

**L'observation d'un faible  
niveau de littératie  
et de  
compétences essentielles  
pour réussir un retour  
sur le marché du travail  
ou en formation**

**Guide de référence**

**EMPLOI  
ONTARIO**

## Crédits

**Le guide de référence « *L'observation d'un faible niveau de littératie et de compétences essentielles pour réussir un retour sur le marché du travail ou en formation* »** a été préparé par les réseaux régionaux de littératie suivants :

Literacy Ontario Central South (LOCS)  
Ottawa Community Coalition for Literacy (OCCL)  
Literacy Link Eastern Ontario (LLEO)

Les réseaux tiennent à remercier les conseillers des Centres de services à l'emploi de la région de l'Est pour leur accueil et leur ouverture lors de la révision des outils présentement utilisés pour définir les besoins potentiels des adultes qui sollicitent leurs services.

Les réseaux tiennent à remercier l'équipe du Centre Moi j'apprends pour la traduction et l'adaptation de ce guide.

LOCS, OCCL et LLEO sont reconnaissants de l'appui financier reçu d'Emploi Ontario. Ce financement a permis le travail de recherche et l'élaboration de ce guide.

This publication is available in English.

**EMPLOI  
ONTARIO**

## Table des matières

<b>But du guide</b> .....	<b>2</b>
<b>Indicateurs à surveiller</b> .....	<b>3</b>
Le non verbal (les gestes) .....	4
Le verbal (le discours, les paroles sous-entendues) .....	4
Autres indicateurs (le comportement).....	4
<b>Quelques conseils</b> .....	<b>5</b>
Suggestions de questions .....	6
<b>Réseaux régionaux de littératie</b> .....	<b>10</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>11</b>

## **But du guide**

Ce guide offre des conseils pratiques pour vous aider à reconnaître les clients qui profiteraient d'une formation pour améliorer leur niveau de littératie et leurs compétences essentielles. Certains clients devront améliorer ces compétences afin de réussir leur Plan de retour au travail (PRAT). Nous y avons incorporé des suggestions de questions dont les réponses pourraient mettre en valeur les antécédents scolaires et les compétences en littératie de vos clients. Vous y trouverez aussi certaines explications qui vous guideront dans votre interprétation de leurs réponses.

Le guide identifie aussi le réseau régional de littératie des adultes de votre région. Ce réseau offre des services d'aiguillage et, dans certains cas, d'évaluations diagnostiques en alphabétisation.

## Indicateurs à surveiller

### **Quels sont les indicateurs qu'un client profiterait d'une formation pour améliorer son niveau de littératie et ses compétences essentielles?**

Plusieurs adultes ne révéleront pas qu'ils ont de la difficulté au niveau de la lecture et de l'écrit. Dans certains cas, ils n'en sont tout simplement pas conscients. À vrai dire, la littératie représente plus que la capacité de lire ou d'écrire. Elle comprend aussi la communication orale, les compétences en informatique, la résolution de problèmes et le travail d'équipe.

Peu d'adultes, moins de 1 %, ne peuvent pas lire ou écrire. Par contre, 42 % des adultes canadiens ne possèdent pas les capacités de lecture et d'écrit exigées par la société technologique d'aujourd'hui. Au fil des ans, plusieurs adultes ont développé de bonnes stratégies et sont très habiles à dissimuler cette lacune.

Il est important de noter que le niveau de littératie d'un adulte peut différer de son niveau de scolarité. Ceci s'explique par le fait que les capacités de lecture et d'écrit d'un diplômé du secondaire ne correspondent pas nécessairement à son niveau d'étude. En plus de ne pas en être conscients, plusieurs adultes ignorent le fait que ces lacunes les empêcheront d'atteindre leurs objectifs. L'annexe 2, *Sondage sur la littératie et les compétences essentielles réalisé chez les anglophones du comté de Renfrew* est un bon point de repère. N'hésitez pas à le consulter.

## À surveiller :

### Le non verbal (les gestes)

- ✓ tendance à ne pas rester en place lors de vos rencontres
- ✓ mouvements oculaires rapides pendant la lecture
- ✓ vitesse d'écriture plus lente que la normale
- ✓ utilisation d'un doigt, en tant que guide sur la page, pendant la lecture
- ✓ habitude de bouger les lèvres pendant une lecture silencieuse
- ✓ difficulté à remplir des formulaires
- ✓ mauvais emploi des lettres majuscules et minuscules
- ✓ utilisation d'illustrations ou d'autres éléments comme aide-mémoire pour se souvenir de certains mots et de leur signification

### Le verbal (le discours, les paroles sous-entendues)

- ✓ « Je le lirai plus tard. »
- ✓ « Je n'ai pas le temps de remplir ces feuilles maintenant. Est-ce que je peux les apporter à la maison? »
- ✓ « Mon écriture est difficile à comprendre. »
- ✓ « J'ai une bonne mémoire. Tu n'as qu'à me le dire et je m'en souviendrai. »
- ✓ « J'ai oublié mes lunettes. »
- ✓ « L'éclairage est très mauvais ici. Pourrais-tu écrire mes réponses sur le formulaire? »

### Les autres indicateurs (le comportement)

- ✓ prétend avoir oublié ses lunettes
- ✓ semble manquer de motivation
- ✓ maintient peu ou aucun contact visuel
- ✓ éprouve de la difficulté à suivre les directives
- ✓ arrive constamment en retard ou très tôt à ses rendez-vous
- ✓ n'écrit jamais la date et l'heure de ses rendez-vous ou ne prend aucune note

## Quelques conseils

### Comment vérifier si un client profiterait d'une formation pour améliorer son niveau de littératie et ses compétences essentielles?

Si vous avez des soupçons, demandez-lui quelques-unes des questions suivantes. De façon nonchalante, engagez une conversation avec lui.

Nous avons inclus des explications afin de vous guider dans votre interprétation des réponses. Certaines réponses pourraient indiquer la présence d'autres difficultés. Aussi, nous vous suggérons d'évaluer l'ensemble des réponses, plutôt qu'une seule, pour tracer un portrait des besoins.

**N.B . :** Le formulaire, à l'annexe 3, facilitera la consignation des réponses de votre client et de votre prise de notes.

Il est important de noter qu'un client peut continuer sa démarche avec vous tout en améliorant ses compétences au sein d'une agence d'alphabétisation et de formation de base (AFB). Dans certains cas, une formation AFB est le premier pas vers la réalisation d'un objectif à long terme (p. ex. : seconde carrière).

**N.B . :** Pour être éligible aux programmes AFB, un client doit être en mesure de s'exprimer à l'oral en français. Si ce n'est pas le cas, le client pourrait être référé à un programme de français langue seconde.

## Suggestions de questions

### 1) Quelle est la dernière année scolaire que vous avez terminée?

Réponse	Suggestion
8 <sup>e</sup> année ou moins	Possibilité d'une référence à l'AFB
9 <sup>e</sup> à 12 <sup>e</sup> année	Possibilité d'une référence à l'AFB
Perfectionnement	Possibilité d'une référence à l'AFB
GED*	Possibilité d'une référence à l'AFB
Postsecondaire (incomplet)	Possibilité d'une référence à l'AFB

\* Certains employeurs, collèges et universités ne reconnaissent pas le GED.

#### a) À quelle école? (Nom, Ville, Province, Pays, etc.)

Cette question est importante puisque les écoles n'ont pas toutes le même mandat ni les mêmes ressources. Cherchez à préciser si votre client a fréquenté une école secondaire professionnelle ou technique, un programme d'éducation spécialisée ou tout autre mode de formation. Ces précisions pourront justifier une référence vers une agence d'alphabétisation et de formation de base (AFB). De cette façon, votre client pourra améliorer ses compétences avant d'entamer une formation plus spécialisée ou une recherche d'emploi.

#### b) Quand?

Le système d'éducation a bien changé. Le contenu du curriculum d'une 12<sup>e</sup> année présenté il y a 20 ans est très différent de celui présenté il y a deux ans. Si votre client a quitté le secondaire, il y a 5 ans ou plus, une référence à une agence AFB lui permettra de rafraîchir et d'améliorer ses compétences.

Un nouvel emploi ou une nouvelle occasion de formation pourrait dévoiler d'autres besoins. Dans certains cas, ces besoins pourraient se traduire par une référence :

- celui d'acquérir de nouvelles compétences, telles que l'informatique;
- celui de revoir certaines notions oubliées, telles que la mesure.

De plus, si votre client n'a pas obtenu son diplôme, l'évaluation diagnostique de ses compétences de la part d'une agence AFB facilitera la mise en œuvre de son Plan de retour au travail (PRAT).



**c) Croyez-vous posséder les compétences qui correspondent à votre dernière année scolaire terminée?**

Votre client peut être conscient qu'il ne maîtrise plus aussi bien certaines compétences puisqu'il n'a pas eu l'occasion de les utiliser sur une base régulière. Une référence à une agence AFB lui permettra de les réviser afin de mieux se préparer pour un nouvel emploi ou une formation plus spécialisée.

**2) À l'école, quelles étaient vos matières préférées? Pourquoi? Lesquelles vous ont donné le plus de difficulté?**

Votre client se souviendra probablement de ses matières préférées. Ce sont sans doute celles dans lesquelles il réussissait bien. Dans le même ordre d'idée, il se souviendra aussi des matières qui lui occasionnaient le plus de difficulté. Une agence AFB pourra aider votre client à se fixer des objectifs d'apprentissage réalistes et à comprendre la pertinence d'une matière. Grâce à leurs méthodes innovatrices de livraison, les agences sont très habiles à utiliser les forces d'une personne comme tremplin vers une formation plus spécialisée ou vers la maîtrise d'une notion qui semblait être inatteignable. En référant votre client à une agence AFB, votre client vivra une expérience très positive et motivante.

**3) Avez-vous déjà été évalué pour des troubles d'apprentissage? Si oui, quels ont été les résultats?**

Votre client pourrait profiter de cette question pour partager avec vous des informations concernant les résultats de l'évaluation, la façon dont certains troubles d'apprentissage ont influencé ses résultats scolaires et les stratégies utilisées pour contourner ces troubles d'apprentissage. Si c'est le cas, n'hésitez pas à référer votre client à une agence AFB pour des évaluations supplémentaires et de la formation.

**4) Avez-vous déjà été absent de l'école pendant de longues périodes à cause de maladie ou pour d'autres raisons?**

En répondant à cette question, votre client pourrait expliquer les interruptions dans son cheminement scolaire et les raisons pour lesquelles ses études n'ont pas été terminées ou ont pris beaucoup de temps. Vous pourriez aussi découvrir la nature des circonstances ou des comportements qui ont rendu son succès scolaire difficile. Riches de cette information, vous pourriez décider que c'est le moment propice de permettre à votre client de reprendre sa formation dans un environnement adulte par le biais d'une agence AFB.

**5) Comment décririez-vous vos compétences en lecture, à l'écrit et en calcul?**

Contrairement à la formulation «Pouvez-vous bien lire et écrire?», cette phraséologie est moins menaçante. Elle encouragera votre client à s'auto-évaluer. Dans certains cas, il pourrait, à la fois, énumérer ses forces et s'avouer certaines lacunes, sans toutefois, reconnaître le besoin d'améliorer certaines compétences. Un client référé à une agence AFB pourrait développer davantage ses compétences en lecture, à l'écrit et en calcul en ciblant celles qui se rapportent directement à des objectifs d'éducation ou d'emploi.

**6) Avez-vous un ordinateur à la maison? Si oui, de quelle façon l'utilisez-vous?**

Cette question permettra à votre client de dévoiler son aisance à utiliser toute la nouvelle technologie. Le client pourrait aussi énumérer d'autres compétences informatiques qu'il aimerait perfectionner afin d'atteindre son objectif. Une formation au sein d'une agence AFB pourrait facilement inclure une composante informatique.

**7) Avez-vous un permis de conduire? Quelle catégorie?**

La réponse à cette question pourrait démontrer une capacité à étudier et à se préparer pour des examens écrits et pratiques. Elle pourrait aussi confirmer que votre client possède une compétence qui est exigée par plusieurs employeurs. Si la réponse est « Non », une agence AFB pourrait partager avec votre client des techniques d'étude qui l'aideront à se préparer pour l'examen écrit.

**8) Possédez-vous d'autres permis ou certificats à jour? (RCR, Smart Serve, etc.)**

Cette question permettra à votre client d'énumérer des formations réussies et des certificats obtenus qui pourraient être exigés par des employeurs. Ces attestations démontrent une volonté et une capacité d'apprendre de nouvelles compétences à l'extérieur du système d'éducation traditionnel. Lorsque votre client a besoin de permis ou de certificats pour atteindre un objectif, une agence AFB peut l'aider à se préparer pour l'examen.

**Où avez-vous suivi votre formation? Quand?**

Ces questions ouvrent le dialogue sur le processus du renouvellement de certaines attestations. Encore une fois, une agence AFB peut aider votre client dans ce processus.

## Réseaux régionaux de littératie

### Literacy Ontario Central South

113, rue Park Sud, suite 203  
Peterborough (Ontario) K9J 3R8  
Téléphone: 705-749-0675  
Télécopieur: 705-749-1883  
Courriel: [lesley@locs.on.ca](mailto:lesley@locs.on.ca)  
Site Web: [www.locs.on.ca](http://www.locs.on.ca)

### Ottawa Community Coalition for Literacy

211, avenue Bronson, pièce 107  
Ottawa (Ontario) K1R 6H5  
Téléphone: 613-233-3232  
Télécopieur: 613-233-0299  
Courriel: [marywiggin@occl.ca](mailto:marywiggin@occl.ca)  
Site Web: [www.occl.ca](http://www.occl.ca)

### Literacy Link Eastern Ontario

837, rue Princess, suite 203A  
Kingston (Ontario) K7L 1G8  
Téléphone: 613-507-5307  
Télécopieur: 613-507-5174  
Courriel: [edlleo@lleo.ca](mailto:edlleo@lleo.ca)  
Site Web: [www.lleo.ca](http://www.lleo.ca)


### Coalition ontarienne de formation des adultes

235, chemin Montréal, bureau 201  
Ottawa (Ontario) Canada K1L 6C7  
Téléphone: 613-842-5369 (1-877-464-0504)  
Télécopieur: 613-842-5371  
Courriel: [coalition@coalition.on.ca](mailto:coalition@coalition.on.ca)  
Site Web: [www.coalition.on.ca](http://www.coalition.on.ca)

## Annexes

<b>Tableau comparatif des niveaux de lecture</b> .....	<b>1</b>
<b>Sondage sur la littératie et les compétences essentielles réalisé chez les anglophones du comté de Renfrew</b> (quoique le sondage ait été réalisé auprès des anglophones, des résultats similaires se reproduisent chez les francophones) .....	<b>2</b>
<b>Formulaire de rapport</b> .....	<b>3</b>

**Niveau un**  
4,7 millions ou **22%**  
des Canadiens



**ΒΑΧΕΗΦ**  
αα-υα-φηυαφ-α-α  
υαηγ GAZ η αδη  
α-φα ηδηε υηααηαε  
**EST MÉLANGÉ**  
α-ηφ ινηαηα

- Ces consommateurs ont de très faibles compétences en lecture.
- Dans un texte simple, ils peuvent reconnaître qu'un ou deux mots familiers.
- Ils ne peuvent pas comprendre les directives sur une étiquette afin d'administrer la bonne posologie d'un médicament.
- Le magasinage et autres tâches quotidiennes, telles que payer des factures, peuvent être difficiles ou impossibles.
- Plusieurs ont développé de bonnes stratégies et possèdent d'excellentes mémoires. Ce sont ces outils qui leur permettent de se débrouiller et de passer presque inaperçus dans notre société.

**Niveau deux**  
Presque 5,5 millions ou **26%**  
des Canadiens



**ATTENTION**  
AVER TISSEMENT:  
UN GAZ DAN GE  
REUX EST FOR MÉ  
LORS QUE CE PRO  
DUIT EST MÉ LAN GÉ  
À DE L' A CI DE

- Ces consommateurs peuvent travailler seulement avec du matériel qui est écrit en langage simple et qui est disposé clairement.
- Ils trouvent les nouvelles tâches de lecture difficiles et sont découragés par les longs paragraphes en caractères d'imprimerie.
- Plusieurs ne peuvent pas remplir un formulaire de demande d'emploi ou un bordereau de dépôt.
- Ils croient pouvoir bien lire, mais ont tendance à le faire seulement si c'est nécessaire.

**Niveaux trois, quatre et cinq**  
11,3 millions ou **53%**  
des Canadiens



**ATTENTION**  
AVERTISSEMENT :  
UN GAZ  
DANGEREUX EST  
FORMÉ LORSQUE CE  
PRODUIT EST  
MÉLANGÉ À DE  
L'ACIDE

- Ces consommateurs possèdent suffisamment les compétences de lecture et du calcul pour fonctionner dans le quotidien. Par contre, le langage technique dans les manuels et documents peut les frustrer.
- Ces consommateurs peuvent toutefois :
  - utiliser les pages jaunes
  - écrire à un fabricant pour obtenir de l'information
  - comprendre de l'information de base sur la nutrition et la santé
- **33%** de tous ces consommateurs se retrouvent dans le niveau trois, le niveau minimum de littératie pour comprendre l'information et les avantages sociaux retrouvés sur le marché canadien.
- Les autres **20%** se retrouvent dans les niveaux quatre et cinq et possèdent les compétences pour comprendre du matériel imprimé plus compliqué.

**L'observation d'un faible niveau de littératie et des compétences essentielles pour réussir  
un retour sur le marché du travail ou en formation – Guide de référence**

Sondage sur la littératie et les compétences essentielles réalisé chez les anglophones du comté de Renfrew										
Age	Niveau de scolarité  ÉS – école secondaire	Est-ce que vos compétences sont encore à ce niveau? 1 2 3 4 5 1 – tout oublié 5 – en connaît maintenant davantage	Niveaux AFB *note – non mesuré, supérieur à AFB		Aimerait apprendre ou améliorer ses compétences en :					
			Littératie	Numératie	Lecture de texte	Utilisation de documents	Écriture	Numératie	Organisation personnelle	Technologie
16-24	ÉS	5	AFB 1 -2	AFB 1 -2		✓				
16-24	ÉS	4	*	AFB 3 -4	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16-24	ÉS, collège pas terminé	5	AFB 3 -4	AFB 1 -2			✓			
25-44	11 <sup>e</sup> année	3	FBO	FBO			✓	✓		✓
25-44	ÉS	4	AFB 3 -4	AFB 1 -2	✓	✓	✓	✓		
25-44	ÉS, collège pas terminé	2	*	AFB 3 -4		✓	✓	✓		
25-44	GED	3	5/FBO	AFB 3 -4	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25-44	11 <sup>e</sup> année	3	AFB 3 -4	AFB 1 -2	✓	✓	✓	✓		✓
25-44	Postsecondaire	3	*	*			✓	✓		
25-44	Postsecondaire	1	*	AFB 3 -4	✓	✓	✓	✓		
25-44	GED	3	AFB 3-4	AFB 3 -4		✓				✓
25-44	11 <sup>e</sup> année	4	AFB 1-2	AFB 1 -2	✓	✓	✓	✓	✓	
25-44	ÉS	3	AFB 3-4	AFB 1 -2	✓	✓	✓	✓		✓
45-54	ÉS/collège	5	AFB 3 -4	AFB 3 -4						
45-54	ÉS	4	FBO	AFB 1 -2	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45-54	ÉS, collège pas terminé	5	*	AFB 3 -4	✓	✓	✓	✓		✓

**Ce sondage démontre que le niveau de scolarité n'équivaut pas à la maîtrise des compétences nécessaires pour réussir un retour sur le marché du travail ou en formation spécialisée.**

## Formulaire de rapport

Date: \_\_\_\_\_ Nom du client: \_\_\_\_\_

Objectif du client: \_\_\_\_\_

Conseiller à l'emploi: \_\_\_\_\_

Question	Réponse	Commentaires
1. Quelle est la dernière année scolaire que vous avez terminée? a.) À quelle école? b.) Quand? c.) Croyez-vous posséder les compétences qui correspondent à votre dernière année scolaire terminée?		
2. À l'école, quelles étaient vos matières préférées? Pourquoi? Lesquelles vous ont donné le plus de difficulté?		
3. Avez-vous déjà été évalué pour des troubles d'apprentissage? Si oui, quels ont été les résultats?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	
4. Avez-vous déjà été absent de l'école pendant de longues périodes à cause de maladie ou pour d'autres raisons?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	
5. Comment décririez-vous vos compétences en lecture, à l'écrit et en calcul?	Je dois m'améliorer <input type="checkbox"/> Je suis satisfait <input type="checkbox"/>	
6. Avez-vous un ordinateur à la maison? Si oui, de quelle façon l'utilisez-vous?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	
7. Avez-vous un permis de conduire? Quelle catégorie?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	
8. Possédez-vous d'autres permis ou certificats à jour? (RCR, Smart Serve, etc.) Où avez-vous suivi votre formation? Quand?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	