

Horizon Europe



D2.2 Overall skills and gaps survey



The iRead4Skills – *Intelligent Reading Improvement System for Fundamental and Transversal Skills Development* is a Research & Innovation Action funded by the European Commission, Grant number: 1010094837, Topic HORIZON-CL2-2022-TRANSFORMATIONS-01-07 – Conditions for the successful development of skills matched to needs.

Document Control**Information:**

| Settings | Value |
|------------------------|---------------------------------------|
| Deliverable No. | 2.2 |
| Document Title: | D2.2 – Overall skills and gaps survey |
| Author(s): | Franz Clément, Laetitia Hauret |
| Reviewer(s): | Raquel Amaro |
| Sensitivity: | Public |
| Date: | 26/10/2023 |

Document Location: The latest version of this controlled document is stored in OneDrive-fcsch.unl.pt/iRead4Skills/Project/Work Packages/WP2/Survey 2 - Overall skills and gaps/D2.2 Overall skills and gaps survey.

TABLE OF CONTENTS

| | |
|--|----|
| 1. Introduction | 4 |
| 2. Presentation of the survey | 4 |
| 2.1 Aims | 4 |
| 2.2 Field of the survey | 4 |
| 2.3 Survey administration method | 4 |
| 3. Contents of the questionnaire | 5 |
| 3.1 Sociodemographic characteristics | 5 |
| 3.2 Education and reading learning | 5 |
| 3.3 Reading education | 5 |
| 3.4 Reading proficiency | 5 |
| 3.4 Other skills and health | 6 |
| 3.5 Workplace skills | 6 |
| 4. Current state of work | 6 |
| 4.1. Initial assessment of the dissemination process | 6 |
| 4.2. Dissemination | 10 |
| 5. References | 13 |
| APPENDIX 1. Information to the participants | 14 |
| APPENDIX II. Electronic consent form | 17 |
| APPENDIX III. Survey – French version | 18 |

1. Introduction

In this report, we will successively present different elements in relation to WP2 of the iRead4Skills project relative to the overall skills and gaps survey (needs, skills and gaps). We will first briefly summarize the essential tasks carried out since last summer until October 24th by the various partners involved. We will then focus on the survey by presenting its aims and structure. Lastly, we will see where the current state of work regarding this survey is, before mentioning the problems encountered.

Since its beginning, WP2 of the iRead4Skills project has mainly focused on the development, the writing and the implementation of 2 surveys:

- 1. Reading needs and preferences
- 2. Overall skills and gaps survey

During the summer, the various partners were able to read the basic survey and make improvements and changes. Once the questionnaire for the survey was definitively determined, it was translated into the 3 working languages (PT, ES, FR), and inserted into the Qualtrics software. Distribution to target audiences then began. Data collection is still in progress.

2. Presentation of the survey

2.1 Aims

This second investigation conducted as part of the iRead4Skills project aims to study how reading difficulties impact individual well-being, including aspects such as personal confidence, acquisition of other skills (mathematics, computer literacy, soft skills, etc.), and access to employment. These impacts are examined from both a subjective perspective, through individuals' perceptions of the consequences of their reading difficulties on various aspects of their lives, and from an objective perspective, through changes in personal circumstances enabled by participating in reading education (human capital, employment status, etc.).

2.2 Field of the survey

The individuals targeted by the survey are adults who have undergone reading education in Adult Learning (AL) and Vocational Educational Training (VET) centres and reside in Belgium, Spain, France, Portugal, or Switzerland. These countries were chosen due to the proximity of some project partners to reading education centres.

2.3 Survey administration method

The survey is conducted through Computer Assisted Web Interview (CAWI); the input interface has been created using Qualtrics software.

Respondents are invited via email by partner training centres to visit the project website (<https://iread4skills.com/activities/#surveys>) and participate in the survey. The survey is available in three languages: Spanish, French, and Portuguese. Respondents are given the option to answer the survey in multiple sittings.

Participation in the survey is voluntary. Respondents are informed of the survey's objective and their rights

regarding data protection. The information document and the electronic consent form are available in Annex I and II. These documents have been validated by Ethical Committee of Universidade NOVA Lisbon.

3. Contents of the questionnaire

The questionnaire for the survey was developed by LISER in collaboration with other project partners who contributed to its improvement by providing feedback. The questionnaire was originally written in French and then translated into Spanish and Portuguese.

To create this questionnaire, we drew inspiration from previous surveys such as the OECD's Programme for the International Assessment of Adult Competencies (PIAAC) survey, CEDEFOP's European skills and jobs survey (ESJS), INSEE's Information et Vie Quotidienne survey (IVQ), and a survey on adult literacy carried out in Quebec, among others.

The questionnaire consists of the six modules presented hereafter; the French language version of the questionnaire is available in Annex III.

3.1 Sociodemographic characteristics

This module aims to characterize the respondent and, ultimately, to study whether the consequences of reading difficulties vary based on sociodemographic characteristics. Respondents are specifically asked to indicate their gender, year, and country of birth, as well as their occupational status.

3.2 Education and reading learning

This module aims to identify if the respondent's reading difficulties stem from their educational background. Understanding the origin of reading difficulties is crucial since they can influence the impact these difficulties have on other areas of life. In this module, respondents are specifically asked about the country where they received their education, whether they faced academic challenges, and in which languages they learned to read.

3.3 Reading education

This module focuses on the reading education received by the respondents from partner training centres. The objective here is to understand why the respondents underwent such training and whether they completed it or not. These questions are essential because the way the learning was conducted determines the benefits the respondent gained from it.

3.4 Reading proficiency

This module aims to identify whether the training received enabled the respondents to improve their reading abilities. Respondents are asked to assess their reading skills both before and after undergoing the training. Reading proficiency is evaluated in the context of everyday life and, if applicable, in the context of professional life.

3.4 Other skills and health

This module focuses on the respondents' other skills (mathematics, computer literacy ...) and how their reading difficulties may have affected these skills. It also asks respondents about their health status and any learning disorders that may have caused difficulties in acquiring skills.

3.5 Workplace skills

This module is intended only for respondents who are employed. The objective of this module is to study the mismatch between the skills required in the workplace and the skills possessed by the respondent. It also allows for an examination of whether improved reading proficiency has enabled respondents to enhance their skills in other aspects of their professional life (technical skills, planning, communication, etc.).

4. Current state of work

4.1. Initial assessment of the dissemination process

The partners have begun to distribute the survey. We present here an initial assessment of the dissemination process for the survey. The first statistical elements presented are broken down according to the three languages in which the questionnaire has been written.

On October 24th, 2023, 47 answers were received.

French (FR): 37 Portuguese (PT): 8 Spanish (SP): 2

AGE

FR: 1924; 1926; 1930; 2004 (2 in each – 10%)

PT: 1960; 1980; 1990 (1 in each) – 20%

SP: 1975 (1 – 100%)

GENDER

A. PT

É...? 38 ①

| A1 - É...? | Percentage | Count |
|----------------------|------------|-------|
| homem | 63% | 5 |
| mulher | 38% | 3 |
| não binário | 0% | 0 |
| Não sei. | 0% | 0 |
| Não quero responder. | 0% | 0 |
| Sum | 100% | 8 |

B. FR

Etes-vous...? 38 ①

| A1 - Etes-vous... ? | Percentagem | Contagem |
|--------------------------|-------------|----------|
| Un homme | 29% | 11 |
| Une femme | 42% | 16 |
| Non binaire | 18% | 7 |
| Ne souhaite pas répondre | 8% | 3 |
| Soma | 97% | 37 |

C. SP

¿Es usted...? 2 ①

| ¿Es usted...? | Average | Minimum | Maximum | Count |
|---------------|---------|---------|---------|-------|
| hombre | - | - | - | 0 |
| mujer | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2 |
| no binario | - | - | - | 0 |
| No sabe. | - | - | - | 0 |
| No contesta. | - | - | - | 0 |

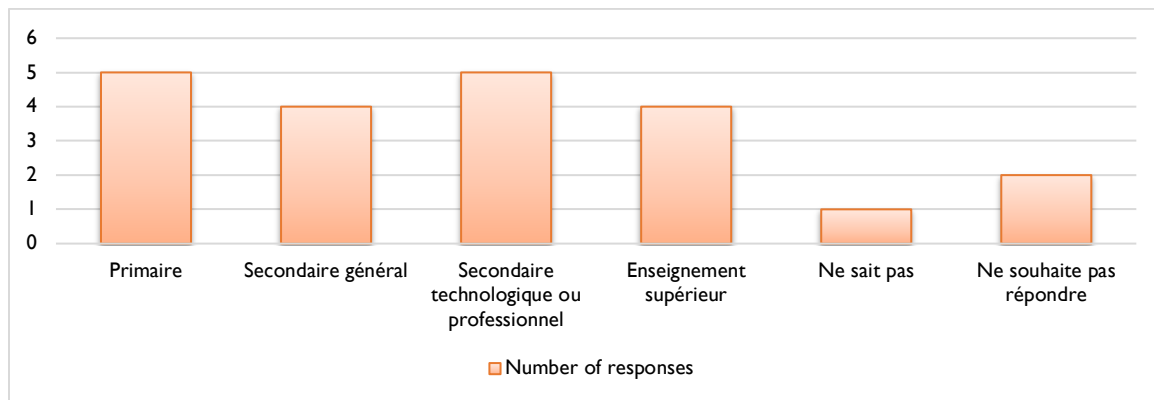
SCHOOLING

A. PT

Qual seu nível de escolaridade? 5 1

| A9 - Qual seu nível de escolaridade? | Percentage | Count |
|---|------------|-------|
| Ensino básico (até o 4º ano) | 0% | 0 |
| Ensino básico (até o 6º ano) | 0% | 0 |
| Ensino básico (até o 9º ano) | 20% | 1 |
| Ensino secundário (até o 12º ano) | 20% | 1 |
| Ensino pós-secundário tecnológico ou profissional (Cursos de Especialização Tecnológica, Cursos de Aprendizagem +, Formação Certificada ou processos de RVCC) | 0% | 0 |
| Ensino superior | 20% | 1 |
| Não sei. | 20% | 1 |

B. FR



Secondaire technologique ou professionnel – 24%

C. SP

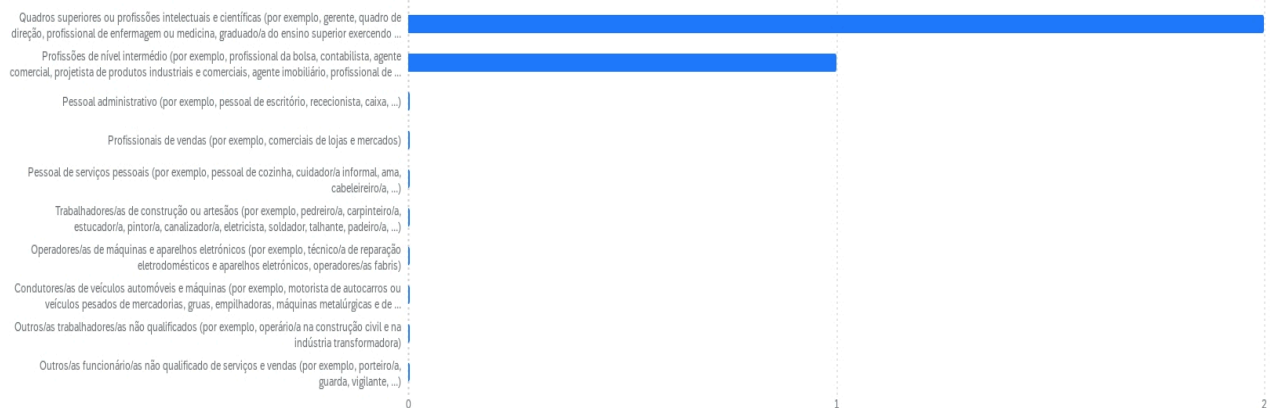
¿Cuál es su nivel de estudios? 1 ⓘ

| A9 - ¿Cuál es su nivel de estudios? | Percentage | Count |
|-------------------------------------|------------|-------|
| Enseñanza primaria | 0% | 0 |
| Enseñanza secundaria obligatoria | 0% | 0 |
| Formación profesional | 0% | 0 |
| Bachillerato | 0% | 0 |
| Enseñanza superior | 100% | 1 |
| Não sei. | 0% | 0 |
| No contesta. | 0% | 0 |

OCCUPATION OF THE RESPONDENTS

A. PT

Qual é a sua profissão? 3 ⓘ



B. FR

Quelle est votre profession ?  

| A14 - Quelle est votre profession ? | Percentage | Count |
|---|------------|-------|
| Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques (Dirigeant, gérant, cadre de direction, cadre infirmier, médecin, diplômé de l'enseignement supérieur exerçant des professions comme juriste, économiste, ingénieur, ...) | 11% | 1 |
| Professions intermédiaires (Courtier, comptable, secrétaire d'administration, agents commerciaux, dessinateur de produits industriels et commerciaux, agent immobilier, agent d'assurance, personnel infirmier, diététicien, technicien (électricité, informatique, construction, mécanique, génie civil, ...)) | 11% | 1 |
| Employés de type administratif (Employé de bureau (secrétaire, opérateur de traitement de texte, ...), employé de réception (caissier, guichetier, ...)) | 0% | 0 |
| Vendeurs de magasin et de marché | 33% | 3 |
| Personnel des services (Cuisinier, serveur, agent d'accueil, aide-soignant, garde d'enfant, coiffeur, ...) | 22% | 2 |
| Ouvriers de type artisanal ou artisans (Maçon, charpentier, plâtrier, peintre, plombier, électricien, soudeur, mécanicien, boucher, boulanger, ...) | 0% | 0 |
| Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage | 11% | 1 |

C. SP

¿Cuál es su profesión?  

| A14 - ¿Cuál es su profesión? | Percentage | Count |
|--|------------|-------|
| Cuadros superiores o profesiones intelectuales y científicas (por ejemplo, ejecutivo, gerente, directivo, profesional de la enfermería o la medicina, graduado en Derecho, Economía, Ingeniería ...) | 100% | 1 |
| Profesiones de nivel intermedio (por ejemplo, profesional de la bolsa, contable, agente comercial, proyectista de productos comerciales o industriales, agente de seguros, nutricionista, personal técnico de electricidad, informática, construcción civil, mecánica, ingeniería civil) | 0% | 0 |
| Personal administrativo (por ejemplo, secretario, recepcionista...) | 0% | 0 |
| Vendedores (en comercios, mercados) | 0% | 0 |
| Personal de servicios (por ejemplo, cocinero, camarero, cuidador, peluquero) | 0% | 0 |
| Obreros de la construcción o artesanos (albañil, encofrador, pintor, fontanero, soldador, electricista, carpintero, mecánico, carnicero, panadero...) | 0% | 0 |
| Técnicos de máquinas y aparatos electrónicos (por ejemplo, técnico de reparación de electrodomésticos y aparatos electrónicos, de cadena de | 0% | 0 |

4.2. Dissemination

The dissemination effort was shared by all partners, with the support of the iRead4Skills project management. The data below summarizes the efforts focusing on the three different geopolitical areas targeted.

A. Belgium, France and Switzerland (contacted by Université Catholique de Louvain (UCL))

Number of target audience contacted since May 2023: 220

Date: 26/10/2023

Positive responses received for collaboration on the iRead4Skills project: 13

- national or regional network:
 - Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (FR)
 - Centre de ressources Illettrisme Analphabétisme, France (FR)
 - Réseau Alpha Ile-de-France (FR)
- training centers:
 - Savoirs pour Réussir Paris (FR)
 - EPFC (BE)
 - Welcome Babelkot (BE)
 - Eyad ASBL (BE)
 - Greta-CFA Aquitaine (FR)
- individual teachers: 3 teachers from different associations
- editors/writers of material for our target audience:
 - Le Français pour adultes (FR)
 - Culture et Santé (BE)

UCL asked the 13 contacts to disseminate the surveys but some are collaborating only for corpus constitution and others for the focus groups and corpus annotation. Seeing the number of responses on Qualtrics, UCL doubts that the other contacts managed to complete the surveys with their learners. It's a big project and most of the contacts of UCL are already very busy with their activities as many teachers and trainers are working voluntarily on top of their job. In general, UCL finds it very hard to get the teachers actual participation even after they agreed to collaborate.

B. Spain (contacted by Universitat Autònoma de Barcelona (UAB))

Number of target audience contacted since May 2023: 50

Positive responses received for collaboration on the iRead4Skills project: 11

National or regional networks/institutions:

Tripartite Foundation for Employment Training (Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, FORCEM)

FAEA (Federación de Asociaciones de Educación de personas Adultas)

Federación Española de Centros de Enseñanza de Idiomas (FECEI)

Fundació Gentis

Training centres:

Centre d'adults Alzina (Cerdanyola, Barcelona)

Institut Formació Professional Sant Cugat (Barcelona)

Instituto Provincial de Educación Permanente (Jaén)

Escuela de Educación Técnica n°477 (Argentina)

Escuela de Educación Primaria para adultos "España" (Argentina)

Date: 26/10/2023

11

Escuela de Educación Secundaria para adultos “Maestro Leiva” (Argentina)

Instituto de Educación Superior nº28 Olga Cossettini (Argentina)

Secretaría Xeral Técnica de la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades (centros públicos dependientes de la Consellería de Educación) - approval pending

Principado de Asturias (Dirección General de Inclusión Educativa y Ordenación) - approval pending

Generalitat Valenciana (Departamento de Ordenación Académica) - approval pending

Although the institutions that have agreed to collaborate in the project are mostly adult training centres or vocational high schools, a federation of adult training centres operating throughout Spain has agreed to collaborate in the project and is committed to disseminating the surveys among its members. Hence the difficulty of specifying the real number of institutions involved in carrying out the surveys.

C. Portugal (contacted by Universidade NOVA de Lisboa (UNL) and Ministério da Educação (MEC))

Dissemination in the Portuguese space was done collaboratively by UNL and MEC, with the cooperation of partner institutions such as *Programme for the International Assessment of Adult Competencies (PIAAC)* in Portugal and *Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional*.

Positive responses received for collaboration on the iRead4Skills project: 7

National or regional networks/institutions:

Programme for the International Assessment of Adult Competencies (PIAAC), OCDE

APCEP - Associação Portuguesa para a Cultura e Educação Permanente

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

Training centres:

Qualifica Centres, through the MEC partner

Universidade Sénior de Lisboa

Universidade Sénior de Porto - Universidade Sénior Contemporânea

Universidade Sénior de Coimbra

The national network of Qualifica Centres consists of 303 centres, of which 34 are part of the IEFP's Directly Managed Employment and Vocational Training Centres and 44 are part of Participated Management Centres.

Through the activities of Work Package 7 - Communication, dissemination and exploitation, the project manager contacted several European networks and associations, namely the *European Association for the Education of Adults* and *European Basic Skill Network* contacts. In total, more than 350 entities were contacted since May 2023 (including Belgium, French, Spanish, Switzerland and international ones).

Due to the limited number of responses so far, the survey will be open until the end of November to collect more data.

5. References

OECD, PIACC survey, [Survey of Adult Skills \(PIAAC\) - PIAAC, the OECD's programme of assessment and analysis of adult skills](#)

CEDEFOP, ESJS survey, [European skills and jobs survey \(ESJS\) | CEDEFOP \(europa.eu\)](#)

INSEE, IVQ survey, [Enquête information et vie quotidienne | Insee](#)

APPENDIX 1. Information to the participants

Project: iRead4Skills – Intelligent Reading Improvement System for Fundamental and Transversal Skills Development (start date: March 2023; end date: February 2026)
Coordinator: Raquel Amaro (NOVA University Lisbon, Portugal)

Please pay attention to the following information carefully before deciding to participate in this survey.

1. This project aims to promote the development of reading skills through an innovative intelligent reading system that evaluates texts complexity and suggests appropriate readings according to the user reading skills level, that can also be used by trainers in the creation or adaptation of texts. The project also aims to establish and monitor the relationship between improving reading skills and other fundamental skills (such as numeracy and ICT), transversal skills (including technical skills, communication skills, team-working skills, customer handling skills, problem solving skills, etc.) and aspects such as motivation, citizenship, and well-being.

It is an European project involving NOVA University Lisbon, Portugal (coordinator), INESC ID – Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Investigação e Desenvolvimento em Lisboa, Portugal; LISER – Luxembourg Institute of Socio-Economic Research, Luxembourg; Mindshaker, Serviços informáticos, Lda, Portugal; Ministério da Educação, Portugal; Universidad Autónoma de Barcelona, Spain; Université Catholique de Louvain, Belgium; Universidad de Santiago de Compostela, Spain.

As a direct stakeholder of the system to be developed, your insights are fundamental to the efficient and successful development of the project.

2. The participation in this survey involves answering several questions on skills and competences, existent and foreseen job conditions, challenges, and difficulties, and reading activities.

3. The personal data collected and treated will be exclusively those required to reach the goals of the project. The data treated in the context of the project will be used in the development of the complexity analysis system and in reports to funding and policy entities such as European agencies and/or policy makers, responsible for implementing the system and assessing the project results.

In this survey, you will be required to provide the following personal data:

Sociodemographic information: gender, age, native country, broad area of residence, mobility, language skills, family situation, employment, and health.

Language skills and level of education: languages knowledge, school career.

Acquisition of reading skills and of other skills: reading education history, reading habits, training history, reading skills level and difficulties, other skills levels.

Health and well-being: health history, relation between social activities and reading difficulties.

No identification document or number of identification document will be requested.

The personal information requested is required to determine your eligibility for this survey, as well as to inform relations between specific conditions.

The legal basis for the treatment of your personal data is your informed consent, as the data detainer, hence the request to understand this information.

4. Your response to the survey will be pseudonymised by the survey platform: respondent's IP address location data and contact info (if requested) will not be stored. Your data will be stored in such a way that

it does not allow for any direct identification. The direct identification of your data will only be possible through the access to and the cross reference with additional information.

5. The Controller – the person who determines the purposes and means of the processing of personal data – is the project coordinator, Raquel Amaro (contact: raquelamaro@fcsh.unl.pt), according to the General Data Protection Regulation ("GDPR") definition of the term.

6. After your participation in the survey, only the Project Coordinator and the iRead4Skills project team involved in Work Packages 2 and 3 of the project will have access to the data you supplied. The data will be safeguarded under the GDPR, so as they cannot lead to the identification of specific individuals through the mere crossing of the collected data. All reasonable measures will be taken to protect the data of the people involved in the survey.

7. The collected information will only be used for the research purposes of the project. This includes, for instance, papers in scientific journals, as well as project results presentations and reports. All reasonable measures will be taken to protect the data of the people involved in the survey in these publications.

8. The collected data, as well as project materials resulting thereof, will be stored in encrypted files in the Zenodo platform (www.zenodo.org), a CERN and OpenAire archive platform, funded by the European Commission, that complies with the European security requirements.

9. The treated data - statistics, relations, and subsequent analysis and reports - will be made available in Open Access through Zenodo and as a Project deliverable, under the scope of research purposes license and subject to the data management plan of the project, as defined in the Consortium Agreement between the involved partners. This will include only treated information.

10. You can exercise your data protection rights at any moment, namely, the right to demand more information concerning the treatment of personal data; to rectify and/or delete your data; to withdraw your consent; to oppose data treatment activities, among other rights stated in the data protection legislation. You may exercise your rights by contacting the Controller of the Collected Data, Raquel Amaro (contact: raquelamaro@fcsh.unl.pt) and by indicating your Response ID, generated by the survey platform.

Please note that, in certain cases (for instance, due to legal or technical requirements), your request may not be satisfied. In any case, you will always receive information regarding the measures taken within a month after the moment your request is submitted.

Furthermore, you have the right to file a complaint to your national Data Protection Authority. The contacts of the National Data Protection Authorities in Europe can be consulted at https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en.

11. Your participation is voluntary. You are free to decide whether you want to participate in this survey or not.

You can interrupt your participation in the survey at any time, without any consequences. If you wish to interrupt your participation, please inform us of your intention within 4 weeks after taking the survey through the e-mails iread4skills@fcsh.unl.pt or raquelamaro@fcsh.unl.pt and by indicating your Response ID, generated by the survey platform. It can be difficult or even impossible to withdraw the data from a specific response after these are compiled together with responses from other participants.

12. The participation in this survey does not involve any disadvantages or risks.

If you have any doubts, concerns or dissatisfaction regarding your participation in the survey, please contact the Controller of the Collected Data, Raquel Amaro (contact: raquelamaro@fcsh.unl.pt).

This project is funded by the European Commission, HORIZON-CL2-2022-TRANSFORMATIONS-01-07 Program (ref. 101094837) and this documentation was analysed and approved by the Research Ethics Committee of the Faculty of Social Sciences and Humanities of NOVA University Lisbon, Portugal (comissaoetica@fcsh.unl.pt).

Thank you for considering your participation in this survey!

APPENDIX II. Electronic consent form

Overall Skills and Gaps Survey of the project iRead4Skills – Intelligent Reading Improvement System for Fundamental and Transversal Skills Development (start date: March 2023; end date: February 2026)

Coordinator: Raquel Amaro (NOVA University Lisbon, Portugal)

Contact: raquelamaro@fcsh.unl.pt

Please, validate all the statements.

| | |
|--|--|
| <p>I confirm that I read/listened to and understood the information concerning the survey provided above, and that I had the opportunity and means to clarify any doubts or concerns.</p> | |
| <p>I understand that my participation in the survey is voluntary and that I am free to cease it without providing any justification, at any moment, and within 4 weeks after taking the survey and by indicating my Response ID.</p> <p>By informing this decision within 4 weeks of taking the survey, my data will be removed.</p> | |
| <p>I understand that any information I supply may be used in future reports, scientific and academic papers, and communications by the project team.</p> <p>I understand that my personal data will be pseudonymised and will be stored in the Zenodo platform. The compiled data may be further reused for research purposes. Moreover, I understand that all reasonable measures will be taken to protect my data.</p> | |
| <p>I understand that my name will not appear in any report, paper, or presentation without my consent.</p> | |
| <p>I agree to participate in this survey.</p> | |

One digital copy of this form will be provided to the participant, and one will be archived by NOVA University Lisbon team.

APPENDIX III. Survey – French version

Caractéristiques sociodémographiques

A1. Etes-vous... ?

- Un homme
- Une femme
- Non binaire
- Ne souhaite pas répondre

A2. Quelle est votre année de naissance ?

Liste déroulante de 1923 à 2005

Ne sait pas

Ne souhaite pas répondre

A3. Dans quel pays vivez-vous ?

- Belgique
- Espagne
- France
- Portugal
- Suisse

A4. Etes-vous né(e) dans ce pays ?

- Oui -> Filtre A7
- Non -> Filtre A5
- Ne sait pas -> Filtre A7
- Ne souhaite pas répondre -> Filtre A7

A5. Dans quel pays êtes-vous né(e) ?

- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

A6. A quel âge, avez-vous vécu pour la 1ère fois dans le pays où vous vivez actuellement ?

- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

A7. Vers l'âge de 5 ans, en quelle(s) langues vous parlait-on d'habitude à la maison ? (Plusieurs choix possibles)

- Dans l'une des langues officielles du pays où vous vivez actuellement (y compris patois/langue régionale) (A7A)
- Dans une autre langue (A7B)
- Ne sait pas (A7C)
- Ne souhaite pas répondre (A7D)

A8. Et aujourd'hui, à la maison, quelle(s) langue(s) parlez-vous habituellement (Plusieurs choix possibles)

- Une des langues officielles du pays où vous vivez actuellement (y compris patois/langue régionale) (A8A)
- Une autre langue (A8B)
- Ne sait pas (A8C)
- Ne souhaite pas répondre (A8D)

A9. Quel est votre niveau d'études ?

- Primaire
- Secondaire général
- Secondaire technologique ou professionnel

- Enseignement supérieur
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre
- Non concerné – Vous n’êtes jamais allé(e) à l’école

A10. Quel est votre état civil ? Etes-vous... ?

- Marié(e) ou en union libre
- Veuf(ve)
- Divorcé(e) ou séparé(e)
- Célibataire
- Ne souhaite pas répondre

A11. Quelle est votre situation actuelle ?

- Exerce une activité professionnelle ->A14
- Au chômage / à la recherche d’un emploi -> A12
- Retraité -> A13
- Fait des études -> A13
- Personne au foyer ->A13
- Ne souhaite pas répondre -> A13

A12. Depuis combien de temps êtes-vous au chômage ?

- Moins de 6 mois
- Entre 6 mois et 12 mois
- Entre 13 mois et 24 mois
- Plus de 24 mois
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

A13. Avez-vous déjà travaillé dans le pays où vous vivez aujourd'hui ?

- Oui -> BI
- Non -> BI
- Ne sait pas -> BI
- Ne souhaite pas répondre -> BI

A14. Quelle est votre profession ?

- Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques
(Dirigeant, gérant, cadre de direction, cadre infirmier, médecin, diplômé de l'enseignement supérieur exerçant des professions comme juriste, économiste, ingénieur, ...)
- Professions intermédiaires
(Courtier, comptable, secrétaire d'administration, agents commerciaux, dessinateur de produits industriels et commerciaux, agent immobilier, agent d'assurance, personnel infirmier, diététicien, technicien (électricité, informatique, construction, mécanique, génie civil, ...))
- Employés de type administratif
(Employé de bureau (secrétaire, opérateur de traitement de texte, ...), employé de réception (caissier, guichetier, ...))
- Vendeurs de magasin et de marché
- Personnel des services
(Cuisinier, serveur, agent d'accueil, aide-soignant, garde d'enfant, coiffeur, ...)
- Ouvriers de type artisanal ou artisans
(Maçon, charpentier, plâtrier, peintre, plombier, électricien, soudeur, mécanicien, boucher, boulanger, ...)
- Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage
(Monteur d'appareil électrique, monteur en construction mécanique, ...
Conducteur de véhicules à moteur et de machines (d'autobus, de poids lourds, de grues, de chariots élévateurs, de machines à travailler les métaux et les produits minéraux, ...))
- Ouvriers et employés non qualifiés

(Manœuvre dans la construction et l'industrie manufacturière

- Employé non qualifié des services et de la vente (portier, gardien, ...)
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

Scolarité et apprentissage de la lecture

B1. Dans quel pays êtes-vous allé(e) à l'école pour la première fois ?

- Dans le pays où vous vivez actuellement
- Dans un autre pays mais qui parle l'une des langues du pays où vous vivez actuellement
- Dans un autre pays qui parle une autre langue que celle du pays où vous vivez actuellement
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

B2. Dans quel pays, avez-vous passé la majorité de votre scolarité ?

- Dans le pays où vous vivez actuellement
- Dans un autre pays mais qui parle l'une des langues du pays où vous vivez actuellement
- Dans un autre pays qui parle une autre langue que celle du pays où vous vivez actuellement
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

B3. Avez-vous connu des difficultés scolaires ?

- Non, pas du tout ->B5
- Oui, un peu -> B4
- Oui, beaucoup ->B4

- Ne sait pas -> B5
- Ne souhaite pas répondre -> B5

B4. En quelle classe avez-vous connu vos premières difficultés scolaires ?

- Première année du primaire
- Autre classe du primaire
- Premier cycle de l'enseignement secondaire (collège)
- Deuxième cycle de l'enseignement secondaire (lycée)
- Enseignement Supérieur (après le baccalauréat)
- Autre classe
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

B5. Avant vos 18 ans, avez-vous eu des problèmes de santé graves, qui vous ont conduit à être absent de l'école plus de deux mois consécutifs ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

B6. Pour quelles raisons avez-vous arrêté vos études ? (Plusieurs choix possibles)

- Fin d'un cycle de scolarité/obtention du diplôme souhaité
- Problèmes financiers
- N'a pas bien réussi à l'école
- N'aimait pas l'école ou s'y ennuyait
- Ne s'entendait pas bien avec ses professeurs
- Expulsé(e) de l'école ou prié(e) de partir
- Est allé(e) travailler
- S'est enrôlé(e) dans le service militaire
- Problèmes de santé (trouble visuel, auditif ou autres raisons de santé)
- Grossesse ou soins à donner aux enfants

- Raisons familiales telles que la maladie ou la mort d'un parent ou d'un proche
- Autre raison (précisez) (B6_bis)
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

C1. A quel âge avez-vous appris à lire ?

- N'a jamais appris à lire -> C7
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

C2. La première langue dans laquelle vous avez appris à lire est-elle une des langues officielles du pays où vous vivez actuellement ?

- Oui -> C4
- Non -> C3
- Ne sait pas -> C4
- Ne souhaite pas répondre -> C4

C3. A quel âge avez-vous appris à lire la langue officielle du pays dans lequel vous vivez actuellement ? (Si le pays où vous habitez a plusieurs langues officielles, référez-vous à la première langue officielle que vous avez apprise)

- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

C4. Lorsque vous aviez entre 8 et 12 ans, pendant votre temps libre, lisiez-vous des livres, des bandes dessinées, des journaux, des magazines, ... ? (Hors travail scolaire)

- Jamais -> C6
- De temps en temps -> C5
- Régulièrement -> C5
- Tous les jours -> C5
- Ne sait pas -> C6
- Ne souhaite pas répondre -> C6

C5. En quelle(s) langue(s) ? (Plusieurs choix possibles)

- Dans l'une des langues officielles du pays où vous vivez **actuellement**

- Dans une autre langue
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

C6. Lorsque vous étiez à l'école, avez-vous reçu de l'aide spécialisée ou suivi des cours spécialisés afin d'améliorer vos capacités de lecture ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

C7. Avant de suivre cette formation, aviez-vous suivi des cours afin d'améliorer vos capacités de lecture (à l'exception de ceux suivis pendant votre scolarité)?

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

Formation en lecture reçue

D1. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez suivi cette formation ?

- Pour optimiser votre travail et/ou améliorer vos perspectives de carrière
- Pour limiter les risques de perdre votre emploi
- Pour augmenter vos chances de trouver un emploi ou pour changer d'emploi ou de profession
- Vous avez été obligé(e) de participer
- Pour répondre aux besoins de votre vie quotidienne
- Autre
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

D2. Lorsque vous avez débuté cette formation, quelle était votre situation ?

- Exerçait une activité professionnelle -> D3
- Au chômage / à la recherche d'un emploi -> D5
- Retraité -> D5
- Faisait des études -> D5

- Une personne au foyer -> D5
- Ne sait pas -> D5
- Ne souhaite pas répondre -> D5

D3. Avez-vous changé d'emploi ou de poste de travail depuis que vous avez suivi cette formation ?

- Oui
- Non -> D5
- Ne sait pas -> D5
- Ne souhaite pas répondre -> D5

D4. Si vous comparez votre travail actuel à celui que vous aviez avant la formation, diriez-vous que :

D4A. Vous êtes :

- Moins bien payé(e)
- Autant payé(e)
- Mieux payé(e)
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

D4B. Votre emploi est

- Moins intéressant
- Tout autant intéressant
- Plus intéressant
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

D4C. Vous avez

- Moins de responsabilités
- Autant de responsabilités
- Plus de responsabilités
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

D5. Avez-vous suivi cette formation jusqu'au bout ?

- Oui -> D7
- Non -> D6
- Ne sait pas -> D7
- Ne souhaite pas répondre -> D7

D6. Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'êtes pas allé(e) jusqu'au bout de la formation ?

- Manque de temps / Horaires non adaptés
- Les cours offerts ne correspondaient pas à vos besoins
- Manque de confiance dans vos capacités d'apprentissage ou vous ne vous sentiez pas prêt
- Suivre des cours n'était pas une de vos priorités
- Incapacité de payer
- Obligations personnelles ou familiales (soin des enfants, de parents âgés)
- Pour des raisons de santé
- Aucun transport disponible
- Lieu des cours trop éloigné (trop de temps de transport / durée de déplacement trop importante)
- La formation entrain en conflit avec votre horaire de travail
- Autre raison
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

D7. Depuis quand avez-vous terminé/arrêté cette formation ?

_____ mois

Ne sait pas

Ne souhaite pas répondre

D8. Pendant combien de mois avez-vous suivi cette formation ?

_____ mois

Ne sait pas

Ne souhaite pas répondre

Niveau en lecture

Nous allons vous poser une série de questions sur vos difficultés en lecture avant la formation (←) et actuellement (II). Les possibilités de réponse vont de 0 (aucune difficulté) à 10 (beaucoup de difficultés)

E1. Avant de suivre votre formation (←), si vous deviez écrire une liste pour les courses au supermarché, cela vous posait-il

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|

E2. Actuellement (II), si vous devez écrire une liste pour les courses au supermarché, cela vous pose-t-il

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|

E3. Avant de suivre votre formation (←), si vous deviez utiliser une carte ou un plan, cela vous posait-il

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|

E4. Actuellement (II), si vous devez utiliser une carte ou un plan, cela vous pose-t-il

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|-------------|--------------------------|

E5. Avant de suivre cette formation (←), si vous deviez utiliser un distributeur automatique de billets, cela vous posait-il

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|

E6. Actuellement (II), si vous devez utiliser un distributeur automatique de billets, cela vous pose-t-il

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|

E7. Avant de débiter votre formation, comment évaluez-vous vos capacités de lecture par rapport aux besoins de tous les jours dans la langue officielle du pays où vous habitez ? (Si le pays a plusieurs langues officielles, référez-vous à la langue que vous maîtrisez le plus)

- Très faibles
- Faibles
- Moyennes
- Bonnes
- Très bonnes
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

E8. Aujourd'hui (II), comment jugez-vous vos capacités de lecture rapport aux besoins de tous les jours dans la langue officielle du pays où vous habitez ? (Si le pays a plusieurs langues officielles, référez-vous à la langue que vous maîtrisez le plus)

- Très faibles
- Faibles
- Moyennes
- Bonnes
- Très bonnes
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

E9. Avant de suivre la formation (<-), comment jugiez-vous vos capacités de lecture par rapport aux besoins de votre emploi principal ?

- Très faibles
- Faibles
- Moyennes
- Bonnes
- Très bonnes

- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre
- Non concerné (n'exerçait pas un emploi avant de suivre la formation)

E10. Aujourd'hui (II), comment jugez-vous vos capacités de lecture par rapport aux besoins de votre emploi principal ?

- Très faibles
- Faibles
- Moyennes
- Bonnes
- Très bonnes
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre
- Non concerné – pas en emploi actuellement

E11. Avant de suivre cette formation, sur une échelle allant de 0 à 10, éprouviez-vous des difficultés dans la langue officielle du pays où vous vivez pour ? (Si plusieurs langues officielles, référez-vous à la langue que vous maîtrisez le mieux)

| | 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| déchiffrer les mots (E11A) | | | | | | | | | | | | | |
| saisir l'idée principale d'un texte (E11B) | | | | | | | | | | | | | |
| résumer ce que vous lisez | | | | | | | | | | | | | |
| lire rapidement (E11C) | | | | | | | | | | | | | |

E12. Actuellement, sur une échelle allant de 0 à 10, éprouvez-vous des difficultés dans la langue officielle du pays où vous vivez pour ? (Si plusieurs langues officielles, référez-vous à la langue que vous maîtrisez le mieux)

| | 0 (aucune difficulté) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 (beaucoup de difficultés) | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| déchiffrer les mots (E12A) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| saisir l'idée principale d'un texte (E12B) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| résumer ce que vous lisez (E12C) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| lire rapidement (E12D) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

E13. Avant de suivre cette formation, était-ce pour vous, très difficile, difficile, facile ou très facile de lire des :

| | Très difficile | Difficile | Facile | Très facile | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--|----------------|-----------|--------|-------------|-------------|--------------------------|
| modes d'emploi ou des notices (E13A) | | | | | | |
| lettres, des notes ou des courriels (E13B) | | | | | | |
| articles de journaux, des magazines (E13C) | | | | | | |
| petites annonces (recherche de logement, | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| d'emploi, ...) (E13D) | | | | | | |
| journaux professionnels (E13E) | | | | | | |
| manuels (E13F) | | | | | | |
| factures, relevés bancaires (E13G) | | | | | | |

E14. **Actuellement**, est-ce pour vous, très difficile, difficile, facile ou très facile de lire des :

| | Très difficile | Difficile | Facile | Très facile | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|---|----------------|-----------|--------|-------------|-------------|--------------------------|
| modes d'emploi ou des notices (E14A) | | | | | | |
| lettres des notes ou des courriels (E14B) | | | | | | |
| articles de journaux, des magazines (E14C) | | | | | | |
| petites annonces (recherche de logement, d'emploi, ...) (E14D) | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| journaux professionnels (E14E) | | | | | | |
| manuels (E14F) | | | | | | |
| factures, relevés bancaires (E14G) | | | | | | |

Autres compétences et santé

G1. Par rapport aux besoins de tous les jours (en dehors du travail), comment évaluez-vous votre **capacité actuelle**

| | Très faible | Faible | Moyenne | Bonne | Excellente | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|---|-------------|--------|---------|-------|------------|-------------|--------------------------|
| G1A. À parler la langue officielle du pays où vous vivez (si plusieurs langues officielles, référez-vous à la langue que vous maîtrisez le mieux) | | | | | | | |
| G1B. À écrire dans la langue officielle du pays où vous | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| vivez (Si plusieurs langues officielles, référez-vous à la langue que vous maîtrisez le mieux) | | | | | | | |
| G1C. En mathématiques | | | | | | | |
| G1D. En informatique | | | | | | | |

H1. Quel est votre état de santé ?

- Je suis en très bonne santé
- J'ai de petits soucis de santé, sans grande importance
- Je souffre de problèmes de santé chroniques
- J'ai de graves problèmes de santé
- Je ne sais pas
- Je ne souhaite pas répondre

H2. Est-ce qu'un professeur, un médecin ou un autre professionnel de la santé a déjà dit que vous avez ou que vous aviez des difficultés d'apprentissage ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

H3. Pensez-vous que vos difficultés en lecture ont créé des difficultés :

| | | | | | | |
|--|------------------|-------------|-----------------|-------------|--------------------------|--------------|
| | Non, pas du tout | Oui, un peu | Oui, énormément | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre | Non concerné |
|--|------------------|-------------|-----------------|-------------|--------------------------|--------------|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| H3A. en mathématiques | | | | | | |
| H3B. en informatique | | | | | | |
| H3C. dans l'accès à l'emploi | | | | | | |
| H3D. dans la progression de votre carrière | | | | | | |
| H3E. dans vos activités quotidiennes | | | | | | |
| H3F. dans votre confiance personnelle | | | | | | |
| H3G. dans vos relations avec les autres | | | | | | |

Compétences dans le cadre du travail (uniquement pour les personnes en emploi au moment de l'enquête)

11. Dans le cadre de votre travail, vous arrive-t-il de lire des :

| | Oui | Non | Ne souhaite pas répondre |
|---|-----|-----|--------------------------|
| 11A. modes d'emploi ou des notices | | | |
| 11B. lettres, des notes ou des courriels | | | |
| 11C. articles dans des journaux, magazines ou lettres d'information | | | |
| 11D. livres | | | |
| 11E. factures, des relevés bancaires ou autres états financiers | | | |
| 11F. graphiques, des cartes ou des schémas | | | |

12. Cela vous pose-t-il des difficultés de lire des

| | Oui, mais je demande de l'aide | Oui et je ne demande pas d'aide | Non | Ne souhaite pas répondre |
|---|--------------------------------|---------------------------------|-----|--------------------------|
| I2A. modes d'emploi ou des notices | | | | |
| I2B. lettres, des notes ou des courriels | | | | |
| I2C. articles dans des journaux, magazines ou lettres d'information | | | | |
| I2D. livres | | | | |
| I2E. factures, des relevés bancaires ou autres états financiers | | | | |
| I2F. graphiques, des cartes ou des schémas | | | | |

14. Par rapport aux besoins en lecture/écriture dans votre travail, comment évaluez-vous vos capacités ?

- Très faibles
- Faibles
- Moyennes
- Bonnes
- Excellentes
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

15. En mathématiques, de quoi avez-vous besoin dans votre travail (plusieurs réponses possibles) :

- Faire des additions, des soustractions (I5A)
- Faire des calculs avec des décimales, pourcentages ou fractions, comprendre des tableaux ou des graphiques (I5B)
- Faire des calculs avec des procédures mathématiques ou statistiques avancées (I5C)
- Ne sait pas (I5D)
- Ne souhaite pas répondre (I5E)

16. Par rapport aux besoins en mathématiques dans votre travail, comment évaluez-vous vos capacités ?

- Très faibles
- Faibles
- Moyennes
- Bonnes
- Excellentes
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

17. En informatique, de quoi avez-vous besoin dans votre travail (choix multiples) :

- Utiliser un ordinateur pour des tâches simples comme l'envoi ou la réception d'emails (I7A)
- Utiliser un ordinateur pour du traitement de texte, des tableurs ou alimenter une base de données (Excel, Word, ...) (I7B)
- Développer des logiciels, modifier des jeux informatiques, programmer à l'aide de langages tels que java, sql, php, ou encore assurer la maintenance d'un réseau informatique (I7C)
- Ne sait pas (I7D)
- Ne souhaite pas répondre (I7E)

18. Par rapport aux besoins en informatique dans votre travail, comment évaluez-vous vos capacités ?

- Très faibles
- Faibles
- Moyennes
- Bonnes
- Excellentes
- Ne sait pas
- Ne souhaite pas répondre

19. Depuis que vous avez suivi votre formation, vos compétences en lecture se sont-elles améliorées ?

- Oui -> I10
- Non -> Fin du questionnaire
- Ne sait pas -> Fin du questionnaire
- Ne souhaite pas répondre -> Fin du questionnaire

110. Pensez-vous que l'acquisition de nouvelles compétences en lecture a permis, dans le cadre de votre travail, d'améliorer :

| | Oui fortement | Oui modérément | N'ont pas été modifié | Mon emploi ne requiert pas une telle compétence | Ne sait pas | Ne souhaite pas répondre |
|--|------------------|-------------------|-----------------------------|---|-------------------|-----------------------------------|
| I10A. Vos connaissances techniques (connaissance de produits/services ; capacité à utiliser des équipements techniques; ...) | | | | | | |
| I10B. Votre capacité à communiquer (partager des informations, , faire des présentations). | | | | | | |
| I10C. Votre capacité à travailler en équipe (coopérer avec les collègues de travail, ...) | | | | | | |
| I10D. Vos connaissances en matière de service à la clientèle (vente d'un produit ; Conseiller/s'occuper de clients) | | | | | | |
| I10E. Votre aptitude à résoudre des problèmes (réfléchir à des solutions; repérer la cause des problèmes) | | | | | | |
| I10F. Vos capacités d'apprentissage (apprendre de nouvelles choses dans votre travail ; s'adapter à de nouvelles | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| technologies, à de nouveaux équipements, ...) | | | | | | |
| 110G. Vos aptitudes à planifier et à organiser (planifier les activités ; déléguer des tâches). | | | | | | |