



SYNDICAT
CANADIEN DES
COMMUNICATIONS,
DE L'ÉNERGIE ET
DU PAPIER

ÉVALUATION DES
BESOINS EN
ALPHABÉTISATION

RAPPORT FINAL ET CONCLUSIONS DÉFINITIVES



TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS DE BASE

L'ÉVALUATION DU SCEP SUR LES BESOINS EN APPRENTISSAGE

Préparation en équipe

Membres parlant à d'autres membres

Contributions des employeurs à l'évaluation

Moyen secondaire d'obtenir des renseignements

CONCLUSIONS DE L'ÉVALUATION DES BESOINS

EFFET DU CHANGEMENT SUR L'UTILISATION DES CAPACITÉS ESSENTIELLES

Changement technologique

Concurrence du marché et qualité exigée par la clientèle

Main-d'oeuvre vieillissante

Modification des règlements sur la sécurité et autres

Réorganisation du travail

PERCEPTION PAR LES MEMBRES DE LEUR APTITUDE À UTILISER EFFICACEMENT DES CAPACITÉS ESSENTIELLES

Les membres indiquent leurs préférences d'acquisition de capacités essentielles

Développement des capacités de communication orale

Développement des capacités informatiques

Développement des capacités de lecture

Développement des capacités d'écriture

Développement des capacités mathématiques

PRESTATION ACTUELLE DE LA FORMATION -- ET QUESTIONS CONNEXES

Résumé

Résultats préliminaires

ANNEXE

REMERCIEMENTS

Ce rapport a été rédigé par Nancy Steel, du Centre for Career Advancement, Bow Valley College, en coopération avec Ian Thorn, coordinateur du Projet national du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier sur l'alphabétisation.

Le Projet national du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier sur l'alphabétisation tient à remercier les syndicats locaux et les employeurs qui ont contribué des idées à ce rapport. Vous en trouverez une liste en annexe.

Le Projet national du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier sur l'alphabétisation tient également à remercier Brigid Hayes, du [Secrétariat national à l'alphabétisation](#), de son soutien et de ses idées.

L'EVALUATION NATIONALE DU SCEP SUR LES BESOINS EN ALPHABÉTISATION

« Le Canada et d'autres pays industriels vivent une période de transformation économique et sociale au cours de laquelle les connaissances et l'information deviennent les bases de l'organisation et du développement de l'activité sociale. Dans les émergentes économie et société axées sur l'information, l'aptitude à apprendre et à accumuler des capacités et des compétences est de plus en plus nécessaire à l'accès des individus à l'emploi et à leur adaptation aux circonstances ainsi qu'à l'innovation et à la croissance économique. »

« Transition to the Knowledge Society: Policies and Strategies for Individual Participation and Learning », Bulletin de la recherche appliquée, volume 6, no 1 (hiver-printemps 2000), Développement des ressources humaines Canada.

Renseignements de base

Le Syndicat des communications, de l'énergie et du papier (SCEP) milite depuis longtemps pour donner des possibilités d'éducation permanente à ses membres. Il y procède en favorisant la création de comités mixtes d'éducation, en inscrivant l'éducation au programme des négociations collectives et en donnant différentes possibilités d'apprentissage à ses dirigeantes et dirigeants, déléguées et délégués et membres de la base dans le cadre du Projet national du SCEP sur l'alphabétisation.

Ce projet a deux buts : sensibiliser les membres au besoin d'accroître et de mettre à jour leurs compétences de base afin de faire face au changement et déterminer les besoins en alphabétisation auxquels la plupart des membres désirent que l'on réponde.

Un sondage réalisé auprès des membres du SCEP dans l'ensemble du Canada en 1999 a révélé que de nombreux membres éprouvent le besoin de perfectionner des capacités essentielles en raison des changements rapides que subit leur lieu de travail. Au total, 33% des membres sondés percevaient le besoin d'améliorer leurs capacités d'écriture relativement à six tâches ayant trait à leur travail telles que celles de prendre des notes et de rédiger des rapports. Une proportion semblable, soit 34%, percevaient le besoin d'améliorer leurs capacités mathématiques aux fins de tâches ayant trait au travail telles que celles de calculer des volumes et des ratios. Le fait que le tiers des membres du SCEP sondés au cours d'une enquête nationale ont indiqué d'emblée un besoin d'améliorer leurs capacités essentielles liées au travail portait à croire qu'il y avait un certain intérêt à l'égard du développement de ces capacités, mais il était clair qu'il y avait lieu d'obtenir de plus amples renseignements.

L'évaluation Nationale du SCEP sur les besoins en alphabétisation

L'évaluation nationale des besoins en alphabétisation était un moyen d'obtenir de l'information plus détaillée au sujet des perceptions des membres quant à leurs besoins en alphabétisation. La stratégie employée pour obtenir l'information cadrait avec les valeurs syndicales de l'égalité et de la collectivité et a été approuvée par le Comité directeur du Projet national sur l'alphabétisation.

PRÉPARATION EN ÉQUIPE

De nombreuses évaluations des besoins en alphabétisation réalisées pour le compte de syndicats au Canada ont été confiées à des experts-conseils, dont la démarche consiste habituellement à établir des questions, à procéder à des entrevues avec des travailleurs et travailleuses, des dirigeantes et dirigeants syndicaux et l'employeur et à analyser les résultats pour produire le rapport final. Le SCEP a réalisé son évaluation des besoins en alphabétisation d'une manière légèrement différente qui cadre avec les valeurs syndicales de la collectivité et de l'autodétermination des conditions de travail et de vie. Plutôt que de faire réaliser l'évaluation des besoins par l'experte-conseil, il a tenu une réunion en juin pendant laquelle huit représentantes et représentants nationaux et l'experte-conseil ont établi la stratégie de l'évaluation des besoins, examiné et rajusté collectivement les questions d'évaluation et examiné les techniques d'entrevue et de discussion en groupe (voir la partie de l'annexe qui porte sur cette réunion). Leur participation a préparé les représentantes et représentants à procéder à l'évaluation des besoins avec les membres, les dirigeantes et dirigeants syndicaux et les employeurs de leur région. Puisque le groupe était bilingue, tous les documents ont été produits en français et en anglais.

ÉQUIPE DE L'ÉVALUATION DES BESOINS :

Ian Thorn	Coordinateur du Pojet national sur
Jean Louis LaForge	l'alphabétisation
	Provinces Maritimes
Ron Smith	Terre-Neuve
Andre Letarte	Québec
Barb Dolan	Ontario
Maggie Hadfield	Manitoba
Rhoda Cossar	Saskatchewan
Gib Todd	Alberta
Jim Dixon	Colombie-Britannique
Nancy Steel	Consultant - Collège Bow Valley

Cette réunion importante a permis d'éclaircir la nature de la recherche et celle des données à recueillir. La méthode de recherche employée est la recherche active, qui est une « enquête méthodique, collective, coopérative et évolutive à laquelle participent les sujets de l'enquête » (McCutcheon et Jung, 1990). La procédure que suivent les chercheurs et chercheuse leur permet d'acquérir du pouvoir, des connaissances et des capacités et elle est, à bien des égards, aussi importante que les données recueillies.

Selon le type d'information que l'on cherche, les données recueillies peuvent être quantitatives ou non. Au cours de l'évaluation des besoins dont nous traitons, les questions établies par les représentantes et les représentants nationaux ont appelé des réponses riches en narration et en sens bien qu'elles n'aient que peu de valeur quantitative. Les représentantes et les représentants ont posé des questions aux membres pour connaître leur perception des besoins en alphabétisation devant les changements que

subit le milieu de travail et la société. Les représentantes et les représentants ont parlé aux dirigeantes et dirigeants syndicaux pour comprendre le rôle que le syndicat devrait jouer, à leur avis, dans le soutien de l'apprentissage des membres. Les représentantes et les représentants ont interrogé des employeurs pour se renseigner au sujet du changement et de son effet sur l'utilisation des capacités par les travailleurs et les travailleuses ainsi que leur besoin d'améliorer leurs capacités et d'en acquérir de nouvelles. Puisque l'effet du changement sur les capacités et leur utilisation n'a pas été mesuré mais a simplement fait l'objet de discussions pour connaître la perception des gens, les données obtenues ne sont pas quantitatives, sauf qu'elles indiquent un consensus. Or, le simple fait de demander aux gens de réfléchir, d'exprimer leur point de vue et d'en discuter engendre à l'échelle nationale un degré de sensibilisation que peu de « campagnes » permettraient d'atteindre. Chaque discussion en groupe et chaque entrevue individuelle a permis aux travailleurs et travailleuses, aux syndicats et aux employeurs de mieux cerner les enjeux parce qu'ils ont exprimé leurs idées et que celles-ci ont été consignées. Chaque discussion et entrevue a également contribué à l'effort global du Projet national du SCEP sur l'alphabétisation.

MEMBRES PARLANT À D'AUTRES MEMBRES

Puisque ce sont des représentantes et représentants nationaux qui ont effectué l'évaluation des besoins dans leur région en tant que membres parlant à d'autres membres, les réponses ont peut-être été plus riches que celles qu'obtiennent habituellement des experts-conseils de l'extérieur du milieu et de l'organisation. Les représentantes et les représentants ont recueilli des données de trois types : des données démographiques permettant d'établir un profil des sections locales et des employeurs sondés, des réponses aux questions précises posées, et une foule de « citations », c'est-à-dire de commentaires exprimés par les gens dans le contexte des questions qui ajoutent de la profondeur à leurs réponses. Chaque entrevue et chaque groupe de discussion a été animé par une représentante ou un représentant national qui a présenté d'avance les questions par écrit aux participantes et participants afin qu'ils puissent réfléchir à leur réponses et idées. Une autre personne était présente pour prendre des notes afin que l'animateur ou l'animatrice puisse se concentrer sur l'écoute et l'orientation de la discussion. La personne prenant des notes a été briefée d'avance afin de pouvoir mieux comprendre que son rôle consistait à noter les idées des gens et qu'elle devait s'abstenir, pour le moment, de participer à la discussion afin de ne pas risquer de perdre de précieux commentaires.

Toutes les idées exprimées par des membres et des dirigeants et dirigeantes syndicaux demeurent confidentielles, aucune remarque particulière ne pouvant être attribuée à une personne précise. Toutefois, certains des commentaires qui ont accompagné les réponses étaient si révélateurs et retentissants que nous avons demandé la permission de les citer dans ce rapport. Les gens y ont consenti dans tous les cas.

CONTRIBUTIONS DES EMPLOYEURS À L'ÉVALUATION

Les employeurs ont contribué à l'évaluation des besoins de deux façons. Certains employeurs, mais non tous, ont permis que les discussions en groupe avec les travailleurs et les travailleuses aient lieu pendant les heures de travail, y consacrant un maximum de deux heures. Cette contribution de temps témoigne de la reconnaissance du fait que les idées des travailleurs et travailleuses sont précieuses et méritent que l'employeur investisse du temps dans leur expression.

L'autre contribution apportée par les employeurs a consisté à participer à la discussion sur l'évaluation des besoins, y apportant leur point de vue sur le changement subi par le milieu de travail et ses effets sur l'utilisation de capacités essentielles par les travailleurs et les travailleuses et le besoin de développer ces capacités afin de permettre aux employés et employées de demeurer à la hauteur. Leurs perceptions et leurs idées n'ont pas différé sensiblement de celles des travailleurs et travailleuses et des dirigeants et dirigeantes syndicaux, comment en témoignent les conclusions, et le fait de dégager des points communs peut révéler un programme commun de développement des capacités essentielles des membres du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier.

MOYEN SECONDAIRE D'OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS

Moyen secondaire d'obtenir des renseignements Bien que les discussions en groupe et les entrevues aient permis d'obtenir une foule de renseignements descriptifs dont témoigne ce rapport, cette façon d'obtenir de l'information restreint le nombre des personnes pouvant exprimer des idées au sujet de l'apprentissage à cause des déplacements et du temps nécessaires ainsi que des contraintes logistiques. C'est pourquoi un questionnaire d'appoint a été établi et distribué à toutes les sections locales du pays pour obtenir des renseignements supplémentaires des membres, des dirigeantes et dirigeants syndicaux et des employeurs.

Les questions qui ont servi aux discussions ont également été employées dans le questionnaire distribué afin d'assurer la cohérence des réponses. Le questionnaire à choix multiple a été retenu. Les choix de réponses ont été sélectionnés parmi les réponses courantes données par les groupes de discussion and pendant les entrevues. Les répondantes et répondants pouvaient ajouter des idées que ne comprenaient pas les choix donnés et tout commentaire sur le sujet de la question. (Veuillez vous reporter à l'annexe, où vous trouverez une copie du questionnaire distribué.) Le questionnaire n'a pas permis d'obtenir des renseignements descriptifs aussi riches que les discussions et les entrevues, il a été efficace pour ce qui est de donner à un plus grand nombre de personnes l'occasion d'exprimer des idées, de permettre de cerner l'éventail des réponses et de compiler les données.

Conclusions de l'évaluation des besoins

Effet du changement sur l'utilisation de capacités essentielles

Les deux premières questions posées aux employeurs et aux membres du syndicat pendant l'évaluation des besoins ont trait au changement et aux effets de celui-ci sur l'utilisation de capacités essentielles par les travailleurs et les travailleuses. Pendant les entrevues en groupe de discussion et dans le questionnaire, les membres ont indiqué des changements semblables : l'informatisation et l'introduction de technologie, la concurrence du marché et la demande de la clientèle, la modification des règlements sur la sécurité et autres ainsi que le vieillissement de la main-d'oeuvre. Bien que les défis associés aux changements se présentent dans tous les secteurs où travaillent des membres du SCEP, leurs effets varient selon le secteur. La compréhension de l'effet de chaque changement sur les différents secteurs est le contexte dans lequel il faut voir les commentaires des personnes sondées au sujet des répercussions du changement sur l'utilisation des capacités essentielles.

CHANGEMENT TECHNOLOGIQUE

Changement technologique dans le secteur des communications

Les membres du SCEP qui travaillent dans le secteur des communications occupent différents emplois dans des domaines qui englobent les télécommunications, l'imprimerie commerciale, le journalisme, la radiodiffusion et l'opération d'ordinateurs. Pourtant, en dépit de leur diversité, ces emplois subissent des facteurs de changement communs qui influencent la façon dont les travailleurs et les travailleuses utilisent couramment leurs capacités de base.

Le changement technologique est si répandu qu'il influence la vie quotidienne de près de 21 000 000 d'adultes canadiens à la maison, au travail et dans la communauté. Cependant, c'est dans le secteur des communications et des télécommunications que la technologie nouvelle a eu la croissance la plus forte, et tous les membres de ce secteur ont subi les effets de cette croissance. Par exemple, la convergence de plusieurs technologies complique l'introduction des nouvelles technologies de télécommunication sans

fil et à large bande dans l'industrie des télécommunications, qui englobe le personnel d'installation et de réparation et du service à la clientèle, les téléphonistes, les spécialistes de la vente et les personnes qui assemblent, fabriquent et mettent à l'essai des produits électroniques.

Les membres du SCEP travaillant dans les industries des communications qui ont été interrogés ont indiqué que le changement technologique était la principale influence sur l'utilisation de leurs capacités et leur besoin d'acquérir de nouvelles capacités :

« Aujourd'hui, il faut avoir accès à l'Internet pour demander un nouvel emploi. »

« Jadis, c'est le directeur qui nous renseignait au sujet des changements mais maintenant, c'est quelqu'un d'autre par vidéoconférence. »

« Quatre-vingt-dix-neuf pour cent des employés sont influencés par le changement apporté au système de facturation – certains apprennent vite et d'autres, lentement. »

« Tout est en ligne plutôt que sur papier. »

« La formation relative au nouvel équipement se donne en ligne. »

Les employeurs de cette industrie conviennent avec les employés et les employées que le changement technologique a un effet considérable sur l'utilisation des capacités :

« Un grand nombre d'employés qui avaient de bonnes capacités technologiques ont pris leur retraite et nous avons moins de cadres qui ont un bagage technique... »

« Il faut lire davantage à cause de la façon dont nous communiquons de nos jours. »

Changement technologique dans le secteur de l'énergie

Les membres du SCEP qui travaillent dans le secteur de l'énergie, et particulièrement les industries du pétrole et du gaz, dont les métiers varient de ceux d'opérateur de procédé à ceux d'ouvrier spécialisé, de technologue et de technicien, sont influencés eux aussi par le changement technologique, bien qu'il ait un caractère différent légèrement de celui du secteur des communications. Alors que le secteur des communications vit l'introduction de nouvelles technologies en milieu de travail, le secteur de l'énergie vit un perfectionnement de la technologie existante qui accroît la production et permet de respecter les normes environnementales et de sécurité.

Les membres de ce secteur ont parlé des changements techniques qu'ils vivent et des répercussions de ceux-ci sur l'utilisation de leurs capacités et leur besoin d'apprendre :

« Il y a plus de rapports à lire, et ils sont tellement plus techniques que ceux d'avant. »

« Il nous faut une formation plus approfondie à l'utilisation des ordinateurs que nous employons actuellement. Nous ne recevons qu'une petite demi-heure de formation. »

Les employeurs des industries du pétrole et du gaz ont indiqué ce qui suit au sujet du changement technologique :

« Le nouvel équipement comporte un changement de la conformité aux règlements sur la sécurité. »

« Les procédés et les produits nouveaux ainsi que les technologies nouvelles exigent que le personnel acquière des compétences nouvelles, lise de nouveaux manuels, écrive de nouvelles procédures et ait les capacités nécessaires pour bien le faire. »

« L'essentiel n'est plus d'avoir le dos fort. »

Changement technologique dans le secteur du papier

Un changement technologique du même type se produit dans les industries de la pâte et du papier, dont les activités peuvent varier de la production de produits du bois à celle de la pâte à papier, du papier journal, du panneau de construction et du carton. Les membres de ces industries occupent des emplois variant de ceux des opérateurs de machine à ceux des classeurs de bois d'oeuvre et d'un vaste éventail de gens de métier et de manoeuvres. Selon le profil industriel⁽¹⁾ des pâtes et papiers, « les usines emploient des technologies de plus en plus perfectionnées, qui nécessitent une augmentation de l'application des technologies informatiques et de l'information. Cela aura des effets sur l'organisation du travail et les exigences quant aux compétences ». Le profil de l'industrie des produits du bois le confirme par cette déclaration : « Depuis quelques années, l'utilisation des technologies de l'information est devenue patente, en particulier dans les domaines de la planification et de l'utilisation des grumes dans les scieries. Ces technologies ont modifié l'organisation du travail et les besoins en ressources humaines ». Il est clair que le personnel du secteur des pâtes et papiers vit des changements technologiques qui influencent l'utilisation de ses capacités essentielles et son besoin de renouveler ses capacités ou d'en acquérir de nouvelles.

Les personnes interrogées pendant l'évaluation nationale des besoins l'ont confirmé :

« Les études secondaires ne semblent plus suffisantes une fois qu'on se trouve en milieu de travail. »

« Il y a des gens qui ne savent pas lire, écrire... Comment peuvent-ils savoir sur quel bouton appuyer? »

« On ne remplace pas les gens qui prennent leur retraite. À mesure qu'ils sortent, les machines rentrent faire le travail à leur place. »

Les employeurs de ce secteur reconnaissent eux aussi les effets du changement technologique sur le travail et les travailleurs et travailleuses :

« Il y a plus de travail administratif que de travail physique. »

« La modernisation de notre équipement nécessite le recyclage des employés. »

Bien que le genre de changement technologique varie selon les secteurs, les effets du changement demeurent les mêmes. Les technologies nouvelles accroissent le besoin qu'ont les travailleurs et les travailleuses d'avoir des capacités essentielles solides et souples afin d'assimiler les nouvelles connaissances associées aux changements.

Profils industriels, disponibles à l'adresse

<http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/hrp-prh/ssd-des/francais/profilsindustriels/prsearch.shtml>

Pendant l'évaluation des besoins, les questions connexes du changement technologique et de l'informatisation ont été signalées par les employeurs et les membres comme étant les plus importants des changements dans tous les secteurs. De plus, les membres et les employeurs ont indiqué explicitement l'effet que ce changement clé a eu sur les capacités essentielles. Selon les données tirées du questionnaire, 67% des membres du syndicat signalent une augmentation du besoin d'utiliser ces capacités pour communiquer par courriel et utiliser des programmes d'ordinateur. De plus, 66% ont signalé une augmentation du besoin d'utiliser ces capacités pour faire fonctionner du matériel informatisé en toute sécurité.

Les employeurs ont convenu que la technologie a eu un effet sur l'utilisation des capacités en question par les travailleurs et les travailleuses. Des employeurs qui ont rempli le questionnaire, 97% ont indiqué une augmentation du besoin d'utiliser des ordinateurs au travail et, au chapitre de l'effet des changements prévus sur les capacités des travailleurs et travailleuses, 90% des employeurs ont indiqué que l'utilisation des ordinateurs dans le cadre de leurs activités augmenteraient de façon appréciable tandis que 77% prévoyaient que leur équipement continuerait de devenir de plus en plus perfectionné.

L'effet cumulatif de la technologie sur l'utilisation des capacités par les travailleurs et les travailleuses a consisté à exiger qu'il lisent et écrivent davantage, qu'ils emploient leurs capacités mathématiques de nouvelles façons, qu'ils communiquent avec d'autres plus efficacement et plus souvent qu'auparavant et qu'ils acquièrent de nouvelles capacités informatiques, souvent sans formation officielle. Autrement dit, les travailleurs et les travailleuses doivent vraiment être prêts à subir un nouvel apprentissage pour suivre le changement.

Autres changements et tendances ayant trait à la technologie

D'autres changements associés aux virages technologiques ont influencé l'utilisation des capacités essentielles au travail. Par exemple, les membres du SCEP travaillant dans tous les secteurs ont indiqué qu'à cause de l'augmentation des capacités qu'exigent l'introduction et le perfectionnement de technologies, bon nombre d'entre eux craignent pour leur **sécurité d'emploi**.

« Bien des employés qui avaient 20 années d'ancienneté ou plus n'ont pas l'instruction ou les capacités nécessaires pour aller de l'avant. »

« Si nous n'assimilons pas les données assez vite, nous risquons de perdre notre emploi. »

« Vu le changement que subit le marché du travail, il faut savoir utiliser les nouvelles technologies. »

« C'est la modernisation qui cause l'élimination de tous les emplois. »

Les analystes du marché du travail n'ont pas fini d'examiner et de contester les incidences exactes du changement technologique sur les emplois et la sécurité d'emploi. Toutefois, aux fins de l'évaluation nationale des besoins du SCEP, il importe de reconnaître que les membres du SCEP croient que le changement technologique a eu un effet non seulement sur la façon dont ils accomplissent leur travail, mais aussi sur les capacités qu'ils doivent posséder.

Les employeurs reconnaissent également l'effet du changement technologique sur les capacités exigées, particulièrement aux fins **du recrutement et de la réorientation professionnelle** au sein des entreprises :

« La compagnie a haussé ses normes de recrutement et de rendement. L'employé moyen n'est pas en mesure de faire face à l'augmentation de l'utilisation d'ordinateurs à moins qu'il ait appris à la maison ou qu'il soit jeune et nouvellement engagé. »

« Nous employons maintenant des tests d'aptitude pour évaluer les capacités de lecture et d'écriture parce que nous avons réalisé que les candidats faisaient remplir leur demandes par d'autres . »

« Le besoin accru de formation en informatique a changé les exigences auxquelles les nouvelles recrues doivent répondre. »

« La croissance a comporté des changements de carrière pour bien des gens qui sont passés à des secteurs différents où les compétences exigées sont différentes. »

CONCURRENCE DU MARCHÉ ET QUALITÉ EXIGÉE PAR LA CLIENTÈLE

« Deux emplois sur cinq créés au Canada depuis 1993 sont liés à l'exportation et environ 3 millions de travailleurs doivent leur emploi directement aux marchés étrangers. »⁽²⁾

Cette statistique suffit à indiquer clairement les répercussions du marché mondial sur les emplois au Canada. Bien qu'il y ait lieu de signaler que de si nombreux *nouveaux* emplois sont liés aux marchés internationaux, on ne saurait négliger le fait qu'un nombre considérable d'emplois *existants* ont peut-être pu eux aussi être modifiés par la concurrence mondiale. Les emplois des secteurs dans lesquels travaillent les membres du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier ont indéniablement été influencés, puisque les principaux produits exportés par le Canada comprennent les métaux et les minéraux, le bois débité de résineux et le bois de sciage ainsi que le gaz naturel⁽³⁾, qui comptent tous parmi les produits de ces membres.

L'effet de la mondialisation sur notre économie a consisté à hausser la barre à la concurrence du marché, ce qui signifie que les travailleurs et travailleuses et les milieux de travail canadiens doivent bien s'adapter au changement afin de faire face à la concurrence accrue et répondre aux fluctuations de la demande de biens et de services. Comme la technologie, la concurrence mondiale est un facteur de changement dont l'effet varie selon le secteur.

Concurrence du secteur des pâtes et papiers sur le marché mondial

Fut un temps où ses vastes ressources forestières renouvelables rendaient le Canada extrêmement concurrentiel sur le marché mondial des produits forestiers, mais son avantage diminue aujourd'hui. Un récent rapport du gouvernement fédéral indique les raisons pour lesquelles il en est ainsi, y compris bon nombre de facteurs ayant trait à la hausse des coûts, qui finit pas nuire à la concurrence, à la productivité et à la rentabilité sur le marché mondial. Selon ce rapport, « l'introduction de nouvelles technologies depuis dix ans a changé les ensembles de capacités des employés, et les travailleurs industriels doivent désormais posséder plus de compétences en biotechnologie, en chimie, en génie du bois et dans d'autres domaines spécialisés »⁽⁴⁾ Un des effets évidents de la mondialisation et de la concurrence du

2 Travailler avec les Canadiens à accroître la part du Canada sur les marchés mondiaux. Industrie Canada. Gouvernement du Canada. 2000/11/10.

3 Profils industriels (profil national).
<http://www.hrdc.gc.ca/hrpb/hrp-prh/ssd-des/francais/profilsindustriels/national.shtml>

4 Productivité et innovation : pour un Canada compétitif et prospère. Rapport du Comité permanent de l'industrie. Industrie Canada. avril 2000
marché a été de déprécier les travailleurs et travailleuses peu spécialisés et d'exiger que les personnes travaillant dans cette industrie possèdent des compétences plus spécialisées.

Les personnes qui ont participé à l'évaluation des besoins ont confirmé ce point. Au cours d'une entrevue individuelle réalisée pendant le congrès tenu par le SCEP à Montréal en 2000, un membre ayant plus de 20 années d'expérience dans l'industrie du bois a précisé que les travailleurs les plus âgés avaient de la difficulté à suivre les changements que la compagnie jugeait nécessaires pour demeurer compétitive parce que cela faisait appel à des capacités essentielles qu'ils ne possédaient tout simplement pas.

La mondialisation des marchés a eu d'autres effets : les fusions et les acquisitions sur le marché intérieur, les prises de contrôle par des intérêts étrangers et l'achat d'actifs américains par des entreprises canadiennes. Ce changement structurel n'a pas été sans effet sur les membres du secteur forestier, qui ont fait remarquer pendant toute l'évaluation des besoins que les fusions ont pour effet inévitable de compromettre leur confiance en eux-mêmes et leur sécurité d'emploi.

« Le changement de propriété a donné lieu à un changement d'attitude : augmentation du niveau de stress des travailleurs. L'esprit syndical a diminué. Les gens ont peur d'appuyer le syndicat. »

« Le nouvel employeur sait qu'il a un paquet d'employés qui ne savent pas lire mais qui accomplissent bien leurs tâches pour le moment, et qu'il n'est donc pas nécessaire de faire quoi que ce soit. »

Le manque de sécurité et de confiance dans leurs emplois peut être directement lié à leur manque de confiance en leur capacités, en leur aptitude à survivre à des fluctuations dans l'industrie des produits forestiers.

Leurs craintes ne sont peut-être pas sans fondement. Un employeur du secteur forestier a fait remarquer :

« Par suite d'une fusion, le nouvel employeur compare des usines en vue d'en fermer une. »

La conclusion est claire. Les travailleurs et les travailleuses dont les capacités essentielles sont faibles courent des risques dans cette industrie qui subit des changements organisationnels en raison de la concurrence sur les marchés mondiaux.

Concurrence du secteur de l'énergie sur le marché mondial

La mondialisation se présente de façon différente dans le secteur de l'énergie et semble être moins menaçante pour le membre moyen du SCEP que dans le secteur forestier.

La position du Canada sur le marché mondial de l'énergie est relativement stable. Un rapport sur l'industrie du pétrole et du gaz indique que «... en 1990, nous nous trouvions dans la moitié inférieure de notre classe et cherchions des débouchés dans le monde entier et en Amérique du Nord. Mais au cours des années 1990, à la faveur de changements de procédés, d'investissements en capital et du recours à la technologie, nous avons modifié notre position concurrentielle de telle sorte que nous nous trouvons maintenant dans la moitié supérieure par rapport aux autres intervenants sur la scène mondiale »⁽⁵⁾ Qui plus est, cette industrie ne subit pas un effet comparable des fusions, des acquisitions et d'autres genres

⁵ Productivité et innovation : pour un Canada compétitif et prospère. Rapport du Comité permanent de l'industrie. Industrie Canada. avril 2000.

d'influences. Il semble plutôt que l'avenir du secteur du pétrole et du gaz sera influencé par la demande de produits et les contraintes environnementales.

Toutefois, les membres du SCEP qui font partie du secteur de l'énergie ne travaillent pas que dans les industries du pétrole et du gaz. Bon nombre d'entre eux travaillent dans un milieu manufacturier qui souffre sur le marché mondial d'aujourd'hui. Le rapport intitulé *Productivité et innovation* présente des preuves du fait que la productivité de la fabrication de biens à laquelle participent les membres du SCEP, tels que les produits chimiques, le pétrole raffiné et les produits pétroliers, est de beaucoup inférieure à celle des États-Unis. Cela influence les entreprises et les travailleurs et travailleuses, comme nous l'avons entendu dire pendant l'évaluation des besoins. Un employé a indiqué :

« On connaît rien que trop ça, la mondialisation. La compagnie va faire faillite à cause d'elle. »

Un employeur a répondu ce qui suit au sujet des effets de la mondialisation sur ses activités :

« Depuis la fusion, nous ne sommes que des numéros et nous sommes en péril. »

Le besoin intense de réaliser des gains de productivité pour demeurer compétitifs est le principal effet de la mondialisation sur les industries secondaires de l'énergie. Ces gains, qui assurent une sécurité d'emploi aux membres du SCEP, exigent qu'on ait un avantage concurrentiel, des méthodes de travail simplifiées et de nouveaux produits commercialisables. Un employeur résume la situation comme suit :

« Les nouveaux procédés et produits obligent les gens à acquérir de nouvelles connaissances, à lire des manuels, à rédiger de nouvelles procédures ... et à avoir les capacités nécessaires pour bien le faire. »

Concurrence des industries des communications sur le marché mondial

La mondialisation a influencé le secteur des communications de deux façons importantes : elle a accru le nombre des fusions et des acquisitions et elle a créé une intense demande de main-d'oeuvre spécialisée.

Les fusions et les acquisitions qui se déroulent dans le secteur des communications découlent partiellement de la convergence de l'informatique et de la technologie des communications dans le cadre des efforts de maintien de leur compétitivité que font les entreprises sur un marché de produits en évolution rapide. À mesure que le marché s'élargit ou se contracte et que les entreprises compriment leurs activités ou leur donnent de l'expansion en fusionnant, cela a pour effet sur l'utilisation des capacités par les travailleurs et les travailleuses d'exiger qu'ils puissent acquérir de nouvelles connaissances et adapter l'utilisation de leurs capacités. Comme l'indique le profil de l'industrie, « en ces temps de restructuration et de compression des effectifs, un degré de priorité élevé continue d'être accordé à la sécurité d'emploi, particulièrement par les téléphonistes ces derniers mois ». (6) La sécurité d'emploi est liée notamment aux compétences et souvent à la correspondance entre les compétences qui sont exigées et celles que possède la travailleuse ou le travailleur. La formation est nettement nécessaire au maintien de la stabilité d'emploi. Toutefois, pendant l'évaluation des besoins, plusieurs travailleurs et travailleuses ont exprimé de l'inquiétude au sujet de la disponibilité de la formation et du perfectionnement :

6 Profils industriels, disponibles à l'adresse <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/hrp-prh/ssd-des/francais/profilsindustriels/E07/envaff.shtml> Voir l'industrie des télécommunications.

« C'est nous qui devons chercher les nouveaux cours. Nos patrons ne font plus cela. Je ne sais même pas quels cours sont disponibles. »

« La compagnie n'a les moyens d'envoyer qu'un membre du groupe, et la plupart du temps, ce membre ne partage pas ce qu'il a appris. »

« Il y a un manque de formation – la compagnie préfère engager des personnes qui ont les compétences nécessaires que de permettre aux employés en place de les acquérir. »

La citation de ce dernier membre confirme l'information sur le marché du travail qui indique que l'autre effet que la concurrence mondiale a eu sur cette industrie a été de créer une forte demande de main-d'oeuvre spécialisée. Selon le profil industriel : « L'émergence d'un marché du travail nord-américain suivant les règles de l'ALENA sur la mobilité a accru les pressions que subissent les employeurs canadiens en vue de se disputer la main-d'oeuvre la plus compétente... » Bien entendu, il serait prudent que les entreprises accroissent les compétences de leurs effectifs, mais comme le profil le précise « la même étude indique que la majeure partie de la formation est donnée selon les règles du juste-à-temps et ne répond qu'aux besoins de projets précis; il ne s'agit pas du genre de formation pouvant aider les entreprises à attirer et à conserver des employés clés. » Les commentaires des personnes qui ont participé à l'évaluation des besoins ont confirmé les analyses du marché du travail et indiqué qu'en ces temps où la formation pourrait accroître l'employabilité des travailleurs et travailleuses sur un marché du travail dynamique, elle n'est tout simplement pas donnée au niveau nécessaire dans cette industrie.

Qualité exigée par la clientèle

La question de l'augmentation de la concurrence sur le marché s'assortit à celle de la qualité des produits et des services exigée par la clientèle. De nos jours, la clientèle est de mieux en mieux renseignée et de plus en plus exigeante quant à la qualité de ses biens et services, et elle a de plus en plus de choix sur le marché à mesure que celui-ci s'élargit et devient plus compétitif. Ce facteur se fait sentir dans tous les secteurs où travaillent les membres du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier, bien que ceux de l'industrie des communications aient indéniablement plus de contacts avec leur clientèle en raison du caractère de leur emploi.

Les membres du syndicat et les employeurs ont indiqué que le service à la clientèle est un important facteur de changement, mais les employeurs ont commenté la question plus que les membres :

« Les clients présentent un défi grandissant — ils sont beaucoup mieux renseignés qu'avant au sujet du produit et ils nous incitent à demeurer compétitifs. Cela signifie que l'effectif doit changer, non pas simplement pour changer mais bien pour demeurer compétitif. »

« Nous donnons un 'cours de charme' aux installateurs pour leur permettre d'acquérir des aptitudes de base en relations humaines. »

« Nous le voulons [le produit] plus vite, de meilleure qualité et livré sans erreur au premier essai. Toute erreur d'introduction influence directement le client. Les erreurs sont transparentes, et la concurrence est forte. »

Comme deux de ces employeurs l'ont fait remarquer, l'accroissement de la demande de produits et de services de qualité par la clientèle est directement lié aux capacités des travailleurs et travailleuses. Le fait d'avoir une main-d'oeuvre très spécialisée pouvant livrer à temps des produits et des services exempts d'erreur a une influence critique sur la position concurrentielle de l'entreprise, et il est clair que les membres du syndicat et les employeurs interrogés le comprennent.

MAIN-D'OEUVRE VIELLISSANTE

Le vieillissement de la main-d'oeuvre est un autre facteur associé au marché du travail qui a été signalé par les employeurs et les membres du syndicat pendant l'évaluation des besoins, mais si une forte proportion des gens ont indiqué qu'il s'agissait d'un facteur de changement, rares sont ceux qui ont exprimé des commentaires.

Le vieillissement de la main-d'oeuvre fait actuellement l'objet d'une foule de recherches tant au Canada qu'aux États-Unis et sur la scène internationale. Selon un document de travail récent publié par Industrie Canada, l'âge de la population active du Canada passera de 35 à 45 ans d'ici quatre décennies⁽⁷⁾. Cela signifie qu'un grand nombre de travailleurs et travailleuses auront de 50 à 60 ans. C'est inquiétant à cause du rapport entre l'âge et la productivité. Une récente enquête internationale réalisée par la firme de recherche Watson Wyatt a indiqué que 88% des PDG de plusieurs pays industriels comprenant le Canada établissaient un rapport entre l'âge et la productivité⁽⁸⁾. Le document de travail d'Industrie Canada le confirme et conclut que « en somme, un effectif de 55 à 60 ans produit beaucoup moins qu'un effectif de 40 à 50 ans ».

C'est peut-être vrai mais la productivité est, bien entendu, liée aux capacités possédées et utilisées. Des données issues de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes indiquent que les travailleurs et les travailleuses âgés sont plus susceptibles de manquer de capacités essentielles :

Au cours des entrevues de l'évaluation des besoins, les membres ont parfois exprimé des commentaires sur leur perception de l'utilisation des capacités essentielles par les employés et employées âgés au travail :

« Les gens âgés ont plus de difficulté à utiliser des ordinateurs. »

« Il y a au moins 3 livres sur chaque machine et un grand nombre de gars qui ont reçu une formation relative aux anciennes machines ne peuvent pas se recycler parce qu'ils ne savent pas lire. »

« Certains des travailleurs les plus vieux apportent les formulaires à des amis pour qu'ils les remplissent à leur place. »

Les employeurs ont reconnu eux aussi le problème que pose l'âge de leur effectif :

« Nous avons engagé des remplaçants de 25 à 35 ans, et ils avaient plus de capacités de base que l'effectif actuel. » « L'employé moyen n'est pas en mesure de faire face à l'augmentation de l'utilisation des ordinateurs, sauf les jeunes nouvellement engagés. »

« L'âge moyen des employés augmente, et pourtant nous ne recevons pas de jeunes travailleurs qualifiés. »

Le problème du vieillissement de la main-d'oeuvre n'est pas passager. Dans une récente étude, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) fait remarquer que : « les marchés du travail des pays de l'OCDE se sont adaptés à des changements considérables dans la structure de la population active par le passé. Toutefois, le vieillissement prévu pour les quelques

7 Les déterminants de la croissance de la productivité canadienne : enjeux et perspectives. Industrie Canada. Décembre 1999.

prochaines décennies sera plus important que ceux de l'histoire récente ». (9) Dans le même rapport, l'OCDE donne le conseil suivants : «... les stratégies proactives mettant l'accent sur l'amélioration des capacités de base avec lesquelles les travailleurs entreprennent les dernières étapes de leurs carrières seront probablement plus efficaces que les mesures correctives prises une fois que les travailleurs âgés auront eu des problèmes d'emploi. Les pratiques de formation et autres des employeurs ainsi que la planification de carrière des travailleurs doivent commencer dès maintenant à être adaptées à la perspective d'une main-d'oeuvre vieillissante. » Ce document d'une importance cruciale présente la conclusion suivante : « La productivité des travailleurs âgés, y compris leur aptitude à acquérir de nouvelles capacités, sera un important facteur déterminant de leur employabilité et de leur revenu. »

MODIFICATION DES RÈGLEMENTS SUR LA SÉCURITÉ ET AUTRES

Les règlements sur la sécurité et d'autres règlements propres à l'industrie contribuent au besoin pressant des travailleurs et travailleuses d'avoir de solides capacités essentielles.

Modification des règlements sur la sécurité

L'augmentation du nombre des règlements sur la sécurité et leur observance rigoureuse sont courants dans les différents secteurs où travaillent les membres du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier.

Les réponses à la question sur le type de formation qui est donnée par l'employeur et par le syndicat ont révélé l'importance de la sécurité tant pour les employeurs que pour les travailleurs et les travailleuses.

Des employeurs qui ont répondu au questionnaire, 100% ont indiqué que tous les employés et les employées avaient accès à une formation en matière de sécurité. Des dirigeants syndicaux sondés, 62% ont indiqué que leur section locale offrait une formation de ce genre aux membres (compte tenu du fait que ce ne sont pas tous les syndicats locaux qui sont en mesure de donner une formation parce que la taille de certaines, et par conséquent leurs ressources, ne le leur permet pas). Des membres qui ont rempli le questionnaire, 72% ont indiqué qu'ils avaient suivi dernièrement un cours sur la sécurité donné par leur employeur et 20%, qu'ils avaient suivi un tel cours donné par le syndicat.

L'augmentation de la sensibilisation aux règles de sécurité et de l'application à suivre celles-ci exige que les travailleurs et les travailleuses soient en mesure de comprendre les textes souvent complexes des règlements. Les travailleurs et les travailleuses ne sont pas tous sûrs de bien y parvenir. En réponse à la question de savoir quels documents ils pouvaient avoir de la difficulté à comprendre, 29% ont indiqué les règlements sur la sécurité.

L'application rigoureuse des règlements sur la sécurité exige que les travailleurs et travailleuses établissent plus souvent et plus précisément des documents sur des procédés et des incidents. Des membres du syndicat qui ont répondu au questionnaire, 70% ont indiqué que l'augmentation du besoin d'établir de la documentation était l'un des effets que le changement avaient eus sur eux, et 29% ont indiqué que la rédaction de rapports présentait un défi pour eux. Il est clair que les travailleurs et les travailleuses doivent non seulement assimiler davantage d'information sur la sécurité mais aussi utiliser leurs capacités essentielles plus souvent et bien les employer afin de se conformer aux règlements.

9 « Workforce Ageing: Consequences and Policy Responses ». Document de travail publié dans Préserver la prospérité dans une société vieillissante. Organisation de coopération et de développement économiques.

Règlements environnementaux

Les industries des pâtes et papiers et de l'énergie sont appelées à mener leurs activités en observant rigoureusement la réglementation environnementale, pratiquant ce qu'on appelle maintenant l'éco-efficacité pour assurer un développement durable. Selon Industrie Canada, l'éco-efficacité est « la prestation de biens et de services à prix concurrentiels qui répondent à des besoins humains et contribuent à la qualité de vie tout en ramenant peu à peu les effets écologiques et la consommation de ressources pendant le cycle de vie entier à un niveau qui au moins ne dépasse pas la capacité de tolérance prévue de la terre ». Pour réaliser cette vision, il faudra que les entreprises acquièrent des capacités en matière de technologie et de méthodes de production, surveillent et évaluent leurs progrès et intègrent le développement durable à la prise de décision courante.

Un grand nombre des entreprises qui ont participé à l'évaluation des besoins ont reconnu leur responsabilité à cet égard et ont établi des politiques et des procédures en conséquence. Abitibi-Consolidated, par exemple, a adopté une politique sur la gestion durable des forêts dans laquelle elle s'engage à « atteindre ou dépasser les prescriptions des règlements et des politiques établis en vertu de la législation. Dans le secteur de l'énergie, Suncor Energy a dressé un plan de gestion des gaz à effet de serre qui est destiné à la fois à réduire les émissions de ces gaz et à accroître la production.

Autres systèmes de réglementation

Les personnes travaillant dans le secteur des communications ont subi l'effet suivi de l'évolution de leur travail et des modifications apportées par le Conseil la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Le CRTC réglemente et supervise la radiodiffusion et les télécommunications assujetties à la *Loi sur la radiodiffusion* et à la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC réglemente plus de 5 900 entreprises de radiodiffusion, y compris des entreprises de télévision, de télédistribution, de radio MA et MF, d'émissions spécialisées et de télévision payante, de radiodiffusion directe du satellite au foyer, de distribution multipoint, de télévision par abonnement et de programmation sonore payante. Il réglemente aussi plus de 61 entreprises de télécommunications, y compris les grandes compagnies de téléphone canadiennes.

Compte tenu du caractère dynamique des industries des télécommunications et de la radiodiffusion, le CRTC doit répondre diligemment aux changements en adoptant de nouvelles lois et de nouveaux règlements et en modifiant des lois et règlements en vigueur. Bien que cette activité se déroule au niveau de l'industrie entière, elle influence les travailleurs et les travailleuses qui ont pour responsabilité de prendre connaissance des procédures et de les suivre. Pendant l'évaluation des besoins, de nombreux membres du syndicat qui travaillent dans ces industries ont indiqué que leurs activités professionnelles actuelles dépendent des modifications apportées à la réglementation par le CRTC.

En fait, l'effet cumulatif des changements de tout genre apportés à la réglementation a été le même pour tous les membres du SCEP, quel que soit le secteur dont ils font partie : il crée le besoin de posséder des capacités essentielles afin de lire et de comprendre les changements, de créer de la documentation exigée par les changements et de communiquer ceux-ci à d'autres grâce à des capacités d'expression orale et peut-être à des capacités informatiques.

RÉORGANISATION DU TRAVAIL

La réorganisation du travail, bien qu'elle ne soit pas traitée directement dans les questions posées aux employeurs et aux employés et employées, a fait l'objet de discussions au chapitre du changement technologique, de la concurrence du marché, du service à la clientèle et des modifications apportées à la réglementation sur la santé et la sécurité.

La réorganisation du travail est caractérisée principalement par un élargissement des responsabilités des travailleurs et travailleuses. Elle ne consiste pas qu'à exiger la polyvalence; elle comporte une

augmentation des décisions que doit prendre et des comptes que doit rendre le travailleur ou la travailleuse. En fait, 48% des membres du syndicat qui ont rempli le questionnaire ont indiqué que l'accroissement des décisions à prendre était l'un des effets des changements sur leur travail.

Toutefois, il est étonnant de constater que les employeurs ont signalé l'augmentation des responsabilités des employés et employées plus souvent que les membres du syndicat interrogés. Les employeurs ont fait remarqué ce qui suit :

« Le fardeau des travailleurs et travailleuses augmente. Ils participent davantage à la prise des décisions. »

« Les travailleurs ont dû réviser le contenu de leurs emplois. »

« Ils doivent mieux comprendre et s'approprier les méthodes. »

« Il y a plus de documentation, plus de rapports. »

« Jadis, c'est le gestionnaire qui examinait les méthodes de travail : aujourd'hui, les employés sont appelés à analyser l'information. »

« Nous nous éloignons de la structure autocratique pour nous rapprocher d'une participation des employés à la prise des décisions, ce qui signifie qu'ils doivent savoir exprimer leurs idées. »

« L'employé a plus de responsabilité et de comptes à rendre à l'égard des activités de son secteur. »

« Au début de chaque quart de travail, les employés de l'atelier préparent une leçon et la présentent verbalement à leurs collègues, par exemple sur la façon d'améliorer les capacités de verrouillage ou de maintenance. Ce sont nos leçons d'une minute. »

« Notre programme des idées innovatrices permet aux employés de proposer des changements permettant d'améliorer notre produit, les conditions de sécurité, etc. Leurs bonnes idées sont reconnues. »

« Nous avons maintenant des employés autogérés qui communiquent davantage avec la direction. »

« Les employés connaissent les problèmes et sont en train d'apprendre à les décrire par écrit. »

« Les employés sont désormais invités à participer aux décisions sur l'amélioration de la productivité. »

« Les gens administrent eux-mêmes leurs régimes d'épargne et de retraite. »

Des employeurs qui ont rempli le questionnaire, 77% ont répondu que les travailleurs et les travailleuses doivent maintenant posséder des capacités supérieures d'esprit critique, de prise de décision et de règlement de problème. Qui plus est, 53% ont indiqué que les changements accroîtront la charge de travail des employés et employées, and 50% ont signalé que les employés et employées étaient appelés à établir de la documentation et des rapports plus que jamais, ce qui faisait partie de leur charge de travail accrue.

Certains membres du syndicat ont exprimé des commentaires sur la réorganisation de leur travail pendant les entrevues individuelles :

« Je constate une forte augmentation de mon besoin de capacités de prise de décisions. »

« La compagnie semble avoir réduit son personnel de surveillance à tel point que les opérateurs doivent prendre et prennent effectivement des décisions qui jadis incombaient au contremaître. Ce sont donc les opérateurs qui dirigent les services. »

« Il y a beaucoup plus de participation aux décisions maintenant – les gens au niveau du travail y mettent leur grain de sel, ce qui les oblige à utiliser des capacités verbales, à lire et à effectuer des calculs. »

« Tout est auto-enseigné maintenant. »

« On nous confie plus de rôles et de responsabilités. »

« Nous devons lutter pour des augmentations salariales pendant que notre charge de travail augmente et qu'on nous attribue des responsabilités qui ne relèvent pas nécessairement de notre propre travail. »

Des membres qui ont répondu au questionnaire, 70% ont signalé une augmentation du besoin d'utiliser des capacités de base pour établir de la documentation et des rapports, lire et rédiger des procédures, remplir des formulaires et traiter l'information écrite professionnelle et syndicale. Les répercussions de la réorganisation du travail sont évidentes : les travailleurs et les travailleuses se voient appelés à assumer des responsabilités qui exigent qu'ils utilisent des capacités essentielles telles que celles de lire, d'écrire, d'effectuer des calculs, de communiquer verbalement et d'employer des ordinateurs plus souvent et de manières qu'ils n'ont peut-être jamais été appelés à les utiliser auparavant. Par exemple, si un travailleur ou une travailleuse est tenu de devenir plus autonome dans son secteur, il peut être appelé à contrôler des budgets, à établir des calendriers d'exécution de tâches et à communiquer avec la direction et ses collègues alors qu'il ne l'était pas auparavant. Or, une seule responsabilité nouvelle comporte une foule de tâches qui nécessitent de solides capacités de base.

Perception par les membres de leur aptitude à utiliser efficacement des capacités essentielles

Pendant toutes les discussions en groupe et dans leurs réponses au questionnaire, les membres ont indiqué honnêtement leur aptitude à employer des capacités essentielles dans leur vie quotidienne. Chaque répondant au questionnaire et chaque groupe de discussion ont classé leurs besoins en capacités essentielles. Le classement cumulatif et la discussion au sujet de chaque capacité essentielle permet d'en apprendre au sujet des capacités essentielles que les membres du SCEP croient devoir renforcer et des raisons pour lesquelles ils le croient.

LES MEMBRES INDIQUENT LEURS PRÉFÉRENCES D'ACQUISITION DE CAPACITÉS ESSENTIELLES⁽¹⁰⁾

Préférence d'apprentissage indiquée par les répondants et les répondantes

¹⁰ Le nombre des répondants et répondantes était de 207. De ce nombre, 55 réponses au questionnaire étaient invalides et 11 venaient de groupes de discussion dont le consensus a été considéré comme une réponse unique.

Priorité	Besoin d'apprentissage	Pourcentage
1.	Communication orale	43%
2.	Informatique	35%
3.	Lecture	19%
4.	Écriture	2%
5.	Mathématique	1%

DÉVELOPPEMENT DES CAPACITIÉS DE COMMUNICATION ORALE

Les communications orales ont été la principale préférence d'apprentissage indiquée par les membres du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier. Les personnes qui ont participé aux groupes de discussion ont décrit de façon tantôt générale et tantôt précise les situations de communication orale qui présentent un défi pour eux et créent un besoin d'améliorer leurs capacités. Voici certains des commentaires généraux :

« Je suis timide. Je n'aime pas parler devant un groupe d'étrangers. »

« Parler devant un groupe me rend nerveux. »

« Il est difficile de parler en public – J'y suis rarement appelé, mais cela me met mal à l'aise. »

« Je dois acquérir l'aptitude à mieux me faire comprendre quand je parle. »

« Quand j'explique des questions juridiques, je dois pouvoir m'exprimer de façon rationnelle et avec assurance. »

Au cours des discussions, les participantes et les participants ont parfois indiqué des situations précises dans lesquels ils sont mal à l'aise :

« J'ai de la difficulté à m'exprimer pendant les réunions du personnel. »

« Je trouve les réunions syndicales-patronales difficiles. »

« J'ai du mal à parler à des clients en colère, en personne ou au téléphone. »

« Il arrive qu'un employé demande à un autre de transmettre un message pour lui de peur de devoir parler. »

« Pendant les réunions du personnel, ce sont toujours les mêmes personnes qui prennent la parole et les mêmes qui se taisent parce qu'elles n'ont pas la confiance nécessaire pour s'exprimer – elles sont nerveuses. »

« Je me sens inférieur au gérant de banque ou à l'avocat. »

« Les réunions syndicales sont des situations difficiles – il faut prendre des notes, poser des questions. »

« Le défi consiste à ne pas réagir négativement au client difficile. »

« Les cadres très instruits ont appris à intimider. Si tu te prononces, ils ont vite fait de te remettre à ta place. »

« J'ai du mal à faire passer le message quand j'essaie de donner des instructions ou de la formation. »

Les réponses au questionnaire ont fait écho aux sentiments exprimés pendant les discussions. Le tableau suivant indique le pourcentage des répondants et répondantes qui trouvaient qu'ils avaient chacune des difficultés de communication orale décrites :

Tableau 1 Difficultés de communication orale

30%	S'exprimer en public
31%	Expliquer son point de vue à des collègues sans créer de conflit
27%	Se prononcer pendant une réunion du personnel ou une réunion syndicale
22%	Parler d'un problème à la direction
21%	Traiter avec des clients difficiles
14%	Donner des instructions sur la façon de faire quelque chose

Les répondants et les répondantes ont non seulement choisi les difficultés susmentionnées, mais aussi exprimé les commentaires suivants :

« Certains membres du personnel de soutien ont de la difficulté à se défendre verbalement, que ce soit devant leurs pairs ou devant les cadres. »

« Parler en public, c'est mon point faible, mais je communique bien au sein de petits groupes. »

À en juger à leurs commentaires et au pourcentage élevé des membres du SCEP qui ont indiqué que la communication orale posait un problème, il semble que ces membres soient très conscients de l'importance et de la valeur des capacités de communication orale.

Les employeurs ont eux aussi accordé beaucoup de valeur aux capacités de communication orale. En réponse à la question de savoir en quoi le changement influencera l'utilisation des capacités essentielles de leurs employés et employées, 77% des employeurs ont indiqué qu'il accroîtra le besoin de capacités de communication orale et de relations interpersonnelles.

Cependant, en dépit de la valeur que les employés et employées et les employeurs accordent à ces capacités, seuls 27% des employeurs sondés ont indiqué sur le questionnaire qu'ils donnaient une formation en communication orale. Malheureusement, les programmes de formation syndicaux ne répondent pas non plus au besoin. Seuls 16% des dirigeants et dirigeantes de section locale qui ont répondu au questionnaire ont indiqué qu'un cours d'art oratoire était offert à leurs membres. On peut en conclure que bien que les membres aient classé les communications orales parmi les priorités de formation, le syndicat et les employeurs n'en ont pas fait autant. Il y a nettement un écart entre les besoins en apprentissage des employés et employées et la formation offerte.

DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS INFORMATIQUES

En réponse à la question de savoir quelle était leur principale préférence d'apprentissage, 35% des membres du syndicat qui ont répondu au questionnaire et participé aux discussions ont choisi les capacités informatiques.

L'information tirée du questionnaire révèle que le désir de formation en informatique tient peut-être moins à l'acquisition de capacités précises qu'à l'occasion de s'exercer et d'élargir des capacités.

Tableau 2 Difficultés informatiques

53 %	Avoir le temps de s'exercer et d'élargir ses capacités informatiques à la maison et au travail
40%	Utiliser du logiciel de traitement de texte ou de feuille de calcul
36%	Savoir ce qui se passe à l'intérieur de la machine quand on appuie sur différents boutons du matériel informatisé au travail
24%	Utiliser le courriel

Les commentaires exprimés par les membres tant au cours des discussions en groupe que sur les questionnaires confirment que si l'acquisition de capacités informatiques est restreinte à la formation liée à une tâche unique ou donnée de façon ponctuelle avec peu de possibilité de s'exercer par la suite, cela donne aux employés ou employées des capacités inférieures à celles dont ils croient avoir besoin :

« La plupart des employeurs restreignent leur formation en informatique aux tâches liées à l'emploi – il en découle que les travailleurs ne sont pas sûrs de ce qu'il faut faire quand le moindre imprévu se présente. »

« Nous n'apprenons à utiliser l'ordinateur que dans la mesure où il sert au travail. J'aimerais pouvoir l'utiliser à la maison et m'exercer avec mes enfants et mes petits-enfants. »

« Nous n'avons pas le temps (ni les ordinateurs) qu'il faut pour mettre en pratique pendant la journée ce que nous savons déjà et ce que nous avons appris au cours de nos temps libres. »

Les employeurs reconnaissent que l'utilisation d'ordinateurs est répandue. Des employeurs qui ont répondu au questionnaire, 90% ont indiqué qu'il s'agissait d'une tendance qui se poursuivrait. À la différence de la formation en communication orale, la majorité des employeurs offrent une formation de base en informatique (63%) et une formation à l'utilisation du logiciel (43%). Néanmoins, le fait que les membres du syndicat aient classé les capacités informatiques parmi les besoins prioritaires en formation signifie qu'il reste de la formation à donner dans ce domaine. Bien des employeurs, soit 43% de ceux qui ont été sondés, n'offrent pas de cours d'informatique mais aimeraient en offrir. S'ils connaissaient mieux le degré d'intérêt élevé des employés et employées à cet égard, ils affecteraient peut-être des ressources supplémentaires à la formation en informatique.

DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS DE LECTURE

En réponse à la question de choisir leur principale préférence d'apprentissage, 19% des membres du syndicat qui ont répondu au questionnaire et de ceux qui ont participé aux discussions ont retenu le développement des capacités de lecture. Les personnes qui ont participé aux discussions en groupe ont indiqué que ce qui posait le plus grand défi pour elles à cet égard, c'était de bien comprendre ce qu'elles lisaient :

« Les textes très techniques présentent un défi – et il y en a de plus en plus et ils sont de plus en plus sophistiqués. »

« Je n'arrive pas à réparer le nouveau matériel. Je dois lire le manuel. Mais je mets tellement de temps à lire le manuel que je m'exaspère parce que les gens des Opérations veulent le savoir et que moi, je ne pourrai pas réparer l'équipement tant que je n'aurai pas lu le manuel. »

« Il y a trois ou quatre livres sur chaque machine, et bien des gars qui ont reçu une formation relative aux anciennes machines ne peuvent pas se recycler pour utiliser les nouvelles parce qu'ils ne savent pas assez bien lire. »

« Quand je lis un passage difficile, personne ne peut m'expliquer ce que ça signifie. »

« Certains membres de notre effectif sont des francophones et ont de la difficulté à lire en anglais, mais nous nous aidons les uns les autres. »

« La plupart des documents qu'on me donne à lire, je les trouve ennuyeux, difficiles à comprendre ou pas clairs – particulièrement les procédures des manuels. »

Certains des commentaires faits au sujet des défis de lecture avaient trait non pas à la capacité mais bien au temps dont les gens disposent pour accomplir leurs tâches de lecture :

« Il y a trop d'information et je n'ai pas le temps de la lire. »

« La documentation est très épaisse et nous devons continuer de répondre au téléphone pendant le temps où nous sommes censés la lire à nos pupitres. »

« Nous devons lire toute l'information qui passe dans notre vie quotidienne, et nous devons la lire rapidement et bien l'assimiler. »

Les commentaires des personnes qui ont participé aux groupes de discussion révèlent que les capacités de lecture ne se jugent pas en noir ou blanc; elles ne sont pas une simple question de savoir lire ou de ne pas savoir lire. La capacité de « bien lire » dépend du contexte. Dans le document intitulé *Capables de lire, mais pas très bien : les lecteurs de niveau 3, un rapport de l'enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement* (1993), Stan Jones fait remarquer que « les discussions sur l'alphabétisation des adultes ont souvent été improductives parce que les gens ne reconnaissent que deux catégories de personnes : les alphabètes et les analphabètes ». M. Jones soutient⁽¹¹⁾ que les lecteurs de niveau 3, qui représentent 22% de la population selon l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes et peuvent avoir de la difficulté à lire selon la mesure dans laquelle ils connaissent le sujet et la complexité des tâches de lecture, « auront de la difficulté si leur emploi existant ou un nouvel emploi exige qu'ils accomplissent de nouvelles tâches de lecture ».

Selon la définition de l'alphabétisation établie par le Congrès du travail du Canada, l'alphabétisation (comme, à nos fins, les capacités de lecture) est fondée sur le contexte :

« L'alphabétisation est maintenant définie comme étant l'acquisition des capacités variant de très faibles à très élevées qu'une personne emploie dans ses activités quotidiennes à la maison, au travail, au sein de son syndicat et dans la collectivité pour accroître ses connaissances et son potentiel et atteindre des objectifs individuels et collectifs. »

Il est clair qu'il existe un rapport direct entre la capacité de « bien lire » et l'utilisation des capacités de lecture dans une situation particulière. Les personnes qui ont participé aux discussions en groupe ont décrit leurs défis de lecture dans le contexte de leurs conditions de travail et de vie. À la lumière de leurs commentaires, il semble exister un écart entre leurs capacités et leur confiance en leur aptitude à répondre aux exigences de leur situation.

Les personnes qui ont répondu au questionnaire ont été priées d'indiquer des documents qu'ils trouvaient difficiles à lire. Leur réponses présentent un intérêt particulier pour les dirigeants et dirigeantes syndicaux :

¹¹ Selon l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, « Les Canadiens à ce niveau peuvent utiliser des documents qu'ils lisent dans différentes situations, pourvu que ces documents soient simples et clairement présentés ».

Tableau 3 Difficultés de compréhension de la lecture

43%	Convention collective
33%	Procédures que comprennent des manuels
33%	Statuts du syndicat
31%	Lire pour apprendre et retenir (cours)
31%	Règlements
30%	Notes de service d'ingénieurs ou de cadres
30%	Documents techniques
30%	Documents juridiques
29%	Information sur le matériel, les matériaux et les fournitures
29%	Instructions et règles de sécurité

Près de la moitié des répondants et répondantes ont indiqué que la lecture de la convention collective présentait un défi. Le tiers a de la difficulté à lire les statuts du syndicat. Il faut reconnaître que les conventions collectives et les statuts ne sont pas des lectures courantes, mais si les membres ont du mal à lire ces documents, cela signifie que leur accès à l'information au sujet de leurs droits et de leur organisation et, par conséquent, leur participation à celle-ci sont restreints.

DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS D'ÉCRITURE

Pour ce qui est de la principale préférence d'apprentissage, 2% des membres du syndicat qui ont répondu au questionnaire et qui ont participé aux discussions ont choisi le développement des capacités d'écriture. À l'examen de l'information recueillie auprès des groupes de discussion et des commentaires inscrits sur le questionnaire, il semble que le faible intérêt à l'égard des capacités d'écriture peut tenir au manque de besoin d'utiliser ces capacités plutôt qu'au manque de besoin de les améliorer. Le faible besoin d'utiliser les capacités d'écriture est illustré par certains des commentaires exprimés au cours des discussions au sujet de l'écriture :

« Puisque mon travail n'exige pas que je rédige des lettres, je suis rouillé. »

« Parce que je n'ai pas utilisé mes capacités d'écriture depuis longtemps, toute tâche d'écriture présente un défi. »

Cette dernière déclaration décrit particulièrement bien le rapport entre la perception de la capacité d'écrire et la fréquence d'utilisation de cette capacité. Cette perception fait écho au phénomène de « qui ne s'en sert pas la perd » le mieux décrit dans le rapport intitulé *L'utilisation des capacités de lecture en milieu de travail au Canada* (Krahn et Lowe, 1998). Ce rapport soutient essentiellement qu'il se peut que les membres de la population active canadienne aient des capacités de lecture et d'écriture généralement bonnes mais qu'à force de ne pas être appelés à les utiliser, leur aptitude à les employer efficacement diminue avec le temps.

Il est difficile de juger de la mesure dans laquelle c'est vrai des membres du SCEP. Certains des commentaires portent à croire que les membres voient diminuer leurs capacités parce qu'ils ne s'en servent pas mais 50% des membres qui ont répondu au questionnaire ont indiqué qu'ils étaient appelés à produire davantage de documentation écrite :

Tableau 4 Utilisation des capacités d'écriture au travail

70%	Augmentation du besoin de lire – des procédures, de la documentation, de l'information syndicale, de l'information professionnelle
67%	Augmentation du besoin d'employer ces capacités pour utiliser le courriel, la documentation et les formulaires
66%	Augmentation du besoin d'employer ces capacités pour faire fonctionner du matériel informatisé
55%	Besoin d'acquérir des aptitudes professionnelles à cause de l'augmentation des tâches à accomplir au travail
50%	Augmentation du besoin d'écrire (rapports, documentation)
48%	Augmentation du besoin de prendre des décisions
43%	Besoin de communiquer oralement avec un plus grand nombre de personnes
22%	Réduction du besoin de communiquer oralement à cause du courriel
15%	Réduction du besoin d'écrire
10%	Augmentation du besoin d'effectuer des opérations mathématiques compliquées

Quel que soit le besoin d'utilisation, il est intéressant de constater que les membres qui percevaient une difficulté à utiliser des capacités d'écriture ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à composer et à rédiger plutôt qu'à employer des présentations de documents précises.

Tableau 5 Difficultés d'écriture

37%	Noter des idées (composer des notes de service et des lettres)
30%	Employer des tournures grammaticales et une ponctuation appropriées
29%	Rapports
27%	Procédures
23%	Prendre des notes pendant des réunions
21%	Instructions et manuels
14%	Rédiger des propositions destinées au délégué syndical/comité de négociation et aux clients ou clientes
13%	Notes expliquant des choses à des compagnons ou compagnes de travail (rapports de quart)

Dans les cas où la présentation a été indiquée, c'est surtout celle des rapports qui présente de la difficulté.

Bien que l'écriture ne compte pas parmi les préférences d'apprentissage des membres sondés du SCEP, l'augmentation de la fréquence d'utilisation des capacités d'écriture (dans 50% des cas, comme l'indique le tableau 4) porte à croire qu'un cours d'écriture pourrait être une option attrayante pour certains membres.

DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS MATHÉMATIQUES

Pour ce qui est de la principale préférence d'apprentissage, 1% des membres qui ont répondu au questionnaire et de ceux qui ont participé aux discussions a choisi le développement des capacités mathématiques. Qui plus est, 52% ont classé ces capacités au dernier rang de leurs préférences d'apprentissage. Comme dans le cas des capacités d'écriture, il se peut que cela tienne au fait que les membres sont moins appelés à utiliser des capacités mathématiques au travail que, par exemple, des capacités de lecture. Comme l'indiquent les données extraites du questionnaire qui sont présentées au tableau 4, seuls 10% des répondants et répondantes ont signalé un besoin d'effectuer des opérations mathématiques plus compliquées que par le passé.

Les données issues du questionnaire révèlent également qu'il n'y a guère de distinction entre les types de tâches mathématiques que les membres trouvent difficiles à accomplir :

Tableau 6 Difficultés mathématiques

29%	Conversion des mesures impériales en mesures métriques
28%	Trigonométrie
24%	Vérification des retenues sur la paye
23%	Pourcentages
23%	Divisions et multiplications
21%	Règlement de problèmes à l'aide de la mathématique
18%	Fractions
17%	Mathématiques budgétaires

Les commentaires exprimés pendant les discussions en groupe et sur le questionnaire révèlent à la fois une aversion envers la mathématique et un besoin peu fréquent d'utiliser des capacités mathématiques :

« Je ne fais de mathématique au travail. »

« Les mathématiques présentent un défi parce que je n'en fais pas assez. »

« Je n'ai jamais été fort en maths; je suis fort en langue. »

« Bien que mon emploi exige parfois que j'effectue des opérations mathématiques, j'ai horreur des chiffres! »

« Je ne suis fort dans aucun domaine des mathématiques – nous employons principalement les mathématiques à des fins pratiques courantes, comme par exemple pour faire l'épicerie ou acquitter des factures. »

Le classement des préférences d'apprentissage et la discussion à son sujet ne laissent guère de doute. La communication orale et les capacités informatiques sont de loin les priorités d'apprentissage. La différence de 16% entre ces deux choix et le suivant, qui est la lecture, est appréciable. Qui plus est, le fait qu'il n'y a que 2% et 1% des répondantes et répondants qui préféreraient des cours d'écriture et de mathématique prouve que la majorité des répondants et répondantes accorde un degré de priorité nettement inférieur à ces capacités.

Bien que nous reconnaissons les claires préférences d'apprentissage des membres des différents secteurs et régions, nous ne pouvons pas supposer que ces préférences demeurent les mêmes au palier local ou régional. Certains métiers peuvent subir un changement qui leur est propre et qui accroît le besoin d'utiliser une capacité de base précise. De plus, il est courant que l'importance et la fréquence de l'utilisation des capacités essentielles varient selon les métiers. Un classement national des préférences d'apprentissage donne une excellente idée des capacités essentielles que les membres pourraient vouloir développer mais il faudrait procéder à une évaluation des besoins en apprentissage à l'échelle locale avant de mettre en oeuvre des programmes, ne serait-ce que pour confirmer les conclusions tirées à l'échelle nationale.

PRESTATION ACTUELLE DE FORMATION -- ET QUESTIONS CONNEXES

En réponse à la question de savoir ce qu'ils pensaient de leur niveau de conscience de l'importance des capacités essentielles, 53% des employeurs ont indiqué qu'ils en étaient très conscients et certains ont fait les commentaires suivants à ce sujet :

« La compagnie doit être très consciente des niveaux de capacité des employés parce que ses procédés sont très automatisés et que le personnel doit posséder des capacités. »

« Nous sommes très conscients de la question et nous comprenons la difficulté que peuvent comporter les changements d'emplois. Puisque l'employé se fait déplacer par l'automatisation, nous devons avoir des employés possédant des compétences différentes, et la compagnie comprend la difficulté et le stress que cela occasionne aux employés devant changer d'emploi. La mobilité du personnel nécessite une formation permettant d'acquérir des compétences différentes. »

Voici les réponses données par les employeurs à la question de savoir quelles initiatives ils ont pris pour répondre au besoin d'amélioration des capacités essentielles :

Tableau 7	Appui du développement des capacités essentielles par les employeurs
43%	Promotion de l'éducation permanente de toutes les personnes au service de l'entreprise
37%	Cours d'initiation à l'informatique
17%	Aucun jusqu'à présent
17%	Cours de français ou d'anglais en tant que langue seconde
13%	Intégration de l'acquisition de capacités essentielles au PAE
11%	Soutien d'un projet d'alphabétisation en milieu communautaire
10%	Création d'un centre d'apprentissage des employés ou employées
10%	Enseignement individuel confidentiel par un pair
7%	Cours d'équivalence d'études secondaires
3%	Cours de langage clair

Certaines activités destinées à répondre à des besoins en capacités essentielles ont été indiquées, comme par exemple les cours d'informatique et l'enseignement individuel par un pair, et certains des centres d'apprentissage indiqués peuvent offrir une formation de base aux employés ou employées qui la désirent.

En réponse à la question de savoir pourquoi ils n'offrent pas des programmes d'amélioration des capacités essentielles, les employeurs ont indiqué des raisons variant du manque de personnel à un manque perçu de valeur de ce genre de formation :

Tableau 8 Raisons pour lesquelles les employeurs n'offrent pas de développement des capacités essentielles

23%	L'entreprise n'a pas le personnel nécessaire pour remplacer les personnes qui recevraient pareille formation
20%	L'entreprise n'est pas sûre des besoins de son personnel en matière d'acquisition de capacités essentielles
20%	Ce n'est pas une priorité pour l'entreprise
13%	Le personnel n'a pas besoin d'une telle formation
10%	L'entreprise n'a pas les fonds nécessaires
3%	L'investissement de l'entreprise dans une formation de ce genre ne rapporterait pas

Bon nombre des commentaires inscrits sur le questionnaire ou exprimés pendant les discussions ont été axés sur la deuxième raison, soit l'incertitude au sujet des besoins du personnel en matière d'acquisition de capacités essentielles :

« Il faut effectuer une analyse des besoins internes avant d'établir un programme. »

« Nous sommes bien conscients et ne manquons pas de fonds de formation mais nous devons être sûrs des besoins précis. »

« Il faudrait réaliser une évaluation pour voir où le personnel en est. Ce serait le point de départ pour déterminer à quel niveau les gens se trouvent et l'aide dont ils peuvent avoir besoin pour progresser. »

D'autres commentaires ont révélé que la formation de ce genre n'était tout simplement par une priorité pour l'entreprise :

« Le travail se fait et ce n'est tout simplement pas jugé nécessaire. »

« Il y a des choses qu'il faut faire avant d'autres. »

« Il incombe à l'individu de déterminer ses propres lacunes. »

« Nous n'avons jamais entendu parler de cette question. Nous nous disons que la compagnie ne croit pas qu'elle a un problème à cet égard. »

Les dirigeants syndicaux ont été plus prudents dans leur évaluation de leur conscience des questions de capacités essentielles. La majorité, soit 49%, a indiqué qu'elle était « plutôt consciente » de ces questions alors que 34% ont indiqué qu'ils en étaient « très conscients ». Leurs commentaires témoignent de leur évaluation prudente de leur degré de sensibilisation :

« On n'en parle pas beaucoup; il y a dix ans, on y accordait plus d'importance. »

« Nous savons qu'il existe un besoin, mais quand nous sondons les membres, ils indiquent toujours des besoins plus pressants. »

« Les membres ne trouvent pas que le syndicat a un rôle à jouer dans ce dossier. »

« Nous ne recevons de l'information sur cette question que du bureau national du SCEP. »

« Les dirigeants sont très conscients de la question mais les membres ne le sont pas. Bon nombre des membres se sont casés dans des emplois qui n'exigent pas qu'ils lisent ou écrivent. Ils ne perçoivent donc pas le besoin d'améliorer leur instruction. »

Les dirigeants et dirigeantes de section locale ont répondu franchement à la question de savoir quelles initiatives leur section locale avait appuyées, 50% indiquant qu'elle n'avait encore rien fait à cet égard :

Tableau 9 Initiatives de développement des capacités essentielles prises par la section locale

46%	Aucune jusqu'à présent
26%	Promotion du perfectionnement des compétences auprès des membres
9%	Programme d'enseignement individuel par un pair
7%	Cours d'achèvement d'études secondaires ou d'éducation des adultes
3%	Centre d'apprentissage autonome pour les membres

Les dirigeants et dirigeantes des sections locales ont traité des raisons de leur niveau d'activité dans le dossier :

« Le syndicat devrait s'impliquer dans ce dossier à cause des pratiques d'embauchage de l'employeur. »

« Nous n'avons pas vraiment eu l'occasion de nous impliquer jusqu'à présent. »

« La sensibilisation accroîtra le militantisme dans le dossier. »

« L'utilisation de la technologie augmente dans notre industrie. Notre exécutif sait que les capacités de base sont importantes mais ce ne sont pas tous les membres qui voient l'avantage de l'alphabétisation. »

Et les dirigeants et dirigeantes syndicaux ont indiqué ce qui suit au sujet des avantages que l'augmentation des capacités essentielles des membres peut présenter pour la section locale :

Tableau 10 Avantages que le développement des capacités essentielles présente pour les syndicats locaux

59%	Augmentation de la confiance des membres
57%	Meilleure compréhension de la convention collective conclue avec l'employeur
57%	Meilleure compréhension du syndicat par les membres
55%	Augmentation de la participation des membres aux affaires syndicales et de leur militantisme syndical
51%	Augmentation des possibilités d'avancement des membres
49%	Augmentation de la sécurité d'emploi des membres

De plus, ils ont exprimé des commentaires sur certaines de leurs craintes au sujet de ce qui arrivera aux membres si l'on ne répond pas à leurs besoins en capacités essentielles accrues :

« Certains membres ne lisent pas ou ne savent pas lire la convention collective. »

« Certains membres signent le manuel de sécurité sans bien comprendre ce qu'ils y ont lu. »

« Un membre a pris sa retraite plutôt que de suivre le cours de gestion de la qualité totale. »

« Le manque de capacités essentielles intimide les membres à tel point qu'ils ne participent pas aux réunions syndicales. »

« Quand les familles vieillissent, les limites de leurs capacités ont tendance à mettre les gens mal à l'aise. »

« Il serait utile que les gens comprennent mieux les vrais relations entre la compagnie et le syndicat. »

Les dirigeants et dirigeantes syndicaux sont conscients de la question, des avantages de l'alphabétisation et des conséquences que peut avoir la négligence de celle-ci mais il semble qu'ils ont besoin d'aide pour présenter la question aux membres de manière à éveiller leur compréhension de la formation de base et leur intérêt à son égard.

En réponse à la question sur l'aide dont ils ont besoin, les dirigeants et dirigeantes syndicaux ont indiqué clairement ce qui suit :

Tableau 11 Soutien dont la section locale a besoin aux fins du développement des capacités essentielles

51%	Aide financière patronale et partenariat avec l'employeur
41%	Trousse de sensibilisation à employer pendant les réunions de la section locale
38%	Évaluation pour décider des besoins en apprentissage des membres
38%	Information suivie au sujet du dossier (bulletins et ainsi de suite)
26%	Visite d'un programme d'éducation de base commandité par le syndicat
20%	Conseils sur l'établissement d'un centre d'apprentissage ou d'un programme d'éducation de base

Voici certains de leurs commentaires :

« Envoyez-nous des trousse de sensibilisation et donnez des exposés pendant les assemblées des membres de la section locale. »

« Ce n'est pas quelque chose dont on parle souvent mais nous devons obtenir l'information nécessaire pour commencer à en parler et le faire de façon constructive – dresser un plan. »

« Il faut que quelqu'un nous donne un coup de pouce pour que nous démarrions. »

« Nous devons d'abord voir à ce que l'exécutif en parle, et un exposé serait un excellent moyen d'engager la discussion. Ensuite, nous pourrions sensibiliser les membres selon la même formule. »

Toutefois, les sections locales croient qu'elles ont déjà des ressources qui leur permettent d'établir ou de contribuer à un partenariat avec l'employeur aux fins du développement des capacités essentielles :

Tableau 12 Ressources que les sections locales peuvent apporter à l'accroissement des capacités essentielles

42%	Capacité de négocier des dispositions d'éducation et de formation avec l'employeur
29%	Membres disposés à enseigner à d'autres
28%	Relations avec le Projet national du SCEP sur l'alphabétisation
26%	Véhicules de promotion tels que les bulletins internes, le site Web, etc.
25%	Installations d'apprentissage
12%	Partenariats avec des organismes communautaires

Les ressources de la section locale correspondent plutôt bien à celles dont les employeurs disent avoir besoin pour mettre en oeuvre le développement des capacités essentielles. En réponse à la question au sujet de ce qu'il leur fallait pour faire progresser la formation de base dans leur organisation, 53% des employeurs ont indiqué le soutien syndical et 63% ont indiqué une « compréhension claire des besoins du personnel pour justifier l'investissement ». Il est clair que les partenariats entre le syndicat et l'employeur aux fins du développement des capacités essentielles seraient très utiles à toutes les parties intéressées parce que les sections locales sont en mesure de négocier avec les employeurs et d'éclaircir les préférences d'apprentissage des membres. Qui plus est, les membres ont indiqué qu'ils sont favorables à la négociation dans le dossier. En réponse à la question sur le rôle que leur syndicat pourrait jouer pour voir à ce que les membres aient accès à l'éducation de base dont ils peuvent avoir besoin, 62% des membres ont indiqué qu'il pourrait « négocier des dispositions de formation, y compris des congés payés ».

Par ailleurs, les dirigeants et dirigeantes syndicaux sondés avaient bon nombre d'idées sur l'accroissement de la sensibilisation et du militantisme des membres, y compris la mise en négociation de la question :

Tableau 13 Moyens d'accroître la sensibilisation et le militantisme des membres

45%	Sensibiliser les membres au dossier pendant les réunions syndicales
38%	Aborder la question à la table de négociation
35%	Apprendre à connaître et à aborder les membres qui ont un besoin d'accroître leurs compétences
26%	Voir à ce que le PAE soit conscient des besoins et puisse aider les membres
14%	Créer un programme
13%	Établir une ligne d'assistance téléphonique confidentielle à l'intention des personnes voulant accroître leurs compétences
12%	Créer un comité sur la question
9%	S'associer à des groupes communautaires qui donnent une éducation de base

Ils avaient ceci à dire :

« Il importe que nos membres voient que quelqu'un agit dans ce dossier et qu'il tient à coeur à quelqu'un. »

« Il y a lieu d'accroître le niveau d'éducation et de sensibilisation dans l'ensemble de notre section locale. Nous devons aider les gens à acquérir les capacités dont ils ont besoin au travail et à la maison. »

« Choisissez une ou deux personnes et donnez-leur une formation en matière d'alphabétisation. Elles pourraient devenir des experts auxquels les membres pourraient s'adresser. »

« Nous devons d'abord voir à ce que l'exécutif en parle, et un exposé serait un excellent moyen d'engager la discussion. Ensuite, nous pourrions sensibiliser les membres selon la même formule. »

Il semble que les dirigeants et les dirigeantes des sections locales sont prêts à aborder la question, à encourager le militantisme des membres et à travailler avec les employeurs qui indiquent qu'ils appuient le développement des capacités essentielles. Les membres veulent-ils apprendre? La réponse est affirmative, et les raisons qu'ils donnent ainsi que leurs commentaires sont convaincants.

Tableau 14 Raisons pour lesquelles les membres du SCEP veulent apprendre

74%	Éprouver un sentiment d'épanouissement personnel
64%	Mieux accomplir mon travail
49%	Acquérir de la confiance dans la vie
42%	Accroître ma sécurité d'emploi
40%	Obtenir un meilleur emploi ou de l'avancement

« Si je perds mon emploi, j'aurai au moins certaines capacités qui me permettront de chercher un autre emploi bien payé. »

« Savoir, c'est pouvoir. »

« Ce n'est pas qu'une question d'alphabétisation... c'est une question de faire son chemin, d'obtenir un diplôme d'études secondaires ou plus, d'essayer d'améliorer sa vie. »

« Si j'avais plus de confiance en moi, je me sentrais plus épanoui et j'accomplirais mieux mon travail. Si j'étais moins anxieux, j'aurais un obstacle de moins. »

L'enthousiasme des membres du SCEP à l'égard de l'apprentissage est en outre illustré par le nombre d'initiatives d'éducation formelle qu'ils prennent en dehors du temps de travail et par les capacités qu'ils ont acquises grâce à l'apprentissage autonome et à des activités bénévoles.

À la question de savoir s'ils avaient obtenu une éducation ou une formation formelle pendant leur temps de loisir, 37%, soit environ le tiers des personnes qui ont rempli des questionnaires, ont répondu par l'affirmative.

Les cours suivis pour leur épanouissement personnel variaient des cours d'artisanat aux cours d'art et aux cours ayant trait à leur carrière comme ceux de l'Ambulance Saint-Jean et les cours d'informatique, de soudage et d'usinage. Les cours d'informatique sont ceux qui ont été indiqués le plus souvent, soit par 32% des répondants et répondantes. Puisque le développement des capacités informatiques était la principale préférence d'apprentissage de 35% des personnes qui ont rempli le questionnaire d'évaluation des besoins, il y a lieu de signaler que bon nombre de membres décident de poursuivre ce développement pendant leur temps libre.

Les membres du SCEP qui ont rempli le questionnaire sont très conscients du fait qu'ils apprennent également de manières informelles, par leur expérience d'adultes. À la question de savoir s'ils avaient vécu de récentes expériences leur permettant d'accroître leurs compétences, 49% des membres qui ont rempli le questionnaire ont répondu par l'affirmative. Les expériences décrites varient de l'entraînement d'équipes sportives (12%) à la participation à un comité (31%), au travail syndical (18%) et à l'exercice de différentes autres fonctions bénévoles comme celles de diriger des scouts, des louveteaux, des Brownies ou des guides (27%). Toutes ces activités ont servi à développer les capacités des membres d'une manière ou d'une autre. Certains membres l'ont expliqué pendant les discussions en groupe :

« J'incite quiconque en a l'occasion à faire partie d'un comité; c'est une expérience d'apprentissage sur les manières de faire face aux conflits, de présenter de nouvelles idées et de se faire respecter. »

« J'ai appris comment traiter avec les gens en remplissant mes fonctions de délégué syndical. »

Une des manières de décrire ce qu'ont vécu les membres du SCEP est « l'apprentissage dans tous les secteurs de la vie », terme créé dernièrement par l'Organisation de coopération et de développement économiques qui laisse entendre que les gens apprennent non seulement pendant leur vie entière mais aussi tant de l'expérience que de l'éducation formelle, dans bien des domaines et avec l'aide de nombreuses personnes et que ce qu'ils apprennent peut être mis à contribution de différentes façons.

RÉSUMÉ

Bien qu'il appartienne au Comité directeur du Projet national du SCEP sur l'alphabétisation d'examiner soigneusement ce rapport et de tirer des conclusions ainsi que d'établir des recommandations à la lumière de l'information obtenue des membres, des dirigeantes et dirigeants syndicaux et des employeurs, nous pouvons présenter dès maintenant certaines observations qui résumeront les principaux thèmes traités.

Un des thèmes est que tout besoin qu'ont actuellement les membres du SCEP d'accroître leurs capacités de lecture, d'écriture ou de communication orale ou leurs capacités mathématiques ou informatiques découle de changements, que ce soient des changements technologiques ou des changements que subit le marché ou la direction. Plusieurs changements communs ont été indiqués par les membres et les employeurs, mais il importe de signaler que la nature de ces changements varie selon le secteur et que les effets sur l'utilisation des capacités essentielles et, par conséquent, sur les besoins en apprentissage, varieront également selon le secteur. Les évaluations locales ou régionales seront un facteur critique de l'efficacité des programmes.

Un autre thème principal a trait aux préférences d'apprentissage des membres du SCEP. L'écart entre les deux premiers choix de bien des membres et les trois autres choix indique clairement que c'est en communication orale et en informatique que les membres ont le plus pressant besoin d'apprentissage. Une question critique est associée à ce thème. Ni les sections locales, ni les employeurs ne donnent de formation en communication orale, principale préférence d'apprentissage de la plupart des membres du SCEP.

La négociation des programmes est une autre question clé. Les dirigeants et dirigeantes et les membres considèrent la formation de base comme une question négociable. Les employeurs s'opposent résolument à ce qu'elle soit abordée à la table de négociation.

Un thème qui revient souvent dans le rapport est que les membres du SCEP ne sont pas réfractaires à l'apprentissage. Bon nombre d'entre eux profitent d'occasions d'apprentissage dans tous les secteurs de la vie que leur donnent l'employeur, le syndicat ou les activités d'épanouissement personnel qu'ils mènent pendant leur temps de loisir. La réponse enthousiaste aux discussions en groupe et au questionnaire illustre elle aussi le fait que les membres du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier pensent beaucoup à l'apprentissage.

RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES

L'évaluation des besoins de l'organisation a permis de dégager non seulement des thèmes auxquels il y a lieu de prêter attention mais aussi des orientations possibles de la phase II du Projet national du SCEP sur l'alphabétisation. Voici certaines des activités de la phase II que les discussions et les résultats du questionnaire portent à mener :

- Créer une trousse du militant ou de la militante en alphabétisation, comme l'ont demandé 41% des dirigeants et dirigeantes syndicaux sondés.
- Favoriser et faciliter la reconnaissance des acquis. Les 49% des répondants et répondantes qui ont reconnu avoir acquis des capacités par l'expérience ont conscience de la valeur de ce type d'apprentissage et désireraient peut-être participer à une évaluation des acquis.
- Créer des comités régionaux ou provinciaux de l'alphabétisation ou d'autres mécanismes permettant de procéder à une sensibilisation ainsi qu'à la promotion et à la création de programmes d'alphabétisation à orientation syndicale. C'est proposé à bien des reprises dans l'évaluation des besoins en apprentissage, principalement par le désir qu'ont exprimé les dirigeants et dirigeantes, les membres et les employeurs « d'en savoir plus sur le sujet ».

TABLE DES MATIÈRES DE L'ANNEXE

- Atelier de formation des représentants et représentantes nationaux du SCEP à l'animation des discussions en groupe
- Questions d'entrevue avec des employeurs
- Questions d'entrevue avec des membres du syndicat
- Questions d'entrevue avec des dirigeantes et dirigeants de section locale
- Rapport provisoire – septembre 2000
- Caractéristiques démographiques des questionnaires remplis
- Résultats du questionnaire – employeurs
- Résultats du questionnaire – membres du syndicat
- Résultats du questionnaire – dirigeantes et dirigeants syndicaux

Caractéristiques démographiques de l'évaluation nationale des besoins en apprentissage du Syndicat des communications, de l'énergie et du papier

Caractéristiques des discussions en groupe

Taux de participation :

Discussions en groupe	58
Personnes qui ont exprimé des idées	161
Personnes représentant des employeurs	24
Membres du syndicat	68
Dirigeants et dirigeantes du syndicat	69

Sections locales participantes (34)

1-S	84	707
7	141	728
8-1	153	773
20	155	777
26	210	823
31X	341	826M
37	401	830
40	434	1093
43	523-N	1118
55	576	2000
60N	649	
74	650	

Métiers des membres participants

Associé de vente en télécommunications	Technicien de central	Commis à la réception
Représentant commercial en télécommunications	Contrôleur de pâte	Serveuse
Commis au centre d'attribution des télécommunications	Manoeuvre	Hôtesse de restaurant
Contrôleur de la qualité	Opérateur adjoint	Représentant commercial
Technicien de centre de service en télécommunications	Préposé au service de résidence	Adjoint administratif
Soudeur	Concierge	Technicien de projet
Conducteur de presse	Commis au centre de commande	Représentant auprès de la clientèle
Machiniste	Commis au central interurbain	Bûcheron
Électricien	Technicien de central	Soudeur
Opérateur de machines lourdes	Personnel d'entretien	Garde de sécurité
Opérateur de procédé d'extraction	Mineur de fond	Camionneur
Imprimeur/opérateur	Personnel d'usine	Opérateur de procédé
Préposé à l'entrepôt	Comptable	Peintre/calorifugeur
	Personnel de production	Personnel de production
	Personnel de production	Mécanicien d'entretien
	Pointeur à l'emballage	
	Emballeur	
	Personnel de tenue des locaux	

Employeurs représentés : (13)

Abitibi Consolidated	Island Tel
ABT Canada	Nadeau Shermag
Bowater Mersey	Newtel Communications
Canadian Salt	Owens-Corning
CKF	Sasktel
GATX	Suncor Energy
IKO	

Distribution géographique des participants et participantes :

Fort McMurray	Alb.	East River	N-É	Orangeville	Ont.
Calgary	Alb.	Liverpool	N-É	Sudbury	Ont.
Edmonton	Alb.	Pugwash	N-É	Thorold	Ont.
Red Deer	Alb.	Wolfville	N-É	Charlottetown	Î-P-É
Vancouver	C-B	Cornerbrook	T-N	Regina	Sask.
Portage la Prairie	Man.	Stephenville	T-N	Saskatoon	Sask.
Winnipeg	Man.	Brampton	Ont.		
Baker-Brook	N-B	Georgetown	Ont.		
St. Francis	N-B	Mississauga	Ont.		
Brooklyn	N-É	Niagara	Ont.		

Caractéristiques des questionnaires remplis

Taux de réponse

Membres du syndicat	225
Dirigeants et dirigeantes des sections locales	69
Employeurs	30
Total des questionnaires retournés	324

Section locales représentées : (60)

4N	85-M	446	697	1207
6	98	514	707	1403
28	112-N	515	728	1492
29	123	523-N	773	1532
30	132-Q	550	789	1990
39	159	561	800	1997
52-A	176	592	823	2000
53	181	603	907	2001
76	251	630	914	
77-Q	305	649	1119	
79-M	404	650	1120	
80	410	677	1123	
85	437	681	1132	

Employeurs représentés : (30)

Signalons que des 30 employeurs qui ont retourné des questionnaires remplis, deux ne se sont pas identifiés

Aimtronics Corporation	Irving Paper
Basell Canada Inc.	J. D. Irving Ltd.
Bowater Pulp and Paper	Newfoundland Containers Ltd.
Société Radio-Canada	Newtel Communications
Centre de conversion et distribution Rolland	Nexen Chemicals
Corporation Flexia	Northern Telephone
CTV Television	Pacifica Papers
Domtar	Radisson Hotel Saskatoon
Entourage Solutions technologiques	Sask Energy
Fraser Papers Inc.	Shermag Inc.
Compagnie générale électrique du Canada	Sifto Canada
Husky Energy	South Shore Community Service Association
IKO Industries	Suncor Energy
International Wallcoverings Company	Unibeton

Distribution géographique des répondantes et répondants

Calgary	Alb.	Agincourt	Ont.	Saint-Augustin	Qc
Edmonton	Alb.	Baden	Ont.	Saint-Jerome	Qc
Fort McMurray	Alb.	Belleville	Ont.	Saint-Raphael	Qc
Grande Prairie	Alb.	Brampton	Ont.	Trois-Rivières	Qc
Campbell River	C-B	Brockville	Ont.	Victoriaville	Qc
Crofton	C-B	Markham	Ont.	Maidstone	Sask.
Maple Creek	Sask.	New Liskeard	Ont.	St Leonard	Sask.
New		Oshawa	Ont.	Moosejaw	Sask.
Westminster	C-B	Sarnia	Ont.	Prince Albert	Sask.
North Vancouver	C-B	Timmins	Ont.	Regina	Sask.
Port Alberni	C-B	Toronto	Ont.	Shellbrook	Sask.
Port Alice	C-B	Chicoutimi	Qc	Swift Current	Sask.
Port Melon	C-B	Cap-de-la-		Unity	Sask.
Powell River	C-B	Madelaine	Qc	Weyburn	Sask.
Prince George	C-B	Dolbeau	Qc		
The Pas	Man.	Gatineau	Qc		
Winnipeg	Man.	Granby	Qc		
Edmunston	N-B	Hull	Qc		
Lake Utopia	N-B	Jonquière	Qc		
Mirimichi	N-B	LaChute	Qc		
St. John	N-B	Lebel-Sur-			
Mount Pearl	T-N	Quévillon	Qc		
St. John's	T-N	Montréal	Qc		
Chester	NS	Port-Cartier	Qc		
Pugwash	N-É	Saguenay	Qc		
Yellowknife	TN-O	Shawinigan	Qc		

Questions adressées aux employeurs



Employeurs participants :

1. Aimtronics Corporation
2. J. D. Irving Ltd.
3. Basell Canada Inc.
4. Newfoundland Containers Ltd.
5. Bowater Pulp and Paper
6. Newtel Communications
7. Société Radio-Canada
8. Nexen Chemicals
9. Centre de conversion et distribution Rolland
10. Northern Telephone
11. Corporation Flexia
12. Pacifica Papers
13. CTV Television
14. Radisson Hotel Saskatoon
15. Domtar
16. Sask Energy
17. Entourage Solutions technologiques
18. Shermag Inc.
19. Fraser Papers Inc.
20. Sifto Canada
21. Compagnie générale électrique du Canada
22. South Shore Community Service Association
23. Husky Energy
24. Suncor Energy
25. IKO Industries
26. Unibeton
27. International Wallcoverings Company
28. Irving Paper

Lieux :

1. Brampton (Ontario)
2. Dolbeau (Québec)
3. Chester (N-É)
4. Sarnia (Ontario)
5. Fort McMurray (Alberta)
6. Edmunston (N-B)
7. Gatineau (Québec)
8. New Liskeard (Ontario)
9. Granby (Québec)
10. St. John's (T-N)
11. Prince George (C-B)
12. Toronto (Ontario)
13. Regina (Saskatchewan)
14. Cap-de-la-Madeleine (Québec)
15. Saint-Jérôme (Québec)
16. Lachute (Québec)
17. St. John's (T-N)
18. North Vancouver (C-B)
19. St. Leonard (N-B)
20. Saint-Augustin (Québec)
21. Saint-Raphael (Québec)
22. Brossard (Québec)
23. Unity (Saskatchewan)
24. Lebel-sur-Quévillon (Québec)
25. Yellowknife (TN-O)
26. Brockville (Ontario)

Nombre de répondants et répondantes : 30

1. Quels changements avez-vous observés dans ce lieu de travail depuis environ 5 ans?

97% Augmentation de l'utilisation d'ordinateurs

- 80% Vieillissement de la main-d'oeuvre
 - 77% Augmentation de la concurrence du marché
 - 73% Restructuration de l'organisation
 - 73% Modifications apportées aux opérations, aux méthodes de travail
 - 73% Augmentation des mesures de sécurité
 - 67% Augmentation du besoin de travail d'équipe
 - 67% Augmentation de la prise de décisions par les employés ou employées
 - 60% Introduction d'équipement perfectionné
 - 60% Accélération de la production
 - 50% Augmentation du recrutement
 - 50% Imposition de contraintes financières
 - 47% Augmentation de la documentation nécessaire
 - 40% Adoption de la norme ISO 9002
 - 40% Modification des critères de recrutement
 - 37% Compression de l'organisation
 - 33% Rajeunissement de la main-d'oeuvre
-

Autres :

- La responsabilisation des gens a fourni une expertise juste à maximiser ses opérations pour accroître la qualité et la production afin de faire face à la compétitivité (mondialisation). [Increased accountability has provided expertise just to maximize operations in order to increase quality and production to face competition (globalization).]
- Tous les travailleurs voient augmenter la nécessité d'effectuer des opérations mathématiques, de lire, d'écrite et de documenter.

Mes commentaires :

- Incessante réduction du personnel, automatisation, nécessité d'en faire plus avec moins - augmentation des niveaux de stress des employeurs.
- Nouvelle division créée en 1998. Transfert de la majorité de la main-d'oeuvre. [A new division was created in 1998. The majority of the workforce was transferred.]
- En général, les capacités et les compétences nécessaires actuellement sont très différentes de celles qui étaient nécessaires il y a cinq ans.

2. Quels effets croyez-vous que ces changements ont eus sur l'utilisation par le personnel de capacités essentielles telles que celles de lire, d'écrire, de calculer, de communiquer oralement et d'utiliser des ordinateurs?

93% Augmentation du besoin qu'ont les travailleurs et les travailleuses d'utiliser des ordinateurs dans l'exercice de leurs fonctions

- 77% Augmentation du recours à des capacités supérieures (p. ex., celles de faire preuve d'esprit critique et de prendre des décisions)
 - 77% Augmentation du besoin d'une bonne capacité de communiquer oralement et d'entretenir des relations interpersonnelles
 - 73% Augmentation du besoin de lire des documents de tous les genres
 - 57% Augmentation du besoin d'établir des documents écrits
 - 30% Augmentation du besoin de capacités de gestion de projet
 - 27% Augmentation du besoin de connaissances scientifiques
 - 23% Augmentation du besoin de capacités mathématiques supérieures
 - 20% Augmentation du besoin de capacités de budgétisation
-

Autres :

- Les employés doivent avoir des connaissances en affaires et doivent comprendre les questions de diversité et les relations avec les actionnaires.
- Besoin de comprendre comment le gaspillage, les facteurs d'inefficacité et les erreurs réduisent les marges de profit, ce qui nous affecte tous.
- Augmentation de la demande de capacités d'apprentissage et de la responsabilisation. [Increase in demand for learning ability and accountability.]

Mes commentaires :

- Pour que notre organisation survive, les opérateurs principaux et les gens de métier doivent faire preuve de capacités techniques et de direction d'affaires, notamment en manifestant des connaissances de base en ingénierie, en analysant les données sur les équipes, en contrôlant et acceptant des projets, en établissant des énoncés des travaux et en assurant le suivi des travaux jusqu'à leur achèvement.
- L'introduction de matériel très perfectionné exige que les employés aient des capacités d'un niveau plus élevé et des connaissances accrues sur les nouveaux perfectionnements probables.

3. Quels changements prévus pour le proche avenir risquent d'exiger que les travailleurs et les travailleuses aient de meilleures capacités essentielles?

90%	Le recours aux ordinateurs augmentera
80%	Augmentation de l'apprentissage en ligne ou de l'apprentissage autodirigé
77%	L'équipement sera de plus en plus perfectionné
67%	Augmentation du fonctionnement multitâches
60%	Augmentation de la demande de produits et services de qualité
60%	Changement des méthodes de production ou de prestation de services
53%	Augmentation des charges de travail des employées ou employés individuels
53%	Changement de la nature des produits ou des services
50%	Augmentation de l'attention devant être prêtée à la documentation et aux procédures de présentation de rapports
23%	Augmentation du travail dans le cadre de projets
23%	Commerce électronique

Autre :

- Mettre l'accent quotidiennement sur les décisions au sujet des résultats financiers.

Mes commentaires :

- Les gens doivent avoir des capacités leur permettant de bien travailler dans notre lieu de travail ou tout autre lieu qu'ils peuvent choisir. Pour réussir, les individus doivent relever des défis à la mesure de leurs aptitudes, et les entreprises ont besoin de gens qui veulent être mis au défi.

4. Quelle formation le personnel peut-il obtenir par l'entremise de l'employeur?

100% Formation technique relative à l'équipement

83%	Orientation des personnes nouvellement embauchées
80%	Formation propre à une tâche
63%	Formation de base en informatique
53%	Ateliers sur les pensions et les avantages sociaux
53%	Cours de développement des qualités de chef
43%	Formation relative à des logiciels
27%	Cours d'apprentissage
27%	Formation en communication
17%	Cours de planification de carrière
13%	Programme d'équivalence d'études secondaires
13%	Cours de rédaction
10%	Conception assistée par ordinateur
10%	Cours de compréhension de documents écrits
7%	Cours de mathématique
3%	Formation en commerce électronique

Mes commentaires :

- La compagnie paie tous les frais d'éducation permanente et les livres connexes, y compris ceux des cours d'éducation de base et les cours d'ALS.
- Beaucoup de formation reliée à la tâche et aussi une formation sur l'analyse de problème. [A great deal of task-related training as well as problem analysis training.]
- Des cours de planification de carrière sont disponibles sur demande. Au besoin, la compagnie prend les dispositions nécessaires pour qu'une formation technique précise soit donnée à des individus clés sur les lieux ou à l'extérieur de ceux-ci.
- Nous faisons plus de formation et de perfectionnement car nous avons engagé dernièrement un spécialiste en ressources humaines.

5. Quels sont vos partenaires en éducation/formation?

83%	Formateurs ou formatrices internes
83%	Conseillers ou conseillères de l'extérieur
83%	Fournisseurs de produits et d'équipement
67%	Collèges communautaires
53%	Syndicat des communications, de l'énergie et du papier
47%	Associations ou conseils provinciaux de la sécurité
33%	Universités
17%	Conseils sectoriels

Mes commentaires :

- Bon nombre de membres du personnel se sont engagés à l'égard de l'éducation permanente. Nous appuyons les activités éducatives liées aux services sociaux.
- Les cours des collèges communautaires qui ont trait à notre industrie sont restreints.
- Je ne dirais pas que notre programme de formation a des " partenaires " d'un des types énumérés. Nous avons eu accès à des ressources par l'entremise de toutes ces sources à un moment ou l'autre.
- Comme je l'ai déjà indiqué, nous mettrons davantage l'accent sur la formation et le perfectionnement de nos employés à tous les niveaux.

6. Qui a le plus de chances de recevoir une formation pendant les heures de travail?

83% Les personnes nouvellement embauchées

83% Les personnes qui ont des besoins immédiats en formation liée à une tâche

70% Les cadres et surveillants ou surveillantes

57% Le personnel de production

47% Le personnel d'entretien

37% Les gens de métier

23% Toute personne qui en demande

Mes commentaires :

- Toute personne peut obtenir de la formation pourvu qu'elle ait trait à son emploi actuel ou à un emploi futur possible.
- Toute la formation se donne habituellement durant les heures de travail. [All training is usually given during working hours.]
- Notre défi le plus important consiste à libérer le personnel de quart pour qu'il donne de la formation pendant le quart de jour. Jusqu'à présent, le syndicat s'est opposé au remaniement des quarts pour permettre aux gens d'avoir accès à la formation, même si la convention collective le permet. Jusqu'à maintenant, la direction a refusé de tenir des séances de formation si la compagnie doit rémunérer les personnes qui y participent au tarif des heures supplémentaires.
- Nous avons un programme de remboursement des frais de scolarité prévu pour encourager les employés qui suivent des cours collégiaux ou universitaires pendant leur temps libre.

7. Quels programmes de formation autres que ceux qui lui sont offerts actuellement aimeriez-vous voir offrir à votre personnel?

- 73%** Cours de gestion du changement
 - 57% Cours de promotion du travail d'équipe
 - 53% Cours supplémentaires techniques ou relatifs à l'équipement
 - 43% Cours d'informatique
 - 40% Cours de contrôle du stress
 - 32% Cours de développement des qualités de chef
 - 30% Cours de communication orale
 - 20% Cours de perfectionnement en lecture, en écriture et en mathématique
 - 17% Cours supplémentaires sur la sécurité
-

Autres :

- Cours d'affaires de base
- Cours de formation automatisée (en voie d'établissement)
- Cours de service à la clientèle

Mes commentaires :

- Les employés doivent perfectionner leurs capacités de lecture, d'écriture et de mathématique de leur propre initiative, bien que la compagnie soit disposée à rembourser les frais de scolarité.

8. Dans quelle mesure diriez-vous que votre entreprise est consciente de l'importance actuelle des capacités essentielles pour les travailleurs et les travailleuses?

- 53%** Très consciente
 - 47% Plutôt consciente
 - 3% Pas consciente du tout
-

Mes commentaires :

- Nous sommes en train de redéfinir les compétences exigées par les postes de la raffinerie. Les nouvelles attentes comprennent des qualités de chef et des capacités techniques de beaucoup supérieures à celles dont les gens font preuve au travail actuellement.

9. Quelles initiatives votre entreprise a-t-elle appuyées pour répondre au besoin d'amélioration des capacités essentielles des travailleurs et travailleuses?

43% Promotion de l'éducation permanente de toutes les personnes au service de l'entreprise

37% Cours d'initiation à l'informatique

17% Aucune jusqu'à présent

17% Cours de français ou d'anglais en tant que langue seconde

13% Intégration de l'acquisition de capacités essentielles au PAE

11% Soutien d'un projet d'alphabétisation en milieu communautaire

10% Création d'un centre d'apprentissage des employés ou employées

10% Enseignement individuel confidentiel par un pair

7% Cours d'équivalence d'études secondaires

3% Cours de langage clair

Autres :

- Formations : sécurité, ronde d'inspection mécanique [Training: safety, mechanical inspection round]
- Évaluation des besoins en apprentissage
- Cours de premiers soins
- Révision des normes et du contenu du diplôme d'études secondaires en pâtes et papiers [Review of the standards and content of the high school pulp and paper diploma]
- Une initiative de développement des capacités est en cours.
- Nous sommes une jeune entreprise de 2 ans d'existence. Nos employés sont formés dès l'entrée en relations humaines et dans différents domaines régissant notre secteur d'activité. Nous les avons sélectionnés selon notre besoin de formation de base pour qu'ils puissent comprendre le reste de la formation est en permanence chez nous. [We are a young company which has been in existence for 2 years. Our employees are trained from the start in human relations and various fields related to our industry. We have chosen them according to our need for basic skills so that they may understand the rest of the training which is an ongoing activity here.]

Mes commentaires :

- Nous sommes en train de créer un centre d'apprentissage.
- Nous remboursons 100% de leurs frais à tous les employés qui suivent des cours pour accroître leurs capacités aux fins de l'emploi qu'ils occupent actuellement ou d'éventuels emplois futurs dans la compagnie. Nous avons commandité un cours de mécanicien de machines fixes (classe IV) à l'intention des opérateurs de procédé mais cela a eu un succès restreint.
- Nos employés ont tous au moins une 10e année. [Our employees all have at least a 10th grade.]

10. Si votre entreprise n'a appuyé aucune initiative, et particulièrement aucun programme, d'amélioration des capacités essentielles, pourquoi en est-il ainsi?

- 23% L'entreprise n'a pas le personnel nécessaire pour remplacer les personnes qui recevraient pareille formation
 - 20% L'entreprise n'est pas sûre des besoins de son personnel en matière d'acquisition de capacités essentielles
 - 20% Ce n'est pas une priorité pour l'entreprise
 - 13% Le personnel n'a pas besoin d'une telle formation
 - 10% L'entreprise n'a pas les fonds nécessaires
 - 3% L'investissement de l'entreprise dans une formation de ce genre ne rapporterait pas
-

Autres :

- Nécessite un diagnostic plus complet pour analyser les besoins [Need a fuller diagnostic to analyse the needs]
- Nous devons réaliser une analyse interne des besoins avant d'établir un programme

Mes commentaires :

- La compagnie a commencé à donner un cours à l'intention des opérateurs et des assistants (presse). En 2000, 40 000 \$ y ont été affectés - la formation se donne aux États-Unis chez Gravure Assoc.
- Depuis trois ans, la compagnie a évolué et elle a maintenant un avenir à long terme.
- Dans cette nouvelle usine, tous nos gens ont déjà la formation ou l'alphabétisation nécessaire pour comprendre le reste des autres formations. [In this new plant, everyone already has the training or literacy required to understand the rest of the training.]
- En tant que spécialistes des relations humaines, j'espère faire valoir l'idée que l'investissement dans la formation améliore les résultats financiers.

11. Qu'est-ce qui pourrait aider votre entreprise à engager ou à appuyer des programmes permettant d'accroître les capacités de lecture, d'écriture, de communication orale, de calcul et d'utilisation d'ordinateurs de son personnel?

- 63% Compréhension claire des besoins du personnel pour justifier l'investissement
 - 53% Participation financière des employés ou employées désirant recevoir la formation
 - 53% Engagement des employés à participer au programme
 - 53% Soutien syndical
 - 47% Aide financière
 - 37% Engagement de l'entreprise
-

Mes commentaires :

- Ce qui nous ferait comprendre que nous avons peut-être été bernés quand nos employés ont rempli le formulaire d'emploi? Je ne crois pas! [Which would imply that we might have been fooled when our employees filled out their job application? I don't think so]
- L'éducation permanente doit être enracinée dans la culture pour qu'on puisse l'implanter avec succès dans une organisation. La direction et le syndicat s'attendent que les employés/membres continuent d'apprendre pendant toute leur carrière. Les deux parties doivent établir un cadre dans lequel l'apprentissage serait attendu et raisonnablement accessible.

12. Que pourrait faire le Syndicat des communications, de l'énergie et du papier pour soutenir les efforts d'amélioration des capacités essentielles des employés ou employées?

- 70% **Faire la promotion de l'éducation permanente auprès des membres**
 - 63% Établir un partenariat pour évaluer les besoins en apprentissage des employés ou employées
 - 40% Partager l'information à ce sujet que le syndicat reçoit d'autres organisations syndicales et sections locales
 - 10% Assujettir la formation de ce genre aux conventions collectives
-

Autres :

- Appuyer les changements qui doivent se produire pour que l'entreprise survive et pour doter son personnel des capacités nécessaires.
- C'est vraiment une question de priorité. [It is really a matter of priorities.]

Mes commentaires :

- Nous devons savoir comment les capacités de nos employés se comparent à celles des personnes accomplissant un travail semblable dans l'industrie. Il faut procéder à des tests pour déterminer les besoins. Encourager les travailleurs à prendre l'initiative; les employeurs ne sont parfois pas pleinement conscients des besoins individuels et les individus doivent reconnaître leurs lacunes dans certains domaines ou indiquer ce qu'ils aimeraient apprendre pour occuper l'emploi qu'ils désirent ou auquel ils veulent être promus.

13. Aimerez-vous qu'on vous tienne au courant des dossiers ayant trait aux capacités essentielles et des efforts faits par d'autres entreprises dans ce domaine?

Nombres comptés

- 19 Oui. Voici les coordonnées de la personne-ressource
- 6 Non, merci
- 5 Pas de réponse

Questions adressées aux membres



Sections locales représentées :

80	112-N	515	789	251
53-0	159	305	52A	6
132-Q	123Q	677	404	697
707	176	1207	1403	1120
98	1990	681	514	523-N
77Q	550	773	1123	79M
728	4N	1532	560	603
823	907	1997	181	
437	561	76	592	
2001	2850	446	914	
649	39	1119	1132	

Lieux :

Baden (Ont.)	Granby (Qc)	Port Melon (C-B)
Belleville (Ont.)	Fort McMurray (Alb.)	Saint- Raphael (Qc)
Brampton (Ont.)	Edmonton (Alb.)	Saint-Jerome PQ
Calgary (Alb.)	Chester (N-É)	Saint John (N-B)
Edmunston (N-B)	Campbell River (C-B)	Port Alice (Alb.)
Hazleton (Ont.)	St. Leonard (Qc)	Saint-Augustin (Qc)
Hull (Qc)	Cap-de-la-Madelaine (Qc)	Gatineau (Qc)
Lake Utopia (N-B)	Chicoutimi (Qc)	Unity (Sask.)
Maidstone (Sask.)	Weyburn (Sask.)	Regina (Sask.)
Montreal (Qc)	Saskatoon (Sask.)	Mirimichi (N-B)
Moose Jaw (Sask.)	New Liskard (Ont.)	Edmunston (N-B)
Port Alberni (C-B)	Powell River (C-B)	New Westminster (C-B)
Port-Cartier (Qc)	Toronto (Ont.)	Prince George (C-B)
Prince Albert (Sask.)	Lachute (Qc)	Yellowknife (TN-O)
Prince George (C-B)	Edmonton AB	North Vancouver (C-B)
Pugwash (N-É)	Victoriaville (Qc)	Trois-Rivieres (Qc)
Sarnia (Ont.)	Swift Current (Sask.)	Maple Creek (Sask.)
Shawinigan (Qc)	Crofton (Ont.)	Grande Prairie (Alb.)
Shellbrook (Sask.)	Mt.Pearl (T-N)	
The Pas MB		

Nombre de répondantes et répondants : 225 (de ce nombre, 26 n'ont pas répondu aux questions 3, 4, 5, 6, 7, 15 ou 16 et 4 questionnaires ont été invalidés)

1. Quels changements avez-vous observés au travail depuis 5 ans?

87% Introduction de nouveaux équipements et technologies

84% Informatisation des systèmes et des opérations

67% Nouveaux règlements à connaître et à respecter

63% Baisse du moral

57% Vieillesse de la main-d'oeuvre

50% Augmentation de la production

48% Les clients sont plus exigeants

47% Augmentation des exigences à l'embauchage (on fait primer l'éducation sur l'expérience)

46% Compression des effectifs

26% Norme ISO 9002

Autres :

- Affectation multiple
- Nouvelles normes [New standards]
- Syndicat du personnel de soutien plus fort
- Immersion en français
- Augmentation des rôles et des responsabilités qui nous sont confiés
- Augmentation de la fréquentation (la taille de l'école a augmenté sans que le bâtiment ne soit agrandi)
- Moins d'heures mais plus de responsabilité
- Exigence de bilinguisme
- Il y a nettement lieu d'engager des personnes mieux instruites aux postes d'aide_enseignant. Les personnes occupant ce poste devraient avoir au moins un certificat d'aide-enseignant.
- Les MPI devraient être simplifiées pour qu'une personne ordinaire puisse comprendre à quoi ils servent
- Il faut toujours donner 150% - on se sent de plus en plus pressés et compressés [We always have to give 150% - we are increasingly rushed and pressured]
- Augmentation des attentes de l'employeur

Mes commentaires :

- L'augmentation de l'effectif a créé le besoin d'un exécutif syndical plus savant
- Il est entendu qu'avec tous ces changements technologiques, il faut changer, nous aussi, dans divers domaines [Obviously, with all these technological changes, we have to change also in various fields]
- Nous sommes souvent obligés de travailler avec de nouveaux équipements et technologies sans avoir eu de formation [We are often required to work with new equipment and technology without having received any training]

- Nous devons lutter pour des augmentations salariales pendant que notre charge de travail augmente et qu'on nous attribue des responsabilités qui ne relèvent pas nécessairement de notre propre travail.
- À cause de la hausse des tarifs d'Atco Gas et de TransCanada, le moral est bas car les gens dépensent toute leur paie uniquement pour subsister.
- Puisque je viens d'entrer en fonctions, je ne sais rien des changements.
- Avec l'équité salariale, l'éducation et l'expérience ne valent plus rien!
- Les compagnies sont très lentes pour l'embauchage... trop d'heures pour les travailleurs [Companies are very slow to hire...too many hours for workers]

2. Quels effets ces changements ont-ils eus sur votre utilisation de capacités essentielles telles que celles de lire, d'écrire, de calculer, de communiquer oralement et d'utiliser des ordinateurs?

- 70%** Augmentation du besoin de lire - des procédures, de la documentation, de l'information syndicale, de l'information professionnelle
- 67% Augmentation du besoin d'employer ces capacités pour utiliser le courriel, la documentation et les formulaires
- 66% Augmentation du besoin d'employer ces capacités pour faire fonctionner du matériel informatisé
- 55% Besoin d'acquérir des compétences professionnelles à cause de l'augmentation des tâches
- 50% Augmentation du besoin d'écrire (rapports, documentation)
- 48% Augmentation du besoin de prendre des décisions
- 43% Besoin de communiquer oralement avec un plus grand nombre de personnes
- 22% Réduction du besoin de communiquer oralement à cause du courriel
- 15% Réduction du besoin d'écrire
- 10% Augmentation du besoin d'effectuer des opérations mathématiques compliquées
-

Autres :

- Besoin de se faire la main à l'utilisation de l'ordinateur pour employer des programmes dans le cadre de notre cours d'éducation spéciale
- Nous devons recevoir plus de formation en cours d'emploi afin de nous tenir au fait de tous les aspects de l'éducation, tout comme les enseignants
- Il serait utile que plus de formation en informatique soit donnée le soir
- Je dois suivre le cours d'informatique en cours d'emploi
- Beaucoup de choses à apprendre en peu de temps - les plus vieux ont moins de facilité à apprendre [Many things to learn at the same time - older workers have more trouble learning]
- Besoin d'accroître mes capacités de gestion du temps

Mes commentaires :

- Si la volonté veut, tout va! [If the will is there, everything is alright!]
- Avec les nouveaux moyens de communication, il y a moins de contact avec mes confrères. [With the new means of communication, I have less contact with my coworkers.]
- Mon travail exige que je mette sans cesse à niveau mes capacités informatiques
- Les gens sont plus stressés parce qu'ils ont moins de temps pour les contacts humains amicaux.

- Il faut être ingénieur pour comprendre ce que les choses signifient!
- Plus j'en fais à l'ordinateur, moins le préposé au service à la clientèle est nécessaire. C'est ce qui m'inquiète!
- Je dois apprendre à bien manier le clavier.
- La formation a augmenté mais nous n'utilisons pas les capacités acquises.
- La compagnie semble avoir réduit son personnel de surveillance à tel point que les opérateurs doivent prendre et prennent effectivement des décisions qui jadis incombait au contremaître. Ce sont donc les opérateurs qui dirigent les services.

3. Quels sont les documents que vous êtes appelé à lire et que vous trouvez difficiles à lire et à comprendre?

43% Convention collective

33% Procédures que comprennent des manuels

33% Statuts du syndicat

31% Matière à apprendre et à retenir (dans le cadre de cours)

31% Règlements

30% Notes de service et rapports rédigés par des ingénieurs ou par la direction

30% Documents techniques

30% Documents juridiques

29% Information sur des matériaux, des fournitures ou du matériel

29% Instructions et règles de sécurité

Autres :

- Mauvaise traduction [Poor translations]
- Souvent en anglais [Often in English]
- Lire des instructions pour donner des instructions verbales à d'autres
- Tout ce qui est en anglais! [Everything that is in English!]
- Pour un employé avec un niveau peu élevé de scolarité, tout devient difficile à lire et à comprendre. [For an employee with little schooling, everything becomes hard to read and understand]

Mes commentaires :

- Nous ne sommes guère appelés à lire plus que des notes de service ou des bulletins.
- Certains membres de notre effectif sont des francophones et ont de la difficulté à lire en anglais, mais nous nous aidons les uns les autres.
- Je lis la plupart des documents de la plupart des catégories susmentionnées, mais je les trouve ennuyeux, difficiles à comprendre ou pas clairs - particulièrement les procédures des manuels.

4. Quelles sont les tâches de rédaction que vous êtes appelé à accomplir et que vous trouvez difficiles?

- 37% Noter des idées (composer des notes de service et des lettres)**
30% Employer des tournures grammaticales et une ponctuation appropriées
29% Rédiger des rapports
27% Rédiger des procédures
23% Tenir des notes pendant des réunions
21% Rédiger des instructions et des manuels
14% Rédiger des propositions destinées au délégué syndical/comité de négociation et aux clients ou clientes
13% Établir des notes expliquant des choses à des compagnons ou compagnes de travail (rapports de quart)
-

Autres :

- Aucune
- Chacun a sa place [To each his or her place]
- Et aussi les fautes d'orthographe [And also spelling mistakes]
- S'applique particulièrement au personnel de l'autre langue
- Certains aides-enseignants sont appelés à établir des programmes et des exercices aux fins des cours d'éducation spéciale et d'ALS

Mes commentaires :

- Pas de scolarité = pas capable de rédiger, écrire [No schooling = not being able to write]
- Je n'ai pas de très bonnes capacités d'écriture
- Toutes ces tâches sont difficiles pour moi
- La plupart des gens, la compagnie et le syndicat hésitent à rédiger des rapports de quart en bonne et due forme

5. Quelles sont les opérations mathématiques que vous êtes appelé à effectuer et que vous trouvez difficiles?

30% Conversion de mesures impériales en mesures métriques

28% Trigonométrie

24% Vérification de retenues sur la paye

24% Calcul de pourcentages

24% Divisions et multiplications

21% Règlement de problèmes à l'aide de la mathématique

20% Calcul de fractions

16% Mathématiques budgétaires

Autres :

- Algèbre
- Calcul de temps

Mes commentaires :

- Lorsque vient le temps de calculer avec des X et des Y, ça devient compliqué [When you have to calculate with Xs and Ys, it gets complicated]
- Les aides appelés à travailler avec des élèves doivent les aider à apprendre les mathématiques et doivent préparer et administrer le budget de la bibliothèque
- Je n'ai jamais été fort en maths; je suis fort en langues.
- Je ne suis fort dans aucun domaine des mathématiques - nous employons principalement les mathématiques à des fins pratiques courantes, comme par exemple pour faire l'épicerie ou acquitter des factures.
- J'ai horreur des maths!
- Bien que mon emploi exige parfois que j'effectue des opérations mathématiques, j'ai horreur des chiffres!
- La calculatrice est très utile.
- Nos talons de chèque sont des plus mal faits : personne ne les comprend!
- Le service de la paie est incompetent et il s'ensuit que les talons de chèque sont très difficiles à lire et à comparer.
- Je suis poche en math.
- La plupart des conversions de mesures impériales en mesures métriques effectuées aux fins de l'addition de produits chimiques ne sont que des estimations. Nous ne disposons pas d'une table de conversion.

6. Quels sont les types de situations de communication orale dans lesquelles vous ne vous sentez pas à l'aise?

- 43%** **Toute situation où je dois parler en public**
 - 30% Présenter mon point de vue en cas de conflit avec des compagnons ou compagnes de travail
 - 27% Prendre la parole pendant une réunion d'atelier ou une réunion syndicale
 - 22% Parler d'un problème à la direction
 - 21% Traiter avec des clients ou clientes difficiles
 - 14% Donner des instructions à d'autres
-

Autres :

- Être obligé de motiver mes compagnons de travail. [Having to motivate my coworkers.]

Mes commentaires :

- La parole est la base de tout contact premier avec qui que ce soit. [Speech is the basis for a first contact with anyone.]
- Si on me demande mon avis, je le donne, mais je prends rarement les devants. [If I am asked for my opinion, I give it, but I rarely offer it on my own initiative.]
- La communication avec des parents peut présenter un défi.
- L'expression en public, c'est ma faiblesse, mais je communique bien en petits groupes ou dans une classe.
- Les foules me rendent nerveux.
- Certains membres du personnel de soutien ont de la difficulté à se défendre verbalement, que ce soit devant leurs pairs ou devant les cadres.
- Certaines personnes peuvent être d'humeur très changeante et très difficiles, et après quelques altercations, on n'attend au pire d'elles.
- Je communique mieux avec les personnes que je connais.
- Toute difficulté est habituellement attribuable au bruit ambiant, qui rend difficile d'entendre et de comprendre.

7. Quels aspects de l'utilisation d'ordinateurs trouvez-vous difficiles?

- 53% Trouver le temps de m'exercer et d'accroître mes capacités d'utilisation d'ordinateurs au travail et à la maison
 - 40% Me servir d'un logiciel pour traiter des textes ou établir des feuilles de calcul
 - 36% Savoir ce qui se passe à l'intérieur de la machine quand j'appuie sur différents boutons d'un matériel informatisé au travail
 - 24% Employer des logiciels de courriel
-

Mes commentaires :

- Je me débrouille assez bien avec l'ordinateur mais ça demande beaucoup de temps. [I manage pretty well on a computer but it take a lot of time.]
- Tout vient avec l'expérimentation. [You can do anything if you experiment enough.]
- Au travail, je n'ai pas de portable et à la maison, ce sont surtout les enfants qui s'amuse avec l'ordinateur. [At work, I do not have a personal computer and at home, the computer is mainly used by the kids for entertainment.]
- S'applique particulièrement aux nouveaux membres du personnel.
- Des enseignants me demandent de régler des problèmes que posent les ordinateurs employés par les classes. Je charge des programmes, je donne des instructions et de l'aide aux enseignants relativement au logiciel et je tiens le laboratoire.
- Nous n'avons pas le temps (ni les ordinateurs) qu'il faut pour mettre en pratique pendant la journée ce que nous savons déjà et ce que nous avons appris au cours de nos temps libres au sujet de la technologie.
- L'employeur offre une formation adéquate en informatique.
- Comment utiliser un ordinateur si on a de la difficulté à lire et écrire? [How can you use a computer if you have trouble reading and writing?]
- En somme, si vous n'êtes pas un as de l'informatique, il peut être très déroutant de régler un problème à l'ordinateur, même si vous avez des instructions à suivre.
- Je ne dirais pas que le courriel présente un défi pour moi - je l'utilise très bien - mais d'autres fonctions sont beaucoup plus difficiles.
- J'aimerais recevoir une formation plus poussée en informatique et acquérir plus d'expérience.
- La formation n'est jamais de trop dans ce domaine.
- Les gens de mon âge n'ont pas appris à utiliser l'ordinateur à l'école, et ce n'est pas l'outil le plus intéressant à employer.
- Nous avons un programme d'aide à l'achat d'ordinateurs qui a aidé les membres à apprendre à s'en servir. C'était un très bon programme.
- Si la direction exige que les employés sachent se servir d'ordinateurs, elle devrait donner une formation en informatique.

8. Quels cours donnés par l'employeur ou le syndicat avez-vous suivis?

Cours donnés par l'employeur

72%	Cours de sécurité
52%	Cours propres à un emploi
47%	Formation en informatique
31%	Formation technique en cours d'emploi
20%	Communication
15%	Promotion du travail d'équipe
13%	Enquêtes sur les accidents
10%	Formation en surveillance
10%	Formation au service à la clientèle
9%	Sensibilisation aux différentes cultures
8%	Sensibilisation aux autochtones
6%	Contrôle des pertes

Cours donnés par le syndicat

42%	Cours de délégué et déléguée
21%	Traitement des griefs
20%	Santé et sécurité
16%	Négociation collective
17%	Dirigeant et dirigeante de section locale
10%	Préparation à la grève
13%	Comment diriger une réunion
9%	Atelier sur les pensions
8%	Responsables financiers
8%	Recrutement
5%	Art oratoire
4%	Programme d'équivalence d'études secondaires

Autres cours commandités par l'employeur :

- Leadership 2000
- SIMDUT chez Bell et chez Entourage Norstar et Pair Check [WHMIS at Bell and Norstar and Pair Check at Entourage]
- Électricité de base et autres qui ont un lien technique pour mon emploi [Basic electricity and others which are technically related to my job]
- Cours de gestion du comportement
- ALS et FLS (2)
- Certificat d'aptitude d'aide-enseignant (2)
- Alphabétisation en cours d'emploi (pour les étudiants) (2)
- Estime de soi (2)
- Traiter avec les personnes difficiles (2)
- True Colors
- Ateliers sur l'autisme
- Comportements difficiles
- Conférence SIRS
- Soudage
- Formation CPI
- Rédaction d'affaires
- Conduite préventive (2)
- Gestion du temps
- Contrôle du stress
- Six Thinking Hats
- Savoir écouter
- A Woman's Worth
- Planification intégrale de carrière
- ISO

- Travail d'équipe
- Mathématique
- Esprit d'entreprise
- Manipulation de l'amiante
- Vérification de sécurité
- Gestion des conflits
- Classification du bois d'oeuvreCours de conduite
- Matières dangereuses
- STEC (2)
- Service responsable

Autres cours commandités par le syndicat :

- Formation des agents de sécurité
- Gestion des conflits
- Dirigeant ou dirigeante I et II
- Stress en milieu de travail
- Affirmation de soi / harcèlement
- Faire face à la direction
- Programme des délégués sociaux
- Contrôle du stress
- CSPAAT

9. Il y a des adultes qui décident de suivre d'autres cours dans des domaines qui les intéressent. Par exemple, certains suivent des cours de réparation de petits moteurs dans des collèges ou des écoles techniques. Il s'agit d'une éducation formelle reçue par intérêt personnel pendant leur temps de loisir.

Avez-vous suivi des cours d'éducation formelle depuis 5 ans?

63% Non

37% Oui. Veuillez indiquer les cours que vous avez suivis.

- Cours de bibliothéconomie et sciences de l'information (2)
- Peinture [Painting]
- Conversation anglaise [English conversation]
- Cours sur logiciel informatique [Software course]
- Cours sur composantes internes d'ordinateur [Course son internal computer components]
- Aide-enseignant
- RCR
- Secourisme et RCR de la Croix-Rouge (5)
- Cours d'informatique (12)
- Cours universitaires
- Besoins spéciaux
- Peinture sur tôle
- Tai-chi
- Accréditation
- Initiation au français
- Aquarelle
- Artisanat pour enfants ayant des besoins spéciaux
- Ambulance Saint-Jean
- Cours de sauveteur
- Cours d'activité physique
- Travail du bois
- Matelassage
- Initiation aux bibliothèques
- Rattrapage d'études secondaires
- Manutention
- Artisanat
- Cours universitaires
- Cours de formation pour le programme (PEP) [PEP training course]
- Machinerie Ag
- Accès base de données [Data base access]
- Céramique
- Certificat d'aide-enseignant (3)
- Colloque sur les REER
- Perfectionnement linguistique
- Diplôme technique
- Comptabilité

- Yoga (3)
- Maîtrise en éducation
- Tricot
- Formation de chef de guides
- HTML (2)
- Langage gestuel
- MaquillageTechnologie et communication
- Comment traiter avec des enfants présentant des troubles affectifs et physiques
- Soins extra_scolaires
- Cours de beaux-arts (2)
- Rédaction
- Céramique
- Tae-bo
- Cours de secrétaire médicale
- Soudage
- Rénovation
- Expédition/réception
- Leçons de piano
- Photographie
- Chef de petite entreprise
- Français
- Anglais 30
- Jardinage
- Usinage
- Internet
- Art oratoire

10. Certains adultes ont acquis des compétences de manière informelle. Il arrive souvent que les personnes qui se portent volontaires pour faire partie d'un comité ou pour diriger des louveteaux ou des guides, par exemple, apprennent des choses même si elles ne se trouvent pas en classe.

Avez-vous vécu des expériences qui vous ont permis d'acquérir des compétences?

51% Non

49% Oui. Veuillez énumérer les activités ou expériences qui vous ont permis de développer vos capacités

- Un cours de spécialiste en téléphone dans un collège [Telephone specialist course in a college]
- président de la CPNDL [President of CPNDL]
- CA Caisse populaire [Member of board of Caisse populaire]
- Maison Ronald McDonald
- Scouts (6)
- Coordinateur de salon du livre
- Accueillir un groupe japonais en visite d'échange
- Participer à un orchestre
- Animer l'apprentissage en groupe (2)
- Se porter volontaire pour lever des fonds
- Activités syndicales (2)
- Travail en comité (15)
- Voyages (2)
- Jouer le rôle d'entraîneur sportif (12)
- Occuper des postes au sein de comités (9)
- RCR
- Membre du CA de l'Association des propriétaires Lac Clair [Member of the board of the Association des propriétaires Lac Clair]
- Solliciteur bénévole (2)
- Construction de maisons
- Enseigner le catéchisme
- Enseigner bénévolement l'autonomie fonctionnelle
- Ateliers sur l'art à l'intention des enfants
- Diriger un club de brigadiers de la forêt
- Enseignement bénévole d'ALS
- Faire de la musique sur scène
- Bénévolat dans un hôpital
- Donner la classe de religion du dimanche
- Écrire deux livres
- Discussions volontaires avec clients ou autres [Volunteer discussions with clients or other persons]
- Technicien en électronique [Electronics technician]
- Radio amateur [Amateur radio]
- Premiers soins [First aid]
- Anglais langue seconde

- Parent bénévole (3)
- Formation Youth Leadership
- Groupe confessionnel (2)
- Chef des Brownies ou des guides (7)
- Grands frères et grandes soeurs
- Recenseur
- Représentant syndical de lieu de travail (6)
- Contrôleur des brigadiers scolaires
- Conseiller de club médias
- Coordinateur volontaire de levée de fonds
- Secrétaire de section locale
- Association de quartier
- Voile
- Travailler avec des adultes ayant des handicaps
- Organiser des activités étudiantes
- Conception de gâteau
- Discours sur la justice / le deuil
- Programme national de certification des entraîneurs, niveau II
- J'ai dirigé ma propre entreprise
- Travail du bois
- Bénévolat à un centre de la famille
- Dessiner des pages graphiques [Design graphic pages]
- Tenir une concession
- Jouer le Père Noël
- Entretien de machine
- Auto-apprentissage informatique (2)
- Coordination de la sécurité

11. Qui a le plus de chances de recevoir une formation dans votre entreprise?

47% Les cadres et surveillants ou surveillantes

44% Les personnes dont l'emploi l'exige (par suite de changements, par exemple)

43% Les personnes nouvellement embauchées

24% Les personnes triées sur le volet par les surveillants ou surveillantes

22% Le personnel technique

19% Les gens de métier

12% Les ingénieurs

10% Les travailleurs ou travailleuses de première ligne

5% Les personnes qui ont le plus d'ancienneté

4% Le personnel de vente

Autres :

- Les plus près du patron (têteux) [Those who are closest to the boss (suck-up's)]
- Les premiers arrivés seront les premiers servis
- Enseignants (2)
- Ceux qui ne cessent de demander de la formation à la direction
- Quiconque désire
- Le personnel de bureau reçoit beaucoup de formation
- Les secrétaires, les bibliothécaires et le personnel de bureau
- Tout le monde

Mes commentaires :

- L'ancienneté est censée mener le bal mais dans mon cas, ce ne sont que des promesses en l'air.
- Mauvaise préparation des cours aux bons techniciens. Peu de cours se donnent. [Poor course preparation for good technicians. There are few courses available.]
- Nous recevons de la formation si elle est approuvée par le supérieur immédiat. C'est parfois difficile parce que nous n'arrivons pas à trouver des suppléants. L'enseignant a beau jeu de refuser la suppléance. Il serait utile que des cours se donnent le soir

- La formation sur les nouveaux produits est une grosse lacune autant chez Entourage que chez Bell [Training on new products is greatly wanting both at Entourage and at Bell]
- Nous avons tous le droit à la formation et nous l'exerçons au besoin.
- Tout employé peut s'inscrire mais le nombre des places est restreint. Il est parfois très difficile de s'inscrire à un cours d'informatique.
- J'aimerais que la compagnie donne un cours de premiers soins à l'usine.
- Le fait que les cours soient accessibles à tous mais nécessaires à certains empêche parfois d'explorer de nouveaux domaines.

- Certains membres du personnel se sont vu refuser des possibilités de formation par leurs supérieurs alors que d'autres n'ont même pas à demander la permission.
- La formation est restreinte à la formation en cours d'emploi. Si vous voulez suivre des cours autres que ceux qui peuvent vous aider aux fins de votre emploi, vous n'avez droit qu'à 300 \$ par année. Cela ne couvre même pas le prix d'un cours universitaire - c'est pathétique.
- Les gens qui demandent de la formation périodiquement et que la direction appuie reçoivent plus souvent de la formation que les gens qui ne font que la demander.
- Notre compagnie est très ouverte pour ce qui est de la formation. Si un grand nombre de personnes veut suivre le même cours, elle essaiera de créer plusieurs classes. Cependant, s'il y en a trop, le surveillant choisira.
- Je suis très satisfait de la formation que notre employeur fournit.
- La formation est équitable dans notre organisation, bien qu'elle veuille engager uniquement des personnes très qualifiées et que ce ne soit pas réaliste de nos jours.
- De plus en plus, les employés ne sont pas informés des changements. [More and more, employees are not informed about changes.]
- La formation liée à un emploi n'existe pas. On apprend à mesure et l'on profite des services en cours d'emploi pour mieux aller occuper un autre emploi.

12. Qu'est-ce qui empêche les employés ou employées de votre compagnie de suivre des cours?

- 57% **Le manque de temps si les cours ne sont pas donnés pendant les heures de travail**
 - 50% Le manque de personnel pouvant remplacer les personnes en formation
 - 38% Le travail par quarts
 - 37% Le manque d'argent si les frais ne sont pas payés par l'employeur
 - 31% Il faut trop de temps et d'argent pour aller suivre des cours à l'extérieur de la ville
 - 23% L'absence de budget de formation de la compagnie ou du syndicat
 - 21% Les cadres ne choisissent que leurs favoris
-

Autres :

- Le nombre de places dans les cours est restreint.
- Manque d'intérêt de certains employés et employées

Mes commentaires :

- Beaucoup de choisis, peu d'élus. [Many are called but few are chosen.]
- Si je suis des cours pour ma formation personnelle, la compagnie en profite et devrait m'aider à les payer. [If I take courses for my personal training, the company benefits and should held me to pay for them.]
- Il n'y a pas suffisamment de nouveaux avancés de formation en informatique en cours d'emploi. Il devrait y avoir beaucoup plus de cours d'informatique approfondis au travail.
- Quiconque décide de recevoir une formation est habituellement appuyé par la direction.
- Personnellement, j'aimerais apprendre quelque chose de nouveau. Je m'intéresse vivement à l'informatique.
- Pas le manque de budget, mais peut-être un manque de vouloir. Une personne plus informée devient à mon avis plus rentable. Avec des quarts de travail de 12 heures, très difficile de suivre des cours à l'extérieur des heures de travail. [Not a lack of funds but maybe a lack of willingness. A more informed person is more profitable in my opinion. With 12-hour shifts, it is very difficult to take courses outside working hours.]
- Vous pouvez demander une formation en contrôle du stress, par exemple, mais l'on vous inscrira sur une liste d'attente.
- Les gens ne veulent pas recevoir de formation si ce n'est pas pendant les heures de travail.

13. Pour quelles raisons aimeriez-vous recevoir davantage d'éducation ou de formation?

- 71% **Éprouver un sentiment d'épanouissement personnel**
 - 64% Mieux accomplir mon travail
 - 48% Acquérir de la confiance dans la vie
 - 42% Accroître ma sécurité d'emploi
 - 40% Obtenir un meilleur emploi ou de l'avancement
-

Autres :

- Suivre l'évolution technologique.
- Suivre la technologie. Il est étrange de constater qu'on peut accomplir un travail pendant, disons, quatre ans et ensuite suivre un cours qu'on aurait dû suivre deux années plus tôt

Mes commentaires :

- Si je perds mon emploi, j'aurai des capacités pour chercher d'autres emplois bien payés.
- On n'en connaît jamais trop [You never know too much]
- Je ne me sens guère incité à en apprendre davantage. Mes compétences dépassent déjà celles que mon emploi exige.
- Si j'ai plus de confiance en moi, je deviens plus épanoui, donc j'accomplis mieux mon travail. Je suis moins anxieux et stressé, et une barrière vient de tomber. [If I have more self-confidence, I grow and I do my job better. I am less anxious and stressed, and a barrier had come down.]
- Savoir, c'est pouvoir. (section locale 649)

14. Comment aimez-vous apprendre?

82% En petite classe ou en atelier avec un professeur

31% Grâce à l'enseignement assisté par ordinateur

29% Grâce à l'enseignement individuel d'un compagnon ou d'une compagne de travail

24% En me rendant dans un centre d'apprentissage autonome où je peux apprendre à mon propre rythme

Autres :

- Par correspondance
- Avec un gourou

Mes commentaires :

- Seules certaines personnes qui sont censées vous donner une formation peuvent être considérées comme des mentors. Certains collègues de travail passent leur temps à donner des ordres plutôt qu'à recevoir une formation.
- Les cours que nous recevons à l'extérieur sont beaucoup plus condensés. [The courses which we take outside are much more condensed.]
- La difficulté que j'ai à m'améliorer et à prendre le temps d'apprendre est que j'ai 3 jeunes enfants à la maison et que mon mari travaille par postes lui aussi. Je ne peux pas suivre des cours parce qu'il faudrait que je paie une gardienne et que nous n'en avons pas les moyens.
- Les professeurs coûtent très cher et la plupart des cours donnés ne se prêtent pas à l'enseignement assisté par ordinateur.

15. Quelles mesures votre syndicat peut-il prendre pour accroître vos possibilités d'apprentissage?

- 63%** Diffuser de l'information sur les possibilités d'éducation et de formation
 - 62% Négocier des dispositions de formation, y compris des congés payés
 - 33% Charger un membre de l'exécutif d'aider les membres à trouver de bonnes possibilités
 - 31% Créer un comité sur les possibilités d'apprentissage d'apprentissage s'ils le désirent
-

Autres :

- Donner une formation aux dirigeants et aux délégués une formation relative à leurs postes.
- Faire réaliser aux entreprises que cela leur est important et qu'ils devraient s'engager. Il est temps que les entreprises assument la responsabilité à l'égard de leurs employés et deviennent de bons gestionnaires qui font l'affaire. Les syndicats devraient peut-être laisser les compagnies réparer les pots cassés.
- Réserver un nombre d'heures par année à la formation et s'y tenir.

Mes commentaires :

- Si le syndicat a un programme d'éducation et de formation, ce serait bien que les membres en entendent parler. [If the union has an education and training program, it would be good for te members to hear about it.]
- Oblige l'employeur à former les employés en respectant l'ancienneté le plus possible. [Force employers to train employees while respecting seniority as much as possible.]
- Il est fort peu probable qu'on puisse négocier la formation avec l'employeur.

16. Veuillez classer par ordre de priorité les capacités essentielles qu'il pourrait être nécessaire, à votre avis, que vos compagnons ou compagnes de travail développent, compte tenu des exigences qui leur sont imposées quotidiennement au travail. Attribuez la cote 1 à la capacité dont le développement est le plus pressant et la cote 5 à la capacité dont le développement est le moins pressant :

Priorité 1 : Capacité de communiquer oralement

Priorité 2 : Capacité d'utiliser un ordinateur

Priorité 3 : Lecture

Priorité 4 : Écriture

Priorité 5 : Calcul

Lecture	Écriture	Mathématique	Com. orale	Informatique
350	382	732	271	292

Questions adressées aux dirigeants et dirigeantes des sections locales



Sections locales participantes :

4-N	123	561	914
6	132	592	1207
28	159	603	1492
30	176	650	1532
77	181	677	1990
79-M	305	681	1997
80	410	707	2001
85	437	773	
98	515	823	
112	550	907	

Lieux :

Calgary (Alb.)	Belleville (Ont.)	Lachute (Qc)
Edmonton (Alb.)	Brampton (Ont.)	Lebel-Sur-Quevillon (Qc)
Red Deer (Alb.)	Brockville (Ont.)	Montreal (Qc)
North Vancouver (C-B)	Oshawa (Ont.)	Port Cartier (Qc)
Port Alberni (C-B)	Sarnia (Ont.)	Saguenay (Qc)
Prince George (C-B)	Timmins (Ont.)	Saint-Augustin (Qc)
Winnipeg (Man.)	Toronto (Ont.)	Saint-Jerome (Qc)
Edmunston (N-B)	Cap-de-la-Madelaine (Qc)	Saint-Leonard (Qc)
Mirimichi (N-B)	Chicoutimi (Qc)	Saint-Raphael (Qc)
Saint John (N-B)	Dolbean (Qc)	Saskatoon (Sask.)
St. John's (T-N)	Gatineau (Qc)	Unity (Sask.)
Chester (N-É)	Granby (Qc)	
Pugwash (N-É)	Hull (Qc)	
Yellowknife (TN-O)	Jonquiere (Qc)	

Nombre de répondants et répondantes : 69

1. Quelle éducation ou formation votre section locale donne-t-elle aux membres?

72% Cours de délégué et déléguée

- 62% Santé et sécurité
 - 59% Traitement des griefs
 - 45% Responsables financiers
 - 43% Dirigeant ou dirigeante
 - 35% Négociation collective
 - 27% Comment diriger une réunion
 - 26% Atelier sur les pensions
 - 16% Art oratoire
 - 14% Préparation à la grève
 - 13% Recrutement
 - 8% Aucun
-

Autres :

- Tout ce que le budget permet. [Everything the budget allows.]
- Arbitrage

Mes commentaires :

- Le syndicat finance la participation des membres aux cours dont nous entendons parler. La participation dépend des fonds disponibles parce que notre section locale est très petite et a des difficultés financières.
- Notre section locale n'offre pas d'éducation/formation à proprement dire. Cependant, nous offrons, par l'entremise de nos réunions mensuelles des délégués et déléguées, une formation au sujet de la procédure de règlement des griefs et des cinq questions fondamentales auxquelles il faut répondre. De plus, nous avons diffusé le cours de délégué et déléguée 1 offert par le SCEP. Nous tenons les délégués et déléguées au courant des dossiers qui importent dans leur lieu de travail, les conférences, etc.
- Aucune au sein de la section locale; il n'y en a qu'à l'extérieur.
- Nous sommes une très petite section locale et nous participons à la formation avec d'autres sections locales quand nous en avons les moyens mais nous n'en donnons pas nous-mêmes.
- Quelques-uns des cours susmentionnés ont été donnés par le conseil régional. Pour le moment, c'est un fardeau financier pour la section locale de donner des cours.
- Il faut noter que notre unité syndicale ne les donne pas personnellement mais dirige et paye les cours appropriés aux membres appropriés. [It should be noted that our union local does not give them itself but directs members to appropriate courses and pays for the training.]

2. Quels sont ses partenaires dans la prestation d'éducation et de formation aux membres?

- 68%** Bureau national du SCEP
 - 30% Conseil du travail du district
 - 26% Fédération du travail de la province
 - 20% Congrès du travail du Canada
 - 2% Collège communautaire
-

Autres :

- Employeur
- FTQ

3. Dans quelle mesure diriez-vous que votre section locale est consciente de l'effet du degré d'alphabétisation ou des capacités essentielles sur l'employabilité et la vie personnelle des travailleurs et travailleuses?

- 43%** Plutôt consciente
 - 28% Très consciente
 - 14% Peu ou pas du tout consciente
-

Mes commentaires :

- Il n'a jamais été tenu compte du degré d'alphabétisation pour engager quelqu'un à ma connaissance (en 23 ans).
- Nous avons pu informer nos membres des initiatives du syndicat national sur l'alphabétisation.
- Environ la moitié de nos membres sont très instruits. Certains ont abandonné leurs études secondaires pendant les années 1950 et 1960. Certains sont des chefs de famille monoparentale et certains sont d'origine asiatique et ont de la difficulté en anglais. Tous nos membres croient à l'entraide. Toutefois, l'établissement d'un programme quelconque les mettrait peut-être plus à l'aise.
- Le degré de scolarité et la formation des employés de mon local sont élevés. [The levels of schooling and training of the employees in my Local are high.]
- Mais avec les faibles budgets que nous avons, nous ne pouvons malheureusement pas former nos membres. [But with the small budgets that we have, we unfortunately cannot train our members.]

4. Quelles initiatives votre section locale a-t-elle appuyées en matière d'alphabétisation ou de capacités essentielles?

46% Aucune jusqu'à présent

- 26% Promotion du perfectionnement des compétences auprès des membres
 - 9% Cours d'achèvement d'études secondaires ou d'éducation des adultes
 - 7%
 - 3% Programme d'enseignement individuel par un pair
 - Centre d'apprentissage autonome pour les membres
-

Mes commentaires :

- Vu la taille de notre section locale, nous n'avons pas entrepris de programme, principalement à cause du coût.
- Cela se poursuit; le centre d'apprentissage est censé ouvrir en avril 2001.
- D'après la qualification exigée par les normes gouvernementales, les travailleurs devraient recevoir une formation avant qu'on les engage et cela ne s'appliquerait donc pas.
- Nous avons recouru au jumelage pour nous entraider. Nous avons essayé d'intéresser les membres à suivre des cours donnés par le gouvernement ou l'employeur du temps où il s'en donnait mais la réponse a été très faible parce que la plupart des cours se donnaient pendant leur temps libre. Il nous faudrait nous en tenir à un minimum car notre section locale est petite et les salaires horaires de ses membres varient de 10 \$ à 15 \$, la majorité gagnant 11,50 \$.

5. En quoi, à votre avis, l'augmentation des capacités essentielles des membres serait_elle utile au syndicat?

59% Augmentation de la confiance des membres

57% Meilleure compréhension du syndicat par les membres

57% Augmentation de la participation des membres aux affaires syndicales et de leur militantisme syndical

55% Meilleure compréhension de la convention collective conclue avec l'employeur

51% Augmentation des possibilités d'avancement des membres

49% Augmentation de la sécurité d'emploi des membres

Mes commentaires :

- À tous ces égards. Je crois que les employeurs devraient volontiers éduquer leur main_d'oeuvre parce que c'est dans leur intérêt comme dans le nôtre.
- Je ne crois pas que la formation de base sera utile au syndicat sous les rapports indiqués ci-dessus parce que les membres devraient déjà avoir les capacités essentielles nécessaires pour accomplir leur travail.
- Comme dans toute section locale syndicale, la nôtre comprend un groupe de militants antisyndicaux et trouve par conséquent que tout programme d'éducation (autre que l'éducation syndicale) commandité par les syndicats serait utile.

6. Quelles sont les ressources dont votre section locale dispose pour promouvoir ou mettre en oeuvre des programmes d'accroissement des capacités essentielles?

42% Capacité de négocier des dispositions d'éducation et de formation avec l'employeur

29% Membres disposés à enseigner à d'autres

28% Relations avec le Projet national du SCEP sur l'alphabétisation

26% Véhicules de promotion tels que les bulletins internes, le site Web, etc.

25% Installations d'apprentissage

12% Partenariats avec des organismes communautaires

Autres :

- Un comité d'alphabétisation chez SSCSA qui fait connaître l'importance de la mise de l'alphabétisation à la disposition des employés/membres.

Mes commentaires :

- Notre convention collective prévoit la formation des employés mais pas précisément sous forme de programmes d'alphabétisation.
- Notre section locale (550) est petite et nous n'avons pas les fonds ou le soutien de nos membres de la base pour faire cela.
- Notre employeur désire être le seul à donner la formation de tout genre. Il s'agit de le convaincre d'en donner. On entend souvent : " C'est trop cher. Les employés devraient prendre l'initiative de suivre des cours du soir pour se perfectionner. " Nous savons que c'est plutôt difficile parce que les membres doivent jongler avec le travail par poste, leurs familles et souvent un deuxième emploi servant à arrondir leurs revenus.

7. Quelles mesures proposeriez-vous de prendre pour accroître le militantisme à l'égard de l'éducation de base dans votre section locale?

45% Sensibiliser les membres au dossier pendant les réunions syndicales

- 38% Aborder la question à la table de négociation
 - 35% Apprendre à connaître et à aborder les membres qui ont un besoin d'accroître leurs compétences
 - 26% Voir à ce que le PAE soit conscient des besoins et puisse aider les membres
 - 14% Créer un programme
 - 13% Établir une ligne d'assistance téléphonique confidentielle à l'intention des personnes voulant accroître leurs compétences
 - 12% Créer un comité sur la question
 - 9% S'associer à des groupes communautaires qui donnent une éducation de base
-

Autres :

- Je ne peux répondre [I can't answer]
- Le besoin ne semble pas correspondre à nos attentes [The need does not seem to meet our expectations]
- Demander à la section locale si elle désire s'occuper de formation de base car une telle formation ne devrait pas être nécessaire d'après les exigences professionnelles.

Mes commentaires :

- Avec le nombre d'années d'expérience que les membres possèdent, ils sont militants ou ne le sont pas. Et les plus militants dictent le chemin aux jeunes. [With the number of years of experience which the members have, they are militant or not. And the most militant show the way to the younger members.]
- Il est triste mais vrai que tant qu'un membre ne se plaint pas ou n'a pas de difficulté avec l'employeur à cause d'un manque d'alphabétisation, on ne fait rien pour régler le problème.
- Nous aimerions faire tout cela mais comment notre exécutif peut-il obtenir les volontaires nécessaires? Les gens veulent que des mesures soient prises mais personne ne veut se porter volontaire pour les prendre. Et notre exécutif comprend quatre personnes qui ne peuvent faire que quatre choses en même temps. Je suppose que c'est une réponse typique, mais la question est typique.
- Il faut se souvenir qu'on ne peut pas forcer quelqu'un donc former un comité qui se poserait les questions comment aborder, expliquer, faire comprendre, etc. [It must be remembered that you can't force someone, therefore a committee should be set up to try to answer questions on how to approach, explain, promote understanding, etc.]

8. Quelle sont les ressources ou l'aide dont vous avez besoin pour accroître le militantisme, le degré de sensibilisation et les possibilités d'éducation des membres?

- 51% Aide financière patronale et partenariat avec l'employeur**
- 41% Trousse de sensibilisation à employer pendant les réunions de la section locale
 - 38% Évaluation des besoins en apprentissage des membres
 - 38% Information suivie au sujet du dossier (bulletins et ainsi de suite)
 - 26% Visite d'un programme d'éducation de base commandité par le syndicat
 - 20% Conseils sur l'établissement d'un centre d'apprentissage ou d'un programme d'éducation de base
-

Mes commentaires :

- Seule la participation des membres
- Pas besoin pour l'instant. [There is no need for now.]
- Merci d'avoir réalisé ce sondage. Notre section locale aimerait qu'on la tienne au courant du dossier des capacités essentielles et des efforts faits par d'autres entreprises. de plus, nous aimerions être tenus au courant de tout effort fait par notre syndicat national ou ses sections locales. Merci.