



**RÉFLEXION DU CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE
SUR LES ENJEUX LIÉS À LA LITTÉRATIE À L'OCCASION
DE LA PUBLICATION DE L'ÉTUDE D'ALAIN BÉLANGER
ET DE SAMUEL VÉZINA INTITULÉE
*ANALYSE DU NIVEAU DE LITTÉRATIE EN FRANÇAIS AU QUÉBEC :
UNE COMPARAISON ENTRE NATIFS ET IMMIGRANTS***

Octobre 2016

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Québec 

Dépôt légal — 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-75945-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-75946-1 (version PDF)

Le Conseil supérieur de la langue française (CSLF) a commandé une étude à Alain Bélanger, réalisée en collaboration avec Samuel Vézina¹, qui pose des constats éclairants pour comprendre les enjeux actuels de la littératie au Québec. La publication en juin 2016 de cette étude, intitulée *Analyse du niveau de littératie en français au Québec : une comparaison entre natifs et immigrants*, est une occasion pour le CSLF de poursuivre la réflexion sur trois de ces enjeux, en s'appuyant notamment sur certains de ses travaux antérieurs.

L'étude porte sur les résultats obtenus par les adultes québécois âgés de 16 à 65 ans ayant répondu à la version française du questionnaire du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) de 2012². Initiative de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), ce programme mesure trois compétences-clés³, dont la littératie, laquelle est définie de manière suivante :

[L]a capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'engager dans des textes écrits pour participer à la société, pour accomplir ses objectifs et pour développer ses connaissances et son potentiel.

La littératie englobe une variété de compétences, depuis le décodage de mots et de phrases jusqu'à la compréhension, l'interprétation et l'évaluation de textes complexes. Elle n'inclut toutefois pas la production de textes (écriture). (OCDE, 2013 : 64)

LA RÉUSSITE SCOLAIRE

Un premier constat que tire le CSLF de l'étude de Bélanger et de Vézina concerne le rôle central de l'école dans l'acquisition de compétences linguistiques de même que l'importance qu'elles ont pour la réussite scolaire et professionnelle. Selon les données présentées, 46,4 % des adultes québécois ayant répondu en français au questionnaire du PEICA de 2012 atteignent le niveau 3 ou plus sur l'échelle de compétences en littératie⁴. L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) apporte une précision importante

1. Messieurs Bélanger et Vézina sont chercheurs au Centre Urbanisation Culture et Société de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS).

2. Au Canada, il est possible de répondre en français ou en anglais au questionnaire du PEICA. Par conséquent, l'étude de Bélanger et de Vézina n'est pas à proprement parler une analyse de la littératie en français de l'ensemble de la population québécoise ayant répondu au questionnaire du PEICA de 2012, mais plutôt de ceux qui ont choisi de le faire *en français*.

3. Les autres compétences mesurées sont la numératie et la résolution de problèmes dans des environnements à forte composante technologique (OCDE, 2013 : 54).

4. La littératie est mesurée selon une échelle de scores allant de 0 à 500. Pour faciliter la compréhension des résultats obtenus, cette échelle est divisée en 6 niveaux de compétences. Le niveau inférieur à 1 ainsi que les niveaux 1 et 2 correspondent aux niveaux les plus faibles, le niveau 3 est le point milieu et les niveaux 4 et 5 sont les plus élevés. Ainsi, un score compris entre 0 et 175 correspond à un niveau inférieur au niveau 1; entre 176 et 225, au niveau 1; entre 226 et 275, au niveau 2; entre 276 et 325, au niveau 3; entre 326 et 375, au niveau 4; et entre 376 et 500, au niveau 5 (*ibid.* : 63, 69).

quant à l'interprétation des résultats du PEICA de 2012 par rapport à ceux de l'enquête précédente⁵ :

[I]l n'y a pas, dans le PEICA, de seuil dit fonctionnel ou minimal utilisé pour considérer une personne comme compétente ou non compétente pour faire face aux exigences de la société actuelle et participer pleinement à la vie en société. (Desrosiers et coll., 2015 : 44)

Cela dit, la proportion de la population québécoise⁶ qui n'atteint pas le niveau 3 de compétences en littératie pourrait s'avérer préoccupante à certains égards, par exemple en ce qui a trait aux compétences des travailleurs, si, comme Cloutier-Villeneuve (2014 : 11), l'on considère « les personnes qui se classent au niveau de compétence 1 ou 2 comme ayant des “compétences faibles” ». Selon cette même étude, les travailleurs se classant au niveau 3 ou plus ont des compétences allant de moyennes à élevées (*Idem*).

Toutefois, les données sur le niveau de littératie discutées ici constituent un résultat d'ensemble qui varie grandement selon les individus. Ainsi, Bélanger et Vézina notent que la variable la plus déterminante des compétences en littératie est la scolarité. La proportion d'individus qui atteint le niveau 3 ou plus en littératie s'élève à 75,7 % pour les détenteurs d'un diplôme d'études universitaires, à 46,6 % pour ceux qui ont un diplôme d'études collégiales et à 40,8 % pour ceux qui ont un diplôme d'études secondaires. Parmi ceux n'ayant pas terminé leurs études secondaires, seulement 14,3 % atteint le niveau 3 ou plus sur l'échelle de littératie.

Dans son avis d'octobre 2015 sur l'importance de rehausser la maîtrise du français, le CSLF rappelle que « le français est le fondement sur lequel s'appuient tous les apprentissages scolaires » et que, par conséquent, sa maîtrise favorise la réussite (CSLF, 2015 : 37). Il souligne de plus que de faibles compétences en lecture peuvent être liées au décrochage (*ibid.* : 11). En effet, pour l'année scolaire 2011-2012, ce sont 64,2 % des jeunes ayant décroché en 5^e secondaire qui n'ont pas été en mesure de satisfaire aux exigences relatives à la langue d'enseignement (*idem*). S'assurer que les enfants acquièrent les habiletés en lecture, en écriture et en communication dès le début de la fréquentation scolaire apparaît donc essentiel. Il est aussi primordial d'intervenir rapidement auprès des élèves qui présentent des lacunes en français. Puisque le rehaussement de la maîtrise du français passe par la réussite scolaire, le CSLF a émis un certain nombre de recommandations touchant, par exemple, le nombre d'heures d'enseignement du français, l'enseignement de la langue orale et la formation langagière des futurs maîtres.

5. C'est-à-dire l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EICA), en 2003.

6. Il s'agit ici des personnes ayant répondu à la version française du questionnaire du PEICA.

D'ailleurs, devant ce même constat d'une maîtrise insuffisante du français par une partie importante de la main-d'œuvre et du coût humain qui y est associé, le CSLF avait déjà recommandé que toutes initiatives visant à augmenter l'alphabétisation de l'ensemble des Québécois, peu importe leur âge, soient encouragées (CSLF, 2013 : 85-86).

LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS

Un deuxième constat, dans l'étude de Bélanger et de Vézina, interpelle le CSLF. Il touche plus particulièrement la francisation des personnes issues de l'immigration, lesquelles performant moins bien au test de littératie en français que celles nées au Canada.

Les auteurs ont observé que même s'ils ont un niveau de scolarité plus élevé, les immigrants sont proportionnellement moins nombreux que les natifs à atteindre le niveau 3 ou plus sur l'échelle de la littératie (35,4 % comparativement à 47,7 %). Après avoir contrôlé l'effet de certains déterminants associés à la littératie, les immigrants obtiennent tout de même, en moyenne, un score inférieur de 7,9 % à celui des natifs.

Un rapport de l'ISQ, qui porte sur les résultats aux versions française et anglaise du questionnaire du PEICA de 2012, confirme cette observation : « On constate au Québec que les immigrants, tant récents que de longue date⁷, ont des compétences en littératie moins élevées que les Canadiens de naissance » (Nanhou, 2015 : 187). L'ISQ rappelle par ailleurs que puisqu'une majorité d'immigrants récents (76 %) et d'immigrants de longue date (70 %) n'ont ni le français ni l'anglais comme langue maternelle, on peut comprendre que ces personnes « éprouvent des difficultés pouvant avoir une incidence sur leurs résultats à l'évaluation » (*ibid.* : 186).

Si les immigrants performant en général moins bien que les natifs, un certain nombre d'entre eux présente des niveaux de littératie qui leur sont semblables ou supérieurs. Bélanger et Vézina ont notamment observé que le niveau de littératie des immigrants arrivés avant l'âge de 15 ans est semblable à celui des natifs. Pour les immigrants, le lieu d'obtention du plus haut diplôme serait aussi un déterminant plus important que le pays d'origine. Les immigrants diplômés d'un pays occidental, toutes choses égales d'ailleurs, auraient une performance comparable à celle des natifs du même niveau de scolarité.

7. Immigrants récents : personnes nées à l'étranger et résidant au Canada depuis moins de 10 ans; immigrants de longue date : personnes nées à l'étranger et résidant au Canada depuis plus de 10 ans (Nanhou, 2015 : 184).

Bélanger et Vézina notent également certaines différences selon les catégories d'immigration. Les personnes admises par le volet économique (264,8) obtiennent un score moyen⁸ significativement plus élevé que celles de la catégorie de la réunification familiale (233,7) et que celles du programme pour les réfugiés (233,4). Cette distinction est importante, car des critères de sélection liés à la scolarité et aux connaissances linguistiques s'appliquent au requérant principal d'une demande d'immigration de la catégorie économique et non pas aux personnes admises dans la catégorie du regroupement familial ou dans celle des personnes réfugiées⁹.

La variation observée dans les niveaux de littératie traduit l'importance de tenir compte des catégories d'immigrants dans les services de francisation (Nanhou, 2015 : 190). La majorité des personnes admises au Québec s'inscrit dans la catégorie économique¹⁰, ce qui signifie qu'elles ont été sélectionnées en fonction de leurs compétences professionnelles et des besoins de l'économie québécoise. Pour faire en sorte que ces immigrants possèdent des compétences linguistiques adéquates afin de s'intégrer au marché du travail, le CSLF a déjà affirmé l'importance de leur offrir une francisation *qualifiante*, c'est-à-dire « orientée vers la maîtrise de l'écrit et correspondant aux exigences d'un travail de professionnel » (CSLF, 2005 : 24). Le CSLF devait d'ailleurs préciser plus tard que cette même francisation qualifiante pourrait être centrée « sur la maîtrise du vocabulaire spécialisé du domaine de formation des immigrants sélectionnés » (CSLF, 2013 : 61). Elle est d'autant plus importante lorsqu'on considère « qu'indépendamment de la catégorie d'immigration et du pays où la personne a été scolarisée, une connaissance insuffisante de la langue est fortement liée à des difficultés d'insertion en emploi et à la surqualification » (OCDE, cité dans MIDI, 2016a : 13).

Il y a 25 ans que le Québec a la responsabilité exclusive de l'intégration linguistique sur son territoire, et l'offre de francisation s'y est considérablement diversifiée depuis¹¹. Les exigences liées à la connaissance du français, quant à elles, ont été uniformisées. Elles ont par ailleurs été rehaussées pour la sélection des travailleurs qualifiés¹². Au cours des cinq prochaines années, la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion¹³ apportera des modifications importantes aux services de

8. Voir note 4.

9. Pour connaître les facteurs sur lesquels repose la sélection des immigrants au Québec, voir MICC, 2011 : 3, 8-11.

10. De 2010 à 2014, 69,2 % des immigrants admis au Québec relevaient de la catégorie de l'immigration économique, 20,9 % de la catégorie du regroupement familial, 8,9 % de la catégorie des réfugiés et 1,1 % de la catégorie des autres immigrants (MIDI, 2015 : 9 [tableau 1]).

11. Des cours en ligne de stade intermédiaire ou avancé, des modules d'autoapprentissage en ligne pour certains domaines spécialisés (santé et soins infirmiers, génie et sciences appliquées, administration, droit et affaires), des cours réguliers à temps complet ou à temps partiel, des cours en milieu de travail et la mise sur pied d'un centre d'autoapprentissage permettent une pluralité de parcours en francisation (MIDI, 2014b : 1-2).

12. Depuis août 2013, les candidats de cette catégorie doivent démontrer qu'ils ont une connaissance du français correspondant à un niveau intermédiaire (MICC et MELS, 2011; MIDI, 2014a : 134).

13. La stratégie d'action (MIDI, 2016b) répond aux orientations de la politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion (MIDI, 2016a), toutes deux intitulées Ensemble, nous sommes le Québec.

francisation. Cette stratégie cible notamment la bonification de la francisation à visée professionnelle¹⁴, par exemple en étendant à certains métiers ou professions la gamme de cours de français spécialisés. Elle prévoit également de nouvelles formules alliant francisation et expérience en emploi (MIDI, 2016b : 28).

Le CSLF estime qu'une francisation adaptée aux catégories de sélection des immigrants et à leurs domaines de formation aura un effet bénéfique sur le rehaussement de leurs compétences en littératie.

LA MISE EN PRATIQUE DES COMPÉTENCES

Le CSLF est interpellé par un troisième constat de Bélanger et de Vézina, à savoir l'importance de mettre en pratique les compétences en littératie de l'ensemble de la population pour leur maintien et leur développement. La capacité de traiter des informations écrites ne s'acquiert pas une fois pour toutes. C'est une compétence qui peut évoluer, c'est-à-dire augmenter ou diminuer en fonction de différents facteurs et circonstances de la vie. L'éducation et l'emploi, par exemple, sont d'importants déterminants des compétences en littératie. Ces facteurs agissent en synergie : l'éducation permet d'acquérir des compétences, alors que l'emploi favorise leur maintien et leur développement (Statistique Canada, 2013 : 44).

Les résultats présentés dans l'étude de Bélanger et de Vézina vont dans ce sens. La proportion d'individus dont les compétences en littératie atteignent ou dépassent le niveau 3 est plus élevée chez ceux qui mettent ces compétences en pratique sur une base régulière. Plus de 25 points de pourcentage séparent les travailleurs qui utilisent des compétences en écriture d'une façon quotidienne ou hebdomadaire (60,7 %) de ceux qui le font moins d'une fois par semaine (33,8 %). Cette proportion diminue à 28,9 % chez les sans-emploi. Des écarts sont encore une fois observables selon qu'il s'agit d'individus nés au pays ou non. À ce sujet, on ne peut ignorer les difficultés d'intégration en emploi que vivent les immigrants. Certains seraient notamment plus à risque de vivre des situations de discrimination (Eid, Azzaria et Quérat, 2012 : 45) ou de surqualification (Ledent, Bélanger et Malé, 2015 : 37-63).

14. Les services de francisation à visée professionnelle « permettent à la personne immigrante de cibler ses apprentissages et d'acquérir ainsi plus rapidement les compétences en français et les repères socioculturels nécessaires pour trouver un emploi à la hauteur des qualifications qu'elle a acquises à l'étranger, de se maintenir en emploi et de renforcer son autonomie dans ses démarches d'intégration » (MIDI, 2016b : 27).

Développer les compétences en littératie des personnes qui les valorisent est une chose. Atteindre cet objectif auprès des adultes qui sous-estiment la valeur de ces compétences en est une autre. Comme l'affirmait le Conseil supérieur de l'éducation (CSE), dans un avis publié sur la question en 2013, il importe de mieux cerner les motivations et les centres d'intérêt des adultes dits faibles lecteurs pour mieux faire la promotion de la lecture et de l'écriture comme moyen de changer leur rapport à l'écrit (CSE, 2013 : 94).

Le CSLF y voit aussi, pour toile de fond, toute la question de la cohésion sociale, fondée sur une langue commune, le français. Selon l'OCDE, les effets de l'acquisition de compétences en littératie vont bien au-delà des considérations économiques :

[L]es individus moins compétents en littératie sont plus susceptibles d'indiquer être en mauvaise santé, de penser n'avoir que peu d'impact sur le processus politique et de ne pas participer à des activités bénévoles ou associatives en comparaison à leurs homologues plus compétents. Dans la plupart des pays, ils sont également moins susceptibles de faire confiance à autrui. (OCDE, 2013 : 28)

Dans une société de plus en plus diversifiée comme celle du Québec, la langue française peut être un vecteur de cohésion sociale en facilitant les rapports que les citoyens entretiennent entre eux ainsi qu'avec les institutions et les entreprises (CSLF, 2008 : 42). Pour ce faire, la connaissance du français doit permettre l'égalité d'accès aux ressources en éducation et au travail, faciliter l'insertion dans les réseaux sociaux et contribuer à susciter un sentiment d'appartenance au milieu (Pagé, 2011 : 9-10). Les compétences en littératie peuvent non seulement accroître l'usage du français, mais aussi raffermir la cohésion sociale au Québec.

En somme, le CSLF considère que la réussite scolaire, la francisation des immigrants et la mise en pratique des compétences comptent parmi les facteurs sur lesquels des interventions seraient nécessaires pour assurer le développement de la littératie au Québec.

RÉFÉRENCES

- BÉLANGER, Alain et Samuel VÉZINA (2016), *Analyse du niveau de littératie en français au Québec : une comparaison entre natifs et immigrants*, Québec, Conseil supérieur de la langue française (CSLF).
- CLOUTIER-VILLENEUVE, Luc (2014), *La surqualification professionnelle basée sur les compétences : premiers résultats à partir des données du PEICA 2012*, Québec, Institut de la statistique du Québec (ISQ), avril, [En ligne]. [<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/journee-qualite-emploi-2014/surqualification-professionnelle.pdf>]
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (CSLF) (2015), *Rehausser la maîtrise du français pour raffermir la cohésion sociale et favoriser la réussite scolaire*, Québec, CSLF, [En ligne]. [<http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis207/a207.pdf>]
- CSLF (2013), *Redynamiser la politique linguistique du Québec*, Québec, CSLF, [En ligne]. [<http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis206/a206.pdf>]
- CSLF (2008), *Le français, langue de cohésion sociale*, Québec, CSLF, [En ligne]. [<http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis202/a202.pdf>]
- CSLF (2005), *Le français, langue normale et habituelle du travail*, Québec, CSLF, [En ligne]. [<http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis201/a201.pdf>]
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION (CSE) (2013), *Un engagement collectif pour maintenir et rehausser les compétences en littératie des adultes*, Québec, CSE, [En ligne]. [<http://www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/Avis/50-0482.pdf>]
- DESROSIERS, Hélène, Virginie NANHOU, Marie-Pier LABRIE et Amélie DUCHARME (2015), « Aspects conceptuels et méthodologiques », dans Hélène Desrosiers (dir.), *Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clefs pour relever les défis du XXI^e siècle. Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Québec, ISQ, p. 39-67, [En ligne]. [<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/alphabetisation-litteratie/peica.pdf>]
- EID, Paul, Meisson AZZARIA et Marion QUÉRAT (2012), *Mesurer la discrimination à l'embauche subie par les minorités racisées : résultats d'un « testing » mené dans le Grand Montréal*, Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, [En ligne]. [http://www.cdpedj.qc.ca/publications/etude_testing_discrimination_emploi.pdf]
- LEDENT, Jacques, Alain BÉLANGER et Chata MALÉ (2015), « L'influence des statuts d'immigration et de minorité visible sur la surqualification des travailleurs salariés québécois : une analyse différenciée suivant le type de centres urbains », dans Sébastien Arcand et Annick Germain (dir.), *Travailler et cohabiter : l'immigration au-delà de l'intégration*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 37-63.
- MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (MICC) (2011), *L'immigration au Québec : partage des responsabilités Québec-Canada, statuts des personnes se trouvant au Québec, catégories d'immigration*, Montréal, MICC, [En ligne]. [<http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/immigration-quebec-partage-responsabilites-20122015.pdf>]
- MICC et MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT (MELS) (2011), *Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*, Montréal, MICC, [En ligne]. [<https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/langue-francaise/Echelle-niveaux-competences.pdf>]
- MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION (MIDI) (2016a), *Ensemble, nous sommes le Québec. Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion*, Montréal, MIDI, [En ligne]. [http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Politique_ImmigrationParticipationInclusion.pdf]

- MIDI (2016b), *Ensemble, nous sommes le Québec. Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021*, Montréal, MIDI, [En ligne]. [http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Strategie_ImmigrationParticipationInclusion.pdf]
- MIDI (2015), *L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes : 2010-2014*, Québec, MIDI, [En ligne]. [http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_categories_2010-2014.pdf]
- MIDI (2014a), *L'immigration au Québec. Le rôle du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et de ses partenaires*, Montréal, MIDI, [En ligne]. [http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/DOC_RoleQuebecImmigration.pdf]
- MIDI (2014b), *Services de francisation du ministère 2014-2015*, Montréal, MIDI, [En ligne]. [https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/langue-francaise/Services-francisation.pdf]
- NANHO, Virginie (2015), « Caractéristiques socioculturelles et compétences », dans Hélène Desrosiers (dir.), *Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clefs pour relever les défis du XXI^e siècle. Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Québec, ISQ, p. 183-216, [En ligne]. [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/alphabetisation-litteratie/peica.pdf]
- ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE) (2013), *Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013 : premiers résultats de l'évaluation des compétences des adultes*, Paris, Éditions OCDE, [En ligne]. [https://www.oecd.org/fr/sites/piaac-fr/Skills%20%28FR%29--eBook_Final_B%C3%A0T_06%20dec%202013%29.pdf]
- PAGÉ, Michel (2011), *Politique d'intégration et cohésion sociale*, Québec, CSLF, [En ligne]. [http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf308/f308.pdf]
- STATISTIQUE CANADA (2013), *Les compétences au Canada : premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Ottawa, Ministère de l'Industrie, n° 89-555-X au catalogue, [En ligne]. [http://www.statcan.gc.ca/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf]

**Conseil supérieur
de la langue
française**

Québec 

800, place D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 418 643-2740
Télécopieur : 418 644-7654
Courriel : cslf@gouv.qc.ca

www.cslf.gouv.qc.ca