMPLOI  
ONTARIO

Ontario

L'adaptation en français a été effectuée grâce au Fonds de traduction de la Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) qui reçoit un financement du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences.

## Introduction

Les programmes d’alphabétisation et de formation de base (AFB) de l’Ontario jouent un rôle crucial pour aider les chercheurs d’emploi à acquérir les compétences nécessaires pour trouver et conserver un emploi. Selon les critères de pertinence, les programmes d’AFB visent souvent à soutenir les personnes apprenantes qui font face à de multiples obstacles et qui sont désengagées ou éloignées du marché du travail. Ces personnes apprenantes ont des besoins uniques, et les formateurs et formatrices en AFB de toute la province travaillent avec passion pour les aider à acquérir des compétences, à surmonter les défis et à atteindre leurs buts.

En septembre 2020, Community Literacy of Ontario (CLO) a mené un sondage provincial auprès de 24 organismes d’AFB, et un groupe de discussion en ligne avec des représentants de sept programmes d’AFB de partout en Ontario. La discussion portait sur les défis et les réussites que les programmes ont connus en faisant le pont entre les clients à obstacles multiples et les employeurs. Dans le présent rapport, CLO communique les résultats de ces discussions.

Tout d’abord, nous décrivons certains des défis complexes que les programmes d’AFB ont dû relever pour établir des liens entre les personnes apprenantes en AFB confrontées à de multiples obstacles et les employeurs locaux. Ensuite, comme nous savons qu’il y a peu d’obstacles que les talentueux formateurs et formatrices en AFB de l’Ontario ne peuvent surmonter, nous examinerons les stratégies concrètes et les pratiques exemplaires qu’ont partagées les programmes d’AFB de partout dans la province.

CLO remercie les formateurs et formatrices en AFB qui ont fait part de leurs histoires de défis et de réussites pour ce rapport. Nous espérons que d’autres programmes d’AFB pourront utiliser ces approches pour aider à renforcer le lien entre les personnes apprenantes qui font face à des obstacles multiples et les employeurs locaux.

## Obstacles

Les programmes d’alphabétisation et de formation de base (AFB) de l’Ontario travaillent avec des adultes qui ont besoin d’améliorer leurs compétences en communication et en numératie, ainsi que leurs compétences interpersonnelles et numériques pour atteindre leurs objectifs. Dans le cadre des [Directives aux fournisseurs de services d’AFB](#), les programmes doivent mettre l’accent sur le soutien aux personnes qui font face à des défis et à des obstacles particuliers à la réussite, notamment celles qui :

- ont un niveau de scolarité inférieur à la 12<sup>e</sup> année;
- ont des antécédents d’interruption des études;
- ne sont pas aux études ou en formation depuis au moins six ans;
- n’ont pas de source de revenus, sont inscrites au programme Ontario au travail (OT) ou au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), ou ont été pupilles de la Couronne;
- sont âgées de 45 à 64 ans;
- ont une incapacité physique, une déficience développementale, un trouble d’apprentissage ou une déficience mentale;
- sont d’origine autochtone;
- sont sourdes;
- parlent principalement français.

Lorsqu’ils sont combinés, ces indicateurs de pertinence causent un effet d’entraînement. Par exemple, une personne qui a fait des pauses dans ses études primaires ou secondaires et qui a quitté l’école avant d’avoir obtenu son diplôme de 12<sup>e</sup> année n’a souvent pas les compétences et les diplômes nécessaires à l’emploi. Si sa situation se complique en raison d’une incapacité ou d’une déficience, d’une dépendance générationnelle à Ontario au travail ou au POSPH et du fait qu’elle n’est pas aux études ou en formation depuis un certain nombre d’années, le tableau devient beaucoup plus complexe.

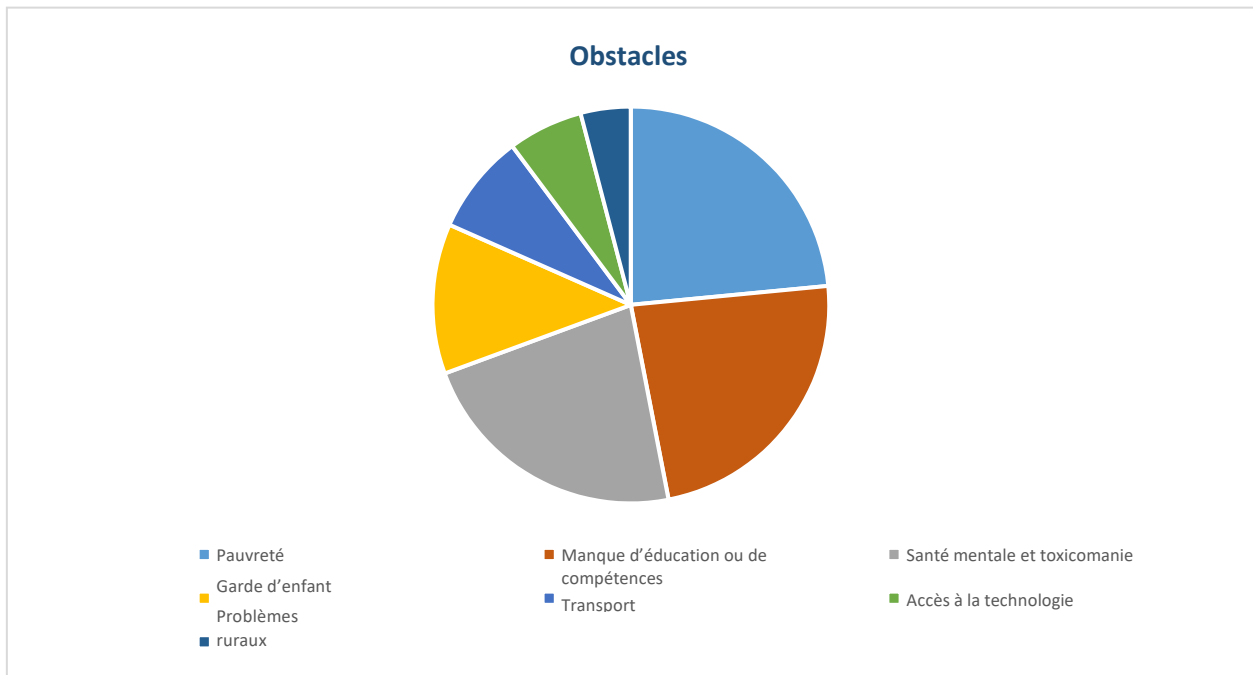
Bon nombre de ces situations sont soit des signes, soit la cause de problèmes supplémentaires. En fait, les obstacles liés à la pertinence sont loin d’être les seuls auxquels sont confrontés les participants aux programmes d’AFB. Les résultats du groupe de discussion et du sondage de CLO ont révélé que les personnes apprenantes en AFB éprouvent couramment plusieurs autres problèmes cruciaux, dont bon nombre en combinaison.

---

*Exemple : Une jeune mère monoparentale fuit une relation de violence. Elle essaie d’obtenir son DESO tout en respectant les exigences pour continuer de recevoir des prestations d’OT.*

---

Quels sont les obstacles complexes et multiples auxquels les clients d'AFB font face? (24 réponses reçues de l'analyse contextuelle 2020 de CLO)



## Pauvreté

*Exemple : Un apprenant célibataire âgé vit dans la pauvreté et souffre de la faim puisqu'il habite dans une habitation multifamiliale et que les banques alimentaires ne permettent pas plusieurs inscriptions par « maison ».*

La pauvreté est l'obstacle le plus souvent mentionné, qui, superposé à d'autres défis, crée un obstacle important lorsqu'il s'agit d'établir des liens entre les apprenants et les employeurs.

Les personnes qui vivent dans la pauvreté ont un accès limité aux nécessités de la vie comme le logement et la nourriture, ce qui crée un conflit de priorités menant souvent à l'abandon des études ou à l'incapacité de répondre aux attentes ou aux demandes des employeurs.

Un accès limité à la sûreté, à la sécurité,

aux ressources, aux soins de santé, au transport, à la garde d'enfants et au soutien social vient aggraver ces problèmes d'insécurité alimentaire et de logement pour créer une réalité dévastatrice pour bon nombre de personnes apprenantes en AFB.

## Manque d'éducation ou de compétences

Les obstacles liés à l'éducation comportent de multiples facettes et comprennent non seulement l'absence d'une 12<sup>e</sup> année, mais aussi des lacunes sur le plan des compétences essentielles, des compétences générales, de la littératie numérique et des aptitudes à la vie quotidienne.

Le personnel des programmes d'alphabétisation et de formation de base fait écho aux commentaires formulés par les employeurs de toute la province, à savoir

---

*Exemple : Un diplôme (12<sup>e</sup> année) est devenu nécessaire avec le changement des normes en milieu de travail, même si l'apprenant occupe ce poste depuis des années. Il perdra son emploi s'il n'obtient pas son diplôme d'études secondaires rapidement.*

---

que le manque de compétences générales est un défi croissant. De nombreux apprenants à obstacles multiples ont du mal à arriver au travail à l'heure, à téléphoner s'ils ne peuvent pas rentrer travailler et à démontrer les autres compétences sociales et de la vie courante que les employeurs exigent en plus des attestations d'études couramment demandées, comme un diplôme de 12<sup>e</sup> année.

Ce manque de compétences et de titres de compétences est lié à la pauvreté, l'un des obstacles les plus importants empêchant de construire un pont solide entre les personnes apprenantes en AFB et les employeurs.

---

*Exemple : Les problèmes de santé mentale et physique signifient que les apprenants ont besoin d'adaptations. Ils sont incapables de faire certains types de travail ou de travailler à temps plein.*

---

Les problèmes de santé mentale sont en hausse dans toute la province, une tendance qui se reflète dans les programmes d'AFB. Selon le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), en 2019, les rapports de santé mentale moyenne ou médiocre et de détresse mentale fréquente ont considérablement augmenté, et les idées suicidaires ont presque doublé par rapport à l'année précédente<sup>1</sup>. Ces statistiques troublantes ne tiennent pas compte de la crise croissante de santé mentale causée par la pandémie de COVID-19 qui a commencé en 2020.

<sup>1</sup> Centre de toxicomanie et de santé mentale. (2019, 22 janvier). [Ontario adults reporting increases in mental health problems.](#)

Les personnes apprenantes en AFB qui sont aux prises avec des troubles de santé mentale – et des problèmes de toxicomanie qui peuvent survenir afin de contrôler ces troubles – ont besoin de souplesse et d’un soutien accru. Sans ces deux éléments, la santé mentale devient un obstacle particulièrement difficile qui empêche les personnes apprenantes en AFB d’établir des liens avec les employeurs.

## Garde d'enfants

Tous les parents font face à des défis supplémentaires puisqu'ils travaillent non seulement pour subvenir à leurs propres besoins, mais aussi pour améliorer l'avenir de leurs enfants. La responsabilité parentale peut être non seulement une distraction, mais aussi un facteur de stress important. Les défis supplémentaires posés par la gestion de l'apprentissage à distance pour les enfants d'âge scolaire pendant la pandémie de COVID-19 ont mis un autre bâton dans les roues pour beaucoup, en particulier pour les parents seuls.

---

*Exemple : Il n'y a pas de centre de garde pour le travail par quarts reconnu par Ontario au travail dans une région axée sur le tourisme d'accueil (qui exige de travailler le soir et la fin de semaine).*

---

Les services de garde accessibles sont loin d'être une réalité pour beaucoup de gens – mis à part le coût potentiellement élevé, il n'y a peut-être aucun centre accrédité à proximité, aucune place disponible (subventionnée ou à frais réguliers), ou aucune option de garde d'enfants pendant les heures qui correspondent aux possibilités d'emploi de la personne apprenante.

## Transport

---

*Exemple : Chercher du travail en région rurale limite vos choix à moins d'avoir un véhicule pour le transport. La distance et le manque de mobilité constituent des obstacles.*

---

Le manque de services de transport en commun fiables est un problème qui touche les petites villes et les régions rurales de la province. Même dans les villes où le transport en commun est disponible, les itinéraires et les horaires ne répondent pas toujours aux besoins des travailleurs de quarts. Les obstacles liés au transport créent une main-d'œuvre qui souhaite peut-être travailler, mais qui ne peut pas se rendre de façon fiable ou facile à son lieu de travail éventuel.

La pauvreté vient évidemment aggraver ce problème. Sans les ressources nécessaires pour acheter un véhicule, payer l'assurance et se procurer de l'essence, de nombreuses personnes apprenantes sont limitées aux billets d'autobus financés ou fournis par le programme Ontario au travail lorsqu'ils sont disponibles. Le transport ne fait pas partie de la plupart des offres d'emploi, ce qui crée un obstacle important à l'établissement de liens entre les personnes apprenantes et les employeurs locaux.



## Accès à la technologie

Bon nombre de personnes apprenantes en alphabétisation et en formation de base (AFB), en particulier dans les régions rurales, n'ont pas accès à la technologie et aux services Internet nécessaires pour améliorer leurs compétences, accéder aux ressources et chercher un emploi. Les mesures de confinement associées à la pandémie de COVID-19 ont exacerbé ces difficultés, car de nombreuses personnes qui utilisaient normalement les services et le soutien en personne ne peuvent plus le faire. Malheureusement, lorsque les bibliothèques et les centres de ressources sont fermés au public, l'accès gratuit au Wi-Fi et aux ordinateurs publics où les gens pourraient accéder à des mesures de soutien à distance est au mieux limité.

---

*Exemple : Le cycle de pauvreté cause de l'exclusion. Les gens n'ont pas les moyens d'acheter un ordinateur ou d'accéder à un réseau Wi-Fi pour remplir des demandes d'emploi. Nous voyons de faibles compétences en informatique en raison d'une connexion Internet limitée, voire inexistante.*

---

Il existe un lien profond et évident entre ceux qui n'ont pas accès à la technologie numérique et ceux qui ont une faible littératie numérique, car sans accès ils ne peuvent apprendre à utiliser la technologie aisément.

## Problèmes ruraux

---

*Exemple : Les clients d'Ontario au travail viennent souvent s'installer dans les communautés rurales à partir des villes avoisinantes parce que les logements subventionnés là-bas sont pleins. En déménageant en région rurale, les clients d'OT se sentent souvent isolés et leur santé mentale décline.*

---

Un grand nombre des problèmes décrits dans cette section fournissent d'excellents exemples de la façon dont un obstacle en entraîne souvent d'autres, créant un ensemble complexe de défis qui peuvent empêcher les personnes apprenantes en AFB de trouver un emploi. Ces problèmes sont particulièrement fréquents dans les régions rurales, où le transport, le nombre d'emplois disponibles et l'accès aux services de soutien et à Internet sont plus difficiles à trouver.

Dans les régions rurales, on a mentionné le défi supplémentaire de la « réputation ». Les petites villes sont

souvent des communautés très unies où tout le monde se connaît. Dans cette optique, certaines personnes apprenantes en AFB ont été confrontées au défi de s'affranchir de leurs comportements passés (négatifs) ou de la discrimination due à leur nom de famille et à leurs antécédents familiaux.

**Résumé :** Comme l'indiquent les programmes d'AFB de toute la province, les personnes apprenantes sur la voie vers l'emploi se heurtent souvent à de multiples obstacles. Au fur et à mesure que ces obstacles s'accroissent, il en va de même pour les défis que doivent relever les formateurs et formatrices tentant de créer un pont entre ces apprenants et les employeurs locaux.

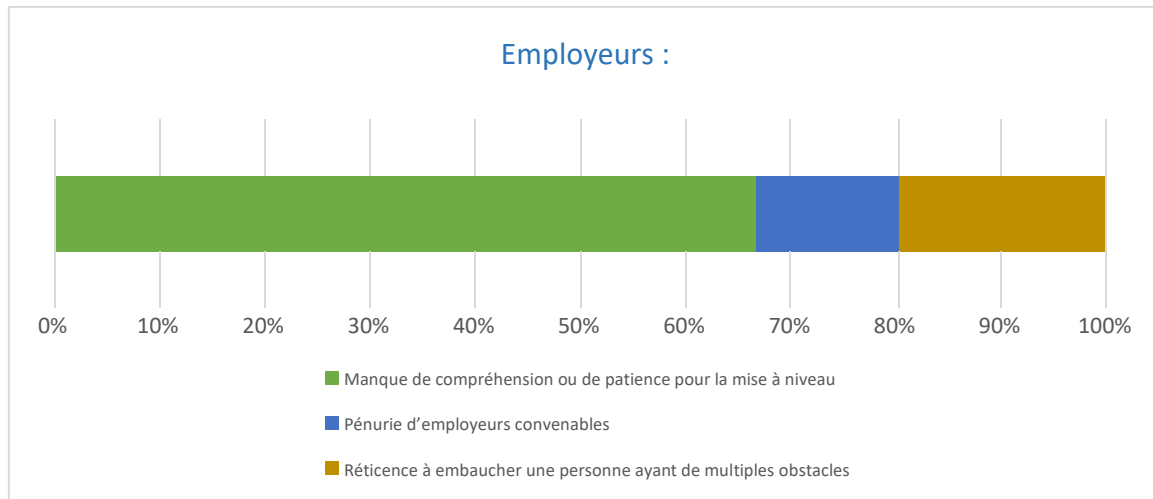
## Construire des ponts : Défis

Nous avons établi que les personnes apprenantes en alphabétisation et en formation de base sur la voie vers l'emploi peuvent avoir de multiples obstacles complexes qui compliquent leur cheminement vers l'emploi. Heureusement, les formateurs et formatrices en alphabétisation des adultes de l'Ontario sont là pour les aider à atteindre leurs objectifs. En plus de favoriser l'acquisition de compétences et de leur offrir des activités et des tâches jalons axées sur l'emploi, beaucoup de formateurs et formatrices en AFB travaillent à jeter des ponts entre les personnes apprenantes et les employeurs locaux.

C'est un effort qui peut être difficile pour de nombreuses raisons. Certains problèmes découlent des croyances ou des points de vue des employeurs, tandis que d'autres sont plus intimement liés à l'apprenant. La prochaine section du rapport portera d'abord sur les défis liés aux employeurs, puis sur les défis liés aux personnes apprenantes.

Nous devons également reconnaître que le Programme d'AFB est une division d'Emploi Ontario (EO), et que les Services d'emploi (SE) sont la division d'EO la plus axée sur les employeurs. Cela place les formateurs et formatrices en AFB dans une position unique et rappelle l'importance de relations solides avec nos partenaires des SE. Ce ne sont pas tous les programmes d'AFB qui choisiront de faire le pont avec les employeurs, mais il est essentiel que les personnes apprenantes ayant des buts liés à l'emploi aient accès à la vaste expertise disponible dans l'ensemble du système d'Emploi Ontario. Les aiguillages entre les SE et le Programme d'AFB jettent les bases nécessaires pour fournir une approche systémique coordonnée afin d'aider les chercheurs d'emploi à acquérir les compétences et le soutien dont ils ont besoin.

À quels défis les programmes d’alphabétisation et de formation de base (AFB) ont-ils fait face lorsqu’ils ont tenté d’établir un pont entre les clients à obstacles multiples et les employeurs locaux? (23 réponses reçues de l’analyse contextuelle 2020 de CLO)



### Manque de compréhension ou de patience pour la mise à niveau

Les formateurs et formatrices en alphabétisation de l’Ontario sont bien conscients de l’importance cruciale de l’alphabétisation et des compétences essentielles, car ils reconnaissent qu’elles constituent un fondement nécessaire à la réussite en emploi. Il s’agit d’une prise de conscience acquise grâce à une compréhension approfondie de la pédagogie de l’apprentissage, combinée à des années de soutien aux apprenants adultes dans leurs efforts pour atteindre leurs buts.

#### Réponses au sondage :

*Les employeurs ne reconnaissent pas la formation reçue dans le Programme d’AFB.*

*Les employeurs ne comprennent pas ce que nous faisons (en AFB), les services que nous offrons ou le fait que nous pouvons aider les employés à améliorer leurs compétences.*

Ce n’est pas une vaste expérience que tous partagent. Il arrive fréquemment que les employeurs qui ne sont pas plongés dans le monde de la mise à niveau des compétences ne reconnaissent pas la corrélation entre le rendement des employés et les compétences de base en littératie. Les formateurs et formatrices en alphabétisation signalent que le plus grand défi auquel ils font face lorsqu’ils essaient d’établir des ponts est lié au fait que les employeurs ne comprennent pas la mise à niveau des compétences, ne l’appuient pas ou n’ont pas la patience de s’y attarder.

Ce défi a une incidence non seulement sur les nouvelles recrues potentielles qui font face à de multiples obstacles, mais aussi sur les employés actuels. Lorsque les employés ont un rendement inférieur ou affichent des attitudes ou des comportements qui ne sont pas appropriés pour le milieu de travail, ils peuvent être considérés comme de « mauvais » employés plutôt que comme des employés qui ont besoin d'une mise à niveau en littératie et en compétences essentielles.

## Pénurie d'employeurs convenables

Ce ne sont pas tous les apprenants en littératie sur la voie vers l'emploi qui sont de bons candidats pour chaque emploi. Dans certaines régions, particulièrement dans les collectivités rurales de l'Ontario, il n'y a tout simplement pas beaucoup d'employeurs locaux avec qui établir des liens. Ailleurs, les emplois exigeant des études postsecondaires ou une formation spécialisée sont facilement disponibles, mais les emplois de premier échelon exigeant un niveau de scolarité inférieur sont rares.

Dans les collectivités où il y a des postes de premier échelon, ils ne conviennent peut-être pas à certains

clients à obstacles multiples. Malheureusement, de nombreux emplois de premier échelon, en particulier les emplois manuels, s'accompagnent de facteurs de complication. Ils peuvent nécessiter de la résilience physique, la capacité de travailler de nombreuses heures ou des heures irrégulières, ou la capacité de se rendre à des endroits qui ne sont pas accessibles par les transports en commun (s'il existe des transports en commun dans la région). Étant donné que ces emplois offrent souvent des possibilités d'avancement limitées et un faible niveau de rémunération, les défis supplémentaires qu'un client à obstacles multiples doit surmonter pour travailler peuvent sembler ne pas en valoir la peine. C'est un équilibre difficile à atteindre.

---

### *Réponses au sondage :*

*Il y a peu de possibilités d'emploi, surtout dans les petites localités et les régions rurales.*

*Le manque de possibilités d'emploi convenables est un défi.*

---

## Réticence à embaucher une personne ayant de multiples obstacles

---

### *Réponses au sondage :*

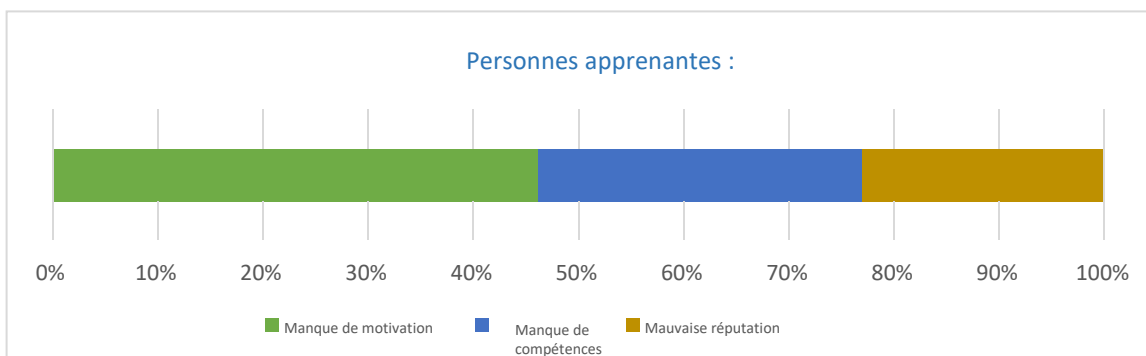
*La stigmatisation des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie est difficile à surmonter.*

*Il y a un manque d'éducation des employeurs au sujet de l'embauche de personnes ayant des problèmes.*

---

De nombreux apprenants à obstacles multiples ont un grand potentiel de réussite en emploi, mais ils auront besoin d'une mise à niveau et d'un soutien supplémentaire pendant leur transition vers le milieu de travail. Pour les employeurs qui veulent embaucher des chercheurs d'emploi « prêts à travailler », l'entrée en poste graduelle que peut nécessiter une personne ayant de multiples obstacles n'est pas un investissement qu'ils se sentent prêts à faire.

Parfois, c'est le résultat de mauvaises expériences vécues avec d'anciens employés confrontés à des obstacles semblables. D'autres fois, c'est un simple manque d'information ou d'accès à des ressources sur la façon de travailler avec une personne qui fait face à de multiples obstacles complexes sans nuire à l'entreprise. En fait, les perspectives et les expériences uniques qu'une personne ayant des difficultés apporte à la main-d'œuvre peuvent, par ricochet, renforcer la culture de l'entreprise, favoriser l'empathie, la compréhension et un système de soutien dont bénéficient tous les employés qui s'efforcent de surmonter des difficultés.



## Manque de motivation

La combinaison d'obstacles auxquels les personnes apprenantes en littératie sur la voie vers l'emploi font face peut être difficile. Il n'est pas surprenant que, face à la pauvreté, aux problèmes de santé mentale, à l'insécurité alimentaire, aux problèmes familiaux et au manque d'accès au soutien, il puisse être difficile pour une personne de s'exposer au jugement ou au rejet d'un employeur potentiel. C'est particulièrement le cas si un passé de rejet ou de déception a inculqué à une personne que c'est ce que le monde lui réserve. Comment cela pourrait-il être autrement qu'incroyablement démotivant?

### Réponses au sondage :

*Le manque de confiance et l'anxiété à l'égard du retour au travail constituent un défi pour les apprenants.*

*Parfois, nos clients à obstacles multiples ne sont tout simplement pas disposés à participer.*

Lorsque la vie quotidienne est une lutte, il peut sembler presque impossible de rassembler la force nécessaire pour assumer une nouvelle tâche ou responsabilité. Ceci est amplifié chez les personnes apprenantes pour qui une mauvaise santé mentale, la dépression ou l'anxiété sont en jeu. Il est essentiel d'offrir un système coordonné de soutien pour aider à motiver et à fournir des ressources aux apprenants confrontés à de multiples obstacles dans cette situation.

## Manque de compétences

---

### *Réponses au sondage :*

*Les compétences requises pour de nombreux emplois sont supérieures à celles des personnes apprenantes.*

*Les clients n'ont pas les compétences numériques ou les autres compétences nécessaires en littératie pour chercher un emploi et postuler en ligne.*

---

Comme nous l'avons constaté en examinant de nombreux obstacles que les personnes apprenantes rencontrent souvent simultanément, les lacunes en matière de diplôme, de compétences essentielles, de compétences générales, de littératie numérique et d'aptitudes à la vie quotidienne constituent un problème fréquent. Elles sont également complexes, car une personne peut avoir de solides compétences interpersonnelles et essentielles sans avoir fait d'études secondaires, tandis qu'une autre personne a terminé sa 12<sup>e</sup> année sans avoir acquis les connaissances de base, la littératie et les compétences générales nécessaires pour réussir. Les formateurs et formatrices en alphabétisation savent que le niveau de scolarité n'équivaut pas au

niveau de compétence, et que bien des gens qui ont obtenu un diplôme d'études secondaires ou plus n'ont tout simplement pas les compétences correspondantes.

Certains employeurs recherchent principalement des attestations d'études, tandis qu'un nombre limité d'entre eux recherchent une personne possédant les bonnes compétences en matière d'employabilité, que le candidat ait terminé ses études secondaires ou non. Quoi qu'il en soit, il est essentiel de poursuivre la mise à niveau des compétences, tout comme il est essentiel d'aider les apprenants à comprendre les voies vers les études et à atteindre leurs objectifs liés aux titres de compétences.

## Mauvaise réputation

Comme les médias sociaux l'ont démontré, rien de ce que vous publiez en ligne ne disparaît vraiment, même si vous le supprimez. Il en va de même pour les actions et les comportements observés dans un environnement hors ligne. Dans les petites collectivités où tout le monde se connaît, les comportements négatifs peuvent être particulièrement difficiles à oublier. De nombreux secteurs de main-d'œuvre sont de petites communautés en soi, ce qui rend difficile la transition d'un employeur avec lequel on a coupé les ponts à un employeur dans une autre région.

---

### *Réponses au sondage :*

*Dans les collectivités rurales, si vous faites mal votre travail et que vous êtes congédié, toute la ville l'apprend et il est difficile d'avoir une deuxième chance.*

*La mauvaise réputation d'une famille ou d'une personne peut constituer un obstacle.*

---



Ce problème est aggravé par le fait qu'il peut être fondé non seulement sur le comportement des apprenants, mais aussi sur la réputation passée de leur famille dans son ensemble.

### Un défi qui présente une occasion

Les formateurs et formatrices en alphabétisation et en formation de base de l'Ontario ont surtout souligné les défis liés aux employeurs et aux personnes apprenantes, mais ils ont aussi formulé des commentaires dignes de mention au sujet du système en général.

Étant donné que les Services d'emploi (SE) sont les contacts de première ligne avec les employeurs au sein d'Emploi Ontario (EO), il n'est pas surprenant que plusieurs formateurs et formatrices aient mentionné un manque général de contact entre le Programme d'AFB et les employeurs. Il est possible d'approfondir la relation entre ces deux programmes apparentés d'EO afin de continuer à travailler ensemble pour aider les chercheurs d'emploi à perfectionner leurs compétences et à accéder à l'emploi.

Par exemple, bien que l'intégration aux programmes d'AFB de formation liée au milieu de travail, comme le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) ou la Manipulation sécuritaire des aliments, puisse aussi aider à soutenir les personnes apprenantes sur la voie vers l'emploi, une grande partie de cette formation est normalisée et ne peut donc pas être modifiée. Bien que cette formation exige la démonstration de compétences essentielles clés comme l'utilisation de documents, les mathématiques, la lecture et la rédaction, comme l'a souligné un répondant au sondage, elle ne peut être révisée pour refléter le Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) qui guide la prestation des programmes d'AFB. Les certifications de ce genre peuvent être offertes par l'intermédiaire des SE, ce qui offre une excellente occasion de partenariat et d'aiguillage supplémentaires.

**Résumé :** Comme c'est le cas pour la plupart des défis à relever, la cause est rarement simple et unique. Ici, il était question de perception, d'engagement, de motivation, de compréhension et plus encore. C'est complexe et cela exige des adaptations, des changements et des stratégies pour les employeurs, les personnes apprenantes et le système qui les sert.

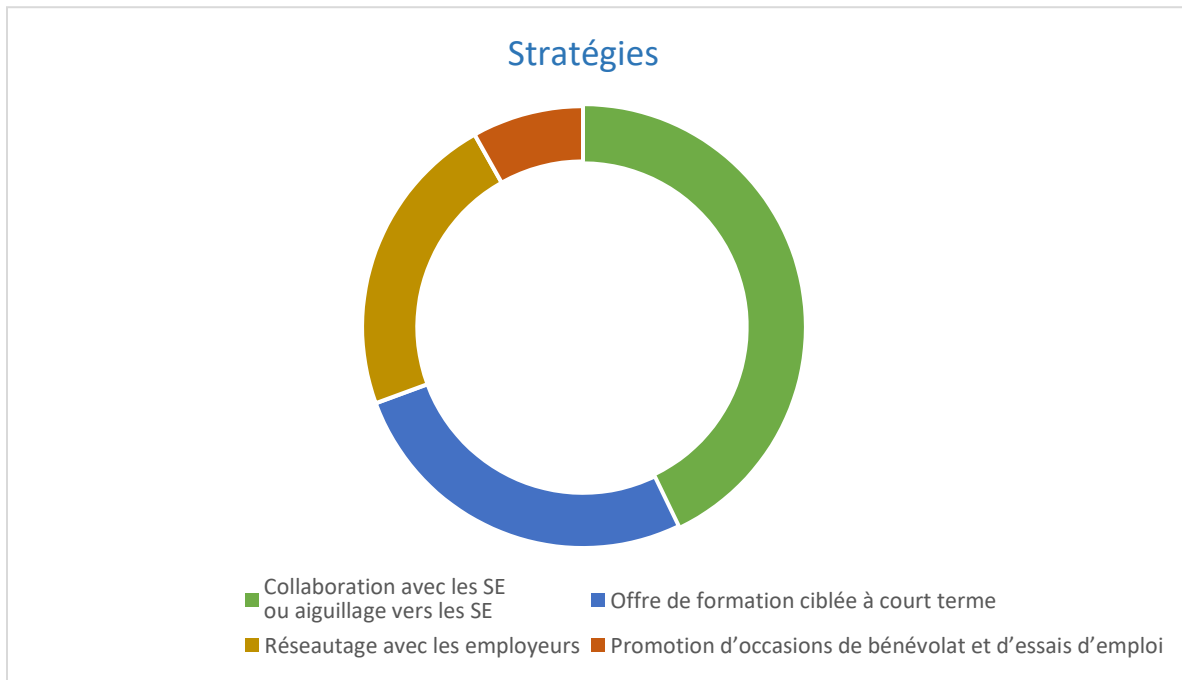
## Construire des ponts : Pratiques prometteuses

Les membres du personnel des programmes d'alphabétisation et de formation de base de l'Ontario sont des solutionneurs de problèmes nés. Lorsqu'ils sont confrontés à des défis, ils travaillent avec les apprenants, d'autres programmes, leur réseau d'alphabétisation régional, des organismes de soutien provinciaux et d'autres intervenants pour trouver des solutions. Cette capacité de résoudre les problèmes de façon créative a été démontrée non seulement par la richesse des stratégies fructueuses présentées par les formateurs et formatrices en AFB au cours de nos discussions, mais aussi par les remarquables histoires vécues qui illustrent ces stratégies.

Qu'il s'agisse de créer des occasions de réseautage, d'élaborer une formation à court terme axée sur l'emploi ou de créer des occasions d'apprentissage par l'expérience, les formateurs et formatrices ont partagé une foule d'idées. Comme prévu, les programmes ayant une relation solide avec les Services d'emploi (SE) ont eu beaucoup de raisons de célébrer, tout comme les clients et les personnes apprenantes qu'ils servent.

Nous sommes heureux de vous faire part de ces stratégies et de ces histoires, et nous encourageons les programmes qui travaillent à renforcer les relations avec les employeurs pour aider les clients confrontés à de multiples obstacles à utiliser ces idées pour faciliter leur réussite.

Quelles stratégies et pratiques prometteuses les programmes d’alphabétisation et de formation de base (AFB) ont-ils utilisées pour établir des liens entre les apprenants à obstacles multiples et les employeurs? (22 réponses reçues de l’analyse contextuelle 2020 de CLO)



### Collaboration avec les Services d’emploi ou aiguillage vers ceux-ci

Emploi Ontario possède une connaissance approfondie et précieuse de l’emploi. Les formateurs et formatrices en alphabétisation ont saisi l’occasion de travailler avec leurs partenaires des Services d’emploi (SE) et ils en ont largement profité. À l’instar du Programme d’alphabétisation et de formation de base, certains programmes d’emploi sont spécialement équipés pour soutenir des clients ayant des besoins variés, y compris des obstacles importants et complexes. Les personnes apprenantes sur la voie vers l’emploi sont judicieusement aiguillées vers les SE qui correspondent le mieux à leurs buts et à leurs besoins.

Certains programmes d’alphabétisation intègrent aussi ce qui serait traditionnellement considéré comme « la recherche d’emploi » à leurs programmes, en donnant accès à des outils d’emploi en ligne comme des sites d’emploi et en faisant des recherches sur les descriptions de poste et les compétences requises avec leurs apprenants. Ils font la promotion de salons de l’emploi locaux et aident les apprenants à s’y préparer pour leur permettre de trouver l’emploi convenable et souple dont ils ont besoin. En plus de fournir des renseignements précieux sur le type de mise à niveau que le formateur ou la formatrice en alphabétisation peut organiser, cela

jette les bases de la réussite des personnes apprenantes lorsqu'elles commencent à travailler avec un organisme des Services d'emploi ou pour un employeur.

## Offre de formation ciblée à court terme

Le personnel du Programme d’alphabétisation et formation de base a démontré sa capacité de répondre aux besoins du marché du travail local en créant et en offrant une formation ciblée à court terme, axée sur le travail et les besoins des employeurs. Au fur et à mesure que les secteurs et les entreprises des collectivités locales prennent de l’expansion, les programmes d’AFB réagissent en personnalisant leurs cours afin de favoriser le développement des compétences nécessaires pour réussir dans ces emplois. Compte tenu des exigences accrues des employeurs dans de nombreux secteurs, les programmes d’AFB ont commencé à offrir de la formation axée sur le renforcement des compétences générales ou la préparation à l’obtention de certifications professionnelles, comme le Certificat de secourisme. À mesure que l’incidence de la technologie augmente sur la façon dont les gens cherchent des emplois ou présentent des demandes d’emploi, les programmes d’alphabétisation élaborent ou mettent à jour le curriculum en fonction des compétences nécessaires à la recherche d’emploi en ligne.

## Réseautage avec les employeurs

Le réseautage direct avec les employeurs et d’autres membres de la collectivité s’est avéré un puissant pont pour de nombreux intervenants en alphabétisation. Ceux-ci ont établi des relations en devenant membres de chambres de commerce et en siégeant à diverses tables de planification. Grâce à ces canaux et à d’autres encore, les formateurs et formatrices ont pu encourager les employeurs à embaucher des chercheurs d’emploi sans 12<sup>e</sup> année, mais qui ont fait preuve de motivation et de loyauté dans leurs cours de mise à niveau. Certains formateurs et formatrices ont également organisé des entrevues directement avec des employeurs pour connaître leurs besoins et discuter de la façon dont la mise à niveau des compétences par l’entremise du Programme d’AFB peut aider à répondre à ces besoins. Le fait de siéger à des comités locaux et ce genre de sensibilisation directe a également aidé les intervenants en alphabétisation à établir des liens avec des fournisseurs de services à l’extérieur du réseau d’Emploi Ontario pour échanger de l’information sur leurs programmes et discuter de la façon dont ils peuvent collaborer pour soutenir les clients.

## Promotion d’occasions de bénévolat et d’essais d’emploi

Lorsqu’ils offrent un programme de formation propre au milieu de travail, certains formateurs et formatrices en littératie organisent des stages d’observation ou de travail, ou recherchent activement pour leurs apprenants des occasions de bénévolat qui sont liées à leurs buts. Cela s’est avéré une excellente façon d’aider certains apprenants confrontés à de multiples

obstacles à accéder graduellement à un environnement de milieu de travail sans avoir la pression immédiate de l'emploi. Les formateurs et formatrices en AFB et les personnes apprenantes ayant divers besoins complexes apprécient également les possibilités offertes par le bénévolat, car l'accent est moins sur la production rapide et davantage sur la réalisation de choses pour une bonne cause.

## Caractère unique du Programme d'alphabétisation et de formation de base

Ce qu'il ne faut pas oublier en ce qui concerne les stratégies fructueuses, c'est ce qu'on pourrait appeler « faire ce que fait le Programme d'AFB de la façon unique dont il le fait ». Le personnel du Programme d'AFB a donné de nombreux exemples de l'excellent soutien qu'il a offert aux personnes apprenantes confrontées à de multiples obstacles. Conscients des répercussions des défis complexes auxquels celles-ci peuvent être confrontées, les formateurs et formatrices en alphabétisation sont en mesure de travailler lentement avec les personnes apprenantes, ce qui les aide à remporter de petites victoires au début. Ensuite, ils utilisent ces réussites pour encourager et motiver les personnes apprenantes qui se heurtent à de multiples obstacles à franchir de nouvelles étapes plus importantes pour atteindre leurs buts.

Bien que les stratégies présentées ne suggèrent pas que l'AFB essaie quelque chose de nouveau, ce sont des exemples très pertinents de la nature unique et robuste du Programme d'AFB de l'Ontario. La capacité d'offrir une programmation personnalisée selon les besoins des personnes apprenantes et selon un horaire qu'elles peuvent suivre est incroyablement puissante.

## Histoires de réussite

Les programmes d’alphabétisation et de formation de base possèdent une vaste expérience sur laquelle s’appuyer pour aider les personnes apprenantes confrontées à de multiples obstacles à atteindre leurs buts, qu’il s’agisse d’études, d’autonomie ou d’emploi. Ces histoires de réussite ne sont qu’un échantillon parmi les milliers que les formateurs et formatrices en alphabétisation pourraient raconter, et nous saluons leur engagement continu envers la réussite des apprenants.

### Histoire de réussite 1

Une apprenante à obstacles multiples est venue nous voir et était très timide et réservée. Elle arrivait à peine à nous rencontrer pendant une heure, individuellement, tant elle était anxieuse. Nous avons pensé qu’il valait mieux prendre notre temps et établir une relation de confiance avec elle. Nous nous sommes concentrés sur les mathématiques, la lecture et la rédaction de base qui lui seraient utiles sur le plan personnel. Par exemple, écrire des lettres à des membres de sa famille élargie, écrire au sujet de son histoire familiale, écrire des histoires drôles, exagérées. Puis nous sommes passés aux mathématiques et nous avons pratiqué les calculs monétaires. Enfin, nous avons suggéré le programme *Let’s Get Real* (De plain-pied dans la réalité) pour voir le genre de travail qu’elle pourrait vouloir faire.

Dans le cadre de ce programme, nous rencontrons aussi des employeurs pour leur poser des questions sur leur lieu de travail et comment ils ont réussi à obtenir l’emploi qu’ils ont... Quels sont leurs antécédents professionnels? En voyant que même les employeurs ont des antécédents de travail et ont occupé un bon nombre d’emplois, l’apprenante s’est rendu compte que, pour décrocher l’emploi de ses rêves, il faut prendre des mesures pour y arriver. Maintenant, elle voulait travailler! Nous l’avons donc mise en contact avec les Services d’emploi afin qu’ils l’aident à rédiger son CV et à établir des relations pour éventuellement obtenir un emploi à temps partiel.

Cette cliente a maintenant deux emplois à temps partiel dans le commerce de détail. C’était incroyable de voir son sourire et sa confiance accrue en ses capacités. Elle travaille quatre demi-journées, ce qui lui convient, compte tenu de ses obstacles. Je pense qu’il est important de voir sa situation comme une réussite et de réduire la stigmatisation associée au fait de ne pas avoir un emploi à temps plein bien rémunéré.

**Stratégies clés utilisées :** collaboration avec les SE, caractère unique de la prestation de services d’AFB

## Histoire de réussite 2

T est une personne de 24 ans qui n'avait pas terminé ses études secondaires et qui avait peu d'expérience de travail. Nous l'avons aidé à obtenir des crédits pour terminer ses études secondaires dans notre programme d'AFB et, lorsqu'il était prêt, il a entrepris un stage dans la cuisine d'une brasserie locale. Pour le transport, nous l'avons aidé à trouver des fonds pour acheter un vélo afin de se rendre au travail à quelques kilomètres en dehors de la ville. Il a obtenu des crédits d'éducation coopérative tout en travaillant et en étant rémunéré, et il a terminé ses études secondaires.

Il continuait d'avoir des problèmes de santé mentale, et nous avons aidé son employeur à le mettre en contact avec du counselling continu. Il en est à sa deuxième année d'emploi, où il a travaillé tout au long de la COVID à la brasserie, et est un membre précieux de l'équipe.

**Stratégies clés utilisées :** caractère unique de la prestation de services d'AFB, occasions de bénévolat et essais d'emploi, réseautage

## Histoire de réussite 3

Ontario au travail nous a aiguillé un jeune homme : il avait 33 ans, n'avait jamais travaillé de sa vie et son objectif était d'être prestataire du POSPH. Nous avons travaillé avec lui et avons amélioré ses compétences en lecture et en mathématiques, et nous l'avons aidé à obtenir des certificats liés au milieu de travail (SIMDUT, Sensibilisation à la santé et à la sécurité, etc.). Nous l'avons aidé à renforcer sa confiance jusqu'à ce qu'il se rende compte qu'il pouvait effectivement occuper un emploi.

Il a postulé en ligne à trois emplois et à deux postes de bénévole et a été embauché au deuxième emploi. Il est maintenant employé et ne reçoit plus de prestations d'OT depuis un an.

**Stratégies clés utilisées :** caractère unique de la prestation de services d'AFB, formation ciblée à court terme



Bien que nous n'ayons pas mis des apprenants directement en contact avec des employeurs, nous avons eu l'occasion de travailler avec des employeurs pour recueillir de l'information sur ce qu'ils considèrent comme des obstacles à la réussite de leurs employés. Nous avons aussi travaillé avec de nombreuses personnes apprenantes pour leur offrir de la formation en AFB afin de les aider à surmonter les obstacles à l'emploi. La mise à niveau qu'elles ont faite les a aidées à trouver un nouvel emploi et, dans d'autres cas, à conserver leur emploi actuel. Voici quelques exemples :

« Au travail, je dois lire des bons de commande qui contiennent des mots et des chiffres. Je dois compter les boîtes, multiplier et additionner. Mon tuteur m'a appris à faire ça aussi. J'ai appris les différents signes mathématiques pour pouvoir faire les calculs sur mon téléphone. » Témoignage d'une personne apprenante - Programme de tutorat pour adultes

« Depuis que j'ai suivi le cours de communication en milieu de travail du centre d'apprentissage pour adultes, je travaille chez Home Depot et j'utilise l'ordinateur tous les jours au travail. J'ai aussi réussi un examen en ligne dans le cadre du processus d'embauche. » Témoignage d'une personne apprenante – Programme de compétences en informatique pour le travail

**Stratégies clés utilisées :** réseautage, caractère unique de la prestation de services d'AFB, formation ciblée à court terme

## Histoire de réussite 5

Un jeune père de famille monoparentale ayant des antécédents de toxicomanie et d'insécurité en matière de logement avait du mal à trouver un emploi. Grâce au processus « Je connais quelqu'un », nous avons pu mettre cette personne en contact avec un employeur local pendant la durée d'un cours spécialisé d'une semaine. L'homme a travaillé dans un entrepôt pendant une semaine et a été embauché pour un court contrat par la suite. Cela a créé des antécédents d'emploi et la référence d'un employeur, qui lui ont permis de trouver d'autres débouchés.

**Stratégies clés utilisées :** réseautage, formation ciblée à court terme, occasions de bénévolat et essais d'emploi

## Conclusion

L'organisme Community Literacy of Ontario reconnaît la complexité du parcours que suivent les clients en alphabétisation confrontés à des obstacles multiples sur la voie de la réussite en emploi. Les programmes d'alphabétisation et de formation de base de l'Ontario sont particulièrement bien placés pour offrir le soutien souple dont ces personnes apprenantes ont besoin.

Le milieu d'AFB échange régulièrement des pratiques exemplaires, des ressources et de l'information. Ensemble, nous disposons d'une mine de renseignements pour aider les programmes d'AFB à soutenir les personnes apprenantes sur la voie vers l'emploi qui ont des obstacles à plusieurs niveaux. Voici quelques exemples récents de ces ressources :

- [La série de webinaires Pop Up PD for Literacy Educators](#)
- [Le guide de ressources d'emploi de Community Literacy of Ontario \(disponible en anglais\)](#)
- Le [compendium de ressources de formation en alphabétisation de la main-d'œuvre et en milieu de travail](#) de Literacy Northwest<sup>1</sup>

En continuant de partager des ressources comme celles-là, en collaborant avec nos partenaires des Services d'emploi et les employeurs locaux, et en élaborant de la formation ciblée adaptée aux besoins du marché du travail, le système d'AFB peut réussir à construire des ponts entre les personnes apprenantes et les employeurs.

---

<sup>1</sup> À noter que la COFA a effectué une adaptation en français de ce recueil de ressources sur la formation en alphabétisation de la main-d'œuvre et en milieu de travail. Il sera disponible au printemps 2022.