

## **Le récit de deux ateliers**

**Juin 2005**

### **Thème des ateliers**

En juin 2005, l'ACAM parrainait deux ateliers régionaux dans les villes suivantes : Grand Prairie en Alberta et Fort Erie en Ontario. L'atelier s'est déroulé sur un jour et demi à Grand Prairie et sur une seule journée à Fort Erie. L'atelier a été présenté de la même façon dans les deux villes. Cependant, le format de l'atelier de Fort Erie a été modifié afin de le présenter en une journée.

L'objectif des ateliers consistait à faire mieux connaître l'apprentissage en milieu de travail municipal et à aider la direction et les employés à planifier un projet d'apprentissage en milieu de travail. Les ateliers ont également mis l'accent sur les occasions et les défis se rattachant à la mise en œuvre de programmes au sein des municipalités représentées. Les participants ont examiné les composantes de la planification conjointe et les étapes de la planification de programmes d'apprentissage en milieu de travail. À la conclusion de l'atelier, les participants de chacune des municipalités ont élaboré un plan d'action relatif aux prochaines étapes.

### **Participants**

Les deux ateliers ont réuni principalement des directeurs-généraux et des représentants syndicaux des municipalités intéressées à en apprendre davantage sur l'apprentissage en milieu de travail ou à mettre en œuvre une initiative d'apprentissage au sein de leur municipalité. Des représentants d'organismes d'alphabétisation ont également participé à l'atelier. Les représentants des organismes d'alphabétisation avaient été invités afin que les municipalités puissent profiter de leurs conseils, de leur expertise et des services offerts pour les besoins de leur planification. Inversement, ces organismes ont ainsi eu l'occasion de se familiariser avec l'apprentissage en milieu de travail au sein des municipalités.

À Grand Prairie, environ 20 personnes ont participé à la séance en soirée et 15 personnes à la séance du jour suivant. Les participants à l'atelier comprenaient des gestionnaires et des représentants syndicaux provenant de six municipalités, ainsi que des représentants locaux du milieu de l'alphabétisation et l'éducation. Patricia Nutter, directrice du projet d'alphabétisation de l'ACAM, et Beverly

Norman, représentante du SCFP national en matière d'éducation, ont également participé à l'atelier.

L'atelier de Fort Erie a réuni 15 participants. Il s'agissait de cinq gestionnaires, de six représentants syndicaux et d'un délégué des services de formation en entreprise représentant cinq municipalités. Trois représentants du milieu de l'alphabétisation ont participé à l'atelier. Patricia Nutter, directrice du projet d'alphabétisation de l'ACAM, et Sylvia Sioufi, coordinatrice du projet d'alphabétisation du SCFP national y ont également participé.

Dans chaque collectivité, le maire a souhaité la bienvenue aux participants et a souligné l'appui et l'engagement à l'égard de l'alphabétisation manifestés par la municipalité parrainant l'atelier.

### **Opinion des participants sur les avantages de l'apprentissage en milieu de travail municipal**

Dans le cadre de l'atelier, les participants ont discuté des avantages potentiels de la mise en œuvre d'une initiative d'apprentissage en milieu de travail municipal. Ces avantages perçus ont été répartis en fonction des besoins de la direction et des employés.

***Les travailleurs syndiqués profiteront d'un grand nombre d'avantages*** Les avantages cités lors des deux ateliers comprennent l'accroissement de l'estime de soi, les occasions de promotion, l'amélioration des communications avec la direction et une plus grande satisfaction à l'égard du milieu de travail. Une participation accrue aux activités syndicales a également été mentionnée par les participants de l'atelier. À Grand Prairie, les participants ont indiqué que la vie familiale et communautaire constitue également un avantage important.

Les participants à l'atelier de Fort Erie ont mis en lumière des avantages distincts pour le personnel non syndiqué. Il s'agit d'occasions de promotion, d'augmentations salariales, d'une formation polyvalente et d'une flexibilité dans l'affectation.

***Les gestionnaires profiteront d'une multitude d'avantages*** Parmi les avantages cités par l'ensemble des participants aux deux ateliers figurent une amélioration du moral des employés, de la confiance en soi et la productivité.

Les participants de l'atelier de Fort Erie étaient d'avis que l'amélioration du service à la clientèle, la réduction du temps improductif et l'allègement des tâches des gestionnaires constituent également des avantages découlant de l'initiative d'apprentissage en milieu de travail.

Les participants de l'atelier de Grand Prairie ont mis en lumière d'autres avantages pour les gestionnaires, notamment une réduction des conflits et des accidents.

### **Opinion des participants sur les obstacles à la mise en place d'un programme d'apprentissage en milieu de travail municipal**

Les deux groupes de participants ont défini des obstacles communs. Les obstacles englobent le manque de financement, l'absence d'une culture de la formation et le faible engagement manifesté par le conseil municipal ou les gestionnaires à l'égard d'une telle initiative. Un autre obstacle cité se rattache au manque de sensibilisation relativement au besoin de mettre en place des initiatives d'apprentissage en milieu de travail municipal, conséquence de l'attitude voulant que « ce problème ne s'applique pas à nous ».

Les obstacles visant les participants éventuels à de telles initiatives sont liés à la peur et à un stigmatisme négatif ainsi qu'aux préoccupations se rattachant à la nature confidentielle des programmes. Le manque de temps pour participer à la formation et les responsabilités familiales sont également perçus comme étant des obstacles.

Les participants à l'atelier de Grand Prairie ont noté que les barrières linguistiques, la charge de travail et l'absence de vision constituent également des obstacles à la mise en œuvre de programmes en milieu de travail.

Les participants de l'atelier de Fort Erie ont déterminé les méthodes de sensibilisation, telles que les fiches de renseignements relatifs au remboursement des frais de formation ou de scolarité jointes aux talons de paie, sont perçues comme étant un obstacle.

## **Opinion des participants sur les stratégies visant à surmonter les obstacles et le soutien offert**

Les participants aux deux ateliers ont cité les stratégies et les moyens de soutien suivants en ce qui concerne la mise en œuvre d'une initiative d'apprentissage en milieu de travail municipal :

### **Financement**

- La mise en commun des fonds destinés aux particuliers afin de les utiliser pour instaurer un programme en milieu de travail (GP et FE).
- La négociation du financement d'un programme par l'entremise de la convention collective (GP et FE).
- La sollicitation des conseillers favorables afin d'obtenir un engagement quant au financement (FE).
- Le renforcement de la sensibilisation et l'élaboration d'une stratégie de communication (GP).

### **Peur de l'engagement et perceptions de la direction**

- L'éducation et la sensibilisation en ce qui concerne les avantages liés à l'apprentissage pour tous les intéressés (GP et FE).
- La garantie de l'appui de la direction à l'égard du programme (GP).
- L'assurance du caractère confidentiel du programme (FE).
- La mise en place d'un système de tutorat individuel pour les personnes qui en ont besoin (GP).
- Les membres du premier groupe de participants deviennent les champions du programme et assument le rôle de mentors (GP).

### **Temps, travail par roulement et exigences familiales**

- La mise en place de cours de formation pendant et en dehors des quarts de travail. L'offre de plusieurs séances adaptées aux quarts de travail (GP et FE).
- La détermination des heures convenables par l'entremise d'une évaluation structurée des besoins (FE).
- La mise en œuvre d'un service de garderie avec soutien financier (GP).

- L'instauration de programmes dont 50 % des séances ont lieu pendant les heures de travail et 50 % pendant les heures libres (FE).

### **Manque d'éducation et de sensibilisation sur la question**

- L'élaboration d'un plan de communication pour informer les gens.
- L'évaluation des besoins afin d'accroître la sensibilisation (FE).
- La démonstration du succès obtenu dans d'autres municipalités.

### **Charge de travail**

- Le programme doit être prioritaire (GP).
- Le programme doit être offert sur une base volontaire (GP).

### **Aucune vision**

- L'établissement d'un accord entre la direction et les employés (GP).

### **Moyens de soutien pour la mise en œuvre d'un programme d'apprentissage en milieu de travail municipal**

- L'ACAM offre son appui par l'entremise d'ateliers, de consultations, de ressources et d'un bulletin.
- Le SCFP apporte aussi son appui par l'entremise d'ateliers, de consultations, de ressources et d'un bulletin.
- Les réseaux d'alphabétisation offrent des programmes et des conseils experts gratuitement.

### **Opinion des participants sur le fonctionnement d'un comité mixte**

*Qui doit présider un comité mixte et quelles responsabilités seront attribuées à cette personne?*

Les deux groupes s'expriment en faveur de la coprésidence (la direction et le personnel). Le groupe de Fort Erie indique que les coprésidents doivent établir

l'ordre du jour, distribuer la documentation, diriger les réunions, déléguer les tâches, rendre compte aux intéressés et s'assurer de respecter les plans. Le groupe de Grand Prairie a indiqué que les coprésidents doivent posséder de bonnes qualités de leadership et des compétences en animation de réunion.

*Comment s'effectue la prise de décisions?*

Les participants des deux ateliers ont déclaré que les décisions doivent être prises par consensus ou par un processus démocratique. Les groupes de Grand Prairie traduisent ce concept par les termes « la volonté du groupe est manifeste » et les participants de Fort Erie utilisent les termes « la majorité règne ».

*De quel pouvoir le comité est-il investi?*

Les deux groupes étaient d'avis que le comité doit être doté du pouvoir de décider.

Les participants de l'atelier de Fort Erie ont indiqué que les paramètres du pouvoir conféré au comité doivent être énoncés clairement dans le mandat. Le comité doit disposer d'un budget et il doit pouvoir compter sur des membres compétents afin de prendre des décisions. La représentation entre la direction et les employés doit être égale.

Les participants de Grand Prairie ont affirmé que le comité doit présenter les plans aux cadres supérieurs afin d'obtenir l'approbation automatique des décisions. Le syndicat doit présenter les plans à ses membres.

*Comment le comité peut-il s'assurer de l'efficacité de la communication interne?*

Les participants de Fort Erie ont noté que le mandat, l'ordre du jour, l'écoute active et la prise de décisions sont tous importants pour assurer l'efficacité de la communication interne. Ils ont également indiqué que les décisions doivent être prises conjointement et que le respect mutuel est un élément important. Tous les membres du comité doivent être tenus au courant de chaque question soulevée. Au besoin, on pourrait devoir faire appel à un animateur externe.

*Comment le comité peut-il s'assurer de l'efficacité de la communication externe?*

Les participants de Grand Prairie désirent utiliser divers moyens de communication, y compris les messages électroniques, les babillards et les bulletins à l'intention des employés.

Les participants de Fort Erie ont souligné le besoin d'écouter les demandes formulées par les membres et le personnel, et d'en tenir compte. Les membres des comités doivent jouer le rôle d'ambassadeurs. Le comité doit se renseigner sur le mode de communication préféré par l'entremise des voies de communication en place.

*Quelles autres lignes directrices recommanderiez-vous pour faciliter la collaboration?*

Les participants de Grand Prairie et de Fort Erie ont mis l'accent sur le respect, l'écoute active, la pleine participation, la communication et la planification efficaces. Ils ont fait valoir que les réussites et les réalisations méritent d'être reconnues.

Les participants de Fort Erie ont en outre mis l'accent sur le processus. Ils ont indiqué que beaucoup de temps doit être consacré à l'élaboration du processus et que le suivi et l'uniformité sont importants. Ils ont souligné la nécessité d'une participation positive et active, et de la gestion des attentes. Ils ont précisé qu'il est important d'offrir une formation pertinente et de qualité supérieure.

## Plans d'action des participants

Onze plans d'action ont été élaborés au cours des deux ateliers, soit six à Grand Prairie et cinq à Fort Erie. Les participants ont fondé leurs plans d'action sur les étapes du processus de mise en œuvre du programme d'apprentissage en milieu municipal, telles qu'elles ont été discutées au cours de l'atelier. (Consulter le tableau ci-dessous.)

### Étapes relatives à l'organisation d'un programme d'apprentissage en milieu de travail

- Désigner les champions et les partisans de l'alphabétisation.
- Créer un comité réunissant les intéressés.
- Obtenir un engagement.
- Établir les objectifs généraux et les politiques.
- Effectuer une évaluation des besoins.
- Déterminer les priorités, les objectifs et l'approche du programme.
- Élaborer un plan de communication pour promouvoir les programmes.
- Évaluer le plan.
- Mettre en œuvre les programmes.
- Effectuer périodiquement des évaluations et améliorer les programmes.
- Effectuer une évaluation définitive.
- Reconnaître les résultats des programmes.

## Plans d'action

Les plans d'action des participants reflètent la situation de chaque municipalité en ce qui concerne le processus de mise en œuvre d'un programme d'apprentissage en milieu de travail municipal. Par exemple, dans certains cas, une sensibilisation était nécessaire afin d'obtenir un engagement et dans d'autres cas, les municipalités étaient prêtes à mettre en œuvre le processus de planification. Une municipalité en particulier avait déjà formé un comité sur l'apprentissage en milieu de travail. Le tableau ci-dessous souligne les faits saillants des plans d'action. Le nom des municipalités n'est pas précisé afin d'assurer la confidentialité car certains des partenaires n'ont pas participé aux ateliers.

Municipalité	Mesures	Échéancier
<b>Fort Erie</b>		
Municipalité 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de l'engagement des intéressés</li> <li>• Création d'un comité</li> <li>• Exécution d'une évaluation des besoins organisationnels</li> </ul>	Terminé au plus tard en décembre 2005
Municipalité 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de l'engagement des intéressés</li> <li>• Création d'un comité</li> <li>• Exécution d'une évaluation des besoins organisationnels</li> <li>• Communication des résultats</li> <li>• Établissement du budget</li> </ul>	Terminé au plus tard en octobre 2005
Municipalités 3 et 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de l'engagement des intéressés</li> <li>• Préparation de la mise sur pied du comité et exécution d'une évaluation des besoins organisationnels</li> </ul>	Terminé au plus tard en décembre 2005
Municipalité 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du travail effectué par le comité et des politiques liées au programme</li> <li>• Amélioration du processus mis en œuvre par le comité</li> <li>• Examen des politiques</li> <li>• Évaluation du comité</li> </ul>	Terminé au plus tard en juin 2006

Municipalité	Mesures	Échéancier
<b>Fort Erie</b>		
Municipalités 1 et 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de l'engagement des intéressés</li> <li>• Création d'un comité</li> <li>• Exécution d'une évaluation des besoins organisationnels</li> <li>• Élaboration d'une stratégie de communication</li> <li>• Élaboration de l'évaluation</li> <li>• Mise en œuvre de la formation</li> <li>• Surveillance et compte rendu du processus</li> </ul>	Terminé au plus tard en juin 2006
Municipalité 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcement de l'éducation et de la sensibilisation</li> <li>• Exécution d'une évaluation des besoins</li> <li>• Détermination des programmes et des politiques</li> <li>• Promotion des différentes solutions liées aux programmes</li> </ul>	Indéterminé
Municipalité 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de l'engagement des intéressés</li> <li>• Élaboration de politiques et de stratégies d'apprentissage</li> <li>• Modification des allocations budgétaires</li> <li>• Exécution d'une évaluation des besoins organisationnels</li> <li>• Désignation d'un centre d'apprentissage et mise en œuvre des programmes</li> <li>• Évaluation du processus</li> </ul>	Étapes terminées au plus tard en 2006 à l'exception des allocations budgétaires
Municipalité 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un comité</li> <li>• Obtention de l'engagement des intéressés et établissement des objectifs</li> <li>• Exécution d'une évaluation des besoins organisationnels</li> <li>• Détermination des priorités</li> <li>• Élaboration d'une stratégie de communication</li> <li>• Mise en œuvre d'un projet pilote</li> <li>• Évaluation du projet</li> </ul>	Mise en œuvre du projet pilote au plus tard en janvier 2006

Municipalité	Mesures	Échéancier
<b>Fort Erie</b>		
Municipalité 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomination de membres supplémentaires au comité</li> <li>• Établissement d'un mandat et élaboration d'un plan d'action lié au programme</li> <li>• Détermination de l'intérêt porté et exécution d'une évaluation des besoins organisationnels</li> </ul>	Terminé au plus tard à la fin août 2005

## Opinion des participants sur les ateliers

Vingt-huit participants ont rempli le formulaire d'évaluation de l'atelier, à savoir 16 à Grand Prairie et 11 à Fort Erie.

Les participants ont fait l'éloge des ateliers et des animateurs. Dans les deux collectivités, les participants ont indiqué que les ateliers avaient été intéressants et informatifs, et qu'ils avaient appris beaucoup. Plusieurs participants ont affirmé que les ateliers avaient dépassé leurs attentes.

Parmi les éléments considérés comme étant les plus utiles de l'atelier, les participants ont noté les étapes liées au démarrage et à la mise en œuvre de programmes d'apprentissage en milieu de travail. Ils ont également aimé le réseautage, le partage d'idées, la connaissance des démarches entreprises par les autres municipalités, le travail effectué en petits groupes et la nature conjointe de l'atelier. Les participants ont indiqué que l'élaboration de plans d'action constitue un élément très utile de l'atelier.

Les participants ont précisé avoir accru leurs connaissances en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles. La très grande majorité des participants ont décrit les mesures qu'ils prendront à la suite de l'atelier, comme le précisent leurs plans d'action respectifs.

## Sommaire détaillé des commentaires tirés de l'évaluation des ateliers

Répondants : 29

	Direction	Employés	Organisme d'alphabétisation	Autre	TOTAL
<b>Fort Erie</b>	3 <sup>1</sup>	6	3	1	<b>13</b>
<b>Grand Prairie</b>	6	5	4	1	<b>16</b>

### 1. Comment l'atelier a-t-il répondu à vos attentes en matière de connaissance des programmes d'apprentissage en milieu de travail municipal?

	Direction	Employés	Organisme d'alphabétisation	Autre
<b>Fort Erie</b>	L'atelier a dépassé mes attentes. Les autres municipalités ont fourni beaucoup d'information. L'initiative est maintenant beaucoup plus concrète.	L'atelier a atteint et dépassé mes attentes. Il s'agit d'une introduction efficace. Ces programmes sont nécessaires. J'en ai appris davantage sur les programmes commerciaux et j'ai pu partager mes idées.	L'atelier a très bien répondu aux attentes, j'ai appris beaucoup.	L'atelier a dépassé mes attentes. J'ai appris de nombreuses manières de mettre en pratique l'apprentissage à mon travail.
<b>Grand Prairie</b>	L'atelier a atteint ou dépassé mes attentes. Il offre beaucoup d'information, sensibilise les participants et fournit des outils et des ressources. La planification des mesures est utile.	L'atelier est intéressant et fournit d'excellentes ressources et une meilleure connaissance des besoins se rattachant aux programmes en milieu de travail.	De bonnes discussions, du réseautage et une meilleure connaissance de la situation relative à l'alphabétisation en milieu de travail.	L'atelier a dépassé mes attentes.

<sup>1</sup> Six membres de la direction ont assisté à la séance. Cependant, seulement trois de ces personnes ont rempli le formulaire d'évaluation.

**2. Quels sont les aspects les plus utiles du programme de la journée?**

	<b>Direction</b>	<b>Employés</b>	<b>Organisme d'alphabétisation</b>	<b>Autre</b>
<b>Fort Erie</b>	Les aspects les plus utiles concernaient la création de comités mixtes, la planification de mesures, le réseautage ainsi que le partage et l'obtention de ressources.	Les aspects les plus utiles concernaient les plans d'action et une meilleure connaissance de la situation dans les autres municipalités.	Les aspects les plus utiles concernaient le partage et le réseautage. Le partage des connaissances relatives aux problèmes et aux obstacles à l'élaboration de programmes en milieu de travail.	Les aspects les plus utiles concernaient le dialogue, les outils et le matériel d'apprentissage. La participation des collègues syndicaux est importante.
<b>Grand Prairie</b>	Les aspects les plus utiles concernaient la discussion portant sur les obstacles et les avantages, les plans d'action, et les activités et la discussion en groupe.	Les aspects les plus utiles concernaient le démarrage et la mise en œuvre d'un programme, l'établissement des objectifs et les interprétations des autres participants.	Les aspects les plus utiles concernaient le rôle joué par les employés et les syndicats et de l'appui qu'ils apportent à ces initiatives. La discussion en groupe et le temps accordé à la planification sont importants.	Les aspects les plus utiles concernaient les commentaires formulés par les diverses collectivités et le compte rendu de leur situation en ce qui a trait à l'élaboration de programmes.

### 3. Quelles modifications apporteriez-vous pour améliorer les ateliers?

	<b>Direction</b>	<b>Employés</b>	<b>Organisme d'alphabétisation</b>	<b>Autre</b>
<b>Fort Erie</b>	Les modifications proposées comprennent l'étude de programmes d'alphabétisation plutôt que les travaux en groupe et la restriction des discussions non pertinentes.	Les modifications proposées comprennent une augmentation de la participation des membres de la direction, la tenue de discussions supplémentaires relatives aux obstacles à la planification et davantage de matériel remis lors des ateliers.	Les modifications proposées comprennent l'établissement d'une liste de participants avec leurs coordonnées, davantage de modèles de réussite et la détermination hâtive des défis.	Les modifications proposées comprennent une représentation provenant de toutes les municipalités.
<b>Grand Prairie</b>	Les modifications proposées comprennent l'obtention d'information détaillée relative aux études de cas, des références supplémentaires, des renseignements sur les prochains congrès et la distribution d'une liste de participants.	Les modifications proposées comprennent l'augmentation du temps accordé et le changement du nom d'alphabétisation à apprentissage en milieu de travail.	Les modifications proposées comprennent l'augmentation de la participation des autres employés.	Les modifications proposées comprennent l'allocation de temps supplémentaire pour les discussions et la diffusion d'un autre film pour varier les activités.

**4. Quels autres types d'ateliers aimeriez-vous que l'ACAM élabore?**

	<b>Direction</b>	<b>Employés</b>	<b>Organisme d'alphabétisation</b>	<b>Autre</b>
<b>Fort Erie</b>	D'autres ateliers ou concepts d'apprentissage notamment en matière de prévention du harcèlement et de sensibilisation seraient utiles.	Des ateliers ou concepts d'apprentissage en matière de prévention du harcèlement en milieu de travail, de formation professionnelle et de discussions entre membres des syndicats sont proposés.	Un atelier ou concept d'apprentissage en matière d'évaluation des besoins organisationnels sont mentionnés.	Un atelier ou concept d'apprentissage sur la qualité de la vie au travail, la planification du patrimoine et la planification professionnelle sont proposés.
<b>Grand Prairie</b>	D'autres ateliers ou concepts d'apprentissage visent notamment une meilleure connaissance de l'ACAM et le « respect en milieu de travail ».	D'autres ateliers ou concepts d'apprentissage visent notamment un programme de formation des animateurs en alphabétisation.	Aucun	D'autres ateliers ou concepts d'apprentissage visent la manière dont les administrateurs peuvent contribuer à une gouvernance efficace.

**5. Indiquez trois nouveaux éléments que vous avez appris sur l'alphabétisation en milieu de travail et l'apprentissage en milieu de travail municipal<sup>2</sup>**

	<b>Direction</b>	<b>Employés</b>	<b>Organisme d'alphabétisation</b>	<b>Autre</b>
<b>Fort Erie</b>	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) le besoin de traiter de l'alphabétisation et 2) les divers modèles de réussite.	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) les diverses manières de mettre en œuvre un programme et d'encourager la participation des municipalités; 2) les diverses définitions de l'alphabétisation et 3) l'abondance des ressources disponibles.	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) le besoin d'une planification conjointe et une communication précise et 2) les avantages et les obstacles.	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) le besoin d'évaluer les initiatives, 2) le besoin d'une planification conjointe et 3) les diverses définitions de l'alphabétisation.
<b>Grand Prairie</b>	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) le besoin de traiter de l'alphabétisation, 2) l'apprentissage vise toutes les personnes et 3) la nécessité d'élaborer des étapes d'évaluation et des plans d'action.	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) le besoin d'élaborer des programmes comme celui-ci; 2) les avantages, les obstacles et les moyens de soutien disponibles et 3) la création de comités mixtes et les étapes menant à l'élaboration de programmes.	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) le besoin d'élaborer des programmes créatifs à l'intention des employés municipaux; 2) la participation de l'ACAM et 3) les ressources disponibles en matière d'alphabétisation.	Les trois nouveaux éléments d'apprentissage sont : 1) le degré de participation des syndicats en matière de formation en milieu de travail; 2) les meilleures pratiques et 3) le besoin d'apporter des modifications aux politiques à tous les niveaux.

<sup>2</sup> Les trois commentaires formulés le plus souvent par les participants sont classés par ordre de fréquence.

**6. Quelles démarches précises entreprendrez-vous dans votre propre milieu de travail à la suite du présent atelier?**

	<b>Direction</b>	<b>Employés</b>	<b>Organisme d'alphabétisation</b>	<b>Autre</b>
<b>Fort Erie</b>	Les démarches à entreprendre visent l'exécution d'une évaluation des besoins organisationnels et la participation de tous les intéressés.	Les démarches à entreprendre visent la communication avec les dirigeants syndicaux, la nomination de membres au comité, l'influence exercée sur les cadres supérieurs et les rencontres avec ces derniers, les ressources humaines, le conseil municipal et le maire, la diffusion d'information aux collègues sur les programmes existants; la désignation d'un champion et l'élaboration d'un plan d'action.	S. O.	Les démarches à entreprendre visent la réévaluation des démarches entreprises et la reconnaissance des réussites.
<b>Grand Prairie</b>	Les démarches à entreprendre visent la mise en œuvre d'un plan d'action, la sensibilisation et la formation conjointement avec l'équipe de gestion et le conseil municipal, la création d'un comité et l'évaluation des besoins.	Les démarches à entreprendre visent la diffusion et la formation, la collecte de données provenant d'autres associations syndicales, la création d'un comité et l'élaboration d'un programme d'apprentissage en milieu de travail.	Les démarches à entreprendre visent l'établissement de relations avec la Ville et le conseil municipal dans le but de créer un partenariat et d'obtenir leur soutien, le partage d'information relative à l'apprentissage en milieu municipal et la diffusion d'information relative à l'alphabétisation et aux compétences essentielles.	Les démarches à entreprendre visent à déterminer la manière dont une association provinciale d'administrateurs provinciale peut appuyer les petites collectivités en matière d'apprentissage en milieu de travail.

## 7. Commentaires supplémentaires

	<b>Direction</b>	<b>Employés</b>	<b>Organisme d'alphabétisation</b>	<b>Autre</b>
<b>Fort Erie</b>	Atelier efficace. Merci à l'animateur et au coordinateur de l'ACAM qui sont excellents.	Excellent atelier. Merci et bon travail. Je suis heureux d'y avoir assisté. L'animateur est un très bon formateur.	L'animateur est excellent.	
<b>Grand Prairie</b>	Ce fut une excellente occasion.	L'atelier m'a ouvert les yeux. Merci. J'ai passé une belle journée.	Excellent atelier informatif. Bon travail bien organisé. Excellent animateur.	Merci pour cette belle journée.