

c'est
notre



droit

Plein feux sur des programmes
& des histoires d'apprentissage
en milieu de travail

À propos de ce livret

Ce livret présente l'expérience vécue par des sections locales du SCFP qui ont relevé le défi de créer des programmes de formation de base en milieu de travail pour leurs membres. Nous espérons que ces histoires des quatre coins du Canada « passeront le mot » sur l'alphabétisation et inspireront d'autres sections locales et d'autres membres.

Ces programmes ont ouvert des possibilités aux consœurs et aux confrères du SCFP. Entre autres, les membres ont pu terminer leurs études secondaires, améliorer leurs compétences de lecture et d'écriture, se familiariser avec l'informatique et rafraîchir leurs mathématiques en vue d'une accréditation. Dans certains cas, les membres de leur famille ont pu profiter des mêmes occasions. Ces histoires ne sont que quelques exemples du travail du SCFP dans ce domaine. Elles ne constituent pas *tout* le travail fantastique que font les sections locales du SCFP partout au pays.

Les programmes de formation de base en milieu de travail peuvent aider nos membres à participer plus équitablement à la vie au travail, au domicile et dans la communauté. Ils aident les gens à acquérir de nouvelles compétences pour suivre l'évolution de leur milieu de travail. Ils fournissent l'occasion de rafraîchir des compétences qui ont rouillé avec le temps. Ils soutiennent ceux et celles que le système scolaire a laissé tomber. Ces programmes peuvent aussi aider nos membres à aider leurs enfants.

Ce livret présente huit histoires de programmes de formation de base en milieu de travail et de membres du SCFP qui y ont participé. Ce sont :

- *Si l'occasion se présente, saisissez-la!*
(section locale 5050 : Cap-Breton, Nouvelle-Écosse)
- *Possibilités de formation pour les membres du SCFP et leur famille*
(section locale 51 : Moncton, Nouveau-Brunswick)
- *Pairs-tuteurs : un succès du programme de retour à l'apprentissage*
(section locale 21 : Regina, Saskatchewan)
- *Un programme d'études secondaires ouvre des portes au personnel du secteur de la santé*
(SEH : Victoria, Colombie-Britannique)
- *La formation en milieu de travail évolue au fil des besoins*
(section locale 500 : Winnipeg, Manitoba)
- *Le programme ne se réalisera pas sans le syndicat*
(section locale 3840 : Halifax, Nouvelle-Écosse)
- *Un programme qui aide à faire face au changement*
(sections locales 569 et 1289 : Saint-Jean, Terre-Neuve-et-Labrador)
- *Le PEP facilite l'accréditation dans le secteur de l'eau*
(sections locales 830 et 501 : Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard)

Sentiment d'accomplissement

« La participation au programme en milieu de travail m'a donné un sentiment d'accomplissement, explique Esther McKinnon, membre de la section locale 5050. Il y a longtemps que je voulais retourner à l'école pour obtenir mon diplôme d'études secondaires. » Esther a reçu son diplôme de formation générale (FG) en 2004. « J'étais transportée, tellement fière de moi. Je ne peux même pas décrire ce que je ressentais », dit-elle.

Esther, qui surveille les terrains de jeux au conseil scolaire régional du Cap-Breton depuis 12 ans, indique qu'elle n'a jamais pu envisager un retour aux études auparavant. « Je me suis mariée jeune et j'étais très occupée à élever mes quatre enfants et deux neveux », explique-t-elle.

Je voulais essayer

Quand l'occasion s'est présentée avec le programme, Esther a voulu essayer. Au début, elle n'était pas sûre de réussir car elle avait quitté les bancs d'école depuis longtemps. Elle était craintive quand elle a commencé le programme. Après quelques semaines, tout allait bien. « Les autres étaient dans le même bateau que moi, précise-t-elle. Je me demandais si je pourrais à la fois étudier et faire le travail. Je me demandais si je pouvais ajouter cela à toutes mes autres responsabilités. J'ai vu que je le pouvais. » Elle ajoute : « Après quelques séances, je me suis ouverte aux autres. Je posais des questions chaque fois que j'avais un problème. J'étais contente de moi. » Elle se rappelle avoir eu de la difficulté à dire « au revoir » à la fin du programme, parce que les autres participantes et participants étaient devenus des amis.



N'ayez pas peur

Esther conseille à ses consœurs et confrères qui souhaitent faire la même chose de ne pas avoir peur. « Peu importe à quel point vous avez peur, foncez! », insiste-t-elle. Je pense que ce programme est une excellente idée. C'est fantastique que le syndicat l'ait mis en place. J'espère maintenant plonger dans le cours d'informatique », conclut-elle en riant.

Denise Lewis (à gauche) et Gloria Charsley

Si l'occasion se présente, saisissez-la!

« Si l'occasion se présente dans votre section locale de mettre en place un programme de formation en milieu de travail, saisissez-la! », conseille Denise Lewis, présidente du comité d'éducation de la section locale 5050 du SCFP. Denise, concierge au conseil scolaire régional du Cap-Breton, préside le comité de formation en milieu de travail. Elle savait qu'il y avait un besoin à combler. « Beaucoup de nos membres souhaitaient terminer leurs études, mais ne pouvaient pas le faire », dit-elle.

Le commencement

Denise explique comment tout a commencé.
« Quand Gloria Charsley (conseillère syndicale en éducation du SCFP) et Linda Wentzel (de la Fédération du travail de la Nouvelle-Écosse) m'ont appelée pour établir un programme de formation de base en milieu de travail, je savais que c'était une idée qui donnerait des résultats. Elles ont rencontré l'exécutif de notre section locale, qui a décidé que ça valait la peine d'essayer. Nous avons ensuite formé un partenariat avec l'employeur. »

Le comité de formation en milieu de travail se compose de cinq membres du SCFP, de la directrice des ressources humaines et d'une coordonnatrice du perfectionnement sur le terrain du ministère de l'Éducation. En 2003, on a fait un sondage des membres du syndicat et trouvé qu'ils souhaitaient terminer leurs études secondaires et se familiariser avec l'informatique. On a offert deux cours pour commencer : une introduction à l'informatique et un cours de 20 semaines en compétences de base. Le succès a été tel qu'un deuxième cours de compétences de base et deux cours d'introduction à l'informatique ont été organisés par la suite. Le comité prévoit deux autres cours pour l'automne 2005.

Plusieurs lieux de travail

La section locale 5050 compte 1 400 membres travaillant dans 65 sites disséminés au Cap-Breton. L'un des défis à relever était de répondre aux besoins des travailleuses et des travailleurs de tous ces milieux de travail sur deux quarts de travail. Les cours ont donc été offerts dans un endroit proche du lieu de résidence de la majorité des participantes et participants. Les cours se donnaient le samedi matin, de façon à ce que tout le monde puisse y participer.

Pairs-guides d'apprentissage

Le SCFP a travaillé avec la Fédération du travail pour élaborer un programme syndical de formation de pairs-guides d'apprentissage. Denise est très enthousiaste face à cette facette importante du programme. « Plus le cours d'informatique avançait, plus la personne qui nous enseignait devait courir dans tous les sens pour répondre à toutes les questions », raconte-t-elle.

Deux membres de la section locale 5050 ont reçu une formation et accompagneront les gens dans leur apprentissage à l'automne. Gloria Charsley, conseillère en éducation, explique l'importance des pairs-guides : « Quand les élèves peuvent travailler avec des pairs, des gens qu'ils voient tous les jours dans leur milieu de travail, ils réussissent mieux à tirer ce dont ils ont besoin des cours suivis. »

Avantages pour les membres du SCFP

Les avantages vont des nouvelles amitiés à une plus grande confiance en soi. C'est très excitant de réussir les cours et de se classer premier. Les participantes et participants disent pouvoir maintenant utiliser leur ordinateur et aider leurs enfants à faire leurs devoirs. Ils pourraient aussi changer d'emploi s'ils le souhaitent. Par ailleurs, la section locale estime que les gens sont maintenant plus ouverts aux activités syndicales.

Denise Lewis a gagné le prix Ambassadeur Alex MacDonald de la Nouvelle-Écosse en 2004 ainsi que le tout premier prix d'alphabétisation du SCFP de la Nouvelle-Écosse en 2005.

Un programme qui aide à atteindre des objectifs

Robert Melanson est membre de la section locale 51 et travaille à la ville de Moncton. Il a été chauffeur et opérateur pendant les 30 dernières années. Il occupe maintenant un poste temporaire de contremaître. « Je n'aurais jamais posé ma candidature pour un poste de contremaître avant de suivre le programme », affirme-t-il.

Un programme rassurant offrant de nombreux avantages

« J'ai eu mon diplôme de FG (formation générale) il y a quelques semaines, déclare fièrement Robert. J'ai commencé le programme en milieu de travail il y a six ans. Je souhaitais améliorer mes compétences de lecture et d'écriture depuis plusieurs années, mais je n'avais pas le courage de m'inscrire à un programme. Quand celui-ci a été mis en place dans mon milieu de travail, c'était parfait! », raconte-t-il.

Le programme était très rassurant pour Robert. Il sentait qu'il commençait au bon niveau et apprendrait toujours quelque chose. Il abordait chaque nouvel atelier avec enthousiasme. « L'animation était fantastique, dit-il. Chaque fois que je sortais d'un cours, j'étais content, j'avais appris quelque chose et je voulais retourner. » Robert trouve qu'il écrit maintenant beaucoup plus qu'auparavant, en particulier au travail. « Je me sens maintenant plus confiant et je n'ai pas peur quand quelque chose de différent survient en dehors de ma routine. »

Un programme qui nourrit la solidarité

Robert a quitté l'école à un très jeune âge, avant de savoir bien lire et bien écrire, et il se sentait à l'écart. « Quand je me suis inscrit au programme, je pensais que j'étais le seul dans cette situation, se rappelle-t-il. Je me suis aperçu qu'il y avait beaucoup d'autres gens comme moi. » Il s'est toujours senti à l'aise. « Nous étions tous des adultes, égaux, apprenant ensemble pour les mêmes raisons. »

Objectifs futurs

Quelle sera la suite pour Robert? Maintenant qu'il a sa FG, il veut suivre les cours d'informatique et améliorer son orthographe. Il espère obtenir un jour un poste permanent de contremaître! « Le programme est l'une des meilleures choses qui soient arrivées. Il fonctionne parce que les syndicats, la direction et le personnel enseignant travaillent tous ensemble pour le faire fonctionner », conclut-il.

Possibilités de formation pour les membres du SCFP et leur famille

« Le programme de formation de base en milieu de travail est fantastique, affirme Donald Williams, président de la section locale 51. Nos membres en profitent autant qu'ils peuvent. C'est un moyen pour nous de leur recommander de se perfectionner. » Selon lui, plusieurs membres « participent davantage aux assemblées syndicales, y prennent la parole plus souvent et posent plus de questions ». La section locale a négocié une augmentation de salaire pour le personnel occasionnel principal s'inscrivant au programme de formation générale (FG).

Options nombreuses, horaire souple

Le programme de formation de base de la ville de Moncton a commencé en 1998. C'était l'un des cinq projets pilotes de l'Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM). Le programme est dirigé par un comité mixte qui représente la section locale 51, l'Association du personnel de l'Hôtel de ville et la direction municipale. C'est Arnold Beers Jr., militant du SCFP, qu'il faut remercier pour le démarrage de ce programme. Il a travaillé d'arrache-pied au nom de la section locale 51.

Au début, le programme mettait l'accent sur les compétences de base de lecture, d'écriture et de calcul, la préparation à la FG, l'informatique, la fiscalité et les compétences parentales. Aujourd'hui, suivant les commentaires des travailleuses et travailleurs, il comprend aussi des ateliers sur le leadership, l'art de parler en public et la langue française. Deux personnes ont été embauchées pour animer les formations, offertes en groupe ou individuellement. Les cours sont offerts de septembre à mai, entre 8 h 30 et 20 h 30, dans un lieu réservé à l'apprentissage au centre des opérations de la ville. Les gens peuvent s'inscrire au programme en tout temps. Il est confidentiel et volontaire. Seul les formatrices savent qui est inscrit aux divers ateliers.

Programme ouvert aux familles

« Notre programme est aussi destiné aux membres de la famille, souligne Donald. Mon fils a obtenu sa FG par le biais de ce programme. »

Kathy DeWitt représente la direction au sein du comité mixte. Selon elle, certaines personnes n'auraient pas participé au programme sans leur conjointe ou leur conjoint. Encore aujourd'hui, il y a des couples inscrits au programme.

Le programme donne des résultats

Un sondage effectué auprès des 600 travailleuses et travailleurs montre les répercussions positives du programme. Près de la moitié des 200 personnes ayant répondu au sondage affirment l'avoir utilisé. Une grande majorité ont 35 ans ou plus. Plus de la moitié a affirmé que si le programme avait été offert en dehors du milieu de travail, ils n'y auraient pas participé.

Apprendre des succès des autres sections locales

Donald suggère que les sections locales du SCFP songeant à établir un programme appellent celles qui ont eu du succès dans ce domaine. « Demandez comment le programme fonctionne. Allez dans la section locale et constatez-le de vos yeux, conseillait-il. La plupart des sections locales qui n'ont pas de programme en place n'en ont pas parce qu'elles ne sont pas très au courant de ce dossier. Chaque section locale devrait établir son programme. »

Ce programme a remporté des prix d'alphabétisation de l'ACAM dans les catégories Apprentissage exceptionnel, Engagement organisationnel, Développement de partenariats et Conception créative.

Remerciements à Kathy DeWitt de la ville de Moncton pour les renseignements fournis sur ce programme.

Return to Learn offre une multitude d'avantages

Darrel Drummond est membre de la section locale 21 du SCFP et travaille dans l'assainissement des eaux à la ville de Regina. À propos de sa décision de s'inscrire au programme Return to Learn : « Quand j'en ai entendu parler, il m'a semblé que c'était une occasion à saisir. J'y suis allé l'esprit grand ouvert. »

Les collègues de travail ont les mêmes problèmes

Darrel a trouvé de nombreux avantages au programme. « J'ai entendu ce que d'autres personnes vivaient ailleurs dans la municipalité. Nous avons tous les mêmes problèmes. » Il cite notamment la difficulté de poser sa candidature dans une autre division. « Les gens ont l'ancienneté, mais il y a tellement de critères que c'est impossible pour nous de postuler. Alors c'est quelqu'un avec moins d'ancienneté qui obtient le poste. »

Pour lui, le fait d'entendre d'autres personnes raconter leur situation a brisé la glace et aidé les gens à exprimer leurs frustrations. « Les gens pouvaient parler et donner leur opinion. Après les premières classes, on s'est tous détendu et on a commencé à parler et à poser des questions, raconte-t-il. Quand tu te sens triste et que tu vois des gens qui sont d'accord avec toi parce qu'ils font face aux mêmes problèmes, tu vois que tu n'es pas seul. C'était fantastique d'écouter des gens de tous les secteurs de la municipalité. Nous avons bavardé de toutes sortes de choses, et pas seulement en classe mais aussi pendant les pauses café et avant la classe. »

« J'ai appris à interagir avec d'autres personnes et à poser des questions. Avant, j'essayais de me débrouiller tout seul. »

Les compétences d'étude et d'examen aident à se préparer à l'accréditation

Darrel a aussi acquis des compétences d'études et d'examen. Il dit que c'est quelque chose qu'il ne connaissait pas. « Des collègues de la municipalité m'ont donné des conseils. » Il insiste sur le fait que ces compétences ont été très utiles lorsqu'il s'est présenté aux examens d'accréditation pour le secteur des eaux usées. « J'en ai fait quelques-uns jusqu'à maintenant, et je dois réussir deux échelons de plus. »

On peut apprendre tout en ayant du plaisir

Un conseil de Darrel : « Il faut essayer d'améliorer les choses dans notre milieu de travail. Si non, on devient très frustré et ensuite plus rien ne nous importe. Essayez ce type de programme. Vous pourriez apprendre quelque chose et même y trouver plaisir. »

Alie Dobbs et Tracy Hrycay,
pairs-tuteurs



Pairs-tuteurs : un succès du programme de retour à l'apprentissage

*« Le poste de pair-tuteur était vraiment intéressant parce que les sessions étaient axées sur les apprenantes et les apprenants. Nous apprenions tous ensemble plutôt que de recevoir un enseignement plus formel »
– Alie Dobbs, membre de comité mixte et pair-tuteur*

En 2003, la section locale 21 du SCFP, représentant les 1 377 cols bleus de la ville de Regina, s'est associée à l'employeur pour combler les besoins d'alphabétisation et de compétences de base. Le syndicat et l'employeur ont créé un comité mixte et effectué une évaluation des besoins organisationnels pour bien cerner les besoins des membres de la section locale 21.

Les membres du SCFP deviennent pairs-tuteurs

Le comité mixte a opté pour un programme pilote de retour à l'apprentissage (Return to Learn) qui aiderait à se replacer en contexte d'apprentissage et à se voir comme des apprenants permanents. Le programme prévoyait former des membres du SCFP pour agir comme pairs-tuteurs. L'utilisation de pairs-tuteurs crée un environnement d'apprentissage amical, informel, où l'on se sentait en confiance.

Le programme était ouvert à l'ensemble des membres. En fin de compte, ce sont les travailleuses et travailleurs d'assainissement des eaux de la ville, qui faisaient face à une accréditation obligatoire, qui y ont participé. « Nous pensons que des gens qui travaillent dans ce secteur ont besoin de rafraîchir leurs compétences de lecture, de résolution de problèmes, d'écriture et de calcul, des compétences qu'ils utilisent tous les jours au travail », précise Naomi Frankel, coordonnatrice du projet. Le programme se concentrait sur des sujets suggérés par les participantes et participants et leur permettant de développer leurs compétences d'écriture, de calcul, de pensée critique et de résolution de problèmes.

Naomi a animé la formation de pairs-tuteurs avec Ron Torgerson, coordonnateur du programme WEST (programme de formation de base) de la Fédération du travail de la Saskatchewan. Cinq

membres ont reçu cette formation. Ils y ont appris la différence entre l'enseignement et l'animation. Ils ont appris comment favoriser l'apprentissage à partir des besoins des gens au fur et à mesure qu'ils surgissent plutôt que de suivre un programme préétabli. Les pairs-tuteurs ont trouvé l'expérience très révélatrice. « J'ai été surpris de voir à quel point le curriculum était ouvert, a fait remarquer un membre. Je m'attendais à une structure plus formelle. »

Les pairs-tuteurs animent

Les pairs-tuteurs ont ensuite animé le programme avec l'aide de la coordonnatrice. Selon les commentaires recueillis, la solidarité, la confiance et le confort qui s'étaient installés au sein du groupe étaient remarquables. Une personne a souligné que ce qui l'a le plus marquée c'est « le visage des gens qui constatent qu'ils ne sont pas seuls à vivre leurs problèmes ». Les pairs-tuteurs estiment que la formation reçue les a très bien préparés à leur travail. La différence entre l'apprentissage formel et informel leur a demandé un effort d'adaptation, tout comme aux apprenantes et apprenants. « C'est très étrange pour quelqu'un qui a toujours appris dans une structure formelle! », s'est exclamé un tuteur.

Avantages du recours à des pairs

Le programme est devenu un lieu où « des amis apprenaient d'autres amis ». Les participantes et participants ont commenté spécifiquement le travail des pairs-tuteurs dans leur évaluation du cours. Ils ont aimé le fait que les tuteurs étaient leurs collègues de travail. Ils ont trouvé qu'il était facile de leur parler. Pour citer l'un de ces commentaires, c'étaient « des pairs qui aidaient leurs pairs ».

Certains renseignements sont tirés du rapport 2004 Return to Learn: A Pilot Workplace Essential Skills Training Program de Naomi Frankel, consultante du projet.

Diplôme et nouvel emploi dans la même semaine pour une membre du SEH

« Je voulais éventuellement obtenir mon diplôme de 12e année, raconte Elaine Torpy, membre du SEH et ancienne aide-soignante. Je savais que je serais bientôt mise à pied. J'ai examiné les programmes collégiaux, mais ils n'acceptaient pas mon équivalence de FG (formation générale). Quand le SEH a créé son programme, je me suis inscrite. »

De longues journées, des résultats fabuleux

Elaine insiste pour dire que le programme était réaliste, les enseignantes et enseignants, attentifs et les pairs, encourageants. « Je me sentais vieille et très mature en m'inscrivant au programme. Mais nous étions tous des gens matures, tous dans le même bateau. » Les participantes et participants dormaient toute la fin de semaine pour récupérer les six heures additionnelles passées à l'école après de pleines journées de travail.

« J'ai appris que je n'étais pas si mauvaise élève, ajoute-t-elle. J'avais abandonné l'école tôt parce que ce n'était pas une belle expérience pour moi. Quand j'ai obtenu mon diplôme de 12e année, je me suis inscrite au collège et j'ai suivi le cours d'aide-soignante résidente. J'ai obtenu un nouvel emploi le jeudi et mon diplôme le vendredi. »

Conseil aux membres du syndicat

Le conseil d'Elaine à ses consœurs et confrères du syndicat est « de faire le sacrifice qu'il faut et de plonger. À long terme, vous vous en porterez mieux. » Elle souligne à quel point l'éducation devient importante pour obtenir un emploi quand il y a plusieurs personnes qui postulent un même emploi.

Elaine rend hommage au SEH. « Mon syndicat se débat pour les gens. Il était disposé à aider dans des circonstances où nous perdions nos emplois. J'ai maintenant une meilleure opinion du syndicat. »

Pour conclure, Elaine ajoute que dans le passé, il n'aurait pas été réaliste pour elle d'obtenir son diplôme de 12e année. « Je n'aurais jamais pu prendre le congé nécessaire. Mais j'ai pu y parvenir de cette façon – en allant en classe le soir après le travail. »



Les membres du SEH reçoivent leur diplôme de 12e année

Un programme d'études secondaires ouvre des portes au personnel du secteur de la santé

Brenda Jordison, militante syndicale, savait que les membres du Syndicat des employés d'hôpitaux (SEH), à Victoria, tireraient avantage d'un programme d'acquisition du diplôme d'études secondaires. « Depuis que la province a sabré dans le financement du secteur de la santé, nos membres font face à des licenciements en nombre. Ils ne peuvent se trouver un emploi dans un autre établissement parce qu'ils n'ont pas leur 12e année. Ils ne peuvent pas non plus suivre des cours pour devenir infirmières ou infirmiers auxiliaires autorisés, parce qu'ils n'ont pas de 12e année », explique-t-elle.

Membres diplômés avec mention

Inspirée par le succès d'un programme de Vancouver, Brenda a vite communiqué avec le bureau provincial du SEH pour en créer un semblable à Victoria. Le programme aiderait les membres ayant reçu un avis de licenciement, qui se retrouveraient bientôt sans emploi. Après avoir reçu le feu vert, elle a communiqué avec le district scolaire 61 de Victoria. Le conseil scolaire a sauté sur cette occasion d'offrir un programme d'acquisition du diplôme d'études secondaires aux membres du SEH.

Le conseil a créé un cours qui permettait aux gens d'étudier après leur journée de travail. En tout, 25 personnes ont suivi des cours à raison de six heures par jour, cinq jours par semaine, pendant une période de neuf semaines! Les participantes et participants étaient surtout des aides en diététique ou des concierges. Le programme a été exigeant. Malgré le défi que posait la longueur des journées, les 25 personnes qui y ont participé ont obtenu leur diplôme, la grande majorité avec mention. « L'école a été très sensible à ce que vivaient nos membres, au fait que nous étions tous congédiés au mi-temps de la vie, après nombre d'années de service. Sans l'attitude positive de l'école et du personnel enseignant, qui nous ont encouragés, je pense que nous n'aurions pas réussi. »

Surmonter la peur

« Les gens n'étaient pas allés à l'école depuis 20 ans et cela leur faisait peur au début, explique Brenda. Mais ils ont surmonté cette peur lorsqu'ils ont commencé à voir à quel point ils avaient des connaissances. C'était fantastique parce que nous

étions tous du même âge et dans le même bateau. L'école était fière de nous avoir comme élèves. »

Brenda est l'une des diplômées. Elle avait toujours voulu obtenir son diplôme de 12e année, mais quelque chose survenait toujours pour l'en empêcher. À la cérémonie de graduation, le directeur a annoncé un prix pour récompenser globalement le meilleur étudiant. Brenda s'est retournée pour voir qui le recevrait. Elle a eu la surprise de sa vie en entendant son nom.

Les participantes et participants au programme ont gagné de l'assurance et ont pu tirer le meilleur parti d'une situation difficile. Les gens sont retournés à l'école pour prendre d'autres cours, comme celui d'infirmière ou d'infirmier auxiliaire autorisé, ou en administration. D'autres ont obtenu des postes d'aide-soignant.

Encore aujourd'hui, Brenda se fait arrêter par des membres du SEH qui lui disent des choses comme « Si tu n'avais pas fait ce que tu as fait, je ne serais pas ici aujourd'hui ». D'autres qui avaient déjà leur 12e année ont eu le goût de continuer. « Tu nous as donné l'espoir. Je me suis inscrite à un cours d'hygiéniste dentaire. » « Aujourd'hui, elle travaille dans un milieu syndiqué! », conclut Brenda en riant.

Le Syndicat des employés d'hôpitaux est la division du secteur de la santé de la Colombie-Britannique du SCFP.

La formation : pour bien plus que le travail

Bill Bailey travaille pour la ville de Winnipeg par intermittence depuis plus de 19 ans. Il travaillait au service de contrôle des insectes et, récemment, a postulé dans le secteur de l'entretien et a obtenu l'emploi.

« J'étais vraiment très content quand j'ai entendu parler du programme. Cela m'a donné l'occasion de me perfectionner. Je n'ai jamais caché mes difficultés de lecture et d'écriture. Je suis fier de qui je suis », explique Bill.

Quand on lui demande en quoi le Programme de compétences de base de la section locale 500 et de la ville de Winnipeg lui convient, il dit en riant : « Je ne me suis jamais ennuyé! » Le matériel utilisé l'intéressait.

« J'ai amélioré mes capacités de lecture, raconte Bill. Quand à l'écriture, j'y travaille toujours! » Ce que Bill a acquis dans ses cours lui sert bien au-delà du travail. Bien sûr, il peut lire plus facilement les manuels du nouvel équipement. Bill souligne toutefois que sa plus grande satisfaction est dans sa vie de famille. « Je peux lire des histoires à mon petit-fils. Ça, c'est le plus important pour moi. » Il ajoute qu'il a aussi beaucoup plus confiance en lui maintenant.

Depuis qu'il a entamé le programme, Bill est plus à l'aise pour aborder le syndicat. « C'est plus facile d'aborder les gens et de demander ce qui se passe. » Bill trouve aussi que le programme lui a été utile pour les instructions apparaissant à l'écran de l'ordinateur. Il s'est récemment inscrit à un cours d'informatique offert par le Programme de compétences de base.

Bill a un conseil à donner à toute personne qui songe à améliorer ses compétences. « N'écoutez pas les gens négatifs. On n'est jamais trop vieux pour apprendre. Faites ce qui vous convient à vous, dit-il. C'est un gros pas à faire, mais ça vous aidera à vous améliorer dans tout ce que vous souhaitez accomplir. »

Bill a gagné le prix d'apprentissage exceptionnel de l'ACAM en 2002.



**Célébration de
l'apprentissage à la
section locale 500**

La formation en milieu de travail évolue au fil des besoins

« Commencez par un petit programme. Écoutez toujours vos membres. Acceptez de changer. Ce qui fonctionne une année ne fonctionnera pas nécessairement la suivante », conseille Kathy Todd, militante de la section locale 500 du SCFP et coordonnatrice du Programme de compétences de base de la ville de Winnipeg.

L'importance de planifier

Kathy met en pratique ce qu'elle conseille. Elle connaît l'importance de l'étape de planification. « Nous avons trouvé que la formation intéressait nos membres et que plus de 10 pour cent d'entre eux n'avaient pas terminé leur 12e année. Nous estimions qu'il nous fallait un programme de formation générale (FG) et des cours de base de lecture, d'écriture et de calcul. » Quand Kathy en a ensuite parlé aux membres, ils étaient d'accord. Ce sont ces besoins qui ont donné naissance au Programme de compétences de base en 2001. Depuis, ce programme offre aux membres un éventail de cours parmi lesquels ils peuvent choisir. Mentionnons les compétences de base, la FG, l'anglais langue seconde, l'informatique, les communications, les compétences d'étude et la comptabilité.

Formation et budget négociés dans la convention collective

Ce Programme fait partie du Programme mixte d'éducation, de formation et de perfectionnement professionnel. En 2000, la Ville et la section locale ont négocié dans la convention collective un budget de 3 millions de dollars pour la formation et le perfectionnement. Ce budget a été renégocié en 2003 et le Programme de compétences de base dispose maintenant de 310 500 \$ s'étalant sur trois ans.

Kathy explique le travail de planification. Les participantes et participants concluent chaque atelier en l'évaluant. Le questionnaire demande aussi quels autres cours seraient intéressants. Elle compile ces renseignements et les communique aux spécialistes de la formation lors de la réunion de planification annuelle. Ensemble, ils élaborent le programme de l'année suivante.

Nouveaux cours suivant l'évolution des besoins

Le programme prévoyait une série d'ateliers

« hibernation », offerte pendant l'hiver. On l'a créée parce que les membres souhaitaient des ateliers plus courts. Ensuite, les participantes et participants ont voulu davantage de tutorat individuel. À l'heure actuelle, cinq pairs-tuteurs fournissent un appui pendant les ateliers et en dehors de ceux-ci aux personnes qui en ont besoin. Les pairs-tuteurs sont des membres du SCFP ayant reçu une formation par le biais du Programme de compétences de base. Kathy ajoute : « Récemment, la Ville a reclassifié les échelons supérieurs de postes de bureau. Les personnes touchées doivent prendre plusieurs cours de comptabilité. Quand nous avons constaté que nos membres ne terminaient pas les programmes collégiaux auxquels ils s'inscrivaient, nous avons ajouté des ateliers de comptabilité. Ces ateliers reflètent le contenu des cours collégiaux, mais communiquent la matière plus lentement, avec davantage de calcul et d'exercices. »

Les membres profitent grandement du programme

Quand elle examine les avantages du programme au fil des ans, Kathy estime que « le principal, c'est la hausse de l'estime de soi. Les membres poursuivent leur perfectionnement avec d'autres cours et obtiennent des promotions. De façon plus importante, ils souhaitent être des modèles pour leurs enfants. Les gens disent qu'ils se sentent beaucoup plus à l'aise et que le programme leur a ouvert le monde. »

Ce programme a remporté de nombreux prix d'alphabétisation de l'Association canadienne des administrateurs municipaux dans les catégories de Développement de partenariats, Conception créative et Engagement organisationnel. En 2004, le programme a été finaliste pour un prix de l'alphabétisation de Postes Canada dans la catégorie Leadership communautaire

Nous savons que vous pouvez le faire!

Florence Thorne est concierge au service environnemental d'un centre de soins infirmiers depuis 18 ans. Elle est active au sein de l'exécutif de la section locale 3840 du SCFP depuis 12 ans, soit depuis la syndicalisation de son milieu de travail.

Une promesse à mon père

Florence indique que c'est une raison très personnelle qui l'a incitée à suivre le programme préparatoire à la formation générale (FG). « Quand j'ai dit à mon père que j'avais l'occasion de m'inscrire à un programme de formation en milieu de travail, il m'a demandé de le suivre, parce qu'il savait que je pourrais y arriver. Les cinq autres membres de ma famille ont un diplôme d'études secondaires, mais pas moi, explique-t-elle. Mon fils a abandonné l'école et a repris plus tard des cours pour obtenir sa FG. Il m'a encouragé. Mon mari aussi. »

Le père de Florence est tombé malade et décédé avant qu'elle ne termine le programme. « Avant qu'il meure, je lui avais promis de continuer, raconte-t-elle. Je voulais abandonner, mais ma mère m'a encouragé à continuer. J'ai passé mon examen de FG avec le certificat du ministère de l'Éducation de mon père en poche. » Elle a passé tous les examens, sauf les mathématiques. Florence s'y présentera de nouveau cet automne. Elle est certaine de le réussir.

Vous pouvez reprendre les études!

« J'ai bien plus confiance en moi, explique Florence. J'écoutais vraiment bien, mais j'écoute encore mieux! » Son conseil à ceux et celles qui songent à retourner à l'école est d'être positif.

« N'ayez pas peur d'arrêter le professeur si vous ne comprenez pas. Tout le monde est là pour la même raison, dit-elle. J'ai 44 ans et il y a 17 ans que je ne suis pas allée à l'école. Il n'est jamais trop tard. Vous pouvez reprendre les études. Je me suis maintenant inscrite aux cours de communications qui commencera cet automne. »



Florence Thorne (à gauche) et Bernice Blake-Dibblee, administratrice.

Le programme ne se réalisera pas sans le syndicat

Florence Thorne sait ce qu'il faut pour assurer le succès d'un programme mixte de formation en milieu de travail. Son syndicat et la direction du centre de soins infirmiers où elle travaille ont fait équipe pour surmonter les difficultés. L'un des résultats positifs du programme mixte, c'est que l'employeur a reconnu le syndicat comme partenaire à part entière.

Le syndicat doit être un partenaire à part entière

Florence, vice-présidente et déléguée syndicale de la section locale 3840 du SCFP, explique l'importance cruciale pour un tel programme de prendre les décisions conjointement. « Au début, c'était difficile, raconte-t-elle. La direction tentait de prendre toutes les décisions. Par exemple, elle souhaitait que la personne qui anime la formation dans un centre apparenté à Truro s'occupe de notre programme, et tenait d'en fixer l'horaire. Florence explique comment elle a interrompu une des réunions du comité pour faire savoir à la direction que le programme n'irait pas de l'avant à moins que le syndicat ne soit un partenaire à part entière.

« Je veux que tout le monde sache que les décisions doivent être conjointes et que nous sommes tous sur un pied d'égalité, leur a-t-elle dit. Le programme n'ira pas de l'avant sans le syndicat. Florence ajoute : « Une fois qu'on a établi qu'il fallait faire équipe pour tout, les choses se sont bien passées. »

Plus grande solidarité parmi les membres

Quatorze personnes ont participé au programme préparatoire à l'examen de formation générale (FG). Florence et la présidente du syndicat ont assisté aux ateliers. En plus de cultiver une plus grande estime de soi et plus d'assurance, les gens se sont rapprochés. Ils ont appris à se connaître et ont mis en commun les enjeux de leur travail. Tous s'appuyaient mutuellement. La communication était ouverte et toute personne avait voix au chapitre. Les gens se sont fait des amis dans

d'autres services alors que dans le passé, chacun restait dans son domaine.

« Quand les membres participant au cours ont pris conscience de ce que l'exécutif syndical avait eu à faire, ils ont montré beaucoup plus de reconnaissance », souligne Florence.

Avantages du programme pour les membres

L'expérience de Florence montre que la formation donne du pouvoir aux gens. C'est l'occasion de se perfectionner. L'un des objectifs du comité mixte était d'améliorer l'ambiance dans le milieu de travail.

« Le moral des troupes s'est amélioré dans la classe, explique Florence, et notre enthousiasme s'est propagé dans le reste du centre de soins infirmiers. »

Le programme se poursuit, avec un atelier de communications prévu à l'automne à la suite de nombreux commentaires. Il y aura deux cours distincts — l'un pour les membres du syndicat et un autre pour la direction.

Le programme facilite la paperasse

« J'avais l'habitude d'écrire de longues lettres insistantes à la direction. Maintenant, je leur écris de courtes lettres insistantes », dit Terry Bennett en riant. Membre de l'exécutif de la section locale 569 du SCFP, Terry est opérateur d'équipement lourd à la ville de St. John's depuis 1977. Il est à la fois membre du comité mixte du Programme d'autoperfectionnement en milieu de travail et participant. En tant que secrétaire-archiviste de la section locale 569 et membre de plusieurs comités, dont celui des négociations, Terry fait beaucoup de paperasse.

Programme utile pour rafraîchir la lecture et l'écriture

« J'ai vu dans ce programme une occasion de rafraîchir mes propres compétences de base, que j'avais acquises il y a 30 ans, raconte Terry. En tant que militant syndical, je suis actif dans de nombreux aspects du milieu de travail. Ce cours m'a semblé une bonne idée, et c'en était une! » Le programme l'a aidé à resserrer son écriture et à bien gérer toute la lecture qu'il doit faire dans le cadre de ses activités syndicales. « Ça m'a aussi aidé à la maison avec les enfants », ajoute-t-il.

Plusieurs bonnes raisons de participer

Terry se rappelle pourquoi il voulait participer au programme : « Je travaille depuis que j'ai 15 ans. J'ai quitté l'école pour gagner de l'argent pour ma famille. Nous étions 12. » Terry souhaitait rafraîchir ses compétences de lecture et d'écriture — des compétences qu'il n'a pas utilisées beaucoup au fil des ans, sauf dans ses activités syndicales. Il voulait aussi participer lui-même pour encourager d'autres membres à s'inscrire.

Le programme répond aux besoins

Terry assure que le programme est un succès parce que les deux personnes embauchées pour l'animer ont voulu le bâtir de façon à répondre aux besoins de tout le monde. Il se rappelle le premier soir : « Un des participants a indiqué que le programme ne répondait pas à ses attentes. On lui a demandé quelles étaient ses attentes. Il voulait se concentrer sur la rédaction de rapports. Les responsables ont donc travaillé avec lui à des rapports. » Terry indique que le participant en question a plus tard pris sa retraite pour devenir conseiller municipal.

Terry conseille à ses consœurs et confrères de s'inscrire et d'essayer. Il dit que dans sa section locale, les gens étaient si contents d'avoir commencé qu'ils arrivaient tôt, partaient tard et participaient à des ateliers durant l'été, à même leur temps personnel.

Un programme qui aide à faire face au changement

En 1997, la ville de St. John's a accepté de participer à un projet pilote qui permettrait au personnel municipal d'améliorer ses compétences de lecture et d'écriture. Le projet faisait partie d'un projet pilote national coordonné par l'Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM). Un comité mixte supervisait le Programme d'autoperfectionnement en milieu de travail élaboré dans le cadre du projet. Les membres du comité représentaient les sections locales 569 et 1289 du SCFP, l'Association internationale des pompiers, l'Association de la fonction publique de Terre-Neuve et la direction municipale.

Défis nombreux dans les milieux de travail d'aujourd'hui

Terry Bennett, de la section locale 569, membre du comité mixte, explique la nécessité du programme. « Les travailleuses et les travailleurs d'aujourd'hui font face à de nombreux défis dans leur milieu de travail, surtout depuis dix ans. Il y a eu des réductions de personnel, des compressions budgétaires et bien des gens d'expérience sont partis à la retraite. Les tâches et les responsabilités ont augmenté, insiste-t-il. Bon nombre de ces tâches nécessitent de la paperasse. Les travailleuses et travailleurs doivent tenir un registre quotidien de leurs activités, écrire des rapports, remplir des feuilles de temps et lire des courriels. »

Environnement rassurant : un facteur déterminant

Durant l'année qui a suivi le démarrage du projet, le personnel municipal a participé à une évaluation des besoins. L'étude a conclu que les plus importants domaines d'intérêt étaient l'écriture et l'informatique de base. En avril 1999, on a lancé un Programme d'écriture au travail. Il a été si populaire qu'il a été offert de nouveau à l'automne et renouvelé par la suite jusqu'en 2003.

« L'un des objectifs était d'aider les travailleuses et les travailleurs à exploiter tout leur potentiel », souligne Diane Martin, membre de la section locale 1289 et du comité mixte. « Nous souhaitons aussi que le programme soit volontaire et respecte la confidentialité. Nous voulions sensibiliser les gens à l'alphabétisation et créer un environnement d'apprentissage rassurant », dit-elle.

Les cours d'informatique de base ont suivi le cours d'écriture. Ils ont été offerts en blocs de 10

semaines à des groupes de 12 à 14 personnes. Plus de 60 personnes ont suivi le cours d'écriture, et 150 le cours d'informatique. Les gens provenaient d'une multitude de services de la municipalité.

Les résultats ont été impressionnants. Les personnes participant au programme ont amélioré leurs compétences de lecture et d'écriture en plus de se sentir plus à l'aise devant un ordinateur. Leurs témoignages révèlent que ce cours a eu des répercussions à la fois au travail et à la maison. Les gens trouvent maintenant plus facile de remplir la paperasse. Ils sont plus confiants et plus enclins à participer à d'autres types de formation. Ils peuvent aider leurs enfants à la maison. Terry souligne l'importance de ce genre de programme pour les travailleuses et les travailleurs d'aujourd'hui : « L'ensemble de la main-d'œuvre et des employeurs ont tout à y gagner, et y gagneront. »

Diane conclut : « Notre objectif est d'obtenir plus de financement du conseil pour offrir de nouveau le programme cet automne, avec des cours d'informatique plus avancés. » Elle espère également qu'il y aura suffisamment d'intérêt pour mettre sur pied un programme mixte de formation générale avec la division de formation.

Ce programme a remporté deux prix d'alphabétisation de l'ACAM, l'un pour son excellence et l'autre pour le développement de partenariats.

Cultiver le désir d'apprendre

« Je suis retourné à l'école dans la trentaine pour obtenir mon diplôme d'études secondaires. J'ai ensuite suivi un cours de technologie de construction. Depuis, j'ai soif d'apprendre », déclare Brendon Mcaskill, vice-président de la section locale 830 du SCFP. Brendon, technicien en construction pour les installations d'eau, dit qu'il a suivi le cours de mathématiques du Programme d'éducation personnelle deux années d'affilée.

Examens d'accréditation

« Je voulais être certain de réussir les examens d'accréditation pour la collecte des eaux usées et la distribution de l'eau, dit-il. Il y a quatre échelons et je ne voulais pas les recommencer encore et encore. »

Brendon explique comment le cours l'a bien servi : « Les mathématiques m'ont été utiles pour utiliser diverses formules. Il y a beaucoup d'additions, de soustractions et plusieurs étapes à franchir. » La méthode d'enseignement était très adéquate. « L'instructeur était excellent. Il a tout simplifié et utilisé beaucoup d'outils visuels. »

Des avantages au travail et à la maison

D'un point de vue syndical, Brendon affirme que le Programme d'éducation personnelle aide les membres à obtenir de meilleurs postes. Ainsi, la Ville n'a pas à embaucher quelqu'un de l'extérieur. « Pour commencer, il faut une 12e année, explique-t-il. Certaines personnes retournent à l'école pour obtenir leur diplôme de 12e année par le biais du programme. »

« Moi, je ressens de la satisfaction. Je sens que j'ai fait quelque chose de bon pour moi, précise Brendon. Cela m'aide aussi à la maison, avec ma fille de 13 ans », ajoute-t-il en riant.

Selon Brendon, apprendre avec des collègues de travail a été une source de soutien et a aidé les gens à surmonter toute hésitation à participer. « Nous étions tous dans le même bateau, dit-il, nous avons tous besoin d'un petit coup de pouce. »



Les gens travaillent fort en mathématiques.

Le PEP facilite l'accréditation dans le secteur de l'eau

En 2002, plusieurs sections locales du SCFP ont fait équipe avec la ville de Charlottetown pour établir un programme de formation de base. « Nous étions convaincus que la formation en milieu de travail serait utile à nos membres, explique Martin Stearns, membre de la section locale 830 et représentant celle-ci au sein du comité mixte dirigeant le programme. Cette section locale représente les travailleuses et travailleurs de l'eau et des eaux usées. « Certaines personnes n'avaient pas leur FG (formation générale) ou leur 12e année. Pour être embauché à la Ville, il faut avoir un diplôme d'études secondaires. Il faut aussi obtenir une accréditation pour le travail des eaux. »

Le PEP offre des occasions d'exploiter son potentiel

Appelé Programme d'éducation personnelle (PEP), ce programme de formation de base en milieu de travail est issu d'un partenariat entre les travailleuses et travailleurs municipaux æ sections locales 830 et 501 du SCFP et l'Association de police æ et la ville de Charlottetown. La vision du PEP est de « fournir des occasions d'apprentissage pour encourager le personnel à exploiter son plein potentiel au travail, à la maison et dans la communauté ». Le programme est confidentiel, volontaire et offert à temps partagé, les participantes et participants et la Ville contribuant chacun une part égale. Une évaluation des besoins a montré ce que les gens voulaient apprendre. Deux programmes, la FG et l'informatique, ont été offerts en février 2002 et mai 2003. Un programme de mathématiques a suivi pour les travailleuses et travailleurs de l'eau.

Mathématiques préparatoires à l'accréditation obligatoire

L'accréditation obligatoire est un nouveau critère pour les travailleuses et travailleurs de l'eau et des eaux usées de l'Île-du-Prince-Édouard. On a mis au point un programme de mathématiques pour ceux et celles devant obtenir divers échelons d'accréditation. Le programme portait sur une révision des mathématiques de base, le système métrique et l'utilisation de formules plus complexes nécessaires pour les échelons supérieurs d'accréditation. Le groupe de huit personnes participant au cours s'est désigné WH₂O, illustrant les eaux usées avec le W pour « waste » et H₂O pour la formule chimique de l'eau.

« L'instructeur a adapté le contenu du cours de mathématiques en fonction des besoins des travailleuses et travailleurs de l'eau, explique Martin. Il les a dirigés vers tout ce qui était nécessaire pour l'accréditation. Les gens ont trouvé cela fantastique. Plusieurs ont obtenu leur accréditation. » Il ajoute : « Ce n'est pas facile. C'est un choc de retourner à l'école. Si on n'utilise pas les mathématiques, on les oublie! »

Le PEP répond aux besoins des membres

Les avantages du programme sont nombreux. Les gens progressent rapidement vers la FG. Plus de 40 personnes ont terminé le cours d'informatique de base. « Je peux maintenant suivre mes enfants », dit-on. « Tout le monde essaie de s'aider », dit-on encore. Martin ajoute : « Nous avons eu accès à un programme de mathématiques quand nous en avions besoin. C'était parfait. » Une autre personne résume : « Toute personne obligée d'obtenir une accréditation devrait s'inscrire au programme. »

Ce programme a remporté des prix d'alphabétisation de l'Association canadienne des administrateurs municipaux dans les catégories Nouvelles initiatives et Conception créative.

Certains renseignements sont tirés du rapport 2003 « City of Charlottetown Personal Education Program » de Karen Chandler, Workplace Education P.E.I.

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les militantes et tous les militants du SCFP qui nous ont accordé leur temps. Ils nous ont accordé des entrevues, renseignés et fourni des photos pour vous communiquer le succès et les répercussions positives des programmes de formation de base en milieu de travail. Nous remercions tout spécialement les apprenantes et les apprenants qui nous ont raconté leur histoire et nous inspirent. Nous sommes également reconnaissants aux spécialistes de la formation, aux directions municipales, à l'Association canadienne des administrateurs municipaux et aux fonctionnaires pour les renseignements qu'ils nous ont fournis.

Recherche et rédaction du livret : Sue Folinsbee

Conception graphique : Steve Knowles, The Right Type, et Una Lee, Trooper Designs

Révision : Doreen Meyer, communications SCFP

Traduction : Communications Esther Matte

La production du présent livret a profité d'un financement du Secrétariat national à l'alphabétisation, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.



Pour plus d'information, veuillez communiquer avec :

Sylvia Sioufi, coordonnatrice
Programme Alpha, Éducation SCFP
(613) 237-1590

alpha@scfp.ca
www.scfp.ca/www/alpha

Programme Alpha
Éducation SCFP
www.scfp.ca/www/alpha
alpha@scfp.ca
(613) 237-1590