

CREMA CENTRE DE RECHERCHE ET D'EXPERTISE EN MULTILITTÉRATIE DES ADULTES

VOTRE BULLETIN CE MOIS-CI :

- Rehausser les compétences en littératie de la main-d'oeuvre, c'est payant!
- Des impacts mesurables et quantifiables
- Une démonstration transférable dans les autres secteurs d'activités économique
- Ailleurs sur la planète littératie

REHAUSSER LES COMPÉTENCES EN LITTÉRATIE DE LA MAIN-D'OEUVRE, C'EST PAYANT!

Le bulletin CREMA présente ce mois-ci le premier de trois bulletins sur les impacts mesurables du rehaussement des compétences en littératie de la main d'oeuvre ou des chercheurs d'emplois.

Vous trouverez entre autres un résumé d'une importante étude pancanadienne qui démontre, indicateurs mesurables à l'appui, la rentabilité de rehausser les compétences en littératie d'employés du secteur de l'hébergement et des services de restauration, (principalement d'hôtels).

Le programme UPSKILL a été mis en oeuvre en partenariat avec le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, le groupe de formation du Collège Douglas, SkillPlan et plus d'une douzaine de partenaires de formation de l'industrie dans huit provinces.

Source 

Ce projet tente de répondre à la question :

La formation en littératie et compétences essentielles en milieu de travail améliore-t-elle efficacement les compétences des travailleurs et mène-t-elle à un meilleur rendement au travail de manière à soutenir les individus tout en répondant aux besoins d'affaires des entreprises et en générant un rendement de l'investissement positif?

Les employés visés par ce projet sont ceux des services suivants :

- Services d'hébergement : Préposés à la réception, agents du service à la clientèle;
- Services d'entretien : Préposés aux chambres;
- Aliments et boissons : Serveurs de banquets, serveurs d'aliments et de boissons;
- Services de cuisine : Cuisiniers à la chaîne, aides de cuisine.

Les conditions de réalisation de ce projet :

- Sur une base volontaire;
- Un premier test a été administré pour mesurer les niveaux des compétences en littératie;
- Une formation adaptée au niveau de littératie de chacun d'une durée de 40 heures;
- Un post-test a permis de mesurer les progressions des niveaux de ces compétences.

DES IMPACTS MESURABLES ET QUANTIFIABLES

Ce projet a été réalisé de façon à isoler les effets de la formation de tous les autres facteurs. Il était donc nécessaire d'avoir un contre-factuel, c'est-à-dire une mesure de ce qui se serait produit en l'absence de la formation. Cela en mesurant l'impact du programme en utilisant un essai contrôlé randomisé. Par participant, les frais moyens de l'intervention en rehaussement des compétences en littératie s'élevaient en moyenne à 2 889.00\$ pour environ 40 heures de formation. Alors que les employeurs assument 60 % des coûts de prestation, les gouvernements en assument 40 %. Ce partage des coûts représente le seuil de rentabilité à court terme pour les budgets gouvernementaux, tout en offrant un rendement substantiel de 77% pour les entreprises qui investissent dans la formation.

Or, la bonne nouvelle est qu'au Québec, la CPMT rembourse jusqu'à 100% des frais de l'intervention ainsi que les salaires des participants à hauteur de 20\$ de l'heure!

Pour en savoir davantage 

Au terme de la formation offerte par le programme UPSKILL, les entreprises ont connu une hausse de leurs revenus et ont réalisé des économies en raison de l'augmentation de la productivité et de la réduction des coûts de recrutement, lesquels s'élevaient à environ 4 600 \$.

Voici quelques impacts positifs identifiés :

- Meilleurs résultats en matière de littératie équivalant à environ un demi-niveau sur l'échelle de littératie (niveau 1 à 5) reconnue internationalement;
- Amélioration du rendement au travail se traduisant par une plus grande qualité des services fournis, une amélioration des relations avec les clients et une efficacité accrue dans les tâches;
- Augmentation significative de la rétention d'emploi. En effet, 91% des participants étaient toujours en emploi un an après l'intervention;
- Amélioration de la santé et du bien-être. En plus d'améliorer les résultats sur le marché du travail, la littératie a été liée à un certain nombre de résultats non financiers comme l'attitude, la confiance, le capital social, la santé et le bien-être;
- Les effets ont été supérieurs chez les employés ayant de faibles compétences de départ. C'est donc dire que la formation en compétences essentielles peut être bénéfique pour tous les travailleurs, et non pas seulement pour les travailleurs déjà qualifiés;
- Augmentation de la satisfaction de la clientèle. Plus de 70 % des entreprises du groupe programme ont signalé une augmentation significative de la satisfaction des clients de l'hôtel comparativement à moins de 40% pour le groupe témoin;
- Une réduction significative des plaintes des clients a également été observée dans les entreprises du groupe programme, un facteur clé de fidélisation de la clientèle, de visites subséquentes et de ventes répétées. Plus des trois quarts des entreprises du groupe programme ont déclaré des réductions dans le nombre de plaintes de clients, contre moins d'un quart des entreprises du groupe témoin;
- Économies de coûts et gains de productivité. Les employeurs ont enregistré des réductions significatives du gaspillage et des erreurs dans les tâches principales ainsi que dans les activités administratives. En effet, près de la moitié des entreprises du groupe programme ont fait état d'une réduction importante des taux d'erreur, comparativement à seulement une entreprise sur cinq dans le groupe témoin. Ces gains d'efficacité se sont traduits par des économies d'environ 1 000 \$ par employé participant dans l'année suivant leur adhésion au programme. Parallèlement à ces progrès, on a constaté une réduction du temps passé par les superviseurs à encadrer le travail de leur personnel, soit une autre économie de 1 200 \$ par participant durant la période de suivi;
- Augmentation des revenus. Le programme UPSKILL estime que ces gains dans les taux d'occupation, accompagnés par de légères augmentations dans les dépenses de nourriture et de boissons, équivalent à environ 2 200 \$ de revenus supplémentaires, par participant, pour les entreprises du groupe programme pendant l'année suivant leur adhésion au programme.

Une démonstration transférable dans les autres secteurs d'activités économique

Cette démonstration claire et mesurable de la pertinence du rehaussement des compétences en littératie est transférable dans les autres secteurs d'activités économiques tels que celui de l'industrie des biens où 55,4% de la main d'oeuvre est sous le niveau 3 ou celui des services où 46,3% de la main d'oeuvre est sous le niveau 3. Rappelons-nous que sur les 5 niveaux de compétences en littératie, le niveau 3 est le seuil minimal pour faire face aux exigences de l'économie et de la société du savoir.

Source 

AILLEURS SUR LA PLANÈTE LITTÉRATIE

En Nouvelle-Zélande, John Benseman, professeur associé en éducation de l'Unitec Institute of Technology d'Auckland a effectué une étude d'une durée de trois ans sur les impacts de programmes de rehaussement des compétences en littératie dans 18 milieux de travail.

L'intervention moyenne des formations en rehaussement des compétences en littératie était de 42 heures. Un pré-test et un post-test a permis de mesurer les progressions des compétences.

En voici les principaux constats mesurables :

- 86% des participants ont augmenté leurs compétences en lecture;
- 66% des participants ont augmenté leurs compétences en rédaction;
- Le taux de satisfaction des participants s'élève à 97%;
- 76% des participants ont mesuré des impacts positifs quant à l'amélioration des compétences en lecture, en rédaction, en communication orale et en calcul.

Plusieurs impacts indirects ont été constatés par le chercheur :

- Augmentation de la confiance quant à la maîtrise de leur fonctions de travail;
- Augmentation du désir à poursuivre une formation continue;
- Diminution des frustrations des superviseurs auprès des participants quant à l'encadrement et au support à la tâche;
- Impacts positifs dans leurs vies personnelles.

Accéder à l'étude 

LE BULLETIN DU CREMA DU MOIS DE DÉCEMBRE À LA UNE DE LA PRESSE+

La Presse+, dans son édition du 7 janvier dernier et sous la plume de Francis Vailles, journaliste à La Presse+ titrait « Analphabètes, les chômeurs? ». Cet article a suscité beaucoup d'intérêt dans les médias écrits et à la radio. Le ministre François Blais a même produit un communiqué.

Accéder à la revue de presse 

