

Numéro d'enregistrement de la ROP : 102-17
Numéro de contrat de SPAC : G9292-180535
Date d'attribution du contrat : 14 février 2018
Date de livraison : mars 2018
Coûts prévus au contrat : 74 664,75 \$ (taxes incluses)
Coût réel : 62 723,21 \$ (taxes incluses)

Étude exploratoire sur le développement des compétences chez les adultes

Rapport final

Préparé par :

Corporate Research Associates Inc.

Préparé pour :

Emploi et Développement social Canada

This report is also available in English.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante :

nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca



7071, chemin Bayers, bureau 5001
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 2C2
www.cra.ca
1-888-414-1336



Table des matières

Page

Introduction	1
Méthode de recherche	2
Contexte de la recherche qualitative	3
Sommaire	4
Conclusions	8
Recommandations	11
Analyse détaillée	13
Besoins et bienfaits de l'éducation continue et du développement des compétences	13
Facteurs de motivations et obstacles liés à la participation	23
Expériences relatives à la formation continue	29
Communications/Attitude à l'égard du gouvernement.....	40

Annexes :

Annexe A – Documents de recherche en français :

Annexe A1 – Questionnaire de recrutement

Annexe A2 – Guide de l'animateur

Annexe A3 – Présentation lors des discussions

Annexe B – English Research Documents:

Annexe B1 – Recruitment Screener

Annexe B2 – Moderator's Guide

Annexe B3 – Presentation During Discussions

Introduction

Le gouvernement a présenté son plan pour l'innovation et les compétences dans le budget de 2017, dont l'objectif est de changer la nature de l'économie. Les nouvelles mesures prévues dans le plan permettront aux Canadiens, y compris les membres de groupes sous-représentés, d'améliorer leurs compétences et de mettre à niveau leurs titres de compétences afin de faciliter les transitions d'emploi tout au long de leurs carrières (ce que l'on appelle l'« apprentissage continu »). Pour ce faire, le gouvernement prévoit améliorer l'accès à l'aide financière grâce aux programmes canadiens de prêts et de bourses aux étudiants, et augmenter la souplesse déjà offerte par l'assurance-emploi pour inciter les travailleurs à s'inscrire à un programme de formation. Les mesures devraient être mises en place au début de l'automne 2018.

En mai 2017, le premier ministre et les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé le financement sur deux ans de la campagne publicitaire sur l'éducation et les compétences. Tandis que l'exercice 2017-2018 était consacré aux jeunes, l'exercice 2018-2019 sera axé sur les jeunes et les adultes. C'est dans le cadre de l'étude de 2010 intitulée « Emplois du futur » que le Ministère a demandé pour la dernière fois l'opinion des travailleurs adultes.

Afin de mieux comprendre les motivations et les obstacles à l'emploi et au recyclage professionnel, et d'établir une base de données générales pour les efforts de communication futurs et les campagnes publicitaires ciblant ce public, Emploi et Développement social Canada (EDSC) a mandaté l'entreprise Corporate Research Associates de réaliser une recherche sur l'opinion publique qualitative auprès de ce groupe de Canadiens. Plus particulièrement, les objectifs de recherche étaient les suivants :

- Examiner les points de vue associés à la nécessité et à l'importance de la formation continue et du développement des compétences;
- Évaluer les niveaux actuels de participation aux possibilités de formation continue et de développement des compétences;
- Relever les obstacles à la formation continue et au développement des compétences;
- Déterminer les préférences en matière de communication;
- Examiner les attitudes à l'égard du gouvernement.

Pour atteindre les objectifs de la recherche, un total de 18 groupes de discussion Netfocus (en ligne et en temps réel) se sont rencontrés du 13 au 19 mars 2018. Vous trouverez dans la prochaine section du présent rapport des renseignements supplémentaires sur la méthode de recherche utilisée.

On présente dans ce rapport une description et un sommaire détaillés de la méthodologie utilisée, les résultats détaillés des discussions menées dans les groupes, et une série de conclusions et de recommandations découlant des résultats de la recherche. Tous les documents de travail sont annexés au rapport, y compris le questionnaire de recrutement, le guide de l'animateur, et l'exposé présenté aux participants lors de chaque séance.



Méthode de recherche

Étant donné la portée géographique et le public cible à l'étude, une série de 18 groupes de discussion Netfocus (discussions simultanées en ligne et par téléphone en temps réel) offrant une représentation pancanadienne a eu lieu du 13 au 19 mars 2018. Les séances visaient les groupes cibles suivant :

- Les adultes de 25 à 35 ans à la recherche d'un emploi;
- Les adultes de 25 à 35 ans occupant un emploi;
- Les adultes de 36 à 55 ans à la recherche d'un emploi;
- Les adultes de 36 à 55 ans occupant un emploi;
- Les personnes occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable;
- Les Autochtones.

Le tableau suivant donne un aperçu de la répartition par groupe linguistique, public cible et région.

Nombre de groupes de discussion Netfocus par langue, public cible et région				
Public cible	Anglais		Français	Total
	Ouest (C.-B., Alb., Sask., Man.)	Est (Ont., Atl.)	QC	
Adultes de 25 à 35 ans à la recherche d'un emploi	1	1	1	3
Adultes de 25 à 35 ans occupant un emploi	1	1	1	3
Adultes de 36 à 55 ans à la recherche d'un emploi	1	1	1	3
Adultes de 36 à 55 ans occupant un emploi	1	1	1	3
Personnes occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable	1	1	1	3
Autochtones	1	1	1	3
Total	6	6	6	18

Comme le veut la pratique, ceux qui ont assisté à au moins un groupe de discussion au cours des six derniers mois, à trois groupes de discussion ou plus au cours des cinq dernières années, ou encore à un groupe sur le développement des compétences ont été retirés de la liste des participants potentiels. Par ailleurs, les personnes qui exercent une profession délicate, notamment en marketing, ou encore



dans le domaine des études de marché, dans les médias, pour un parti politique ou une organisation partisane, ou pour un ministère provincial ou fédéral, ont également été exclues de l'étude. Tous les participants vivaient au Canada depuis au moins deux ans. Chaque groupe était composé d'hommes et de femmes qui représentaient différents groupes d'âge, revenus familiaux et emplois, et différentes régions et situations professionnelles, dans la mesure du possible. De plus, chaque groupe de discussion comprenait un certain nombre de participants qui manifestaient un intérêt pour la formation continue et le développement des compétences, et quelques participants faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail, comme les nouveaux arrivants et les personnes handicapées. Chaque groupe comprenait aussi une combinaison de participants établis dans les provinces ciblées, offrant une représentation fiable des régions urbaines et rurales.

Dix personnes ont été recrutées dans chaque groupe, et un total de **120 personnes** ont pris part aux discussions menées dans chaque groupe. Conformément à la pratique d'étude de marché habituelle, une compensation de 75 \$ a été remise à chaque participant en remerciement de leur contribution. Les discussions de groupe ont duré environ 2 heures.

Contexte de la recherche qualitative

Les discussions qualitatives sont des discussions informelles et sécurisantes dirigées par un animateur dont les participants présentent des caractéristiques, des habitudes et des attitudes se rapportant au sujet de la discussion. Les principaux avantages des discussions qualitatives individuelles ou de groupe sont qu'elles permettent de sonder en profondeur les participants admissibles sur leurs habitudes comportementales, leurs habitudes de consommation, leurs perceptions et leurs attitudes se rapportant à l'objet de la discussion. Ce genre de discussion offre une certaine souplesse quant à l'exploration d'autres domaines qui pourraient être d'intérêt pour l'enquête. La recherche qualitative permet de mieux comprendre le sujet à l'étude, car les participants expriment leurs pensées ou leurs sentiments dans leur « propre langage » et selon leur « propre degré de passion ». Les techniques qualitatives sont utilisées dans la recherche en marketing comme moyen d'élargir les perspectives et l'orientation, plutôt que de recueillir des données précises sur le plan quantitatif ou de se fier à des mesures absolues. Par conséquent, les résultats sont uniquement de nature directive et ne pourront être appliqués à l'ensemble de la population à l'étude.



Sommaire

Corporate Research Associates Inc.

Numéro de contrat : G9292-180535

Numéro d'enregistrement de la RPO : 102-17

Date d'attribution du contrat : 14 février 2018

Contexte et objectifs

Afin de mieux comprendre les motivations et les obstacles à l'emploi et au recyclage professionnel, et d'établir une base de données générale pour les efforts de communication futurs et les campagnes publicitaires ciblant ce public, EDSC a commandé une série de 18 groupes de discussion Netfocus (discussions simultanées en ligne et par téléphone en temps réel) auxquels ont participé des adultes canadiens de 25 à 60 ans (y compris des personnes occupant un emploi et sans emploi, ainsi que des Autochtones et des non-Autochtones). Parmi ces 18 groupes, 12 ont mené des discussions en anglais avec des participants établis dans diverses régions du Canada, et 6 ont mené des discussions en français avec des résidents du Québec. Les discussions de groupe ont eu lieu du 13 au 19 mars 2018, et ont duré environ 2 heures; une compensation de 75 \$ a été remise à chaque participant en remerciement de leur contribution, conformément à la pratique d'étude de marché habituelle. Un total de 120 participants ont pris part aux discussions menées dans chaque groupe.

La recherche s'intéressait à l'opinion publique concernant la formation continue et le développement des compétences. Il faut interpréter les résultats de cette étude avec une certaine prudence, étant donné que la recherche qualitative est uniquement de nature directive. Les résultats ne peuvent être appliqués à l'ensemble de la population à l'étude de façon sûre. Cette recherche a coûté au total 62 723,21 \$ (taxes incluses).

Attestation de la neutralité politique

En ma qualité de représentante de Corporate Research Associates Inc, je certifie par la présente que les produits livrables sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique qui sont décrites dans la **Directive sur la gestion des communications**. Plus particulièrement, les produits livrables ne contiennent aucun renseignement en ce qui a trait aux intentions de vote électoral, aux préférences quant aux partis politiques, aux positions des partis ou à l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signature :



Margaret Brigley, présidente et directrice de l'exploitation | Corporate Research Associates

Date : 28 mars 2018



Principaux constats

Les constats qui se dégagent de l'**Étude exploratoire sur le développement des compétences chez les adultes** d'EDSC indiquent que des efforts doivent être déployés pour accroître la sensibilisation à l'égard du caractère essentiel de la formation continue et du développement des compétences comme moyen de demeurer à jour dans une économie en constante évolution. De plus, des mesures doivent être prises pour mieux faire connaître les programmes et services offerts par le gouvernement fédéral en matière de formation continue et de développement des compétences, accroître la compréhension du public à l'égard de ces programmes et services ainsi que le recours à ceux-ci.

Selon les conclusions de l'étude, des quatre termes précis (*l'éducation permanente, l'apprentissage continu, le développement des compétences et la formation continue*) permettant de décrire le concept de la formation formelle ou informelle entreprise par certaines personnes après avoir quitté le système d'éducation officiel afin de renforcer leurs compétences professionnelles ou leurs connaissances, ce sont la **formation continue** et le **développement des compétences** qui sont privilégiés. D'une part, **l'éducation permanente** et **l'apprentissage continu** ont été analysés de façon plus générale; la définition comprend la notion d'apprentissage quotidien qui peut ou non être lié à l'emploi. D'autre part, le **développement des compétences** et la **formation continue** ont été étroitement associés à la formation liée au travail ou à l'emploi, de façon plus structurée.

Les participants se sont entendus pour dire que la formation continue et le développement des compétences offrent une valeur ajoutée à toutes les personnes concernées, y compris les employés et les employeurs. Pour les employés, la formation permet d'accroître leurs connaissances et leurs capacités, ce qui, en retour, peut renforcer leur employabilité, leur efficacité et la valeur qu'ils apportent à un employeur.

Cela dit, les participants ont convenu que ce ne sont pas tous les employeurs qui accordaient une importance particulière au développement des compétences de leurs employés. Les participants en sont venus à la conclusion que la plupart des employeurs reconnaissent la valeur du développement des compétences et de la formation continue pour actualiser les connaissances des employés et pour renforcer la capacité de leur entreprise et veiller à ce qu'elle demeure pertinente. Toutefois, les participants de toutes les régions sont d'avis que certains employeurs perçoivent le développement des compétences comme étant un risque parce qu'il peut avoir des répercussions négatives sur le maintien en poste des employés, ce qui entraîne un faible rendement du capital investi.

Lorsque l'on a examiné les raisons pour lesquelles une personne pourrait choisir de s'investir dans une formation continue ou de perfectionner ses compétences, les résultats concordaient entre les publics cibles et les régions. En fait, le souhait d'accroître la stabilité financière a été désigné comme étant le principal facteur de motivation pour s'investir dans une formation continue ou perfectionner ses compétences; viennent ensuite l'épanouissement et le développement personnels.



Les participants ont cerné plusieurs obstacles à la formation continue et au développement des compétences. Les difficultés relevées se rapportent essentiellement à trois enjeux : le temps, les coûts et le manque de motivation. La peur de l'inconnu a également été soulignée, en particulier lorsque la suite des choses n'est pas claire et que les résultats sont loin d'être certains. La disponibilité et l'accessibilité sont également des obstacles, et ceux-ci touchent davantage les travailleurs établis dans les régions rurales et les Autochtones qui vivent dans des réserves.

Les expériences personnelles relatives à la formation continue et au développement des compétences font état d'une certaine aversion pour le risque et d'un manque de connaissances des occasions offertes. Les personnes qui travaillent dans un milieu où des possibilités de perfectionnement professionnel parrainées par l'employeur sont offertes aux employés et où l'on encourage ces derniers à saisir ces occasions semblent plus motivées et aptes à en profiter. Souvent, l'employeur est disposé à payer ces possibilités de perfectionnement professionnel et, par conséquent, les travailleurs ont souvent une meilleure idée de la direction que peut prendre une telle formation. D'autres travailleurs sont plus susceptibles de suivre ce genre de formation ou d'éducation uniquement lorsqu'ils sont obligés de le faire; cette réaction est souvent influencée par une expérience ou une situation vécue négative.

Les participants ont des avis partagés sur les options de formation formelle ou informelle. Ceux qui préfèrent les options de formation formelle recherchent des programmes « officiels » et une certaine forme d'accréditation.

Internet est la source de renseignements et de ressources pour la formation continue la plus souvent mentionnée. La plupart des participants ont d'abord fait des recherches par mots clés à l'aide de Google ou d'un autre moteur de recherche. Nombre d'entre eux ont également consulté des amis, un membre de la famille ou des pairs pour obtenir des conseils. Les Centres d'amitié, les mentors ou les modèles au sein de la collectivité sont d'autres sources de renseignements importantes pour les Autochtones.

Les participants ont manifesté un intérêt certain pour deux types de renseignements relatifs à la formation continue et au développement des compétences : les renseignements sur la formation ou l'éducation offerte et les perspectives d'emploi après avoir suivi la formation.

Les sites Web du gouvernement ne sont pas bien connus des participants et ceux-ci ont fait remarquer qu'ils ne se retrouvent pas dans les premières sources affichées dans les moteurs de recherche. En fait, les participants semblent peu au courant du fait que le gouvernement fédéral possède beaucoup de renseignements sur la formation continue et le développement des compétences. Les participants qui connaissent bien les renseignements mis à leur disposition par le gouvernement fédéral sont notamment des immigrants et des personnes handicapées et ceux-ci ont tendance à avoir recours aux services d'autres ministères fédéraux.

Quel que soit le niveau de connaissances actuel à l'égard des services offerts, les participants estiment de façon générale que le gouvernement du Canada devrait fournir de l'information et de l'aide concernant le développement des compétences. Les participants sont également d'avis que les renseignements fournis sont fiables.



Les participants ont estimé que leur manque de connaissance à l'égard des renseignements et des services liés au développement des compétences offerts par le gouvernement du Canada justifiait la nécessité de mener une campagne de sensibilisation. Tandis qu'ils ont nommé la sensibilisation en ligne comme étant un moyen efficace, de nombreux participants ont également attiré l'attention sur les avantages d'une campagne de sensibilisation qui comprend les médias traditionnels et le recours, dans une certaine mesure, à d'autres sites Web gouvernementaux. En ce qui concerne la sensibilisation en ligne, les participants ont indiqué de façon générale que l'utilisation des plates-formes de médias sociaux était le moyen le plus productif de communiquer avec les gens.

Enfin, lorsqu'ils ont évalué les messages proposés, les participants se sont entendus pour dire que les formulations positives étaient le moyen le plus efficace pour encourager un travailleur à s'investir dans l'apprentissage continu. Les participants ont fait remarquer que les messages positifs constituaient une source de motivation et d'assurance et de réconfort, et qu'ils encourageaient le public cible à prendre des mesures. Par contre, les messages qui instillent la peur sont considérés comme étant négatifs, décourageants et, de façon générale, désagréables.



Conclusions

Les principales conclusions suivantes sont tirées de l'analyse détaillée des constats de l'étude.

- ***Tandis que la valeur de la formation continue ou du développement des compétences a été pleinement reconnue, il ne s'agit pas d'une priorité pour la plupart des participants, jusqu'à ce qu'une situation particulière éveille leur intérêt.***

D'un groupe cible à l'autre et d'une région à l'autre, l'on considère que la formation continue et le développement des compétences offrent une valeur ajoutée à toutes les personnes concernées. Bien que certains secteurs semblent être plus favorables, les participants ont insisté sur l'importance de permettre à tous les travailleurs de demeurer qualifiés au sein de la population active. Les bienfaits de la formation continue et du développement des compétences s'étendent également aux employeurs et, bien que les principaux avantages varient selon l'âge, tous les participants en ont reconnu les bienfaits personnels. Il s'agit également d'un facteur important pour les nouveaux Canadiens afin de faire valoir leurs compétences.

Bien que ces options soient reconnues, il n'est pas toujours facile de les mettre en application. D'une part, les travailleurs y ont plus souvent recours lorsqu'ils se trouvent dans une situation donnée, que ce soit une mise à pied, un changement de carrière, ou un retour au travail après un congé, et les choix et les facteurs à considérer dépendent habituellement des conditions particulières de la situation. D'autre part, bien que la valeur du concept même soit reconnue, les résultats sont souvent difficiles à mesurer. Ces facteurs combinés aux nombreux obstacles perçus à la formation continue et au développement des compétences créent souvent une difficulté qui amène les travailleurs à ne rien faire tant qu'ils n'y sont pas contraints. Enfin, à l'exception de certaines industries ou de plus grandes entreprises au sein desquelles la formation continue et le développement des compétences font partie intégrante de la culture d'entreprise, ces options ne semblent pas être perçues comme étant un élément important du plan de carrière, ni un élément qui doit être officialisé et amélioré au fil du temps. Ces résultats font ressortir la nécessité de considérer la formation continue et le développement des compétences comme un facteur important pour bâtir une carrière et accroître les possibilités de faire valoir ses compétences. Ils attirent également l'attention sur la nécessité de fournir de l'aide et les outils nécessaires pour bâtir un plan de formation continue et de développement des compétences.

- ***Le souhait de réaliser un gain financier a été désigné comme étant le principal facteur de motivation associée à la formation continue ou au développement des compétences; viennent ensuite l'épanouissement et l'apprentissage personnels. Les principaux obstacles sont le temps, l'argent et le manque de motivation.***

Le développement des compétences est largement considéré comme étant un bon moyen d'obtenir une promotion ou un meilleur emploi, ce qui permettrait d'améliorer la situation financière



personnelle. En fait, les participants ont souvent mentionné le développement des compétences comme étant un élément de grande valeur pour les travailleurs qui souhaitent faire avancer leur carrière auprès de leur employeur actuel, ou encore pour ceux qui changent d'emploi ou d'industrie pour profiter d'une offre plus intéressante, ou pour ceux qui désirent avoir une sécurité d'emploi. Bien que la formation continue et le développement des compétences soient perçus comme étant des moyens de réaliser d'autres aspirations professionnelles, les participants y ont rarement fait allusion comme étant un facteur important pour maintenir ou accroître les possibilités de faire valoir leurs compétences, et ainsi les faire bénéficier d'une certaine souplesse sur le marché du travail actuel en constante évolution. Par conséquent, on ne s'intéresse pas à cette option du point de vue de la transférabilité des compétences au sein d'une industrie ou d'une industrie à l'autre, mais plutôt comme un moyen d'améliorer certaines compétences liées au travail.

Le manque d'argent, de temps, de confiance et de motivation représentent souvent les plus grands obstacles à la poursuite d'une formation continue. Fait intéressant, les possibilités de formation continue sont le plus souvent associées aux programmes de formation officielle en classe pour lesquels on doit consacrer beaucoup de temps. Le temps requis perçu par les participants pour suivre une formation peut en partie expliquer pourquoi ils jugent que le manque de temps est un obstacle important. De plus, les frais associés à la formation sont considérés comme étant trop élevés, peut-être pour les mêmes raisons, car seules les options de formation officielle offertes par des établissements reconnus sont envisagées. La peur de l'échec, ou l'inconfort par rapport à l'inconnu, ainsi que la peur de ne pas choisir la bonne voie constituent également d'importants obstacles. Enfin, l'absence d'un besoin perçu ou d'avantages évidents incite les gens à ne rien faire, surtout s'ils sont satisfaits de leur situation d'emploi actuelle.

- ***Les points de vue et les réactions des participants par rapport à la formation continue mettent en évidence une aversion pour le risque lié au développement des compétences, ainsi qu'un manque de connaissances concernant ces possibilités.***

Les participants ont manifesté leur intérêt pour apporter un changement dans leur situation professionnelle, et la plupart d'entre eux sont convaincus qu'ils ont peut-être les compétences nécessaires pour changer de carrière. Cela étant dit, ils ont été nombreux à éprouver des difficultés à cerner les compétences transférables, car ils ne désignent pas automatiquement les compétences non techniques comme étant des possibilités de faire valoir leurs habiletés professionnelles. En effet, peu de participants ont nommé la gestion de projet, le leadership, ou les compétences en informatique comme étant des atouts qui pourraient avoir une certaine valeur au sein des industries. Cette réalité, combinée aux expériences personnelles des participants qui ont parfois nui à leur capacité de choisir un type de formation continue à suivre, évoque la nécessité de mieux faire connaître les nombreux domaines de formation continue qui valent la peine d'être explorés – qu'il s'agisse d'habiletés directement liées à un champ de compétence, ou d'habiletés moins techniques.

Pour accroître l'intérêt suscité par ce type d'initiative, l'on propose de réduire au minimum les risques touchant la perspective temporelle et financière, en plus d'augmenter la sensibilisation relative aux possibilités de formation continue. Les résultats montrent qu'il n'y a pas de préférence



marquée pour la formation formelle ou informelle, bien que les expériences révèlent que la formation officielle est plus fréquemment envisagée.

- ***Les participants connaissent mal les programmes et services offerts par le gouvernement fédéral pour les aider à suivre une formation continue ou à perfectionner leurs compétences.***

Les résultats montrent que le bouche-à-oreille, les recherches générales sur Internet et les employeurs sont les sources d'information et d'aide les plus utilisées pour trouver des possibilités et faire un plan de formation continue. Aucun processus officiel n'a été établi pour trouver des possibilités de développement des compétences, mais cela commence souvent par la détermination des lacunes sur le plan des compétences en fonction de l'emploi ou des possibilités d'avancement offertes ou celles qui intéressent le travailleur. Une fois que les types de compétences à perfectionner sont cernés, le travailleur effectue une recherche pour connaître les cours officiels existants, en notant des renseignements comme l'endroit où le cours est offert, la durée du cours, les personnes admissibles au cours, et les droits de scolarité, entre autres choses.

Il est intéressant de noter que le gouvernement du Canada n'est pas considéré comme la principale source d'information et de ressources pour le développement des compétences et la formation continue. Bien que certaines personnes estiment que des renseignements sont probablement donnés par l'entremise de programmes d'aide à l'emploi ou de programmes d'immigration, aucun participant n'était au courant des programmes gouvernementaux touchant particulièrement le développement des compétences. Néanmoins, les participants ont révélé qu'ils avaient plus de facilité à trouver ces renseignements en ligne, dans des salons de l'emploi ou auprès d'agences de placement, et préféreraient que ces renseignements soient annoncés dans le cadre d'une campagne multimédia. Lorsque l'on a interrogé les participants sur le format des publicités, ceux-ci ont répondu qu'elles devaient être brèves, éloquentes et visuellement intéressantes, et ont démontré une nette préférence pour les communications véhiculant un message positif et motivant plutôt que pour les messages qui inspirent la peur ou exposent des conséquences.



Recommandations

Les recommandations suivantes tiennent compte des conclusions de l'étude et sont présentées aux fins d'examen.

1. Des efforts devraient être déployés pour accroître la sensibilisation à l'égard du caractère essentiel de la formation continue et du développement des compétences comme moyen de demeurer à jour dans une économie en constante évolution.

Les résultats de l'étude montrent clairement que, même si la formation continue est considérée comme un élément important, ses avantages à court et à long terme sont encore mal compris. En effet, les gens l'envisagent après avoir vécu un événement en particulier et ne la considèrent pas attentivement au fil du temps. En dehors du fait que l'importance du développement des compétences n'est pas entièrement reconnue, le processus de planification en vue de suivre une formation continue, quant à lui, n'est pas bien compris. À ce titre, il est essentiel de considérer la formation continue comme une composante importante d'un parcours de carrière; cette composante doit avoir une certaine valeur pour tous les travailleurs, même ceux qui occupent actuellement un emploi qui les satisfait. Des efforts devraient être déployés pour expliquer que la formation continue offre une approche de formation formelle en classe et une approche informelle, comme le jumelage ou le mentorat, afin de mettre en valeur la vaste gamme de possibilités.

Parallèlement, la formation continue doit être vue comme un moyen de demeurer à jour dans une économie qui évolue rapidement en renforçant les compétences spécialisées et générales. Il est important de rappeler aux gens que les compétences comme la gestion de projet, les connaissances dans le domaine de l'informatique et le leadership sont des atouts qui amélioreront de façon générale les possibilités de faire valoir leurs compétences. Compte tenu de l'importance accordée au développement des compétences professionnelles, les communications doivent clairement faire mention des compétences transférables, et rappeler leur fonction pour améliorer la capacité d'une personne à s'adapter dans un milieu de travail aujourd'hui et à l'avenir. En se fondant, par exemple, sur les facteurs de motivation énumérés dans le cadre de l'étude, l'on devrait considérer de faire valoir l'importance de perfectionner ses compétences pour ouvrir la voie au gain personnel en mettant de l'avant les avantages personnels qui s'y rattachent.

Les résultats montrent également que le processus d'établissement d'un plan de formation continu n'est pas bien compris et, à ce titre, il pourrait être utile de mettre au point des outils pour orienter les gens dans ce processus. Par exemple, un outil pourrait être conçu pour aider les gens à découvrir comment leurs compétences pourraient répondre aux besoins changeants du marché du travail d'aujourd'hui. Un autre outil pourrait mettre en évidence, étape par étape, les éléments qui doivent être pris en compte dans la planification de la formation continue, et présenter des liens vers les ressources disponibles à chaque étape.



- 2. Il est essentiel de mettre au point une stratégie de communication améliorée pour mieux faire connaître les programmes et services offerts par le gouvernement fédéral en matière de formation continue et de développement des compétences, accroître la compréhension du public à l'égard de ces programmes et services ainsi que le recours à ceux-ci.**

Il faudrait envisager de préparer une campagne de communication pour mieux faire connaître les programmes et services d'amélioration des compétences du gouvernement. Il faudrait également songer à adopter une approche multimodale qui comprend les médias traditionnels, les modes de communication en ligne (y compris les médias sociaux), et les communications sur place dans les écoles, les agences de placement, les bibliothèques et les lieux de rassemblement communautaires.

- 3. Tous les messages clés utilisés pour promouvoir la formation continue et le développement des compétences devraient être positifs et motivants.**

Compte tenu du degré d'effort requis pour entamer une possibilité de formation continue ou de développement des compétences, ainsi que du sentiment de peur et d'inconfort associé au processus, les résultats semblent indiquer que les messages doivent être positifs et directionnels, et doivent adopter un ton inspirant, plutôt qu'être axés sur la peur ou les conséquences. En effet, EDSC devrait envisager d'utiliser une formulation positive et motivante dans tous ses messages promotionnels de manière à réussir à encourager son public cible à suivre une formation continue et à perfectionner ses compétences, et à éliminer les obstacles existants. Cela est d'autant plus justifié puisque la plupart du temps, la poursuite d'une formation ou le développement des compétences est dicté par une situation professionnelle négative – mise à pied, retour au travail, insatisfaction au travail – plutôt qu'être perçu de manière positive comme étant le processus continu de renforcement des compétences professionnelles.



Analyse détaillée

Voici les résultats d'une analyse détaillée des groupes de discussion; les divergences d'opinions sont classées par région ou par public cible, s'il y a lieu.

Besoins et bienfaits de l'éducation continue et du développement des compétences

Définition du concept

La formation continue et le développement des compétences permettent de décrire de la manière la plus juste les types de formation entreprise par certaines personnes après avoir quitté le système d'éducation officiel, afin de renforcer leurs compétences professionnelles ou leurs connaissances.

Pour amorcer les discussions, les participants ont été invités à définir les termes utilisés pour décrire la formation formelle ou informelle entreprise par certaines personnes après avoir quitté le système d'éducation officiel, afin de renforcer leurs compétences professionnelles ou leurs connaissances.

Quatre suggestions, nommément ***l'éducation permanente, l'apprentissage continu, le développement des compétences*** et ***la formation continue*** ont été présentés aux participants comme étant des termes possibles pour décrire la formation formelle ou informelle mentionnée ci-haut. Par la suite, les participants ont été invités à expliquer ce que signifiait pour eux chacun de ces termes et s'ils étaient tous interchangeables.

Les participants ont utilisé ces termes de façon très similaire, et ce sont les termes ***éducation permanente*** et ***apprentissage continu*** qui ont été jugés comme étant les termes les plus larges et inclusifs. Ces deux termes contiennent également la notion de formation et d'éducation pouvant être suivie à tout moment et dans tous les contextes, pas uniquement dans un milieu professionnel. En effet, pour bien des gens, ces termes englobent l'apprentissage continu, au quotidien, pouvant inclure de nombreux sujets, y compris ceux choisis par intérêt. De plus, un tel apprentissage pourrait cultiver un sens de la découverte ou la croissance personnelle.

Pour de nombreux participants, l'apprentissage continu constituait une approche relative à l'apprentissage dans toutes les sphères de la vie.

“Lifelong learning is about learning throughout your life. It’s personal growth, ongoing knowledge. It doesn’t necessarily have anything to do with a career.” (L'éducation continue, c'est l'éducation que nous recevons tout au long de notre vie. Il s'agit de la croissance personnelle, de l'acquisition continue de connaissances. Cela ne concerne pas uniquement le choix de carrière.) **Adulte occupant un emploi**



“It [lifelong learning] is a normal occurrence, if you want to grow. It’s a constant evolution; you have to learn every day.” (Il s’agit [l’éducation permanente] d’un phénomène normal si l’on veut croître. C’est un processus en constante évolution, l’on doit apprendre tous les jours.) **Adulte occupant un emploi**

“Keeping your mind active – an approach to how you live your life, being open to new information; open to other ideas.” (Garder son esprit actif, c’est une façon de vivre notre vie. Il faut être ouvert à connaître de nouvelles choses, à accepter d’autres idées.) **Autochtone**

“It’s everyday life learning, everything you learn. A continuous revolving door, each day you learn something new. When you go to school you learn what the teachers teach you, lifelong learning you learn from each and every person in your life.” (Nous acquérons tous les jours une nouvelle expérience de vie. C’est un éternel cercle vicieux. Tous les jours, nous apprenons quelque chose de nouveau. Lorsque nous allons à l’école, nous apprenons ce que les enseignants nous enseignent; dans le cas de l’éducation permanente, nous apprenons de chaque personne qui nous entoure.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

Dans l’un des groupes de discussion composés de membres autochtones, un participant a établi un lien entre l’éducation permanente et la formation continue, entre la compréhension et la guérison.

“It’s not only education but learning through family history. It is learning what is important and healing, understanding what has happened in the past – generational healing.” (Il ne s’agit pas uniquement d’éducation, mais également d’apprentissage par l’histoire familiale. Il s’agit d’apprendre ce qui est important et de guérir, de comprendre ce qui a eu lieu par le passé – c’est le concept de la guérison générationnelle.) **Autochtone**

Cela étant dit, pour de nombreux participants, **l’apprentissage continu** évoque davantage la notion d’apprentissage structuré que l’éducation permanente.

“Continued learning is adding to the education you already have. It is not necessarily formal education, or anything career-related, but you’re expanding on what you already know.” (L’apprentissage continu s’ajoute à l’éducation que nous avons déjà reçue. Il ne s’agit pas nécessairement d’obtenir une éducation formelle, ou de suivre une formation liée à l’emploi, mais plutôt d’approfondir les connaissances que l’on a déjà acquises.) **Autochtone**

“It’s similar in that you are learning new things and continuing to learn on skills you already have.” (Ces concepts sont similaires en ce sens que nous apprenons de nouvelles choses et que nous continuons de perfectionner les compétences que l’on a déjà acquises.) **Adulte occupant un emploi**

“An approach to how you live your life. Being open to new information and open to other ideas. It’s being more self motivated, looking to learn on your own.” (C’est une façon de



vivre notre vie. Être ouvert à l'acquisition de nouvelles connaissances et à d'autres idées. Il s'agit de se motiver davantage et de tenter d'apprendre par soi-même.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Le terme anglais correspondant à la notion d'éducation permanente, « *lifelong learning* », suppose également l'apprentissage de grandes leçons, bien que celles-ci correspondent davantage à des connaissances générales requises sur le marché du travail, sans être liées à un domaine de travail particulier. De nombreux participants ont nommé des connaissances de base qu'ils associaient à ce concept, comme la langue ou des compétences liées à la technologie. Par ailleurs, ils estiment que l'équivalent anglais de la notion d'apprentissage continu, « *continuous learning* », se rapporte davantage à un domaine de travail particulier et à la formation dont l'objectif est *d'améliorer* ou *d'accroître* les compétences déjà acquises. Les participants ont souvent comparé cette notion à l'acquisition de connaissances spécialisées dans un domaine donné. Pour certains, il se rapporte à la formation continue, c'est-à-dire, une formation qui n'arrête jamais.

« C'est de la formation supplémentaire dans un domaine précis. Être toujours en perfectionnement dans un emploi donné. » (It's additional training in a specific field. Continuous skills improvement in a specific job.) **Adulte occupant un emploi**

« Je vois ça comme des cours de perfectionnement qui viennent après avoir une DEC. Des cours reliés au diplôme déjà obtenu. C'est de continuer à aller plus loin. » (I see that as specialized training that follows a college diploma. Training that is related to the diploma. It means continuing to go further.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Le **développement des compétences** et la **formation continue** ont de manière générale été cités comme étant les deux termes exprimant de la manière la plus juste le concept de formation en milieu de travail ou liée à l'emploi; cette opinion étant plutôt unanime selon les types de public anglophone et les régions.

"I think people do both [lifelong learning and skills development] at the same time. Especially young adults who are starting or building their career." (Je pense que les gens profitent de ces deux possibilités [l'éducation permanente et le développement des compétences] en même temps, tout particulièrement les jeunes adultes, qui commencent leur carrière.) **Adulte occupant un emploi**

"For me, I'm an early childhood educator, so lifelong learning could be anything, it could be about how the body works. But if you're doing skills development or doing professional development, that leads me to believe that it will be specific to the early childhood field." (Je suis un éducateur de la petite enfance, et dans mon cas, l'éducation permanente peut prendre n'importe quelle forme. Il peut par exemple s'agir de la manière dont le corps fonctionne. Cependant, lorsque l'on parle de développement des compétences ou de développement professionnel, je pense plutôt que les connaissances acquises se rapporteront précisément au domaine de la petite enfance.) **Adulte occupant un emploi**



D'un groupe à l'autre, la **formation continue**, et son équivalent anglais « **continuing education** », revêt fréquemment un caractère plus formel, souvent dans le cadre de cours en classe, et correspond à la poursuite d'une formation ou d'études qui ont déjà été suivies.

“Continuing education says that you’ve finished something (some level of education) and are continuing. It suggests a higher level of learning or specialization.” (Le concept de formation continue suppose que l'on a terminé quelque chose [un certain niveau d'études] et que nous continuons à acquérir des connaissances sur le sujet étudié. Il tend à indiquer un niveau d'apprentissage ou de spécialisation plus élevé.) **Adulte occupant un emploi**

« C'est plus un cours formel; une formation qui va te donner un certificat. » (It's more formal training. Training that will result in a diploma.) **Adulte occupant un emploi**

Le **développement des compétences** a d'abord été perçu comme étant un concept axé principalement sur l'amélioration d'une compétence précise ou d'un aspect lié à un domaine de travail particulier.

“It's developing skills to better improve yourself in whatever field you are in. Making yourself better at it and expanding your horizons in your career.” (Il s'agit de perfectionner ses compétences pour s'améliorer dans son domaine de travail, de devenir meilleur et d'ouvrir les horizons de notre carrière.) **Adulte occupant un emploi**

De nombreux participants anglophones ont immédiatement associé le terme « **skills** » à un métier ou à une expérience pratique, bien que la plupart d'entre eux utilisent le terme de façon générale pour décrire les habiletés requises dans tout type de travail, ce qui comprend les compétences techniques et générales.

“This term [skills] is more specific in jobs and career development skills. It speaks to furthering or expanding skills in a field of work.” (Le terme [compétences] se rapporte plutôt aux habiletés liées à l'emploi et le perfectionnement professionnel. Il s'agit de renforcer nos habiletés ou d'en acquérir de nouvelles dans un domaine de travail.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

L'équivalent français de « **skills development** », soit le développement des compétences, se rapporte également à la formation axée sur l'amélioration des compétences existantes, mais les participants ont exprimé des opinions variées quant à savoir si cette expression évoque davantage la notion d'amélioration des compétences générales, y compris les compétences non techniques, ou plutôt la notion d'avancement dans un domaine donné.



« Aussitôt que c'est un acquis, on peut développer cette compétence. » (As soon as it is acquired, we can develop this skill.) **Personne vulnérable**

Lorsqu'on a demandé aux participants francophones de définir le terme « compétence », la plupart d'entre-eux l'ont associé à une habileté, une aptitude ou une capacité.

À la question cherchant à savoir si ces termes pouvaient être utilisés de manière interchangeable, les participants se sont entendus pour dire que malgré le fait qu'il existe un lien étroit entre ces termes, certains d'entre eux pourraient être utilisés plus facilement que d'autres de manière constante.

“I would say they are the exact same definitions. Lifelong learning, I interpret as more informal whereas continuing education and skills development I would think of structured classes or institutions.” (Je dirais que ces termes ont la même définition. J'interprète l'éducation permanente comme étant plus informelle, tandis que la formation continue et le développement des compétences sont davantage structurés, en classe ou dans des établissements d'enseignement.) **Adulte occupant un emploi**

“I think the first two (lifelong learning/continued learning) would maybe even describe a person and the bottom two would be something you would learn for a specific job.” (Je pense que les deux premiers termes [éducation permanente et apprentissage continu] décriraient même peut-être l'acquisition de connaissances personnelles, et les deux derniers seraient plutôt associés à l'apprentissage de connaissances pour un emploi particulier.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

“Looking at lifelong learning and continuing learning, that's something that you do every day, every hour you're awake really. That's just kind of a way of life. Whereas skills development or continuing education is where you're physically seeking a certain type of education or learning because you want to better yourself in that area.” (L'éducation permanente et l'apprentissage continu sont des concepts que nous appliquons tous les jours, chaque heure de notre journée. C'est tout simplement une façon de vivre notre vie. Tandis que le développement des compétences ou la formation continue supposent de prendre part physiquement à la recherche d'un certain type d'éducation ou d'apprentissage parce que nous voulons nous améliorer dans un certain domaine.) **Adulte occupant un emploi**

“I think people view learning differently at different stages of life as well. A younger child is more the skill development and structured learning. Their learning is so focused on writing skills, math skills, whatever else. As we graduate high school, into our adulthood, there's where a lot more people focus on the lifelong learning and continued learning, what am I going to do with the rest of my life? Our perspective of the world changes so much when we come into adulthood.” (Je pense que les gens ont une vision différente de l'apprentissage



selon le stade de leur vie. Un enfant sera plutôt porté à perfectionner ses compétences et à recevoir une éducation structurée. Son apprentissage est axé sur l'écriture, les mathématiques, etc. C'est lorsque nous terminons nos études secondaires, et que nous entrons dans la vie adulte, que nous nous concentrons sur l'éducation permanente et l'apprentissage continu, et que nous nous demandons ce que nous allons faire du reste de notre vie. Notre façon de voir le monde change énormément lorsque nous atteignons l'âge adulte.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

« C'est pour tout le monde. La vie évolue. Je suis informaticien et la technologie change chaque jour donc on doit s'informer pour l'utiliser. Chaque année il y a des changements technologiques. » (It's for everyone. Life changes. I am a programmer and technology changes every day so we need to keep learning to use it. Every year there are technology changes.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Lorsqu'ils ont été invités à déterminer quels termes correspondaient le mieux aux types de formation ayant fait l'objet de discussions (c.-à-d. la formation formelle ou informelle que les gens suivent après avoir quitté le système d'éducation formel pour améliorer leurs compétences et connaissances professionnelles), les participants ont majoritairement proposé les termes « **continuing education** » et « **skills development** », d'une région anglophone à une autre et d'un groupe anglophone à l'autre. Dans les groupes francophones, le terme « **formation continue** » a été cité plus fréquemment.

De plus, lorsqu'on a demandé aux participants anglophones de proposer des solutions de rechange aux termes proposés, ils n'ont cité que quelques termes, y compris « **training** », « **professional development** » et, dans une moindre mesure, « **personal development** ». Un autre terme mentionné par quelques participants autochtones est le **mentorat**. Les participants francophones ont quant à eux relevé les termes « **formation permanente** », « **développement professionnel** », « **apprentissage continu** » et « **perfectionnement** ».

"I think training is more related to work, learning is in any sort of environment." (Je crois que la formation se rapporte davantage au travail, tandis que l'apprentissage se retrouve dans toutes sortes de contextes.) **Adulte occupant un emploi**

"I would think training would be job specific, very focused on one idea. The job or the work you're doing." (Je pense que la formation est davantage axée sur l'emploi et mise principalement sur une idée, ou encore l'emploi ou le travail exercé.) **Adulte à la recherche d'un emploi**



Valeur perçue

Les participants se sont entendus pour dire que la formation continue offre une valeur ajoutée à toutes les personnes concernées, mais ils ont le sentiment que ce ne sont pas tous les employeurs qui accordent le même degré d'importance au perfectionnement des compétences des employés.

Après s'être entendus sur la terminologie au sein de leur groupe, les participants ont été invités à déterminer qui, selon eux, profitait des possibilités de perfectionnement des compétences ou de formation continue. Les participants ont convenus que toutes les parties, y compris les employés et les employeurs, profitaient de ces efforts. En effet, les participants ont fréquemment exprimé qu'il s'agissait d'une situation où tout le monde y gagne.

“When an employee gets new training, they benefit personally because they are more skilled and an employer benefits from the new skill in the organization.” (Lorsqu'un employé suit une nouvelle formation, il en tire des avantages personnels, car il acquiert une nouvelle compétence, et l'employeur profite ainsi de la compétence nouvellement acquise au sein de son organisation.) **Adulte occupant un emploi**

“[it benefits...] the individual, the community, and it strengthens employers because they will get more skilled workers and have safer, healthier workplaces.” ([cela profite à] la personne, la communauté, et cela renforce les capacités de l'employeur, car il aura des employés plus qualifiés et un milieu de travail plus sécuritaire et sain.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

“It represents progression for everyone involved. You can learn from each other to make companies better.” (Il s'agit d'un pas en avant pour toutes les personnes concernées. On peut apprendre les uns des autres afin d'améliorer l'entreprise.) **Autochtone**

Cela dit, d'un groupe à l'autre, de nombreux participants ont reconnu que le perfectionnement des compétences offre des avantages particuliers à l'employé, principalement parce que cela améliore la possibilité de faire valoir ses compétences. Les participants ont estimé que cela était particulièrement vrai pour ceux qui doivent posséder des compétences spécialisées, soit parce qu'ils exercent un métier, ou qu'ils travaillent pour une entreprise offrant des services technologiques ou professionnels spécialisés.

“Definitely the employee benefits. The more knowledge you have the more employable you are.” (L'employé en tire clairement profit. Plus nous avons de connaissances, plus nous augmentons nos chances d'obtenir un emploi.) **Adulte occupant un emploi**

“I think it's more beneficial for the employee, because it gives them opportunities to move.” (Je pense que l'employé en tire un plus grand avantage, parce que cela lui permet d'avancer.) **Adulte à la recherche d'un emploi**



“It’s the employee – it’s our market right now. Training gives you the ability to move.” (C’est l’employé – c’est notre marché en ce moment. La formation nous donne la capacité de faire avancer notre carrière.) **Adulte occupant un emploi**

Comme nous l’avons déjà mentionné, les membres de plusieurs groupes de régions différentes ont mentionné qu’ils profitaient des possibilités de développement des compétences. Il s’agit notamment de travailleurs œuvrant dans des industries qui évoluent rapidement, comme la technologie, les services médicaux ou l’enseignement, les cols bleus qui occupent un métier spécialisé, ainsi que des groupes divisés en fonction des différences démographiques, comme l’âge et le revenu. Les principaux avantages varient selon l’âge; en effet les employés plus jeunes perçoivent la formation continue comme étant une occasion de permettre ou de faciliter leur progression ou leur avancement, tandis que pour les employés plus âgés, le développement des compétences leur permet de demeurer à jour au sein d’un marché du travail en constante évolution. Les nouveaux arrivants ont reconnu que la poursuite des études leur permettait de perfectionner leurs compétences dans un nouveau marché afin d’assurer leur employabilité.

« Les immigrants, nous on profite de cet opportunité-là. C’est pas cher et on a des programmes prêts et bourses. » (We, immigrants, benefit from these opportunities. It does not cost much and we can get grants and loans.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“I’ve done training at different jobs, different workshops, things like that, but you’re always learning. If you want to apply for different jobs that need different skills, you do some research on people that are in that job field to know what you need to know for it.” (J’ai reçu de la formation dans le cadre de différents emplois, différents ateliers, des choses comme ça, mais on apprend constamment. Lorsqu’on veut postuler un emploi qui requière des compétences différentes, on peut faire des recherches sur des gens qui travaillent dans ce domaine afin de se renseigner sur les compétences à acquérir pour obtenir l’emploi.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“Once you hit 50 it is hard to find a job – your skills are not relevant in the workforce anymore.” (Lorsque l’on atteint 50 ans, il est difficile de se trouver un emploi – nos compétences ne sont plus pertinentes dans le marché du travail.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**

De manière générale, les participants sont d’avis que les **employeurs** reconnaissent la valeur du développement des compétences et de la formation continue pour leurs employés. Ce type de formation permet aux employés de se tenir à jour et de démontrer leur volonté, et favorise l’échange de connaissances avec les autres employés qui n’ont pas suivi la formation. De plus, les participants estiment que le développement des compétences offre des avantages évidents aux entreprises, car il leur permet de s’adapter à l’industrie dans laquelle ils œuvrent respectivement et de demeurer au fait des changements.



Cela dit, d'une région à l'autre, les participants se sont entendus pour dire que certains employeurs voient également le développement des compétences comme un risque, car il peut nuire au maintien en poste des employés. Les participants ont reconnu que le développement des compétences et la formation donnent en fin de compte à l'employé la possibilité de faire valoir ses compétences et ainsi de l'inciter à chercher un emploi qui l'intéresse davantage ou qui correspond plus à ses objectifs de carrière.

"I think they [employers] value it, but that value is lost if the workforce in a sector is transient. The employer wants to get a return." (Je pense qu'ils [les employeurs] y accordent une grande valeur, mais qu'ils ont peur de perdre cette valeur si la main-d'œuvre d'un secteur donné est en transition. L'employeur veut un rendement du capital investi.) **Adulte occupant un emploi**

Les participants ont reconnu que l'importance accordée à la formation et les efforts déployés par les employeurs à cet égard varient considérablement d'un employeur à un autre et d'un type d'employeur à un autre. Certains domaines et secteurs (notamment les services juridiques et financiers et les métiers), offrent des possibilités de formation et de perfectionnement des compétences a priori, et de nombreux employeurs s'attendent à ce que les employés suivent des formations ou leur mettent de la pression pour qu'ils le fassent. Dans certains cas, les participants estimaient que les industries axées sur les sciences et la technologie exigeaient davantage une mise à niveau régulière des compétences sous forme de formations, étant donné l'évolution rapide de ces domaines. De plus, d'autres employeurs, peu importe le secteur, partagent des valeurs d'entreprise solides qui mettent l'accent sur les possibilités de formation continue et de développement des compétences pour leurs employés.

"In my office there is a big push for continued education. People appreciate it. Attendance is high. We wish we could have more of it!" (Dans l'entreprise où je travaille, les employés sont fortement encouragés à suivre une formation continue. Les gens apprécient cette initiative. La présence aux formations est grande. Nous aimerions même en avoir plus!) **Adulte occupant un emploi**

Lorsqu'on a demandé aux participants de donner leur avis sur la formation continue et l'apprentissage continu, la plupart d'entre eux ont mentionné qu'ils se sentaient fortement appuyés et soutenus dans cette initiative. À part quelques exceptions, les participants ont accordé une importance particulière au concept d'apprentissage continu et ont fait savoir qu'il s'agissait d'une initiative à laquelle ils aimeraient idéalement avoir la chance de participer.

"All the time, it [continued education] is a privilege, a reward and a huge responsibility." (En tout temps, il s'agit [la formation continue] d'un privilège, d'une récompense, et d'une énorme responsabilité.) **Autochtone**

"The basic core is making the choice to continue to learn. I want to learn things, and that desire has increased as I've gotten older." (Il faut d'abord faire le choix de continuer à apprendre. Je veux apprendre des choses, et ce désir s'est accru avec l'âge.) **Autochtone**



Cela dit, même si la formation continue est reconnue et appuyée, de nombreux participants ont déclaré qu'ils envisageaient cette option, mais qu'ils n'arrivaient pas à la mettre en action. Appelés à donner leur avis sur ce qu'ils entendent souvent les autres dire à ce sujet, les participants nomment souvent les rêves et les aspirations ainsi que les obstacles qui se dressent devant eux pour les atteindre. Ce point de vue a été davantage exprimé chez les groupes autochtones.

“I love what I do and think that continued training should be mandatory, but some people just stop learning.” (J’aime ce que je fais et je pense que la formation continue devrait être obligatoire, mais certaines personnes arrêtent simplement d’apprendre.) **Autochtone**

“I think it would be a good thing, but I am so busy I often just forget about.” (Je pense que ce serait une bonne chose, mais je suis tellement occupé que j’oublie souvent cette possibilité.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“Education is vital to our economy and having different skills sets is important. But it depends on where you work. Some employers don’t pay attention to the education you have – so why bother.” (L’éducation est essentielle pour notre économie et il est important de posséder un ensemble de compétences diversifié. Mais cela dépend du secteur dans lequel on travaille. Certains employeurs n’accordent aucune attention à notre niveau d’éducation – alors, à quoi bon s’en préoccuper?) **Autochtone**



Facteurs de motivations et obstacles liés à la participation

Raisons de poursuivre une formation continue ou de développer ses compétences

Le souhait d'accroître la stabilité financière a été désigné comme étant le principal facteur de motivation pour s'investir dans une formation continue; vient ensuite l'épanouissement personnel.

Lorsque l'on a demandé aux participants de nommer les raisons pour lesquelles une personne pourrait choisir de s'investir dans une formation continue ou de développer ses compétences, les résultats concordaient entre les publics cibles et les régions. Plus particulièrement, les participants ont estimé que la formation continue leur permettra éventuellement d'**améliorer leur situation financière** grâce à une augmentation de salaire, à une promotion au travail ou à un changement d'emploi afin d'occuper un poste plus lucratif.

"You want to make more money and also expand your horizons in the field that you are in. It's money that will give you a better lifestyle." (Nous voulons faire plus d'argent et élargir nos horizons dans notre champ d'expertise. C'est l'argent qui nous offrira un meilleur mode de vie.) **Autochtone**

"We all want to get ahead and improve our financial well-being. You usually need training to do that." (Nous voulons tous progresser et améliorer notre bien-être financier. Il faut habituellement suivre une formation pour y parvenir.) **Adulte occupant un emploi**

Les participants ont généralement convenu que la formation continue permettait à l'employé de progresser au sein d'une organisation, tout en l'aidant à assurer sa sécurité d'emploi et sa viabilité au sein d'une organisation. De plus, elle offre des possibilités accrues de poursuivre d'autres aspirations professionnelles. Pour ceux qui sont actuellement sans travail, la formation continue a été considérée comme étant déterminante pour obtenir un emploi.

"You want to be employable. We all want job security." (Nous voulons accroître nos chances d'être embauchés. Nous voulons tous une sécurité d'emploi.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"In a harsh job environment, it could be a way to become more secure." (Dans un milieu de travail ardu, cela pourrait être un moyen d'avoir une meilleure sécurité.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**

Pour d'autres, les principaux facteurs de motivation sont un désir d'accroître leurs connaissances ou leurs compétences, de montrer le bon exemple à leurs enfants, d'apprendre de nouvelles choses, de lancer une nouvelle entreprise ou de s'investir dans leur développement personnel continu. Ils ont



déterminé qu'il était primordial de demeurer au fait de l'évolution des tendances au sein du marché du travail.

“Sense of fulfillment would be the number one reason to do it. That encompasses everything and will enrich your life in every way.” (Le sentiment d'accomplissement serait pour moi la principale raison pour le faire. Il englobe tout et il permettra d'enrichir tous les aspects de votre vie.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

“Maybe the balance in life as well. For so many people, everything moves so fast. Sometimes it's good to just take a step back and be like, 'okay, what's going to make me happy.’” (Peut-être l'équilibre dans notre vie également. Pour de nombreuses personnes, la vie va si vite. Parfois, c'est bien de simplement prendre du recul et de se demander « OK, qu'est-ce qui me rendrait heureux? ») **Adulte à la recherche d'un emploi**

Comme nous l'avons mentionné précédemment, dans certains milieux de travail, l'on s'attend à ce que les employés mettent régulièrement leurs compétences à niveau, et des cours ou des formations sont déjà mises à leur disposition à cette fin. Dans ces cas, les employeurs sont le principal catalyseur de la formation. Par ailleurs, les motivations relatives à la poursuite d'une formation continue ou au développement des compétences étaient souvent liées à un événement précis plutôt qu'à un désir constant d'apprendre. Souvent, ces événements étaient négatifs, comme la perte d'un emploi, l'insatisfaction liée à l'emploi et un désir de changement.

Obstacles liés à la participation

Les principaux obstacles à la poursuite d'une formation continue ou au développement des conséquences sont le temps, l'argent et le manque de motivation.

La formation continue et le développement des compétences sont certes perçus comme comportant des avantages, mais les participants ont d'emblée relevé un certain nombre d'obstacles clés connexes. Plus particulièrement, ces obstacles sont le **manque de temps**, l'**argent** et la **motivation personnelle**, et ces facteurs étaient considérés par la plupart des participants comme étant les plus importants obstacles à surmonter.

Le **manque de temps** touche principalement les personnes qui ont un horaire rempli d'engagements. D'un groupe à l'autre, les participants ont mentionné les engagements familiaux, les responsabilités associées à la garde d'un enfant et les horaires chargés qui les empêchent d'envisager des changements dans leur vie. Les participants ayant de jeunes enfants ont reconnu que s'ils choisissaient de poursuivre des études, ils passeraient peut-être à côté de moments en famille ou avec leurs enfants, et bon nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils choisiraient de s'investir dans quelque chose lorsque leurs enfants



seraient un peu plus vieux. Ce facteur a été fréquemment nommé dans l'ensemble des groupes, peu importe la situation professionnelle des participants.

“Life gets in the way. My priority is juggling two jobs and parenting. I’m a single mom with three kids. It all comes back to time.” (La vie en décide autrement. Ma priorité à l’heure actuelle est de jongler avec mes deux emplois et d’élever mes enfants. Je suis une mère monoparentale de trois enfants. Tout est attribuable au manque de temps.) **Autochtone**

“You are currently working 40 hours a week and you have a family. When I get home from work there just isn’t much time left.” (On travaille actuellement 40 heures par semaine et on a une famille. Lorsque je rentre à la maison après le travail, je n’ai plus beaucoup de temps à consacrer à autre chose.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**

Pour plusieurs participants, la formation continue occasionne des **coûts trop élevés**, car ils sont simplement incapables de se permettre des dépenses supplémentaires dans leur situation actuelle.

“Some can be excuses depending on your situation and your life standard. You could say finance is an excuse, but if you don’t get approved funding, then how are you going to pay for your school?” (Il existe toutes sortes d’excuses selon notre situation et notre niveau de vie. Nous pourrions dire que notre situation financière est une excuse, mais si nous ne pouvons pas obtenir de financement, comment allons-nous payer pour nos études?) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“I’m considering it, but I can’t right now because the financial barriers are too strong and I don’t qualify for OSAP, so that’s a big obstacle for me” (J’y pense, mais je ne peux pas en ce moment, car mes difficultés financières sont trop importantes et que je ne suis pas admissible au Régime d’aide financière aux étudiantes et étudiants de l’Ontario; il s’agit donc d’un énorme obstacle pour moi.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“I have no financial means to support training. So, you get stuck in the same old...” (Je n’ai pas les moyens financiers pour payer une formation. Je reste donc pris dans le même...) **Autochtone**

La **peur** de sortir de notre zone de confort et de plonger dans l’inconnu a également été citée dans la plupart des groupes. Elle pourrait expliquer l’idée selon laquelle le désir de s’investir dans le développement des compétences ou la formation continue est souvent précédé d’événements négatifs, plutôt que d’être planifié dans le cadre d’un plan de croissance professionnelle. D’une région à l’autre, les participants ont discuté ouvertement de leur peur d’échouer ou de prendre une mauvaise décision au moment de choisir une option de formation. De plus, bien que nombre d’entre eux étaient confiants pour leur avenir, ils n’étaient pas certains de la meilleure voie à emprunter en tenant compte de leurs compétences ou habiletés actuelles. Par conséquent, ils ne sont pas au courant des possibilités de



formation qui répondraient le mieux à leurs besoins, et de l'endroit où ils pourraient poursuivre ces possibilités.

“Sometimes it’s easier to do nothing than to do something when you don’t know if you’re going to succeed.” (Parfois, il est plus facile de ne rien faire que de faire quelque chose sans savoir si nous allons réussir.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“For me, I’ve had a fear after completing high school and undergoing education in a field I’m not quite sure I want to go into.” (Personnellement, j’ai eu peur après avoir terminé mes études secondaires de suivre des études supérieures dans un domaine que je ne suis pas certain d’aimer.) **Adulte occupant un emploi**

“I actually have done a couple of things in terms of certificates, but in terms of doing something larger, definitely the cost and the fear of failure.” (En fait, j’ai fait quelques études menant à l’obtention de certificats, mais en ce qui concerne la poursuite d’une formation plus importante, le coût et la peur d’échouer sont clairement des facteurs qui m’empêchent d’avancer.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“It plays into the motivation, failure perhaps in a personal sense. You got the education and got the job, but it wasn’t what you thought it would be. Or you could be taking the time and changing our life and schedule to do this education and still not find a job.” (C’est un important facteur de motivation, la peur d’échouer a une portée personnelle. On suit les études nécessaires et on obtient l’emploi, mais ce n’est pas ce que l’on croyait. Ou on peut prendre le temps de changer notre vie et prévoir de suivre cette formation, sans toutefois trouver un emploi.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“I got to agree with fear – outside your comfort zone and stepping into the unknown.” (Je dirais la peur – sortir de notre zone de confort et faire un pas vers l’inconnu.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**

De plus, les participants se sont penchés sur la **disponibilité et l’accessibilité** des options de formation dans certaines régions et ont déterminé que ce facteur pouvait être un obstacle important à la participation. C’était particulièrement le cas pour les participants qui vivent dans des collectivités rurales, ou encore pour des Autochtones qui vivent dans des réserves.

“Our Aboriginal community is typically in a lower income area and there are fewer opportunities where they are.” (Nos collectivités autochtones sont habituellement établies dans des régions à plus faible revenu et ont un moins grand nombre de possibilités.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“It can be hard to find something that is within reach. Transportation can be an issue.” (Il peut être difficile de trouver quelque chose à notre portée. Le transport peut être un problème.) **Adulte occupant un emploi**



Dans l'ensemble des groupes, un certain nombre de participants ont également mentionné que le **laisser-aller**, la **paresse** ou le **manque d'ambition** étaient dissuasifs. Plus précisément, ils étaient nombreux à ne pas sentir le besoin de consacrer le temps et les efforts nécessaires, comme ils n'ont aucune garantie que le résultat en vaudra la peine. Au sein des groupes dont les membres sont Autochtones, les participants ont discuté ouvertement du manque évident de motivation au sein de leurs collectivités et de l'incapacité des gens à surmonter ce qui leur semble être des obstacles insurmontables.

"I guess it's a lack of motivation. All the barriers we discussed really roll up into one. It takes lots of patience and time." (Je pense qu'il s'agit d'un manque de motivation. Tous les défis dont nous avons discuté ne forment qu'un gros obstacle. Il faut beaucoup de patience et de temps.) **Autochtone**

"I've grown up with so many people who have given up. It seems like there is no easy solution. It's easiest to do nothing." (J'ai grandi auprès de tant de personnes qui ont abandonné. Il semble qu'il n'existe pas de solution facile. C'est plus facile de ne rien faire.) **Autochtone**

Les participants ont reconnu d'emblée que certains segments de la population rencontrent un plus grand nombre de difficultés; et la majorité des participants ont dit que plusieurs groupes sont confrontés à des obstacles plus importants, mais pour diverses raisons. Plus particulièrement, ont fait partie des discussions les **nouveaux immigrants**, en raison des barrières linguistiques potentielles et de la non-reconnaissance de leurs titres de compétences acquis à l'étranger; les **femmes**, en raison des engagements familiaux peut-être plus élevés; les **personnes ayant une déficience physique ou des troubles d'apprentissage**; et ceux qui vivent dans des **régions rurales ou éloignées**, en raison de l'inaccessibilité aux possibilités de formation.

De plus, l'âge a également été considéré comme un facteur important. Tout particulièrement, les **travailleurs âgés** ont été jugés comme étant un groupe confronté à des obstacles plus grands en raison de leurs connaissances en matière de technologie qui peuvent être limitées, tandis que les **jeunes travailleurs** doivent se tailler une place au sein d'une main-d'œuvre vieillissante réticente à partir à la retraite. Enfin, les participants ont également mentionné les personnes qui **touchent un salaire moins élevé**, puisqu'elles occupent déjà peut-être plus d'un emploi pour joindre les deux bouts. Fait intéressant, même si les groupes dont les membres sont Autochtones n'ont pas déterminé que les Autochtones faisaient partie d'un groupe aux prises avec des difficultés plus importantes, ils ont reconnu avoir eu à surmonter dans une plus grande mesure les obstacles mentionnés plus haut, ce qui confirme qu'ils constituent bel et bien un segment de la population confronté à des défis plus grands à cet égard.

"Probably if you were in a lower income bracket. It would probably be harder for them to get an education than people with more resources." (Probablement si la personne se situe dans la tranche de revenu la plus basse. Il serait probablement plus difficile pour cette



personne de poursuivre des études que pour une personne ayant plus de ressources.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

“Once they [young people] finish their education, they find it hard to get a job because older workers are not willing to give up their job or retire.” (Lorsqu’ils [les jeunes] terminent leurs études, ils ont de la difficulté à obtenir un emploi puisque les travailleurs âgés ne sont pas prêts à quitter leur travail ou à prendre leur retraite.) **Autochtone**



Expériences relatives à la formation continue

Expériences personnelles

Les points de vue et les actions des participants par rapport à la formation continue mettent en évidence une aversion pour le risque lié au développement des compétences ou encore un manque de connaissances concernant ces possibilités.

Les participants ont fait part de leurs diverses expériences relativement au développement des compétences et à la formation continue, tant en ce qui concerne leurs points de vue que leurs actions. Ces expériences ont confirmé les principales motivations et les principaux obstacles mentionnés précédemment.

Il est à noter que dans les groupes dont les membres avaient des compétences ***peu spécialisées***, ceux-ci étaient de manière générale mieux informés de l'importance de mettre à niveau leurs compétences pour conserver leur niveau d'employabilité. Ils ont souvent soulevé la notion de polyvalence et la nécessité d'occuper des emplois variés. De plus, certains ont fait remarquer que les perspectives au sein de l'industrie sont limitées, et qu'ils doivent toujours, par conséquent, rester à l'affût d'autres possibilités. De façon générale, ceux qui sont ***sans emploi ou qui cherchent du travail*** semblaient être le groupe le moins au courant de la nécessité de s'investir dans une formation continue, ou semblaient y accorder une moins grande importance.

“The industry I work in has a lot of younger people and I want to tap into what they are learning so I don't get left behind.” (L'industrie au sein de laquelle je travaille compte un grand nombre de jeunes travailleurs et je veux tirer parti de ce qu'ils apprennent afin de ne pas traîner de l'arrière.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**

Les ***participants qui sont à la recherche d'un emploi*** et les ***participants autochtones*** ont discuté de leur incapacité à se qualifier pour les emplois qu'ils convoitent en raison d'un manque d'expérience. Ce message était le même dans tous les secteurs, tout particulièrement en ce qui concerne les services culinaires et professionnels (adjoints médicaux, parajuristes) et les métiers. Fait intéressant, ces participants n'ont généralement pas traduit ce manque d'expérience en un besoin d'acquérir de nouvelles compétences, mais plutôt en un besoin de prendre en considération d'autres types d'emplois.

“You try to apply for jobs, but you can't get the work because you have to have experience. I'm always looking, but there are limited opportunities [without experience]”. (On essaie de postuler un emploi, mais on n'obtient pas l'emploi parce qu'on n'a aucune expérience. Je suis constamment à la recherche d'un emploi, mais les perspectives sont limitées [sans expérience].) **Autochtone**



“I took an esthetics course, because in six month you are qualified. I wanted to do something for six months. But you question yourself and I ended up questioning what I was doing. There will be a time when I need something that is a guarantee.” (J’ai suivi un cours en esthétique, parce que cela me permettait d’acquérir des compétences en six mois. Je voulais faire quelque chose pendant six mois. Mais on se questionne et je me suis finalement questionnée sur ce que je faisais. Un jour, je vais devoir trouver quelque chose qui me garantit un emploi.) **Autochtone**

Les participants ont fait part de nombreuses expériences diversifiées où ils ont commencé à suivre des études collégiales sans toutefois poursuivre leur démarche, soit parce qu’ils ont pris des engagements familiaux ou parce que d’autres possibilités se sont présentées et se prêtaient mieux à la situation de l’époque. Cela met en évidence l’aversion pour le risque de nombreuses personnes.

“I started a college course, but took a job that paid more instead.” (J’ai entrepris des études collégiales, mais j’ai plutôt trouvé un emploi qui me permettait de toucher un plus gros salaire.) **Adulte occupant un emploi**

“I thought about it, but didn’t follow through. I’m a single parent and don’t have enough time to pursue it.” (J’y ai pensé, mais j’ai abandonné le projet. J’élève seule mes enfants et je n’ai pas le temps d’entreprendre des études.) **Autochtone**

Certains participants ont l’intention de s’investir dans une formation si l’employeur est disposé à en assumer les frais, ou encore lorsqu’ils auront une meilleure idée des spécialités dans leur domaine d’expertise qui peuvent être explorées.

“I’m trying to get hired by a company that will pay for it.” (J’essaie d’obtenir un emploi au sein d’une entreprise qui assumera les frais.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“In the automotive trade, I find you go to school for your automotive but as you’re in the trade, you see where you really shine. You have to be in the trade doing it to see where you take your lifelong learning to see if it’s going to better you to really hone in and get to that next level.” (Pour ce qui est des métiers de l’automobile, j’ai l’impression que nous étudions pour obtenir un emploi dans le domaine automobile, mais c’est en exerçant le métier que nous pouvons observer où nous excellons réellement. Nous devons pratiquer le métier pour cibler les possibilités d’éducation permanente adéquates pour comprendre si nous pourrions nous améliorer afin de parfaire nos connaissances et de passer au niveau supérieur.) **Adulte occupant un emploi**

“I would love to stay with the same field and just learn more, but at this point, it’s about money.” (J’aimerais rester dans le même domaine et acquérir de nouvelles connaissances, mais actuellement, c’est une question d’argent.) **Adulte à la recherche d’un emploi**



“I’m currently doing an online certificate at UBC and really, you can now get really cheap courses.” (Je suis actuellement des cours en ligne pour obtenir mon certificat à l’Université de la Colombie-Britannique et je trouve que nous pouvons maintenant suivre des cours à un prix modique.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

Dans l’ensemble des régions et d’un groupe à l’autre, les participants ont généralement convenu qu’ils seraient portés à développer leurs compétences a priori **lorsqu’ils sont tenus de le faire**. Pour la plupart, cela était synonyme d’une réaction à un événement de la vie – le plus souvent négatifs, y compris un retour au travail après un congé, une mise à pied, la réduction de l’effectif ou l’insatisfaction au travail. En fait, la plupart ont été motivés par un incident ou un état d’esprit négatif plutôt que par un événement positif.

“That’s usually when you start thinking about what else can you do because I hate where I work right now. What other education do I need to have to get that job?” (C’est habituellement lorsqu’on se met à penser à ce qu’on pourrait faire d’autre parce qu’on déteste notre travail actuel. On réfléchit à la formation qu’on devrait suivre pour obtenir l’emploi rêvé.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“If you’re stuck doing the same thing for 5, 10 years and just not going anywhere, you might want to think about learning new skills.” (Lorsqu’on est confiné à faire la même chose pendant 5 ou 10 ans, et qu’on n’a pas la possibilité de faire autre chose, c’est peut-être le moment de penser à acquérir de nouvelles compétences.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“For me it was the realization that the work that I was doing and had been doing already for 8 years, it’s what I went to university for. When I got there, I was the summer intern and I kept on working up and up and sometimes when that happens it can actually be very negative on your career, you get undervalued. You have this perception about you that can be very difficult to break through that wall. People off the streets who were the same age as me but with way less qualifications, they were getting a higher wage than me. That’s what prompted me to start taking some Red River Courses.” (Pour moi, c’était de réaliser que le travail que je faisais depuis déjà huit ans était l’aboutissement de mes études universitaires. Lorsque je suis arrivée, j’étais stagiaire pour l’été et j’ai continué à monter dans l’entreprise, et parfois lorsque ça arrive, cela peut en fait avoir un effet très négatif sur notre carrière, car il se peut que nous ne soyons pas reconnus à notre juste valeur. Nous avons tous cette perception à propos de nous-mêmes qui peut être très difficile à changer. Les gens dans la rue qui avaient environ le même âge que moi, mais qui étaient moins qualifiés, touchaient un salaire plus élevé que moi. C’est ce qui m’a motivé à commencer des cours au collège Red River.) **Adulte à la recherche d’un emploi**



Pour d'autres, la formation continue a été encouragée par leur employeur.

“For me, it was something that was brought up by my boss and we were required to continue our education while we were in employment with the company.” (Pour moi, c'est quelque chose qui a été initié par mon employeur. Nous devons poursuivre notre éducation tant que nous étions des employés de cette entreprise.) **Adulte occupant un emploi**

“Any time I was presented with a situation to improve [by my employer], it was to move up the ladder. In order to move up the ladder, I was presented with certain training.” (Chaque fois que j'ai eu la possibilité [grâce à mon employeur] d'améliorer mes compétences, c'était pour gravir des échelons. Pour ce faire, j'ai dû suivre une certaine formation.) **Adulte occupant un emploi**



Avancement professionnel ou changement de carrière

Les participants ont manifesté leur intérêt pour apporter un changement dans leur situation professionnelle, et la plupart d'entre eux sont convaincus qu'ils ont peut-être les compétences nécessaires pour changer de carrière.

On a rappelé aux participants que certaines personnes pourraient souhaiter miser sur leurs compétences pour faire avancer leur carrière actuelle, ou encore changer de carrière. Tandis que certains ont indiqué qu'ils souhaitaient changer leur situation et se diriger vers un domaine connexe, d'autres ont fait savoir qu'un changement serait dicté par une insatisfaction dans leur emploi actuel.

"I wouldn't necessarily say that it's a whole change in career, but I've thought many times about leaving daycare and going into the school system as an EPA." (Je ne dirais pas nécessairement qu'il s'agit d'un changement total de carrière, mais j'ai souvent pensé à quitter les services de garde d'enfants et à entrer dans le système scolaire en tant qu'assistant de programme d'enseignement.) **Adulte occupant un emploi**

"I'm going through that in the moment yet within my field. I started my career in a role I wasn't that happy with. While other people may stay in the role for a few more years for experience, I've decided to take a gamble to find a role that sort of realigns with my interests. I'm just looking at this extra course at UBC and tutorial videos online." (Je suis actuellement dans cette situation, mais dans mon domaine. J'ai commencé ma carrière en occupant un poste que je n'aimais pas. Tandis que certaines personnes pourraient conserver ce poste pour quelques années de plus afin d'acquérir de l'expérience, j'ai plutôt décidé de prendre un risque et de trouver un emploi qui correspond mieux à mes intérêts. J'envisage de suivre ce cours supplémentaire à l'Université de la Colombie-Britannique et de faire des tutoriels en ligne.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Lorsqu'on a demandé aux participants s'ils estimaient avoir les compétences nécessaires pour changer d'emploi, la plupart ont répondu par l'affirmative. Certains d'entre eux ont acquis suffisamment d'expérience dans leur emploi actuel pour entamer la carrière de leur rêve, tandis que d'autres ont indiqué qu'ils possédaient l'expérience, mais qu'ils auraient besoin de formation pour obtenir un permis ou une licence.

"Previously, I studied communications and I think that's a very broad area of interest. These days, most organizations will have a communications department. I think there are some skills and soft skills that transfer over. But you need the education. If you're working with vulnerable communities, you need to have that background knowledge." (J'ai fait des études en communications, et je crois qu'il s'agit d'un domaine d'intérêt très vaste. À l'heure actuelle, la plupart des organisations ont un service des communications. Je crois que certaines habiletés et compétences générales peuvent être transférées, mais nous avons



besoin de la formation. Si une personne travaille auprès de communautés vulnérables, celle-ci doit posséder des connaissances de base à l'égard de ce groupe.) **Adulte occupant un emploi**

Fait intéressant, les participants n'ont souvent pas réussi à cerner de lacunes au niveau des compétences. La plupart d'entre eux ont plutôt indiqué qu'ils ne savaient pas trop vers quoi s'orienter.

"I have the skills to do what I would need to get a job, but I likely won't be happy in that job. You have them, but you probably won't get the job unless you are willing to relocate. " (Je possède les compétences nécessaires pour prendre des mesures afin d'obtenir un emploi, mais il est probable que je ne sois pas heureux dans cet emploi. Il ne suffit pas d'avoir les compétences requises, il faut également être prêt à s'installer ailleurs si on veut obtenir l'emploi.) **Autochtone**

"I have skills, but it's knowing what I can do with those skills that is the problem." (Je possède des compétences, mais c'est de savoir quoi faire avec ces compétences qui pose un problème.) **Adulte sans emploi**



Planification relative au développement des compétences

La formation continue est rarement prévue, et comme nous l'avons déjà mentionné, la plupart des participants ont déclaré qu'ils élaboreraient un plan d'action uniquement s'ils étaient tenus de le faire en raison d'un événement particulier.

D'un groupe à l'autre et d'une région à l'autre, les participants ont indiqué qu'ils ne prévoient pas de façon générale s'investir dans des possibilités de formation continue ou de développement des compétences. La plupart des participants ont plutôt déclaré qu'ils élaboreraient un plan d'action uniquement s'ils étaient tenus de le faire en raison d'un événement particulier. Ceux qui cherchent du travail envisagent habituellement les possibilités de formation comme un dernier recours, lorsqu'ils n'ont plus d'autres options.

Cela dit, les participants ont déterminé que la planification de la formation continue nécessitait en général peu d'efforts et prenait peu de temps, et qu'elle consistait souvent à chercher des possibilités de formation. Ceux qui ont pris l'initiative de se lancer dans une formation continue l'ont fait pour combler leurs motivations personnelles ou pour se conformer aux pratiques de l'industrie. D'autres comptent sur leurs employeurs pour les aider à planifier, et ont indiqué que leurs pairs et les conseillers en orientation professionnelle influençaient davantage leurs choix.

« Les recherches ne sont pas difficiles. C'est ce qui suit après, les décisions à prendre et de déterminer si on peut le faire. » (Researching isn't difficult. It is what follows; decisions you need to take and deciding if you can do it.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

“We have flyers that come out in our paper of our local continuing education campus here and I always flip through and see what's available.” (Nous recevons des dépliants publicitaires du campus de formation continue de la région dans notre journal et je les feuillette toujours pour voir ce qui est offert.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Il existe certaines différences en ce qui a trait au niveau d'effort requis et au temps consacré pour planifier des possibilités de développement des compétences et de formation continue. Habituellement, une planification et des périodes plus courtes sont observées pour les possibilités d'avancement de carrière au sein d'une organisation, tandis qu'un changement de carrière ou d'industrie requiert habituellement des efforts supplémentaires et un plus grand investissement en temps. Lorsqu'une personne ne sait pas par où commencer, un changement de carrière peut se révéler être une entreprise énorme, ce qui fait en sorte que le changement est également souvent repoussé. La planification et l'organisation d'un changement plus radical peuvent prendre plusieurs années, et pour de nombreuses personnes, il peut s'agir d'un rêve qui ne se concrétisera jamais. Fait important, les participants ont systématiquement exprimé qu'ils ne savaient pas comment s'y prendre pour harmoniser leurs intérêts avec les besoins du marché ou les possibilités d'emploi.



“How do I know that what I might be interested in is even something that will land me a job? Why pursue something [education] if you don’t end up further ahead?” (Comment est-ce que je peux savoir si ce qui m’intéresse pourra un jour me permettre d’obtenir un emploi? Pourquoi s’investir dans quelque chose [l’éducation] si cela ne nous fait pas avancer?) **Adulte à la recherche d’un emploi**

“There would be a lot of planning. You don’t want to put your financial resources into something that you hate, and with lots of debt.” (Cela nécessite une bonne planification. Je ne voudrais pas investir mes ressources financières dans quelque chose que je déteste, et ensuite être étranglé par les dettes.) **Autochtone**



S'investir dans la formation continue et le développement des compétences

Il y a un intérêt notable pour la formation continue ou le développement des compétences, bien que les actions soient fondées sur l'atténuation des risques.

D'un groupe à l'autre et d'une région à l'autre, les participants ont manifesté un intérêt pour la formation continue et le développement des compétences. Comme nous l'avons déjà mentionné, ils ont rapidement relevé les avantages de tels efforts en théorie, mais se demandent si leur parcours justifiera l'investissement en temps et en argent qu'ils auront réalisé. En fin de compte, ils aimeraient trouver un poste et une carrière qui pourraient les conduire au succès, mais hésitent à prendre un risque qui pourrait ne pas assurer leur succès.

"I have considered going back to school and just thinking about what options there are, where you can get very specific job training or you can get a bachelor's degree that doesn't really set you up for specific job training." (J'ai envisagé de retourner aux études, et je me suis interrogé quant aux options qui s'offraient à moi, soit de suivre une formation professionnelle très précise ou d'obtenir un baccalauréat qui ne me permet pas d'obtenir des connaissances poussées dans un domaine.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"Some education can be up to 8 years, do you really want to invest money into that if you're not sure that's what you want?" (Certaines études peuvent s'étendre sur huit ans, est-ce que je veux réellement investir de l'argent dans une telle entreprise si je ne suis pas certain de ce que je veux?) **Adulte occupant un emploi**

"Why pay all that money for a course that you're not going to get payback for" (Pourquoi investir tout cet argent pour une formation qui ne me permettra pas de récupérer le capital investi?). **Adulte à la recherche d'un emploi**

Les participants qui étaient incertains quant à la poursuite d'une formation continue étaient généralement d'accord pour dire qu'ils pourraient décider de s'investir dans des possibilités de développement des compétences s'ils étaient en mesure de réduire au minimum les risques afférents, d'un point de vue tant temporel que financier. Pour la plupart, cela signifie que les frais associés à la formation sont couverts par l'employeur, que l'employeur autorise l'employé à s'absenter du travail pour poursuivre le projet, et que le projet comporte une certaine garantie que l'employé tirera un gain financier ou profitera d'une occasion de croissance personnelle accrue à la fin de la formation. Si ces risques pouvaient être réduits ou éliminés, il en faudrait peu pour convaincre les participants.

"It depends on the person, what they've been through and how comfortable they are in their current situation. I don't take risks, I don't like the unknown and I tend to go into things as prepared as I can be. For somebody like me, it would take a lot more to quit your job and start a new career. It depends if you're more of a risk taker." (Cela dépend de la personne, de son expérience et de son niveau d'aisance dans sa situation actuelle. Je ne



prends pas de risques, je n'aime pas l'inconnu et j'ai tendance à plonger dans quelque chose en ayant pris le temps de me préparer au mieux. Pour quelqu'un comme moi, il faudrait des circonstances extraordinaires pour quitter son emploi et commencer une nouvelle carrière. Il faut aimer prendre des risques.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"I think companies could get employees to do more continuing education, but the expectation would be to get a pay raise at some point." (Je pense que les entreprises pourraient encourager davantage les employés à s'investir dans une formation continue, mais elles savent qu'ils s'attendent un jour à une augmentation de salaire.) **Adulte occupant un emploi**

"It would be helpful to have some time off of work to be able to pursue those skills because finding the time in the evening when you have your family at home, there's not much time left at the end of the day to do it. So, if you had the opportunity to do that during the workday, I think more people would be interested in pursuing it." (Il serait utile de permettre aux employés de s'absenter du travail pour développer leurs compétences, car il est difficile de trouver le temps de le faire le soir lorsque l'on a une famille, il ne reste pas beaucoup de temps à la fin de la journée pour le faire. Donc, si on avait la possibilité de le faire durant la journée de travail, je pense que plus d'employés seraient prêts à s'investir.) **Adulte occupant un emploi**

"It would have to be in the right circumstances. A way that would interfere less in my life and let me know that it would be worthwhile." (Il faudrait que cela se produise dans les bonnes circonstances, de manière à ce que cela interfère le moins possible dans ma vie. Je devrais être certain que cela en vaut la peine.) **Autochtone**

Format de formation privilégié

Il n'y a pas de préférence marquée pour la formation formelle ou informelle, les deux approches étant justifiées.

Lorsque l'on a demandé aux participants s'ils préféreraient la formation formelle ou informelle, les réponses étaient partagées. Certains ont exprimé une préférence marquée pour les initiatives de formation formelle, principalement parce qu'ils veulent la formalité d'un programme « officiel » qui offre un certain type d'accréditation ou de certification, une fois la formation terminée. Pour bon nombre d'entre eux, la formation formelle offre un format plus structuré avec un professeur qui anime des discussions individuelles et qui dirige la formation. Ils ont été nombreux à aimer l'idée selon laquelle le participant assistait à un programme structuré de classe (dans un collège, une université ou un établissement officiel) où ils pourraient interagir avec d'autres étudiants et un professeur.



D'autres ont préféré une formation informelle qui leur permettait d'avoir une certaine souplesse en suivant un programme en ligne ou des tutoriels autodidactes. Une telle approche leur permet de suivre la formation à un rythme qui est mieux adapté à leur horaire et à leurs engagements familiaux. Ces programmes ont également été jugés plus rentables.

« Si on est conscient qu'on veut travailler en entreprise, on doit suivre une formation reconnue. Des fois ça rassure l'employeur de savoir si ta formation va apporter quelque chose pour l'emploi. Il est important d'avoir la formation informelle mais aussi formelle. » (A diversity. If you know you want to work in a business, you need to do recognized training. Sometimes it reassures employers to know that your training will bring something to the job. It is important to have training that informal but also formal.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

« Moi je pense que les deux sont bons. Informel c'est bon parce qu'on ouvre la porte pour les discussions et le partage. Formel parce que l'information est transmise de manière organisées. » (I think both are good. Informal because it is good to open the door to discussions and sharing. Formal because information is presented in a structured way.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

“I would have to take a look at my life and see where I could squeeze this in – I would be back at work so online or a night course.” (Je devrais prendre le temps d'analyser ma situation et de déterminer quand est-ce que j'aurais le temps de le faire – je serais de retour au travail, alors la meilleure option serait un cours en ligne ou de soir.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**



Communications/Attitude à l'égard du gouvernement

Approche

Les recherches générales sur Internet et le bouche-à-oreille sont les sources d'information et d'aide les plus utilisées pour examiner les possibilités de formation continue et planifier ces formations.

Lorsque l'on a demandé aux participants vers quelle source d'information ou d'aide ils se tourneraient pour faire des choix concernant le développement des compétences, ceux-ci ont de façon générale cerné deux sources clés, à savoir les recommandations au moyen du bouche-à-oreille et Internet. Internet a été d'abord considéré comme étant la première ressource de prédilection, bien que cela variait selon la situation personnelle et d'emploi de la personne. Dans l'ensemble des groupes et des publics, les participants ont mentionné qu'ils demandaient l'avis de leurs amis, proches et collègues pour déterminer le type et la portée de la formation à envisager. Les discussions avec l'employeur ont également été citées comme étant une ressource d'information clé pour certaines personnes.

“Also check with my network – friends and colleagues and family – speaking to those who have done it.” (Je demanderais également à mon réseau – mes amis, mes collègues et ma famille – pour discuter avec ceux qui l'ont déjà fait.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**

Internet a été la source la plus souvent citée pour en savoir davantage sur les possibilités de formation formelle et d'aide financière offertes. En effet, plusieurs ont déclaré qu'ils auraient recours à Internet pour connaître les cours offerts, ainsi que pour obtenir des renseignements pratiques sur les frais de scolarité, l'emplacement des cours et les critères d'inscription. Les participants utiliseraient d'abord un moteur de recherche pour trouver les sites Web qui pourraient se rapporter au sujet d'intérêt, après quoi ils consulteraient les sites Web des établissements d'enseignement afin d'obtenir de plus amples renseignements.

“Most colleges and universities' websites would probably have a huge deal of information on most things you would look for. But you would still probably go to Google for that, or to Bing.” (La plupart des sites Web des collèges et universités contiennent probablement une grande quantité de renseignements sur la plupart des questions que je me pose. Mais j'utiliserais probablement Google quand même pour cela, ou Bing.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Les sites Web du gouvernement seraient également choisis suite à des recherches générales sur Internet, même si dans la plupart des cas, les participants n'ont pas été en mesure de préciser les sites Web de quels ministères ils consulteraient. Cela dépendrait des résultats de la recherche. Certains ministères mentionnés comprenaient EDSC (assurance-emploi), Service Canada et Immigration, Réfugiés



et Citoyenneté Canada. Internet pourrait également être consulté pour trouver de l'information sur les subventions offertes et sur d'autres programmes de soutien. Certains des sites Web mentionnés comprennent WorkBC, Indeed.ca, Jobboom.com, ICRIQ.com (pour les listes d'entreprises).

Ceux qui sont sans emploi ont été plus susceptibles d'indiquer qu'ils consulteraient également des sites Web liés à l'emploi afin de trouver les ressources de soutien mises à leur disposition, y compris les services de consultation.

Ceux qui occupent actuellement un emploi ont également mentionné que leurs collègues, leur employeur et leurs associations professionnelles constituaient des ressources importantes pour guider leurs choix, pour déterminer l'orientation que devrait prendre leur parcours de carrière ou la formation particulière qu'ils devraient envisager. Certains participants ont déclaré que les employeurs organisent parfois une formation offerte sur place et encouragent fortement les employés à y participer. Ceux qui sont employés par de grandes organisations ont été nombreux à mentionner que les services des ressources humaines offraient généralement beaucoup d'encadrement aux employés. LinkedIn a également été nommé par certains participants occupant un emploi comme étant un bon moyen trouver des recommandations ou de réelles possibilités de formation.

« C'est toujours mon employeur qui annonce les formations ou des collègues et les différents départements ou l'ordre professionnel. » (It's always my employer who announces training, or colleagues and the different departments, or the professional association.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Les participants qui sont membres d'une association professionnelle se sont également montrés plus enclins à communiquer avec ces organisations pour obtenir des conseils. Aussi, certains ont mentionné que la formation continue et le développement des compétences constituaient une exigence pour conserver leur titre professionnel et qu'ils devaient, par conséquent, constamment chercher des possibilités pour améliorer leurs compétences. Quelques participants ont également soulevé qu'ils consultaient un mentor au travail pour obtenir des conseils professionnels.

« Je fais partie d'une association professionnelle en tant qu'éducatrice donc on a souvent des ressources fournies par l'association. On doit suivre de 6 à 8 heures de formation à chaque année. » (As an educator, I belong to a professional association and they often provide information. We need to complete 6-8 hours of training a year.) **Adulte occupant un emploi**

Les immigrants et les nouveaux Canadiens, ainsi que ceux qui sont activement à la recherche d'un emploi, ont été plus susceptibles de déclarer que les services d'aide à l'emploi pourraient fournir des renseignements à propos des possibilités de perfectionnement des compétences et de formation continue.

"I got all of the information from the skilled immigrant information government site. It's really helpful." (J'obtiens tous les renseignements dont j'ai besoin sur le site gouvernemental



donnant de l'information destinée aux immigrants qualifiés. C'est très utile.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Mis à part Internet, les établissements d'enseignement et le bouche-à-oreille, les Autochtones ont le plus souvent mentionné qu'ils se fiaient aux conseils prodigués aux Centres d'amitié et par les mentors ou les modèles au sein de leur collectivité. À de nombreuses reprises, le conseil de bande a été mentionné comme étant une source d'information, bien que, pour certains, cela ne soit pas une expérience positive. Au Québec, les médias sociaux ont également été cités comme étant un moyen d'obtenir de l'information par le bouche-à-oreille ou un moyen de voir des publicités sur l'éducation.

"The best place to go is the Friendship Centre. There is lot of help with funding." (Le meilleur endroit pour se renseigner est le Centre d'amitié. On peut obtenir beaucoup d'aide et du financement.) **Autochtone**

"Being off reserve, I had no help or assistance from a Band Council. I had to turn to other sources when I needed help." (Comme je n'habite pas dans une réserve, je n'ai pas pu obtenir de l'aide d'un conseil de bande. J'ai dû me tourner vers d'autres sources lorsque j'ai eu besoin d'aide.) **Autochtone**

« On a souvent des messages entre autochtones sur Facebook. Ils nous envoient des choses sur l'éducation et la formation continue. L'Université de Chicoutimi par exemple ou le collège [Kiuna] Odanak. » (We often have messages on Facebook between Indigenous people. They send us information on education or continuing education. The University of Chicoutimi or the Kiuna Odanak College.) **Autochtone**

Voici d'autres ressources citées par quelques participants :

- Les bibliothèques (pour trouver des livres sur le perfectionnement des compétences et les exigences en matière d'emploi)
- Les conseillers en orientation
- Le *Guide pratique des études collégiales au Québec* afin de se renseigner sur les programmes d'enseignement offerts
- Les organismes communautaires, pour obtenir une évaluation des compétences
- Les salons de l'emploi
- Les babillards dans les espaces publics afin de consulter les offres de formation ou d'emploi
- Les journaux, les panneaux d'affichage, les publicités télévisées
- Les publicités dans les médias sociaux



Il est important de noter que malgré le fait que les participants aient nommé un éventail de sources d'information, ils ont été plusieurs à indiquer qu'ils ne sauraient pas où chercher, ou comment faire ce genre de recherche. Plus particulièrement, les participants ont eu de la difficulté à évaluer la valeur des possibilités de formation et à déterminer la manière dont elles leur profiteraient.

“There isn't a lot. I feel like anytime you are looking at something, it is a big risk. And it is hard to know if it is worth it.” (Il n'y a pas beaucoup de sources. J'ai l'impression que chaque fois que je consulte une source, je prends un grand risque. Et il est difficile de savoir si ça vaut la peine.) **Adulte occupant un emploi**

Renseignements présentant un intérêt

Les participants ont manifesté un intérêt certain envers les renseignements sur les possibilités d'emploi suivant une formation, et des renseignements plus pratiques sur les possibilités de formation offertes.

Pour ce qui est de la façon dont la recherche d'information serait structurée, de nombreux participants commenceraient par chercher les carrières, les emplois ou les postes qui les intéressent afin d'évaluer les compétences dont ils auraient besoin. En fonction de leur propre évaluation de leurs compétences actuelles, ils détermineraient ensuite leurs lacunes et chercheraient des possibilités de formation ou d'études pour combler ces lacunes.

« Dans mon cas, je regarderais plusieurs offres d'emplois et je pourrais voir quels sont les prérequis pour différents postes. Et c'est ce qui guiderait ma recherche sur internet. » (I would look at many job offers to see what is required and that is what would guide my search online.) **Adulte occupant un emploi**

Il n'est donc pas surprenant que les participants d'un groupe à l'autre et d'une région à l'autre aient énuméré de façon générale les mêmes renseignements pouvant susciter leur intérêt dans le cadre de ce processus. Notamment, ils veulent savoir quelles industries ou quels postes offrent des possibilités d'emploi et de croissance, et quelles compétences ou expériences de travail sont requises pour obtenir ces emplois. En plus de vouloir connaître les possibilités sur le marché du travail, les participants ont également manifesté un intérêt pour en apprendre davantage au sujet des possibilités de formation, la durée, le salaire que pourrait toucher la personne en obtenant un emploi grâce à la formation, les sujets abordés, les frais de scolarité, l'emplacement où est offerte la formation, la méthode de formation (en personne ou en ligne), la durée des cours, la marche à suivre pour faire une demande, et le matériel nécessaire pour y participer.

Par contre, quelques participants dans chaque groupe ont mentionné s'intéresser aux perspectives d'emploi suivant la formation, à l'information sur l'aide financière offerte pour prendre part à une formation, et aux exemples concrets démontrant la valeur de la formation.



“I would research the potential outcomes of whatever it is that you’re moving onto. Whenever you start something you would have a certain income and certain expectations. I would want to know what I would start at and how it would be in ten years. What would my life look like financially, how much vacation time, what kind of holidays do they offer? And also, the emotional part of it too. You can connect with people who have done it before and have a conversation with them so they can give you tips of things to avoid and things to do. Connecting with the community is huge with whatever you’re going to do.” (Je chercherais à connaître les résultats potentiels pour le projet dans lequel je plonge. Lorsque l’on commence quelque chose, il y a toujours un certain résultat et des attentes. Je voudrais savoir où je me situe à l’heure actuelle et quelle sera ma situation dans 10 ans. De quoi aura l’air ma vie sur le plan financier, à combien de journées de vacances j’aurai droit, quels types de jours fériés l’employeur offre-t-il? Et aussi l’aspect émotionnel. On peut discuter avec des gens qui l’ont déjà fait et leur demander des conseils sur les choses à faire ou à éviter. Établir des liens au sein de la collectivité est très important dans ce contexte.) **Adulte à la recherche d’un emploi**

« Le plus important ce serait une démonstration des statistiques complètes et les facteurs – combien de temps ça a pris, l’augmentation de salaire qui en résulte, est-ce que la personne pensait que ça valait la peine? » (The most important would be demonstrating complete statistics and factors – how much time it took, the increased in salary resulting from it, were people of the opinion that it was worth it?) **Adulte à la recherche d’un emploi**

Programmes et services gouvernementaux

Le gouvernement du Canada n’est pas considéré comme la principale source d’information et de ressources pour le développement des compétences et la formation continue.

Le gouvernement du Canada n’est de façon générale pas reconnu comme étant une **source d’information et de ressources** pour le développement des compétences et la formation continue, et n’est souvent pas choisi par les personnes à la recherche d’information ou de ressources. De plus, les participants ont fait remarquer que les sources du gouvernement fédéral ne se retrouvent pas dans les premières sources affichées lorsqu’ils effectuent des recherches (dans Google), de sorte qu’ils ne trouvent pas ces sources lors de recherches générales. Les participants qui ont déjà eu recours aux services d’un autre ministère, notamment en ce qui concerne le Programme d’aide au revenu, l’assurance-emploi ou les services liés à l’immigration, ne semblent pas être d’accord avec ce commentaire. Les personnes handicapées et les immigrants semblent davantage au courant que le gouvernement du Canada peut être une source de renseignements sur les possibilités de développement des compétences ou de formation continue. Ce manque général de sensibilisation peut découler du fait que l’éducation est largement reconnue comme étant une responsabilité provinciale.



*« Il n’y a rien qui me vient en tête mais peut-être pour les gens au chômage, parce que c’est fédéral. » (Nothing comes to mind, but perhaps for people who are out of work, because that’s a federal responsibility) **Adulte à la recherche d’un emploi***

*« Je crois qu’il y en a mais je ne les connais pas. Je pense que souvent quand il y a des programmes qui sont fait, ils sont réservés pour les 20-35 ans donc je n’y pense pas. » (I think there are some but I am not familiar with them. When there are programs, they are usually for the 20-35 years old so I don’t think about them.) **Adulte occupant un emploi***

Les participants ont nommé certains services gouvernementaux : WorkBC, Service Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, les banques d’emplois, les bureaux de l’assurance-emploi et la formation d’apprentis.

Ceux qui ont consulté les sites Web du gouvernement fédéral ont été nombreux à déplorer qu’il était difficile de trouver l’information qu’ils cherchent et ont fait des commentaires quant au nombre de couches de résultats qu’ils doivent consulter avant de trouver l’information dont ils ont besoin.

*“Usually when you go onto a government site, there’s one page and then you have to click on something to get to that part and it’s kind of like a rabbit hole you have to go down to find what you really want to find. And if you can’t find it and you have to make a phone call, you pretty much have to take a half day.” (Habituellement, lorsque l’on accède à un site du gouvernement, il y a une page et ensuite on doit cliquer sur quelque chose pour atteindre la page consacrée à ce sujet, puis c’est comme un terrier, on doit creuser pour trouver ce que l’on cherche réellement. Et si on ne parvient pas à trouver ce que l’on cherche et que l’on doit appeler, on doit presque prendre une demi-journée pour le faire.) **Adulte à la recherche d’un emploi***

*“There’s a lot of interconnected departments and you start on one website and it takes you to another. If there was just a central website that had all the information, that might be easier. Like a central hub.” (Il y a beaucoup de ministères interconnectés et on commence sur un site Web et cela nous mène à un autre. S’il existait un seul site Web central contenant tous les renseignements, ce serait probablement plus facile. Comme un outil centralisé.) **Adulte à la recherche d’un emploi***

“I think if there was an updated website with a fact, like, “did you know...?” And also, the comment someone made about the video to have a tutorial of where to find something, would be great. They should have a YouTube channel where they’re putting out content with playlists you can go through of how you can do this and how you can do that. But I think they’re still really stuck in their plain, print, structured thing.” (Je pense que s’il existait un site Web mis à jour avec un fait, comme « saviez-vous que...? » et également le commentaire que quelqu’un a fait à propos de la vidéo présentant un tutoriel pour trouver quelque chose, ce serait bien. Le gouvernement devrait avoir une chaîne YouTube où il mettrait du contenu avec des listes de vidéos qui présentent comme faire ceci ou cela. Mais



je pense qu'il est encore très pris dans son modèle papier structuré et strict.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Peu importe leur connaissance actuelle des services offerts, les participants estiment de manière générale que le gouvernement du Canada devrait s'impliquer dans les initiatives de perfectionnement des compétences et de formation continue au moyen de programmes et de services, et également en présentant les possibilités d'emploi.

"They should have all the census information about what jobs are necessary, what ones are in boom, what are in decline and the information about what you need for that job. I think it should be them that has that." (Ils devraient tous avoir les renseignements obtenus lors du dernier recensement concernant les emplois essentiels, les emplois prospères, les emplois en baisse ainsi que des renseignements sur les compétences requises pour obtenir ces emplois. Je crois que les ministères devraient posséder ces renseignements.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

La crédibilité et la fiabilité du gouvernement du Canada en tant que source de renseignements n'ont pas été remises en question, et la plupart des participants ont fait savoir qu'ils pourraient considérer tous les renseignements fournis par le gouvernement comme étant crédibles.

"I would definitely trust the information. You're accepting that the government will want to take care of its people. Our success means their success, hopefully. So, I do trust them. Not blindly." (J'aurais clairement confiance en ces renseignements. On accepte que le gouvernement souhaite prendre soin de ces citoyens. Notre succès représente également son succès, je l'espère. Je lui fais donc confiance. Pas aveuglément.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"I feel like if I was looking at a government site, I'd trust the information, but I'd also want to speak to people or read experiences from people who are in a type of experience like that. For me, that might weigh more on my mind than what's on a government site." (J'ai l'impression que si je consultais un site Web du gouvernement, j'aurais confiance en ce qui a trait à la fiabilité des renseignements, mais j'aimerais également discuter avec des gens ou lire à propos d'expériences de personnes qui vivent le même genre d'expérience. Je crois que cela aurait plus de poids dans ma tête que les renseignements contenus sur un site gouvernemental.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Par contre, quelques participants ont soulevé certaines préoccupations quant à la fiabilité d'un site Web du gouvernement.

"I worry about putting too much faith in the government website. I think they only disclose what they want to disclose." (J'ai peur d'accorder une trop grande confiance au site Web du



gouvernement. Je pense que le gouvernement divulgue uniquement ce qu'il veut bien divulguer.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"I wouldn't avoid [government sites], I would cross reference them. You've got to take it with a grain of salt." (Je ne les éviterais pas [les sites du gouvernement], je comparerais leur contenu avec celui d'autres sources. Il faut le prendre avec réserve.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Approche privilégiée

Les renseignements sur la formation continue et le développement des compétences devraient être fournis en ligne, lors des salons de l'emploi ou auprès d'agences de placement, et devraient être annoncés dans le cadre d'une campagne multimédia.

S'il a été établi que le gouvernement possède beaucoup de renseignements sur la formation continue et le développement des compétences, beaucoup de participants croient que ces renseignements devraient se trouver dans un répertoire central en ligne, et que des résumés des renseignements devraient être envoyés par courriel aux personnes intéressées. Les participants sont également d'avis que les salons de l'emploi ou les agences de placement sont un bon endroit pour obtenir ce genre de renseignements. Plus particulièrement, les participants estiment que ces renseignements pourraient être présentés dans différents formats et par divers canaux.

"Having it in one centralized format, online but also for printing, through a 1-800 number, and in different format for people with disabilities." (On pourrait retrouver les renseignements dans un format unique, en ligne, mais également dans un format papier unique, grâce au numéro 1-800, et dans un format différent pour les personnes handicapées.) **Autochtone**

Un participant a dit qu'il croyait que le gouvernement profiterait grandement de l'élaboration d'un outil en ligne pour aider les particuliers à déterminer leur plan d'action. Plus particulièrement, on a proposé la mise en place d'un jeu-questionnaire en ligne dans lequel des questions seraient posées afin de définir les intérêts et les compétences d'une personne, de déterminer leur région. Les résultats fourniraient une orientation sur les possibilités de cheminement de carrière ou de formation continue, en fonction de la région en question.

On a ensuite informé les participants que le gouvernement du Canada offre des programmes et des services qui ont trait à l'éducation permanente, et que le gouvernement pouvait faire part de cette information aux Canadiens. Bien que les participants estiment qu'il est important de diffuser cette information en ligne, ils croient qu'une campagne de sensibilisation multimédia devrait être élaborée.



Plus particulièrement, les participants croient qu'il est important de lancer une campagne dans le cadre de laquelle sont utilisés des médias traditionnels (télévision, radio, journaux, espace publicitaire extérieur) et de la publicité en ligne.

"It can't just be one avenue, it has to be multiple. And when people go to your website, make sure it's easy to understand." (Ça ne peut pas être réalisé par un seul moyen, ça doit être plusieurs moyens. Et lorsque les gens consultent votre site Web, assurez-vous qu'ils comprennent bien.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"Even posters on your transit system. Anywhere that people are going to be stopping to look at something." (Même des affiches dans votre réseau de transport en commun. Partout où les gens s'arrêteront pour regarder quelque chose.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

« Faudrait quasiment faire une campagne de publicité pour montrer aux gens ce qui est disponible. » (You almost need an advertising campaign to let people know what is available.) **Adulte occupant un emploi**

En ce qui concerne la publicité sur Internet, la plupart estiment que les médias sociaux constituent un excellent instrument pour le gouvernement. Plus particulièrement, Facebook, Instagram et LinkedIn ont été fréquemment nommés comme étant des moyens de communication pertinents.

"Facebook is probably the largest platform. Twitter and Facebook I would say would be the best thing." (Facebook est probablement la plate-forme la plus importante. Twitter et Facebook seraient, à mon avis, les moyens de communication les plus efficaces.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

« Facebook est utilisé et aussi LinkedIn. Mais Facebook il y a beaucoup de publicité sur n'importe quoi donc on a plus tendance à aller sur YouTube et Instagram. » (Facebook and LinkedIn are used. But there are a lot of ads on Facebook on anything so we tend to use YouTube and Instagram more.) **Adulte occupant un emploi**

Les participants étaient également d'avis que ces annonces devraient être affichées en premier dans les moteurs de recherche compte tenu de la prévalence de ces outils lors des recherches sur les ressources liées à la formation continue ou au développement des compétences.

« Le gouvernement devrait considérer un programme avec Google et mettre des annonces avec des mots-clés pour que quand on fait une recherche, les annonces apparaissent dans les résultats. » (The government should consider a program with Google with key words and ads, so that when we do a search, ads would show up in the results.) **Adulte à la recherche d'un emploi**



Un lien ou une publicité devrait également se trouver sur certains sites Web du gouvernement qui se rapportent à l'emploi ou à l'immigration, notamment Service Canada et l'Agence du revenu du Canada. Enfin, les sites Web pour la recherche d'emplois ont été considérés comme de bons endroits pour afficher des annonces sur la formation continue et le développement des compétences. D'autres sites Web jugés pertinents pour ce type de campagne publicitaire comprennent les sites de médias d'information et YouTube. Twitter et Kijiji ont été nommés à une seule reprise.

En ce qui a trait au format préféré pour une publicité en ligne, l'ajout d'une image a été considéré comme étant essentiel pour attirer l'attention, tout particulièrement celle des plus jeunes participants. Les participants des séances pour les personnes plus âgées ont plus souvent déclaré qu'il n'était pas nécessaire d'ajouter une vidéo, tant que des renseignements intéressants étaient présentés.

“You need something that is interesting to look at; something that provoke interest and grabs your attention.” (On doit présenter quelque chose d'intéressant à regarder; quelque chose qui suscite l'intérêt et attire notre attention.) **Adulte occupant un emploi**

Lorsque l'on a demandé aux participants quel serait selon eux le ton le plus approprié pour ces types de publicités, la plupart s'attendaient à ce que les annonces du gouvernement soient sérieuses et factuelles, tandis que quelques participants ont suggéré d'utiliser une forme d'humour léger pour attirer l'attention. Plus particulièrement, les annonces doivent être positives ainsi qu'inspirantes et instructives. Les participants ont déterminé qu'une approche qui invite les utilisateurs à réfléchir à leur situation actuelle ou à leurs rêves ou objectifs était un moyen efficace d'attirer l'attention, en commençant peut-être par leur poser une question. Quelques participants ont mentionné que l'utilisation de témoignages pouvait susciter l'attention, bien que des témoignages comme ceux recueillis auprès de « célébrités » ne soient pas considérés comme étant appropriés ou utiles.

« Il faut que ce soit court, accrocheur, rapide. Il faut que l'annonce aille chercher le désir d'une personne qui ne sait pas qu'elle veut faire de la formation continue. Il faut que l'annonce fasse naître le désir de prendre de la formation continue. » (It needs to be short, attention-grabbing and quick. The ad needs to get at people's desire for continuing education. It needs to bring up a desire for continuing education in people who might not have thought about it.) **Adulte occupant un emploi**

“We don't want somebody in a clown suit, but something in the middle where they can have a conversation between two people where it's like, why should I do this? How is it going to affect my life? How will this help me?” (On ne veut pas voir quelqu'un costumé en clown, mais quelque chose de neutre, qui représente une conversation entre deux personnes qui se demandent « Pourquoi devrais-je faire ceci? » « Quelles seront les conséquences sur ma vie? » « Comment cela m'aidera-t-il? ») **Adulte à la recherche d'un emploi**



Un participant a lancé l'idée que le gouvernement pourrait créer une page Facebook contenant ces renseignements, tandis qu'un autre participant a manifesté son intérêt pour l'élaboration d'une application.

Les participants estiment que la publicité elle-même devrait comprendre un minimum de renseignements pour attirer l'attention, mais que le contenu détaillé devrait être affiché en ligne. Ils ont toutefois mentionné que les sites Web présentant ces renseignements devraient être conçus et structurés en gardant à l'esprit la convivialité de l'outil.

Énoncés

Les participants ont démontré une nette préférence pour les communications véhiculant un message positif et motivant plutôt que pour les messages qui inspirent la peur en cas d'inaction.

Pour terminer la discussion, on a montré aux participants cinq messages qui se rapportent à l'éducation permanente et à l'apprentissage continu. Dans le cadre d'un exercice individuel, on leur a demandé de choisir au plus deux messages qu'ils estimaient convaincants, ou tout au moins qui suscitaient un certain intérêt. À la suite de l'exercice, les deux ou trois messages préférés ont fait l'objet de discussions dans chaque groupe. Voici un aperçu des commentaires reçus pour chaque message, y compris leur sens perçu et ce qui les rend convaincants ou attirants. De manière générale, la plupart des participants ont démontré une préférence pour les énoncés véhiculant un message positif et motivant plutôt que pour les messages qui instillent la peur en cas d'inaction. Les opinions étaient cohérentes entre les régions, les publics cibles et les langues parlées.

"I understand where they're coming from, but for some of them I just hear the negativity and the nagging and I reject it." (Je comprends leur sens, mais pour certains, je n'entends que le côté négatif et la critique, et c'est pour cette raison que je les rejette.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Voici un résumé des réactions suscitées pour chaque message proposé.

Without constant learning, there's a risk of being left behind / Sans l'apprentissage continu, il y a un risque d'être laissé pour compte.

De manière générale, ce message a été le moins populaire auprès des participants des groupes de discussion. Certains participants ont mentionné son ton négatif et la menace d'être laissé pour compte. Au Québec, quelques participants étaient d'avis que le message supposait qu'ils seraient « laissés pour compte » s'ils ne s'investissaient pas dans la formation continue ou le développement des compétences, et que l'on accorderait moins d'importance à ceux qui ne profiteraient pas de ces possibilités. Cependant, certains participants ont déterminé que ce message, bien qu'il instille la peur, donnait plus matière à réflexion que les autres énoncés. Ce message a été reformulé afin de le



rendre plus positif. Ces suggestions avaient tendance à mettre l'accent sur l'« apprentissage continu » et l'idée de courir un moins grand risque d'être laissé pour compte. Cependant, comme l'a fait remarquer un participant, même le terme *laissé pour compte* ne peut être interprété comme n'étant pas menaçant.

“Well, if you don't learn new skills, you're going to be left behind. And that's like the ultimate statement. That scares me more, knowing that if I don't move forward and continue to learn new things, then I'm going to be left behind. And then you start thinking about what left behind means. That will rattle around more in your head than a puffy statement like 'more doors will open'.” (Eh bien, si on n'acquiert pas de nouvelles compétences, on sera laissé pour compte. Il s'agit du message ultime. Cela m'effraie encore plus de savoir que si je n'avance pas et que je ne continue pas d'apprendre de nouvelles choses, je serai laissé pour compte. Et ensuite je commence à réfléchir à la signification de « laissé pour compte ». Ces mots trotteront beaucoup plus longtemps dans ma tête qu'un message léger comme « vous aurez plus de possibilités ».) **Adulte à la recherche d'un emploi**

“It has a negative tone. It's not motivating.” (Le ton est négatif. Ce n'est pas motivant.) **Autochtone**

« [Ça dit que] si t'apprends rien, la société va te mettre au bord de la route et te laisser là. » (If you don't learn anything, society will leave you on the side of the road.) **Autochtone**

Quelques participants anglophones ont suggéré que cet énoncé soit reformulé de manière à véhiculer un message plus positif.

“You could even flip the statement and say ‘with constant learning, you won't be left behind.’” (Vous pourriez même inverser le sens de la phrase et dire « grâce à l'apprentissage continu, vous ne serez pas laissé pour compte. ») **Adulte occupant un emploi**

“I really didn't like the first one because I felt like it was kind of a threat, but spinning it into a positive, that would be a good one.” (Je n'aimais pas du tout le premier parce que j'ai eu l'impression qu'il s'agissait d'un genre de menace, mais en le transformant en message positif, cela aura un bon effet.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

The world is changing too quickly to be afraid of starting over / Le monde change trop rapidement pour se préoccuper d'avoir à tout recommencer.

Les participants anglophones dans les groupes dont les membres sont plus jeunes ont fait remarquer que ce message vise peut-être plus un public plus âgé. Fait intéressant, l'âge n'a pas semblé jouer un



rôle important dans la préférence pour ce message, puisque les participants dans les groupes dont les membres sont plus âgés n'ont pas été plus convaincus par ce message.

"I think for the older generation, that would be a really positive message to send out. I think it's important for people to know that they can do it again." (Je crois que pour la génération plus âgée, ce serait un message très positif à transmettre. Je pense qu'il est important que les gens sachent qu'ils peuvent encore le faire.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"It doesn't seem relevant." (Ça ne me semble pas pertinent.) **Adulte occupant un emploi**

Certains ont trouvé que ce message était rassurant et motivant, car il suggère que des mesures immédiates doivent être prises.

"I think fear is what's holding a lot of us back from starting again." (Je pense que la peur est ce qui empêche un grand nombre d'entre nous de recommencer.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"This says go for it. Don't be afraid. Jump in." (Il incite à aller de l'avant. À ne pas avoir peur. À se lancer.) **Autochtone**

Encore une fois, l'aspect négatif de ce message a fait l'objet de discussions, et des propositions ont été lancées pour le rendre plus positif.

"Even that is a little negative. I love the message, but maybe just the way it's phrased." (Même ce message est un peu négatif. J'aime ce message, mais le problème c'est peut-être la formulation utilisée.) **Adulte occupant un emploi**

"I think it would be a little bit better if it said, 'the world is changing and so are you, don't hold yourself back.'" (Je pense que le message serait un peu plus efficace s'il était formulé ainsi : « le monde change et vous aussi, ne vous empêchez pas d'avancer. ») **Adulte à la recherche d'un emploi**

Les participants francophones ont eu une réaction semblable, de façon générale. Par contre, quelques participants ont fait remarquer que le message suggérait que la formation continue et le développement des compétences étaient fondés sur nos habiletés actuelles, plutôt que de faire comprendre qu'il faut partir de zéro. En effet, le message attribue une certaine valeur aux compétences professionnelles actuelles, tout en laissant entendre qu'il faut toujours en faire plus pour demeurer à jour.

« Ils prennent pour acquis que ce que tu as comme expérience à une valeur et il s'agit de l'augmenter. Donc le changement va être moins drastique, on n'a pas besoin de tout recommencer. » (They consider that your experience or knowledge is valued and you need



to augment it. So the change is not as drastic; we do not need to redo everything.) **Adulte occupant un emploi**

Learning new skills opens more doors to opportunity / Acquérir de nouvelles compétences c'est avoir plus de possibilités.

Peu importe la région, le public cible et la langue, la plupart des participants ont choisi le troisième message : *Acquérir de nouvelles compétences c'est avoir plus de possibilités*. La plupart ont décrit ce message comme étant juste, positif et motivant/encourageant, et ont apprécié qu'il contenait le message sous-jacent d'améliorer sa vie ou de bâtir une vie meilleure pour soi-même. Les participants ont fait remarquer comment ce message est rempli d'espoir.

"That one is just more open ended. The first one seems kind of negative. It just sounds more inviting." (Celui-là est simplement plus ouvert. Le premier semble négatif. Celui-là est plus invitant.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"I find it's the most neutral of them all." (J'estime que c'est le plus neutre des trois.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"Here we are, without work, and that indicates that we can have more choices and more options." (Nous voilà, sans travail, et cela indique que nous pouvons avoir plus de choix et d'options.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"It's positive. The other ones are more negative and are making me anxious." (C'est positif, les autres sont plus négatifs et me rendent anxieux.) **Adulte occupant un emploi**
"It's just so clearly true. There's no way you can disprove that statement. You just can't argue that fact." (C'est tout à fait vrai. C'est impossible d'être en désaccord avec ce message. On ne peut contester ce fait.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"I was also going to pick the life takes many turns, but I felt it was too long and the first line, learning new skills, just had everything that needed to be said in that one sentence." (J'aurais également choisi la phrase à propos de la vie qui est parsemée d'embûches, mais je la trouvais trop longue, et la première ligne de celle-ci sur l'acquisition de nouvelles compétences exprime en une seule phrase ce qui doit être dit.) **Adulte occupant un emploi**

"It's vague enough, but it does still offer you to really think about it because learning new skills opens new doors. You don't know which doors are going to open. With this type of statement, it's saying that the more open you are to learning new things, who knows what doors are going to open up down the road that are more accessible to you now. It's that unknown and exciting, like, what's behind door number one?" (C'est assez vague, mais cela me permet quand même de bien y penser parce que l'acquisition de nouvelles compétences



ouvre de nouvelles portes. On ne sait pas quelles portes s'ouvriront. Ce type de message suppose que plus je suis ouvert à apprendre de nouvelles choses, plus de portes s'ouvriront en cours de route, portes auxquelles j'aurais alors accès. C'est un parcours inconnu et excitant, par exemple, qu'est-ce qui se trouve derrière la porte numéro un?) **Adulte occupant un emploi**

Les participants francophones ont aimé l'utilisation du mot « possibilités » dans le message, puisqu'il suggère des choix, des options, et des portes ouvertes. Le message encourage également les gens à aller au-delà de ce qu'ils connaissent et d'essayer de nouvelles choses. Les participants ont également fait remarquer la manière dont le message est structuré de manière à ce que le concept de « possibilités » s'applique à de nombreux domaines, y compris l'éducation, le développement des compétences, l'avancement professionnel, ou un changement de carrière.

« C'est avoir plus de possibilité ça veut dire plus de portes ouvertes, plus de choix, plus d'opportunité, plus de défis. C'est attirant. » (Having more possibilities means more open doors, more choices, more opportunities, more challenges. It's attractive.) **Personne occupant un emploi peu spécialisé ou un emploi dans une industrie vulnérable**

Par contre, ceux qui n'ont pas préféré ce message ont estimé qu'il était « trop faible » pour constituer une source de motivation et qu'il n'est pas assez marquant. En outre, certaines discussions ont porté sur l'absence de précision quant au fait qu'il ne s'agit pas uniquement de la quantité de nouvelles compétences acquises, mais bien de la qualité ou de la valeur de ces compétences qui offre plus de possibilités.

"It's a motivational message, but it's not substantial. It's positive, but wishy-washy. You're going to think about it for a few minutes and then it's going to dissipate for me." (C'est un message motivant, mais il manque de profondeur. Il est positif, mais vague. Je vais y réfléchir pendant quelques minutes, puis il disparaîtra de ma mémoire.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"I would see it, I would read it, I would agree with it and forget it." (Je le verrais, je le lirais, je l'approuverais, puis je l'oublierais.) **Adulte occupant un emploi**

"I think I would remember it only if that was something already in my mind, like if I was already thinking to do some certain skill because I wanted to do something. If you were thinking that already, it would help. Otherwise, it's not going to make you do something you weren't already thinking." (Je pense que je m'en rappellerais uniquement si c'était une chose à laquelle je réfléchissais déjà, comme si j'avais déjà l'intention d'acquérir certaines compétences pour faire quelque chose. Si on y pense déjà, ça aide. Sinon, ça ne me ferait pas faire quelque chose à laquelle je n'ai jamais réfléchi.) **Adulte occupant un emploi**



« Il y a des gens qui ont beaucoup de compétences mais ils ont de la misère d'en avoir une bonne. » (Some people have a lot of skills but they have a hard time just having one good skill.) **Autochtone**

Un autre point qui peut être négatif par rapport à ce message est que certains participants considèrent qu'ils connaissent déjà cette approche (c.-à-d. le fait d'avoir plus de possibilités) et que c'est quelque chose qu'ils ont déjà vu ou entendu auparavant.

“This is familiar. It’s not new. It wouldn’t catch my attention.” (Ça me dit quelque chose. Ce n’est pas nouveau. Le message n’attirerait pas mon attention.) **Autochtone**

Life takes many turns, continuous learning can set one on a path of promise / L'apprentissage continu : une voie prometteuse.

Les participants ont estimé que ce message était un peu long et peut-être vague. Il a cependant été efficace, notamment auprès des participants occupant un emploi et des participants autochtones. Bien que les participants aient aimé l'idée derrière ce message, le segment en anglais « can set one on a path of promise » était trop verbeux et soutenu, et qu'il n'était pas rédigé dans un langage commun.

“I like the sentiment, but it’s just too wordy. ‘Set one on a path of promise’ is too floral and pretty.” (J’aime le concept, mais c’est trop verbeux. La formulation « set one on a path of promise » est trop soutenue et élégante.) **Adulte occupant un emploi**

Pour certains, la notion d'« apprentissage continu » précisait le sens du message et le rendait plus clair. Quelques participants francophones ont aussi aimé l'utilisation du mot « voie » (« path »), puisqu'il suppose de façon positive un avenir prometteur.

Ceux qui ont sélectionné ce message se sont interrogés sur la manière dont le mot « prometteuse » supposait un avenir meilleur, peu importe la direction que l'on prend. D'autres ont fait remarquer qu'ils aimaient le sentiment général que leur procurait le message et l'ont trouvé motivant et rassurant. Ceux qui n'ont pas aimé le message estimaient qu'il prêtait à confusion.

“It’s convoluted, it’s too much” (C’est complexe, c’est trop.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

New skills are the only way to stay relevant / Acquérir de nouvelles compétences est le seul moyen de demeurer à jour.



Les participants n'ont pas beaucoup aimé ce dernier message. Encore une fois, ils ont remis en question le caractère négatif du message et ont indiqué qu'ils le trouvaient trop condescendant ou direct.

"It's condescending" (C'est condescendant.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

"It's too strong of a statement." (C'est un message trop fort.) **Autochtone**

"I don't think they are the only way to stay relevant." (Je ne pense pas que ce soit le seul moyen de demeurer à jour.) **Autochtone**

"Relevant in what way? In who's eyes? It leaves more questions to be answered." (À jour dans quel sens? Pour qui? Il soulève plus de questions qu'il n'y répond.) **Adulte à la recherche d'un emploi**

Ce message a cependant été bien reçu chez certains participants, qui ont exprimé leur avis sur les possibilités infinies liées à l'acquisition de nouvelles compétences.

« On peut pas avancer dans notre travail sans apprendre de nouvelles compétences. Les choses changent et il y a toujours des nouvelles choses à apprendre. On doit toujours changer. »(We can't move forward in our job without learning new skills. Things change and there are always new things to learn. We must always change.) **Adulte à la recherche d'un emploi**



Annexe A :

Documents de recherche en français

Annexe A1 :

Questionnaire de recrutement

Apprentissage continu - Questionnaire de recrutement VERSION 1

Nom : _____

Communauté : _____ Province : _____

Numéro de téléphone de jour : _____ Numéro de téléphone de soir : _____

Groupe 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

GROUPES NETFOCUS (les instructions d'ouverture de session seront envoyées aux participants par courriel) :

Mardi 13 mars 2018

Groupe 3 – 18h30 à 20h30 HAA	Adultes 25-35 Cherche un emploi	Québec	Français	Claude
Groupe 2 – 19h00 à 21h00 HAA	Adultes 25-35 Cherche un emploi	Est (AC/ON)	Anglais	Craig
Groupe 6 – 21h00 à 23h00 HAA	Adultes 25-35 Occupe un emploi	Québec	Français	Claude
Groupe 1 – 21h30 à 23h30 HAA	Adultes 25-35 Cherche un emploi	Ouest (BC/AB/SK/MB)	Anglais	Craig

Mercredi 14 mars 2018

Groupe 9 – 18h30 à 20h30 HAA	Adultes 36-55 Cherche un emploi	Québec	Français	Claude
Groupe 5 – 19h00 à 21h00 HAA	Adultes 25-35 Occupe un emploi	Est (AC/ON)	Anglais	Margaret
Groupe 8 – 19h30 à 21h30 HAA	Adultes 36-55 Cherche un emploi	Est (AC/ON)	Anglais	Craig
Groupe 12 – 21h00 à 23h00 HAA	Adultes 36-55 Occupe un emploi	Québec	Français	Claude
Groupe 4 – 21h30 à 23h30 HAA	Adultes 25-35 Occupe un emploi	Ouest (BC/AB/SK/MB)	Anglais	Margaret
Groupe 7 – 22h00:00 à minuit HAA	Adultes 36-55 Cherche un emploi	Ouest (BC/AB/SK/MB)	Anglais	Craig

Jeudi 15 mars 2018

Groupe 15 – 18h30 à 20h30 HAA	Industries vulnérables / faibles compétences	Québec	Français	Claude
Groupe 14 – 19h30 à 21h30 HAA	Industries vulnérables / faibles compétences	Est (AC/ON)	Anglais	Craig
Groupe 18 – 21h00 à 23h00 HAA	Autochtones	Québec	Français	Claude
Groupe 10 – 22h00 à minuit HAA	Adultes 36-55 Occupe un emploi	Ouest (BC/AB/SK/MB)	Anglais	Craig

Lundi 19 mars 2018

Groupe 17 – 18h30 à 20h30 HAA	Autochtones	Est (AC/ON)	Anglais	Margaret
Groupe 11 – 19h00 à 21h00 HAA	Adultes 36-55 Occupe un emploi	Est (AC/ON)	Anglais	Craig
Groupe 16 – 21h00 à 23h00 HAA	Autochtones	Ouest (BC/AB/SK/MB)	Anglais	Margaret
Groupe 13 – 21h30 à 23h30 HAA	Industries vulnérables / faibles compétences	Ouest (BC/AB/SK/MB)	Anglais	Craig

Sommaire des exigences

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dix-huit (18) groupes Netfocus, soit deux groupes anglophones (un des provinces de l'Ouest : C.-B, AB, MB et SK et un autre des provinces de l'Est : ON, N.-É, N.-B, Î.-P.É et T.-N.-L.) et un groupe francophone (province du Québec) avec chacun des publics suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Adultes de 25 à 35 ans à la recherche d'un emploi ○ Adultes de 25 à 35 ans avec un emploi ○ Adultes de 36 à 55 ans à la recherche d'un emploi ○ Adultes de 36 à 55 ans avec un emploi ○ Adultes de 25 à 60 ans travaillant dans des industries vulnérables ou peu spécialisées (selon les industries préétablies; le groupe comprend ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins) ○ Adultes autochtones de 25 à 60 ans | <ul style="list-style-type: none"> • Dans chaque groupe, il y a un mélange de résidents de régions rurales et urbaines, d'âges et de sexes. • Chaque groupe comprend deux récents immigrants qui vivent au Canada depuis moins de cinq ans. • Chaque groupe comprend un ou deux participants ayant un handicap – sauf les groupes autochtones. • Chaque groupe comprend quatre ou cinq participants qui ont envisagé de poursuivre leurs études ou d'améliorer leurs compétences au cours des dix dernières années. • Les participants autochtones ne doivent pas avoir vécu dans leur communauté urbaine actuelle pendant plus de dix ans. • Les participants doivent tous avoir arrêté leurs études depuis au moins dix ans. • Les participants ont tous accès à un ordinateur doté d'une connexion Internet haute vitesse et à une ligne téléphonique réservée. • Dix (10) personnes recrutées par groupe.
Récompense : 75 \$ par participant |
|--|--|

Remplir le questionnaire dans la langue du répondant [français ou anglais].

Bonjour, je m'appelle ____ et je travaille pour Corporate Research Associates, une société d'étude de marché. Nous effectuons une série de discussions en ligne en petits groupes pour le compte du gouvernement du Canada dans les prochaines semaines et nous recherchons des personnes qui pourraient y participer. J'aimerais parler à une personne de votre foyer qui a au moins 25 ans. Est-ce votre cas? **SINON, DEMANDER DE PARLER À QUELQU'UN D'AUTRE ET RÉPÉTER L'INTRODUCTION.**

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? **[SI LA PERSONNE RÉPOND « EN ANGLAIS », CONTINUER EN ANGLAIS OU PRÉVOIR UN RAPPEL AVEC UN INTERVIEWEUR ANGLOPHONE : In order to continue in English, we will have to call you back. Thank you. Good bye.**

Cette étude a pour but de connaître le point de vue des gens sur la formation continue et le développement des compétences. Ceux qui sont admissibles et qui participeront à la discussion de groupe recevront \$75.

Puis-je vous poser quelques questions très brèves pour voir si vous faites partie du type de participant que nous recherchons? Cela devrait prendre 6 ou 7 minutes. Les renseignements que vous fournissez demeureront strictement confidentiels et vous avez toute liberté de refuser de participer en tout temps. Merci.

Sexe (par observation) :

Femme	1	Recruter 5 répondantes par groupe
Homme	2	Recruter 5 répondants par groupe

1. Parmi les membres de votre foyer, y compris vous-même, y a-t-il quelqu'un qui travaille actuellement ou qui a déjà travaillé dans l'un des secteurs suivants?

- Marketing ou études de marché..... 1
- Relations publiques..... 2
- Publicité 3
- Médias (télévision, radio, journaux) 4
- Parti politique ou organisation partisane 5
- Gouvernement fédéral ou provincial..... 6

SI LA RÉPONSE À L'UNE DES OPTIONS CI-DESSUS EST « OUI », REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTREVUE.

2. Afin de nous assurer de la diversité de nos répondants, nous aimerions connaître votre âge actuel. **SI LE RÉPONDANT REFUSE DE FOURNIR SON ÂGE, ACCEPTER UN INTERVALLE COMME RÉPONSE, TEL QU'IL EST INDIQUÉ CI-DESSOUS**

NOTER L'ÂGE : _____ REMERCIER ET TERMINER SI LE RÉPONDANT A MOINS DE 25 ANS OU PLUS DE 60 ANS – VOIR LES QUOTAS

Âge (quotas) :
Groupes 1 à 6 : 25-30 ans (5); 31-35 ans (5)
Groupes 7 à 12 : 36-45 ans (5); 46-55 ans (5)
Tous les autres groupes :
 25-35 ans : Recruter 2 ou 3 répondants par groupe
 36-45 ans : Recruter 2 ou 3 répondants par groupe
 46-55 ans : Recruter 2 ou 3 répondants par groupe
 56-60 ans : Recruter 1 ou 2 répondants par groupe

3. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

- Études secondaires ou moins1
 - École de métier ou études collégiales ou universitaires non terminées2
 - École de métier ou études collégiales ou universitaires terminées3
 - Cycles supérieurs4
 - Autre (_____)5
- } **Voir les contingents**
REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
VÉRIFIER AVEC LE SUPERVISEUR

Contingent par rapport à l'éducation :
Groupes 1-12 & 16-18 : Recruter un mélange
Groupes 13-15 : Recruter seulement ceux ayant des études secondaires ou moins

4. Depuis combien de temps avez-vous arrêté les études?

- Moins de 10 ans1 **REMERCIER ET TERMINER POUR LES GROUPES 7-18**
- Il y a au moins 10 ans ou plus2

5. Quelle est votre situation professionnelle? Êtes-vous actuellement...

LIRE LES RÉPONSES DANS L'ORDRE – CODER UNE SEULE RÉPONSE

Employé à temps plein.....	1	} Voir les contingents
Employé à temps partiel	2	
Travailleur indépendant.....	3	
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4	
Sans emploi, et pas à la recherche d'un emploi	5	
Personne au foyer.....	6	
Étudiant.....	7	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
Retraité	8	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
DÉCLARATION SPONTANÉE		
Refus	9	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE

Contingents face à l'emploi :

- Groupes 1-3 & 7-9 : Sans emploi seulement; code 4-6
- Groupes 4-6 & 10-12 : Avec emploi seulement; code 1-3
- Groupes 13-18 : Recruter un mélange

6. **SI LE PARTICIPANT A UN EMPLOI, DEMANDER :** Dans quelle industrie ou dans quel secteur travaillez-vous actuellement?

**TERMINER L'ENTREVUE SI LA PROFESSION EST SEMBLABLE À CELLES DE LA Q1
SI LE RÉPONDANT A UN EMPLOI DANS UNE INDUSTRIE VULNÉRABLE OU PEU SPÉCIALISÉE :
RECRUTER 10 PARTICIPANTS POUR LES GROUPES 13, 14 ET 15**

Industries vulnérables ou peu spécialisées pour les groupes 13 à 15 :

Construction, administration publique, chaîne d'approvisionnement, fabrication, exploitation minière, agriculture, foresterie, chasse et pêche, transport, vente et commerce de gros et autres services sauf l'administration publique. Considérer aussi : professions dans le transport (véhicules autonomes) et la logistique, personnel de bureau et de soutien administratif, professions dans la construction et la production (fabrication), extraction (exploitation minière), ventes au détail et domaines liés (magasinage en ligne), emplois de services plus simples, agriculture, pêche et foresterie.

7. **SI LE RÉPONDANT A UN EMPLOI, DEMANDER :** Quelle est votre profession actuelle?

**TOUS LES GROUPES : TERMINER SI LA PROFESSION EST SEMBLABLE À UNE DE CELLES DE LA Q1
GROUPES 13 À 15 SEULEMENT : TERMINER SI LE RÉPONDANT A UN EMPLOI DE DIRECTION
(NIVEAU C)**

8. Êtes-vous né au Canada?

Oui.....	1	Allez à la Q10
Non.....	2	

9. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

Moins de 5 ans	1	Recruter 2 par groupe 1-15
Au moins 5 ans ou plus	2	

10. Dans quelle communauté vivez-vous actuellement?

_____ **DANS CHAQUE GROUPE, RECRUTER UN MÉLANGE PAR RÉGION ET RURAL/URBAIN**

11. Depuis combien d’années vivez-vous dans cette communauté?

- Moins de 2 ans1 **Considérer seulement pour les groupes 16 à 18**
- Au moins 2 ans, mais moins que 10 ans .2
- Au moins 10 ans ou plus3

12. Au cours des dix dernières années, avez-vous envisagé de poursuivre vos études ou d’améliorer vos compétences?

- Oui1 **Recruter 4 ou 5 participants par groupe**
- Non2

Nous aimerions obtenir un échantillon représentatif de gens dans le cadre de cette recherche. Les prochaines questions portent sur votre profil sociodémographique et ethnique.

13. Appartenez-vous à un groupe autochtone? En d’autres mots, faites-vous partie des Premières Nations ou êtes-vous Inuit ou Métis?

- Oui, Premières nations.....1
- Oui, Inuit.....2
- Oui, Métis3
- Non4 **Considérer pour les groupes non autochtones 1 à 15**

Quota pour les groupes non autochtones 1 à 15 :
 Si le répondant n’est pas autochtone (non, code 4 de la Q13) et vit dans sa communauté depuis moins de 2 ans (code 1 de la Q11) – REMERCIER ET TERMINER

14. **[SI PREMIÈRES NATIONS – CODE 1 À LA Q13]** Habitez-vous la plupart du temps sur une réserve ou hors réserve?

- Sur une réserve 1
- Hors réserve..... 2
- Préfère ne pas répondre 3

Quota pour les groupes autochtones 16 à 18 :
 Si le participant est autochtone (codes 1-3 de la Q13) ET vit dans une communauté urbaine (selon la Q10) depuis au moins dix ans et plus (code 3 de la Q11) ET hors d’une réserve/PNPR (codes 2-3 de la Q14) – REMERCIER ET TERMINER

15. Selon vous, avez-vous un handicap?

- Oui..... 1 **Recruter 1 ou 2 participants par groupe**
- Non..... 2

16. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total **avant impôts** de votre foyer pour l'an dernier? Serait-ce... **LIRE LES RÉPONSES DANS L'ORDRE – CODER UNE SEULE RÉPONSE**

- Moins de 30 000 \$..... 1
 - Au moins 30 000 \$, mais moins de 50 000 \$ 2
 - Au moins 50 000 \$, mais moins de 75 000 \$ 3
 - Au moins 75 000 \$, mais moins de 100 000 \$ 4
 - 100 000 \$ ou plus..... 5
- } **Viser un mélange dans chaque groupe**

DÉCLARATION SPONTANÉE

Refus 6

17. Les discussions en groupe dans le cadre de ce projet se fera **par téléphone et en ligne** et nécessitera l'utilisation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable. L'utilisation d'une tablette ou d'un téléphone intelligent **n'est pas possible**. Avez-vous accès à un ordinateur portatif ou un ordinateur de bureau doté d'une connexion Internet haute vitesse pour prendre part à la discussion?

- Oui..... 1
 - Non..... 2
- REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

18. À quel point vous sentez-vous à l'aise avec un ordinateur? Êtes-vous....

- Très à l'aise..... 1
 - Plutôt à l'aise..... 2
 - Plutôt mal à l'aise..... 3
 - Très mal à l'aise..... 4
- REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**
REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE

19. Lorsque vous serez en ligne pour une discussion en groupe, vous devrez également participer à une conférence téléphonique pour prendre part à la discussion. Avez-vous accès à un téléphone séparé de votre ordinateur pour participer à la discussion qui durera deux heures?

- Oui 1
 - Non..... 2
- REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

J'ai quelques questions supplémentaires...

20. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe ou à une entrevue pour laquelle vous avez été rémunéré?

- Oui..... 1 Maximum de 5 par groupe
- Non 2 Passer à l'invitation

21. À combien de groupes et entrevues avez-vous participé au cours des 5 dernières années? _____

22. Quand avez-vous participé à un groupe de discussion ou à une entrevue pour la dernière fois? _____

23. Quel était/quels étaient le ou les thèmes du ou des groupes? _____

SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À UN GROUPE DE DISCUSSION AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS, REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À TROIS GROUPE DE DISCUSSION OU PLUS AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

SI LA PERSONNE A DÉJÀ PARTICIPÉ À UN GROUPE DE DISCUSSION SUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

24. Pour la prochaine question, nous vous demandons de faire preuve d'imagination. Si vous gagniez un million de dollars, quelles seraient les deux premières choses que vous feriez avec l'argent?

TERMINER SI LE RÉPONDANT RÉPOND D'UNE FAÇON DÉSINVOLTE, D'UNE FAÇON COMBATIVE OU S'IL A DE LA DIFFICULTÉ À RÉPONDRE.

INVITATION – GROUPES NETFOCUS

J'aimerais vous inviter à participer à une petite discussion de groupe qui sera tenue par téléphone et par Internet le [INSÉRER LA DATE] de [INSÉRER L'HEURE] à [INSÉRER L'HEURE]. Cette conférence téléphonique nous permettra de recueillir vos commentaires et votre opinion sur **la formation ou le développement des compétences**. Vous n'aurez qu'à ouvrir une session sur un site Web sécurisé depuis votre ordinateur, soit chez vous, soit au travail, et à vous joindre à la discussion dans une conférence téléphonique en même temps. De huit à dix personnes participeront à la discussion, qui sera très informelle. La discussion durera deux heures et vous recevrez 75 \$ en guise de remerciement.

Pouvez-vous et désirez-vous y participer?

Oui..... 1

Non 2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

La discussion à laquelle vous participerez sera enregistrée aux fins d'utilisation des membres d'une équipe de recherche uniquement. Soyez assuré que vos commentaires et réponses demeureront strictement confidentiels. Êtes-vous à l'aise avec le fait que la discussion soit enregistrée?

Oui..... 1

Non 2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

Certains observateurs du gouvernement du Canada pourraient également écouter la discussion pour des fins de recherche. Ils n'auront cependant pas accès au nom de famille des participants. Êtes-vous à l'aise avec la présence d'observateurs?

Oui..... 1

Non 2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

Les participants devront lire des textes et écrire des réponses courtes à l'ordinateur pendant la discussion de groupe. Est-il possible pour vous de prendre part à ces activités en (français/anglais) sans aide?

Oui 1

Non..... 2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

TERMINER SI LE RÉPONDANT FAIT PART D'UNE RAISON TELLE QU'UN PROBLÈME D'OUÏË, DE VUE OU DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL, D'UNE CRAINTE DE NE POUVOIR ÊTRE CAPABLE DE COMMUNIQUER EFFICACEMENT, OU SI VOUS-MÊME AVEZ UNE PRÉOCCUPATION.

Pourriez-vous nous confirmer votre adresse électronique afin que nous puissions vous envoyer des instructions précises sur la façon de participer à la conférence téléphonique de votre groupe?

Noter l'adresse électronique (et la vérifier) : _____.

Nous vous enverrons les instructions au moins un jour avant la discussion. Nous vous prions de vous joindre à la session **15** minutes avant le début afin d'avoir le temps nécessaire pour installer les modules nécessaires. Si vous êtes en retard, nous ne pourrons pas vous inclure dans la discussion ni vous verser le montant d'argent.

Comme nous vous l'avons mentionné, nous aurons le plaisir de remettre à tous les participants 75 \$, que vous pourrez recevoir soit par chèque, soit par PayPal. Veuillez noter que vous devrez allouer de deux à trois semaines après la participation pour recevoir un chèque et de cinq à sept jours pour recevoir le paiement par PayPal. Si vous optez pour le paiement par PayPal, vous devrez avoir un compte PayPal.

[AU BESOIN : Pour en apprendre davantage au sujet de PayPal ou pour vous créer un compte, consultez le site Web www.paypal.ca]. Voulez-vous recevoir cette somme par PayPal ou par chèque?

PayPal 1

Chèque..... 2

SI LE RÉPONDANT CHOISIT PAYPAL :

Quelques jours après la discussion de groupe, vous recevrez un courriel de la part de Corporate Research Associates vous avisant que votre récompense en argent est prête. Vous n'aurez qu'à ouvrir votre compte PayPal afin que l'argent soit crédité à votre solde. Une fois dans votre compte, vous pourrez cliquer sur « Virer de l'argent » pour voir comment vous pouvez retirer votre argent.

SI LE RÉPONDANT CHOISIT LE VERSEMENT PAR CHÈQUE :

Pourrais-je avoir l'adresse postale où vous aimeriez que ce chèque soit envoyé après votre participation?

Adresse postale : _____

Ville : _____

Province : _____ Code postal : _____

Veuillez également confirmer l'orthographe de votre nom : _____

Puisqu'il s'agit de très petits groupes, le succès pourrait être compromis si une des personnes invitées manquait à l'appel. C'est pourquoi je vous demande, si vous avez décidé de participer, de faire tout votre possible pour y assister. Si vous êtes dans l'impossibilité d'être présent à la discussion de groupe, veuillez communiquer avec _____ (appel à frais virés) au _____ le plus tôt possible afin que nous puissions trouver une autre personne pour vous remplacer.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous témoignez à notre étude. Nous avons hâte de connaître vos pensées et vos opinions.

AVIS AUX RECRUTEURS

1. Recruter **10** participants par groupe de discussion.
2. Ne pas inscrire les noms sur la feuille de profils à moins d'avoir obtenu un engagement ferme.
3. Confirmer la date, l'heure et l'adresse courriel avant de raccrocher.

CONFIRMATION

1. Confirmer en début de journée, la veille de la discussion.

2. Confirmer les questions de sélection pour chacun des groupes :

Public	Groupe	Question et Code
Adultes 25-35 Cherche un emploi	1, 2, 3	À déterminer
Adultes 25-35 Occupe un emploi	4, 5, 6	
Adultes 36-55 Cherche un emploi	7, 8, 9	
Adultes 36-55 Occupe un emploi	10, 11, 12	
Industries vulnérables / faibles compétences	13, 14, 15	
Autochtones	16, 17, 18	

3. Vérifier la date et l'heure.

4. Confirmer que le participant a reçu les instructions détaillées par courriel.

5. RAPPELER aux participants que la discussion aura lieu par téléphone ET en ligne et qu'ils doivent utiliser un ordinateur portable ou de bureau (et NON une tablette électronique ou un téléphone intelligent)

6. Leur rappeler de se joindre à la discussion 15 minutes avant le début de celle-ci.

Annexe A2 :

Guide de l'animateur

Guide de l'animateur Netfocus – FINAL

Emploi et Développement social Canada – Éducation permanente

Objectifs de la recherche (confidentiel, ne pas lire aux participants)

- Examiner les perceptions sur la nécessité et l'utilité de la formation continue et du développement des compétences.
- Évaluer les niveaux de participation actuels à la formation continue et au développement des compétences.
- Déterminer les obstacles à la participation à la formation continue et au développement des compétences.
- Obtenir une évaluation générale de la concurrence.
- Établir les préférences relatives aux communications.
- Examiner les attitudes à l'égard du gouvernement.

Introduction

5 minutes

- **[DIAPOSITIVE 1] Accueil** : Remerciez les participants et présentez-vous, ainsi que CRA et votre rôle en tant qu'animateur (encourager la participation, guider les discussions, maintenir la conversation sur le sujet et surveiller le temps).
- **Explication de l'objectif** : Pendant les 90 prochaines minutes, nous allons parler de ce que vous pensez de l'emploi et de la formation.
- **Présentation du commanditaire de l'étude** : Gouvernement du Canada
- **Explication du processus** : Groupe Netfocus (en ligne, en temps réel); des observateurs (le cas échéant); les séances seront enregistrées en format audio aux fins de l'étude seulement; toutes les opinions sont importantes; il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse; nous avons besoin de comprendre les accords et les désaccords; l'information dont il sera question est confidentielle et anonyme.
- **Rôle des participants** : Parler un à la fois, fournir des opinions honnêtes.
- Avez-vous des questions avant de commencer?
- **[DIAPOSITIVE 2] Présentation des participants** : Prénom, où vous habitez et profession actuelle [si le participant est étudiant, demandez-lui quel est son champ d'études].

Définition et valeurs

10 minutes

Pour commencer, j'aimerais obtenir votre opinion sur l'éducation permanente. Cela comprend toute formation formelle ou informelle que les gens suivent après avoir quitté le système d'éducation formel pour améliorer leurs compétences et connaissances professionnelles.

- **[DIAPOSITIVE 3]** Tout d'abord, j'aimerais que l'on s'entende sur certains termes pour faciliter notre discussion. Y a-t-il une différence entre l'éducation permanente, l'apprentissage continu, le développement des compétences et la formation continue? Si oui, quelle est-elle? **POUR LES ANIMATEURS** : L'apprentissage intégré au travail est semblable au stage coopératif.
 - Que signifient ces termes? Sont-ils interchangeables?
 - Y a-t-il des termes plus généraux qui englobent d'autres descriptions? **CONVENEZ D'UN TERME SIGNIFICATIF QUI EST LE PLUS GÉNÉRAL ET UTILISEZ-LE TOUT AU LONG DE LA DISCUSSION.**
 - Quelles autres expressions utilisez-vous pour faire référence à ces concepts?
- Selon vous, qui bénéficierait de la formation continue ou de l'éducation permanente?
- Étant donné l'état de l'économie et l'évolution du monde du travail, qui en profiterait le plus?

- Qu'en pensez-vous? Y accordez-vous de la valeur? Pourquoi? Pourquoi pas? **AU BESOIN** : Qu'en pensent les autres? Qu'en disent vos amis et les membres de votre famille?
- Est-ce que les employeurs accordent de la valeur à la formation continue et au développement des compétences? Pourquoi? Pourquoi pas?

Participation (motivations, obstacles et expérience)

30 minutes

J'aimerais mieux comprendre la participation à la formation continue et au développement des compétences (amélioration des compétences). Encore une fois, gardez à l'esprit que cela peut comprendre l'éducation et la formation formelle ou informelle une fois que vous avez quitté le système d'éducation formel. **À TITRE INFORMATIF POUR LES ANIMATEURS** : Cela inclut les compétences générales (savoir-être), spécialisées (savoir-faire) et les compétences essentielles.

[DIAPOSITIVES 4 ET 5 – QUESTIONS 1 ET 2] Faisons rapidement deux petits exercices. Vous avez deux boîtes de texte. Dans la première, veuillez indiquer deux ou trois raisons pour lesquelles une personne voudrait se former au moyen de l'éducation permanente (ou le terme convenu). Dans la seconde boîte, notez les obstacles susceptibles d'empêcher quelqu'un de le faire.

- Quels sont les avantages ou les motifs liés à une formation à l'éducation permanente? **INSCRIPTION SUR LE TABLEAU BLANC**
 - Sans égard à vos expériences passées, lequel de ces facteurs serait le plus motivant pour vous?
- Qu'est-ce qui empêcherait quelqu'un de le faire? **INSCRIPTION SUR LE TABLEAU BLANC**
 - **APPROFONDIR LES RÉPONSES SI CES POINTS NE SONT PAS MENTIONNÉS** : Accès à des services de gardes d'enfants, manque de temps, accès aux technologies ou maîtrise de celles-ci, coûts, ressources ou accès limité(s) à l'emploi après la formation.
 - Ces difficultés s'appliquent-elles de manière plus importante ou unique à certains segments de population? Lesquels et pour quelle(s) raison(s)? **APPROFONDIR POUR CHAQUE AUDITOIRE** : Nouveau diplômé, employé plus âgé, nouvel arrivant, homme ou femme, riche ou pauvre, personne sans emploi depuis peu, personne difficile à placer.
 - Quel serait le plus grand obstacle qui vous empêcherait de participer à un apprentissage continu?

[DIAPOSITIVE 6] Lorsque vous songez à votre propre expérience...

- Avez-vous déjà envisagé de suivre une formation continue?
 - Si ce n'est pas le cas, est-ce quelque chose qui vous intéresserait? Pourquoi? Pourquoi pas?
 - Si c'est le cas, pourquoi?
- Le feriez-vous tout naturellement ou à cause d'un événement de votre vie (p. ex., retour au travail après un congé, licenciement, etc.)?
- Quels genres de compétences ou de sujets vous intéressent? Sont-ils rattachés à votre profession actuelle?
- Préférez-vous une formation formelle ou informelle?
- Si vous avez déjà envisagé la formation continue, avez-vous donné suite à ce projet? Pourquoi? Pourquoi pas?

Si vous n'étiez pas certain de suivre une formation continue...

- À quel point serait-il facile ou difficile pour une personne ou une organisation de vous convaincre de suivre une formation continue? Est-ce que cela exigerait beaucoup ou peu de persuasion? Qu'est-ce qui vous convaincrerait définitivement?

[DIAPOSITIVE 7] Quelqu'un pourrait souhaiter perfectionner ses compétences pour faire progresser sa carrière actuelle ou changer de carrière.

- Avez-vous déjà songé à changer de profession?
- Croyez-vous avoir les compétences requises pour le faire?
 - Si c'est le cas, dans quelle mesure vos compétences sont-elles transférables?
 - Quelles autres carrières cadreraient avec vos compétences?
 - Si ce n'est pas le cas, quels types de compétences devez-vous acquérir? Pourquoi celles-là? Que pensez-vous du recyclage professionnel?

Processus et renseignements

20 minutes

[DIAPOSITIVE 8] Supposons que vous souhaitez améliorer vos compétences en suivant une formation continue...

- À quel stade de votre carrière avez-vous ou auriez-vous songé à cette idée? Qu'est-ce qui vous y ferait songer?
- Si l'idée vous intéressait, comment aborderiez-vous la situation?
 - Combien d'efforts cela prendrait-il? Que voudriez-vous savoir?
 - Quel serait le niveau de planification requis? Combien de temps la planification vous prendrait-elle? Combien de temps à l'avance planifieriez-vous?
- Quels changements, le cas échéant, devriez-vous apporter dans votre vie pour suivre une formation continue?
 - Quelle incidence cela aurait-il sur votre horaire? Sur votre famille? Sur votre employeur?
 - Quel type de soutien vos employeurs vous offriraient-ils? **APPROFONDIR** : Temps, argent.

Communications et attitude à l'égard du gouvernement

25 minutes

[DIAPOSITIVE 9] Pour faire les bons choix, vous pourriez avoir besoin de renseignements ou de l'accès à des ressources.

- Où chercheriez-vous de l'aide ou des renseignements afin de faciliter vos choix? Pourquoi cette source?
 - Quelles sont les ressources disponibles?
 - **SI CES POINTS NE SONT PAS MENTIONNÉS** : Vous attendez-vous à ce que le gouvernement du Canada fournisse ce genre d'information? Si c'est le cas, quels programmes et services connaissez-vous?

- **SI CES POINTS NE SONT PAS MENTIONNÉS** : Chercheriez-vous de l'information en ligne? Si oui, où? Sinon, pourquoi pas?
- À qui ou à quoi vous fieriez-vous le plus?
- Quels renseignements voudriez-vous trouver?
- Supposons qu'il y a beaucoup de renseignements sur la formation continue et le développement des compétences. De quelle manière préféreriez-vous y avoir accès? Pourquoi?
- Quand porteriez-vous attention à ces renseignements? **APPROFONDIR** : Chaque fois que vous les voyez; seulement lorsque vous envisagez l'éducation permanente.

[DIAPOSITIVE 10] Le gouvernement du Canada offre des programmes et services liés à l'éducation permanente qu'il souhaiterait éventuellement faire connaître aux Canadiens.

- Si le gouvernement publiait des annonces en ligne sur les programmes ayant trait à la formation continue et au développement des compétences, où voudriez-vous voir ces messages?
- Vous attendriez-vous à voir ces publicités sur les médias sociaux?
 - Si oui, où? Pourquoi cette source?
 - Sinon, pourquoi pas?
 - Quelles plateformes de médias sociaux utilisez-vous généralement? **APPROFONDIR** : Facebook; Instagram; Twitter; YouTube; LinkedIn.
- Quel format conviendrait le mieux à une publicité en ligne? **APPROFONDIR** : Vidéo, texte, accroches, annonce factuelle, images, scénarios, témoignages.
- Quel ton serait le plus approprié pour ces messages? **APPROFONDIR** : Sérieux, humoristique.
- Quel niveau de détail souhaiteriez-vous voir dans ces publicités? Qu'est-ce qui les distinguerait des publicités que vous pourriez voir dans les médias traditionnels comme la télévision, la radio ou les journaux?

[DIAPOSITIVE 11] Maintenant, et avant de terminer, j'aimerais vous montrer cinq énoncés relatifs à la formation continue et au développement des compétences. **MONTRER À L'ÉCRAN**

[QUESTION 3] J'aimerais que chacun d'entre vous choississiez dans la boîte de texte à l'écran jusqu'à deux énoncés parmi les cinq montrés qui sont les plus convaincants pour vous personnellement. Essentiellement, quels sont les deux qui seraient le plus susceptibles de vous faire penser à l'éducation continue ou le développement de compétences pour vous-même. Quels sont les deux qui au moins susciter un certain intérêt. Veuillez ne choisir que deux énoncés, s'ils y en a qui suscitent votre intérêt. S'il n'y en a pas, veuillez l'indiquer dans la boîte de texte.

DISCUTER DES 2-3 CHOIX LES PLUS POPULAIRES PARMIS LE GROUPE – POUR CHACUN :

- Dans vos propres mots, que signifie cet énoncé? Qu'essaient-ils de vous dire?
- Qu'est-ce qui rend cet énoncé convaincant, ou du moins qui suscite l'intérêt?
- Et en conclusion, avez-vous des suggestions pour le gouvernement concernant les meilleurs moyens de vous assurer de connaître les renseignements offerts sur la formation continue et le développement des compétences?

Remerciements et clôture

[DIAPOSITIVE 12] Voilà qui conclut la période des questions. Au nom du gouvernement du Canada, je vous remercie de nous avoir accordé votre temps et de nous avoir fait part de vos commentaires. Vous recevrez votre récompense au cours des deux ou trois prochaines semaines.

Annexe A3 :

Présentation lors des discussions

Bienvenue au groupe de discussion

Nous commencerons bientôt...

Veillez utiliser un ordinateur portable ou de bureau.



Si vous vous êtes connecté tôt et que vous n'avez pas encore été invité à entrer votre numéro de téléphone, veuillez patienter quelques minutes... Vous devriez voir à l'écran l'invitation à vous joindre par téléphone sous peu.



Introduction

- Prénom?
- Où habitez-vous?
- Occupation?

Discussion terminologique...

- Éducation permanente
- Apprentissage continu
- Développement des compétences
- Formation continue

3

Motivations & obstacles

4

<i>Motivations & obstacles</i>	
Raisons de le faire	Obstacles

5

Votre expérience

6

Progression ou changement de carrière

7

Si vous y pensez...

8

Renseignements et ressources

9

Programmes et services du gouvernement du Canada

10

Énoncés

1. Sans l'apprentissage continu, il y a risque d'être laissé pour compte.
2. Le monde change trop rapidement pour se préoccuper d'avoir à tout recommencer.
3. Acquérir de nouvelles compétences c'est avoir plus de possibilités.
4. L'apprentissage continu : une voie prometteuse.
5. Acquérir de nouvelles compétences est le seul moyen de demeurer à jour.

11



Merci !



Appendix B:

English Research Documents

Appendix B1:

Recruitment Screener

Lifelong Learning Screener FINAL

Name: _____

Community: _____ Province: _____

Daytime phone: _____ Evening phone: _____

Group 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

NETFOCUS GROUPS (Login instructions will be emailed to participants):

Tuesday, March 13, 2018					
Group 3 – 6:30 PM to 8:30 PM AST	Adults 25-35 Looking for work	Quebec	French	Claude	
Group 2 – 7:00 PM to 9:00 PM AST	Adults 25-35 Looking for work	East (AC/ON)	English	Craig	
Group 6 – 9:00 PM to 11:00 PM AST	Adults 25-35 Employed	Quebec	French	Claude	
Group 1 – 9:30 PM to 11:30 PM AST	Adults 25-35 Looking for work	West (BC/AB/SK/MB)	English	Craig	
Wednesday, March 14, 2018					
Group 9 – 6:30 PM to 8:30 PM AST	Adults 36-55 Looking for work	Quebec	French	Claude	
Group 5 – 7:00 PM to 9:00 PM AST	Adults 25-35 Employed	East (AC/ON)	English	Margaret	
Group 8 – 7:30 PM to 9:30 PM AST	Adults 36-55 Looking for work	East (AC/ON)	English	Craig	
Group 12 – 9:00 PM to 11:00 PM AST	Adults 36-55 Employed	Quebec	French	Claude	
Group 4 – 9:30 PM to 11:30 PM AST	Adults 25-35 Employed	West (BC/AB/SK/MB)	English	Margaret	
Group 7 – 10:00:00 PM to 12:00 AM	Adults 36-55 Looking for work	West (BC/AB/SK/MB)	English	Craig	
Thursday, March 15, 2018					
Group 15 – 6:30 PM to 8:30 PM AST	Low skills / vulnerable industries	Quebec	French	Claude	
Group 14 – 7:30 PM to 9:30 PM AST	Low skills / vulnerable industries	East (AC/ON)	English	Craig	
Group 18 – 9:00 PM to 11:00 PM AST	Indigenous People	Quebec	French	Claude	
Group 10 – 10:00 PM to 12:00 AM AST	Adults 36-55 Employed	West (BC/AB/SK/MB)	English	Craig	
Monday March 19, 2018					
Group 17 – 6:30 PM to 8:30 PM AST	Indigenous People	East (AC/ON)	English	Margaret	
Group 11 – 7:00 PM to 9:00 PM AST	Adults 36-55 Employed	East (AC/ON)	English	Craig	
Group 16 – 9:00 PM to 11:00 PM AST	Indigenous People	West (BC/AB/SK/MB)	English	Margaret	
Group 13 – 9:30 PM to 11:30 PM AST	Low skills / vulnerable industries	West (BC/AB/SK/MB)	English	Craig	

Specification Summary

- Eighteen (18) Netfocus groups, namely two English groups (one west BC, AB, MB, SK and one east ON, NS, NB, PE, NL) and one French group (Province of Quebec) with each of the following audiences:
 - Adults 25-35 looking for work
 - Adults 25-35 employed
 - Adults 36-55 looking for work
 - Adults 36-55 employed
 - Adults 25-60 years old working in low skills/vulnerable industries (defined by pre-identified industries, and includes those who have high school diploma or less)
 - Indigenous adults 25-60 years old
- In each group, mix of location (rural and urban), age, gender
- Each group includes 2 recent immigrants who have been in Canada less than 5 years
- Each group includes 1-2 people with disabilities – except Indigenous groups includes
- Each group includes 4-5 who have considered continuing education/skills upgrading in the past 10 years
- Indigenous participants will not have lived in their current urban community for more than 10 years.
- All will have been out of school for at least 10 years
- All have access to a computer with high speed Internet and a dedicated telephone line
- Ten (10) recruited per group
- Incentive: \$75 per participant

Complete screener in language answered [French or English].

Hello, my name is _____ and I am with Corporate Research Associates, a market research company. We are conducting a series of small online group discussions on behalf of the Government of Canada in the coming weeks and are looking for people to take part. We would like to speak with someone in your

household who is at least 25 years of age. Would that be you? **IF NO, ASK TO SPEAK TO SOMEONE ELSE AND REPEAT INTRO**

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[IF FRENCH, CONTINUE IN FRENCH OR ARRANGE CALL BACK WITH FRENCH INTERVIEWER: Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.**

The purpose of this study is to hear people’s views on continuing education and skills enhancement. Those who qualify and take part in the group discussion will receive \$75.

May I ask you a few quick questions to see if you are the type of participant we are looking for? This should take about 6 or 7 minutes. The information you provide will remain confidential and you are free to opt out at any time. Thank you

Gender (By Observation):

- Female..... 1 **Recruit 5 per group**
- Male 2 **Recruit 5 per group**

25. Do you, or anyone in your household, currently work or have worked in any of the following areas?

- Marketing/Market Research..... 1
- Public relations..... 2
- Advertising 3
- Media (TV, Radio, Newspaper) 4
- Political party or partisan organization... 5
- Federal or provincial government 6

IF YES TO ANY OF THE ABOVE, THANK AND TERMINATE

26. So we can include a diversity of people in the research, we would like to know what is your current age? **IF RESPONDENT REFUSES TO GIVE EXACT AGE, ACCEPT A RANGE, AS OUTLINED BELOW**

RECORD AGE: _____ THANK & TERMINATE IF LESS THAN 25 OR MORE THAN 60 – SEE QUOTAS

Age Quotas:
Groups 1-6: 25-30 (5); 31-35 (5)
Groups 7-12: 36-45 (5); 46-55 (5)
All other groups:
 25-35: Recruit 2-3 per group
 36-45: Recruit 2-3 per group
 46-55: Recruit 2-3 per group
 56-60: Recruit 1-2 per group

27. What is the highest level of education you have finished?

- High School or less 1
 - Some trade school, college or university 2
 - Completed trade school, college or university 3
 - Graduate studies..... 4 **THANK AND TERMINATE**
 - Other (_____) 5 **CHECK WITH SUPERVISOR**
- } **See quotas**

Education Quotas:
Groups 1-12 & 16-18: Recruit mix
Groups 13-15: Recruit high school or less only

28. How long have you been out of school?

- Less than 10 years..... 1 **THANK AND TERMINATE** [FOR GROUPS 7-18](#)
- At least 10 years or more..... 2

29. What is your current employment status? Are you currently... ?

READ RESPONSES IN ORDER—CODE ONE ONLY

- Employed full Time 1
 - Employed part Time..... 2
 - Self-Employed 3
 - Unemployed, looking for work 4
 - Unemployed, not looking for work..... 5
 - Stay-at-home 6
 - Student..... 7 **THANK AND TERMINATE**
 - Retired..... 8 **THANK AND TERMINATE**
 - VOLUNTEERED**
 - Refused 9 **THANK AND TERMINATE**
- } **See quotas**

Employment Quotas:
Groups 1-3 & 7-9: Unemployed only; code 4-6
Groups 4-6 & 10-12: Employed only; code 1-3
Groups 13-18: Recruit mix

30. **IF EMPLOYED, ASK:** In what industry or sector do you currently work?

TERMINATE IF SIMILAR OCCUPATIONS AS IN Q1
IF EMPLOYED IN LOW-SKILLED / VULNERABLE INDUSTRIES: RECRUIT 10 PARTICIPANTS FOR GROUPS 13, 14, 15

Low-Skills/Vulnerable Industries for Groups 13-15:
 Construction, public administration, supply chain, manufacturing, mining, agriculture, forestry, fishing & hunting, transportation, retail and wholesale trade, and other services except public administration. Also consider: transportation (autonomous vehicles) and logistics occupations, office and administrative support workers, construction and production (manufacturing) occupations, extraction (mining), retail sales and related (Internet shopping), simpler service jobs, and farming, fishing and forestry.

31. **IF EMPLOYED, ASK:** What is your current occupation?

ALL GROUPS: TERMINATE IF SIMILAR OCCUPATIONS AS IN Q1
GROUPS 13-15 ONLY: TERMINATE IF EXECUTIVE (C-LEVEL) OCCUPATION

32. Were you born in Canada?

- Yes..... 1 **Skip to Q10**
- No..... 2

33. How many years have you lived in Canada?

- Less than 5 years..... 1 **Recruit 2 per group 1-15**
- At least 5 years or more..... 2

34. In what community do you currently live?

_____ **IN EACH GROUP, RECRUIT MIX BY REGION & RURAL/URBAN**

35. How many years have you lived in this community?

- Less than 2 years..... 1 **Consider only for groups 16-18**
- At least 2 years but less than 10 years.... 2
- At least 10 years or more..... 3

36. In the past ten years, have you considered the possibility of continuing your education or taking part in skills upgrading?

- Yes..... 1 **Recruit 4-5 per group**
- No..... 2

We would like to include a good cross-section of people in this research. The next few questions ask about your socio-demographic and ethnic profile.

37. Do you identify yourself as Indigenous, that is are you of First Nations, Inuit or Métis descent?

- Yes, First Nations..... 1
 - Yes, Inuit..... 2
 - Yes, Métis..... 3
 - No..... 4
- } **Consider for Indigenous groups 16-18**
- Consider for non-Indigenous groups 1-15**

Non-Indigenous Quota for groups 1-15:
If non-indigenous (no, code 4 at Q13) and living in current community for less than 2 years (code 1 at Q11) – THANK & TERMINATE

38. **[IF FIRST NATIONS – CODE 1 IN Q13]** Do you live most of the time on- or off-reserve?

- On-reserve 1
- Off-reserve 2
- Prefer not to say 3

Indigenous Quotas for groups 16-18:
If Indigenous (code 1-3 at Q13) AND living in urban community as per Q10 AND at least 10 years or more in Q11 (code 3) AND off-reserve/PNS in Q14 (code 2-3) - THANK AND TERMINATE

39. Do you consider yourself to have a disability?

- Yes..... 1 **Recruit 1-2 participants per group**
- No..... 2

40. Which of the following best describes your total household income **before taxes** last year? Would you say...? **READ RESPONSES IN ORDER—CODE ONE ONLY**

- Less than \$30,000 1
 - At least \$30,000 but less than \$50,000 .. 2
 - At least \$50,000 but less than \$75,000 .. 3
 - At least \$75,000 but less than \$100,000 4
 - \$100,000 or more 5
- } **Aim for a mix in each group**
- VOLUNTEERED**
- Refused 6

41. The discussion groups for this project will be conducted **over the phone and online** and will require the use of a laptop or desktop computer. The use of a tablet or smartphone **is not permitted**. Do you have access to a laptop or desktop computer with high-speed Internet to take part in this focus group?

- Yes..... 1
- No..... 2 **THANK AND TERMINATE**

42. How comfortable are you with using a computer? Are you...

- Very comfortable 1
- Somewhat comfortable 2
- Somewhat uncomfortable 3 **THANK AND TERMINATE**
- Very uncomfortable 4 **THANK AND TERMINATE**

43. Once you are online for the actual group you will also be required to join a telephone conference call to be connected to the discussion. Will you have access to a dedicated telephone (separate from your computer) for the 2-hour discussion?

- Yes 1
- No..... 2 **THANK AND TERMINATE**

I just have a few more questions...

44. Have you ever attended a group discussion or interview for which you received a sum of money?

- Yes..... 1 **Max of 5 per group**
- No 2 **Go To Invitation**

45. How many groups and interviews have you attended in the past 5 years? _____

46. When was the last time you attended a group discussion or interview? _____

47. What was / were the subject(s) of the group(s)? _____

**IF THEY HAVE BEEN TO A GROUP IN THE PAST 6 MONTHS - THANK & TERMINATE,
IF THEY HAVE BEEN TO 3 OR MORE GROUPS IN THE PAST 5 YEARS - THANK & TERMINATE
IF PARTICIPATED IN A PAST GROUP ON SKILLS ENHANCEMENT – THANK & TERMINATE**

48. The next question will ask you to use your imagination a bit. If you won a million dollars what would be the first two things you would do with the money?

TERMINATE IF FLIPPANT, COMBATIVE OR EXHIBITS DIFFICULTY IN RESPONDING.

INVITATION – NETFOCUS GROUPS

I would like to invite you to participate in a small group discussion that will be conducted over the telephone and on the Internet on [INSERT DATE] from [INSERT TIME] to [INSERT TIME]. This conference call will be used to gather your thoughts and opinions on training or skills improvement. You would simply log on to a secure website from your computer either from home or work and at the same time join in a group discussion via conference call. The discussion will consist of 8 to 10 people and will be very informal. It will last 2 hours and you will receive \$75 in appreciation for your time.

Are you interested and available to participate?

- Yes..... 1
- No 2 **THANK AND TERMINATE**

The discussion in which you will be participating will be audio recorded for use by the research team only. Please be assured your comments and responses are strictly confidential. Are you comfortable with the discussion being recorded?

- Yes..... 1
- No 2 **THANK AND TERMINATE**

There may also be observers from the Government of Canada who will only listen to the discussion, for research purposes only. They will not be given the last names of participants. Are you comfortable with having observers?

- Yes..... 1
- No 2 **THANK AND TERMINATE**

During the group discussion, participants will be asked to read materials on the computer screen and type short responses. Is it possible for you to take part in these activities in English (French) without assistance?

- Yes..... 1
- No 2 **THANK AND TERMINATE**

TERMINATE IF RESPONDENT OFFERS ANY REASON SUCH AS SIGHT OR HEARING PROBLEM, A WRITTEN OR VERBAL LANGUAGE PROBLEM, A CONCERN WITH NOT BEING ABLE TO COMMUNICATE EFFECTIVELY OR IF YOU HAVE A CONCERN.

Could we please confirm the email address where we can send you the detailed conference call instructions for logging in to the group?

Record email address (and verify): _____.

We will send you the instructions at least 1 day in advance of the group. When joining the discussion, please call in 15 minutes before the beginning of the conference call to allow time to install any plug in that are required. If you arrive late, we will not be able to include you in the discussion, and will not provide you with the incentive.

As mentioned, we will be pleased to provide everyone who participates with receive \$75 and you can choose to receive your incentive by cheque or through PayPal. Please note it takes approximately 2-3

weeks following your participation to receive an incentive by cheque and 5-7 days to receive an incentive through PayPal. If you do choose to receive your incentive through PayPal you will need to have a PayPal account.

[IF REQUIRED: To learn more about PayPal or to setup a PayPal account you can visit their website at www.paypal.ca]. Would you prefer to receive your incentive through PayPal or by cheque?

PayPal..... 1
 Cheque 2

IF INCENTIVE BY PAYPAL:

A few days after the group discussion you will receive an email from Corporate Research Associates indicating that your incentive is ready. You will simply need to log in to your PayPal account and the incentive will go into your PayPal balance. Once you’re logged into your account you can click “Withdraw” to view your withdrawal options.

IF INCENTIVE BY CHEQUE:

Could I have the mailing address where you would like the cheque mailed to following your participation?

Mailing address: _____
 City: _____
 Province: _____ Postal Code: _____
 And please confirm the spelling of your name: _____

As these are very small groups and with even one person missing, the overall success of the group may be affected, I would ask that once you have decided to attend that you make every effort to do so. If you are unable to take part in the group discussion, please call _____ (collect) at _____ as soon as possible so we can find a replacement.

Thank you for your interest in our study. We look forward to hearing your thoughts and opinions!

ATTENTION RECRUITERS

4. Recruit **10** participants for each focus group
5. Do not put names on profile sheet unless you have a firm commitment.
6. Repeat the date, time and email address before hanging up.

CONFIRMING

7. Confirm at the beginning of the day prior to the day of the groups
8. Confirm qualifying questions for specific groups:

Audience	Group #	Question and Code
Adults 25-35 Looking for Work	1, 2, 3	To be determined
Adults 25-35 Employed	4, 5, 6	
Adults 36-55 Looking for Work	7, 8, 9	
Adults 36-55 Employed	10, 11, 12	
Low skills / vulnerable industries	13, 14, 15	
Indigenous People	16, 17, 18	

9. Verify date and time
10. Confirm they received the email detailed login instructions

- 11.** REMIND participants that the groups will be over the phone AND online and that they need to use a laptop or desktop computer (and NOT a tablet or smartphone)
- 12.** Remind them to log into the discussion 15 minutes prior to the start time

Appendix B2:
Moderator's Guide

Netfocus Moderator's Guide – FINAL

Employment and Social Development Canada – Lifelong Learning

Research Objectives (Confidential – Do not read to participants)

- Examine the perceptions of the need for and value of continuing education and skills development.
- Assess current levels of participation in continuing education and skills development.
- Identify the barriers to participation in continuing education and skills development.
- Obtain a broad evaluation of competition.
- Identify communication preferences.
- Examine attitudes toward government.

Introduction

5 minutes

- **[SLIDE 1] Welcome:** Thank participants and introduce of self/CRA/role as moderator (encourage participation/guide discussions/keep us on topic and on time)
- **Explain purpose** – For the next 90 minutes, we are going to discuss your thoughts on employment and training.
- **Introduce study sponsor:** Government of Canada
- **Explain process:** Netfocus group (online, real-time); observers (where appropriate); the sessions will be audio taped for research purposes only; all opinions are important; no right/wrong answers; need to understand agreement/disagreement; confidentiality / anonymity of information discussed;
- **Participants' role:** talk one at a time; offer honest opinions
- Any questions before we begin?
- **[SLIDE 2] Participant introduction:** First name, where you live, and current occupation [if student ask what field of study]

Definition/Value

10 minutes

To begin, I'd like to get your thoughts on life long learning. This includes any formal or informal training people take after they have left the formal education system, to advance their professional skills or knowledge.

- **[SLIDE 3]** First, to make our discussion a little easier, I'd like to agree on some wording. Is there a difference, and if so what is it, between life long learning, continuing learning, skills development, and continuing education? **FOR MODERATORS:** work-intergrated learning similar to coop placement
 - What do these terms mean? Are they interchangeable?
 - Are any broader in that it includes one of the other descriptions? **AGREE ON A TERM THAT IS MEANINGFUL THROUGHOUT THE DISCUSSION – MOST REFERRING ON PROFESSIONAL SKILLS OR KNOWLEDGE DEVELOPMENT**
 - What other expressions do you use, if any, to refer to these concepts?
 - What about the word, "skills"; how do you define that? What does it refer to in this context?
 - Now thinking back to the topic for tonight's discussion, that is formal and informal training people take after they have left the formal education system to advance their professional skills or knowledge, which term best represent that?

In today's world, the nature of work is changing. Rarely does someone keeps the same job their entire life. The workplace offers greater opportunities, and many challenges as well. So employees need to ensure they remain employable regardless of professional circumstances.

- Considering the state of the economy and the changing nature of work, who would most benefit from it? Why those people?
- Is this something you are thinking about?
- How do you feel about it? Is it something that you value? Why/why not? **IF REQUIRED:** What are others thinking about it? What do you hear your friends or family members saying?
- Is continued education or skills development something employers value? Why/why not?

Participation (Motivations/Barriers/Experience)

30 minutes

I'd like to understand more about participation in continuing education and skills development (upgrading your skills). Again, keep in mind that this could include both formal and informal education or training, once you have left the formal education system. **FOR MODERATORS KNOWLEDGE:** includes both soft, hard, and essential skills

[SLIDE 4-5 – POLL 1-2] Let's do two quick exercises. You'll each have two text boxes and in the first one, please give two or three reasons why someone would pursue life long learning (or agreed term) and in the second, what are the barriers that would prevent someone from doing so.

- What are some of the benefits or reasons for pursuing skills enhancement? **RECORD ON WHITE BOARD**
 - Regardless of your past experiences, which of those factors would be most motivating for you personally?
- What would prevent someone from doing so? **RECORD ON WHITE BOARD**
 - **PROBE IF NOT MENTIONED:** access to childcare; lack of time; access or comfort with technology; costs; limited resources/access to employment following training
 - Are some of those challenges more important or unique to segments of the population? Which ones, and why? **PROBE FOR EACH AUDIENCE:** recent graduates; older workers; newcomers; male/female; rich/poor; recently unemployed; hard to employ individuals;
 - And which would be the greatest challenges for you personally to taking part in continuous learning?

[SLIDE 6] Now I'd like to understand your own experience with skills development...

- Have you ever looked into continuing education or skills development for yourself (both formal and informal)?
 - If no, why not? Is this something that would interest you? Why/why not?
 - If so, why?
- Is this something that you have or would pursue as a matter of course or that is caused by an event in your life (e.g., returning to work after leave; getting laid off; etc)?
- Are you the one initiating these choices or are they recommended by others? If others, who? **PROBE:** employer
- What kinds of skills or subjects are of interest to you? Is this related to your current work?
- Do you prefer formal or informal training?
- For those who have thought about continuing education in the past, did you follow-through with training? Why/why not?

If you were unsure about taking part in continuous education...

- How easy or difficult do you think it would be for someone or some organization to convince you to take part in continuous learning? Would that need a lot of convincing, or would it be fairly easy to do? Ultimately, what would convince you?

[SLIDE 7] Someone may be interested in building on their skills to advance in their existing career, or they may want to change careers.

- Have you ever thought of changing the work that you do?

Assuming you wanted to change careers or if you lost your job...

- Do you feel you have the skillset to change employment?
 - If so, how are your skills transferable?
 - What other careers would fit your skillset?
 - What kinds of additional skills do you need to get? Why those? How do you feel about retraining?

Process/Information

20 minutes

[SLIDE 8] Let's assume you were interested in enhancing your skills or taking part in continuing education...

- **IF EMPLOYED:** At what point in your career did you or would you think about that? What would make you think about it?
- How would you approach the situation if you were interested in enhancing your professional skills?
 - How much effort would it take? What would you need to do?
 - How much planning is required? How long would the planning take? How far in advance would you plan?
- What changes, if any, would you need to make in your life to go through continuing education?
 - What impact would it have on your schedule? On your family? On your employer?
 - What kind of support would employers provide? **PROBE:** time; money

Communications/Attitude Towards Government

25 minutes

[SLIDE 9] To make the right choices for yourself, you may need information or access to resources.

- Where would you turn for assistance or information to help you with those choices? Why there?
 - What resources are available?
 - **IF NOT MENTIONED:** Would you expect the Government of Canada to have that kind of information? If so, what programs or services are you aware of?
 - **IF NOT MENTIONED:** Would you look online? If so, where? If no, why not?
- Who or what would you trust most?
- What would you like to find out?

- Assuming there are a lot of information available on the topic of continuing education and skills development. How would you prefer to access this kind of information? Why?
- When would you pay attention to this information? **PROBE:** anytime you come across; just when thinking about skills enhancement

[SLIDE 10] The Government of Canada has programs and services that relate to skills enhancement and they may be interested in sharing this information with Canadians.

- If the government were to post ads online regarding programs that relate to continuing education or skills development; where would you like to see those messages?
- Would you expect to see these ads on social media?
 - If so, where? Why there?
 - If no, why not?
 - Which social media platforms do you use in general? **PROBE:** Facebook; Instagram; Twitter; YouTube; LinkedIn
- What format would work best for an online ad? **PROBE:** video; text; teasers/factual; images; scenarios; testimonials; What tone would be appropriate for these messages? **PROBE:** serious; humour;
- What level of details would you like to see in those ads? How would that differ from ads you could see in traditional media, like TV, radio, or newspapers?

[SLIDE 11] Now just before we finish up, I would like to show you five statements that relate to continuing education and skills development. **SHOW ON SCREEN**

[POLL 3] I'd like each of you to choose up to two statements from the five shown that are most compelling to you personally in the text box on your screen. Essentially, which two would be best at making you think of continuing education or skills development for yourself. Which are the two that would at least generate some interest. Please only pick two if there are really two that would generate some interest and if there are none, just note that in your text box.

DISCUSS TOP 2 - 3 CHOICES FOR THE GROUP – FOR EACH:

- In your own words, what does the statement mean? What are they trying to say to you?
- What makes this statement compelling, or at least of interest?

- And in conclusion, do you have any other suggestions for the government regarding the best ways to ensure you are aware of information available on continuing education and skills development?

Thanks & Closure

[SLIDE 12] That's all my questions! On behalf of the Government of Canada, thank you for your time and input. We'll be sending out your incentive within the next 2-3 weeks.

Appendix B3:

Presentation During Discussions

Welcome to the focus group discussion

We'll be starting soon....

Please login using a desktop or laptop computer.



If you are logging in early, and have not yet been prompted to enter your phone number, please wait just a few minutes....you should receive the prompt shortly.



Introduction

- First name
- Where you live
- Occupation

Wording discussion...

- Life long learning
- Continuing learning
- Skills development
- Continuing education

3

Motivations & Barriers

4

<i>Motivations & Barriers</i>	
Reasons to pursue it	Barriers

5

Your experience

6

Career advancement or change

7

If you were considering it...

8

Information and resources

9

Government of Canada programs and services

10

Statements

1. Without constant learning, there's a risk of being left behind
2. The world is changing too quickly to be afraid of starting over
3. Learning new skills opens more doors to opportunity
4. Life takes many turns, continuous learning can set one on a path of promise
5. New skills are the only way to stay relevant

11



Thank you!

