



# BIBLIOTHÈQUE

CÉGEP DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE  
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

## Mise en garde

La bibliothèque du Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue et de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) a obtenu l'autorisation de l'auteur de ce document afin de diffuser, dans un but non lucratif, une copie de son œuvre dans [Depositum](#), site d'archives numériques, gratuit et accessible à tous. L'auteur conserve néanmoins ses droits de propriété intellectuelle, dont son droit d'auteur, sur cette œuvre.

## Warning

The library of the Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue and the Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) obtained the permission of the author to use a copy of this document for nonprofit purposes in order to put it in the open archives [Depositum](#), which is free and accessible to all. The author retains ownership of the copyright on this document.



DÉPARTEMENT DES SCIENCES DU DÉVELOPPEMENT HUMAIN ET SOCIAL

ÉVALUATION DES BESOINS EN MATIÈRE D'ALPHABÉTISATION ET DE  
DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DANS LE SECTEUR  
DE LA MRC ANTOINE LABELLE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN PSYCHOÉDUCATION (PROGRAMME 3168 OU 3878)

PAR  
NANCY MEILLEUR

Août 2020



DÉPARTEMENT DES SCIENCES DU DÉVELOPPEMENT HUMAIN ET SOCIAL

ÉVALUATION DES BESOINS EN MATIÈRE D'ALPHABÉTISATION ET DE  
DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DANS LE SECTEUR  
DE LA MRC ANTOINE LABELLE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN PSYCHOÉDUCATION (PROGRAMME 3168 OU 3878)

PAR  
NANCY MEILLEUR

Le mémoire a été évalué par :

Denise Côté, PhD., professeure-chercheure  
Directeur (rice) de recherche

Université du Québec en  
Abitibi-Témiscamingue

Marie-Hélène Ayotte, PhD., professeure-chercheure  
Membre du jury

Université du Québec en  
Abitibi-Témiscamingue

Sylvie L'Heureux, Ps.ed., professeure-chercheure  
Membre du jury

Université du Québec en  
Abitibi-Témiscamingue

Accepté le :

## TABLE DES MATIÈRES

Liste des Tableaux et <i>Figures</i>	5
INTRODUCTION	6
1. PROBLÉMATIQUE	9
2. MILIEU ET CONTEXTE	13
3. CADRE CONCEPTUEL	18
3.1. L’alphabétisation et l’éducation populaire	19
3.2. La littératie, la numératie et la résolution de problème	20
3.3. La notion de compétence	21
3.4. L’andragogie et l’approche instrumentale fonctionnelle	23
4. PROJET DE RECHERCHE	27
5. MÉTHODOLOGIE	30
5.1. Le devis de recherche	31
5.2. Les participants et le recrutement	31
5.3. La méthode de collecte de données	34
5.4. Les instruments de collecte de données	34
5.5. Les étapes de l’étude de besoins	35
5.6. Les considérations éthiques	37
5.7. Les stratégies d’analyse de données	37
6. RÉSULTATS	40
6.1. La posture de l’étudiante-chercheure	41
6.2. Les résultats des participants	41
6.3. Les résultats des organismes communautaires	54
6.4. Les résultats des employeurs	61
7. DISCUSSION	66
8. CONCLUSION	82
Liste de références	86
ANNEXE A – Lettre d’autorisation de l’organisme la Griffe d’Alpha	92
ANNEXE B – Formulaires de consentement	94

ANNEXE C –	Lettre de présentation	104
ANNEXE D –	Paramètres d’entretien	107
ANNEXE E –	Questionnaire sur les besoins des employeurs	113
ANNEXE F –	Certificat éthique	120

### Liste des Tableaux

Tableau 1	<i>Les programmes de La Griffé d'Alpha</i>	15
Tableau 2	<i>Description des niveaux de littératie</i>	20
Tableau 3	<i>Compétences essentielles liées au travail (Gouvernement du Canada, 2016)</i>	22
Tableau 4	<i>Principes qui orientent le modèle andragogique selon Knowles (1990)</i>	24
Tableau 5	<i>Objectifs de l'approche instrumentale fonctionnelle selon Patry (1984)</i>	25
Tableau 6	<i>Description des adultes participants</i>	32
Tableau 7	<i>Étapes de l'étude de besoins</i>	36
Tableau 8	<i>Niveau de littératie avant l'entrée en formation (N = 12)</i>	41
Tableau 9	<i>Les secteurs d'activité des participants selon le SCIAN (N = 12)</i>	43
Tableau 10	<i>Les motivations des participants à poursuivre leur développement tant personnel que professionnel</i>	49
Tableau 11	<i>Les indices de niveaux de littératie de la clientèle des autres organismes communautaires</i>	56
Tableau 12	<i>Les difficultés perçues le plus souvent chez la clientèle des organismes (N = 8)</i>	57

### Liste des Figures

<i>Figure 1.</i>	Schéma du processus d'apprentissage expérientiel (Patry, 1981)	57
<i>Figure 2.</i>	Modèle d'évaluation des adultes de La Griffé d'Alpha (adaptation du modèle psychoéducatif, OPPQ, 2014).	82

## INTRODUCTION

Plusieurs enquêtes menées depuis les 30 dernières années font état de la situation de l'analphabétisme à travers le monde. L'Institut de la statistique du Québec (ISQ, 2015) a produit un rapport dans le cadre du programme d'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) concernant la population québécoise. Ce rapport démontre qu'une personne sur cinq (20 %) éprouve de grandes difficultés en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques (RP-ET). Cette situation est inquiétante, puisqu'un faible niveau de compétences désavantage le développement d'une bonne qualité de vie chez tout individu. Dans une société industrialisée comme le Canada, il est étonnant de constater qu'encore aujourd'hui, une grande partie de la population ne détient pas le niveau de littératie nécessaire pour bien fonctionner au quotidien, défendre ses droits et participer activement à la vie en société. Plus étonnant encore, malgré les programmes d'éducation formels et non formels mis en place par les gouvernements ou les divers organismes pour améliorer le niveau de littératie chez les adultes, le recrutement reste difficile pour la majorité des programmes.

La Griffes d'Alpha de Mont-Laurier est un centre de développement de compétences pour adultes non formel situé dans la municipalité régionale de comté (MRC) Antoine Labelle. Cet organisme souhaite connaître les attentes et les besoins des adultes vivants dans leur région en matière de littératie et de développement des compétences de base dans un souci d'offrir des services de qualité. Cette étude de besoins répond donc aux préoccupations du centre La Griffes d'Alpha concernant les services à offrir à leur clientèle en fonction de leurs besoins, ainsi que le développement de méthodes de recrutement efficaces et représentatives de la promotion du développement des compétences pour une meilleure qualité de vie dans la région.

Ce mémoire présente dans un premier temps, la problématique, le projet de recherche et ses objectifs ainsi que le cadre conceptuel. Dans un deuxième temps, il expose le devis de recherche choisi pour mener à bien l'étude de besoin, ainsi que le choix du modèle qui propose une organisation en cinq étapes de l'analyse de besoin afin d'obtenir une graduation et une rigueur des analyses effectuées (McKillip, 1987). Cette section contient aussi les guides d'entretien et le questionnaire développés pour répondre aux objectifs, ainsi que les considérations éthiques.

L'étape suivante fait état des résultats obtenus, suite aux entretiens réalisés auprès de trois catégories de participants, soit des adultes fréquentant La Griffes d'Alpha, des responsables d'organismes communautaires de la MRC Antoine Labelle offrant des ateliers d'éducation



populaire et des employeurs de la région. S'ensuit une discussion en lien avec les objectifs de la présente étude, qui permet de proposer des recommandations sur les services offerts par La Griffe d'Alpha, sur les méthodes de recrutement et sur les possibles partenariats entre les organismes.

## 1. PROBLÉMATIQUE

Depuis la réforme du système de l'éducation du Québec mise en place au début des années 1960, le niveau de scolarisation a augmenté pour l'ensemble des Québécois et ces derniers ont plus de possibilités d'accéder à un diplôme d'études supérieur (Norbert, 1997). Néanmoins, une large partie de la population québécoise n'atteint pas le niveau de littératie souhaitable pour fonctionner aisément en tant que citoyen, membre d'une famille, consommateur ou employé. Une des explications à ce problème repose sur l'évolution rapide des technologies et la mondialisation des marchés des 30 dernières années (Gobeil, 2013; ISQ, 2006 ; Lalande, Roberge et Saysset, 2003 ; Statistique Canada, 1996, 2005 ; Statistique Canada et Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), 2005 ; Wagner, Corbeil, Doray et Fortin, 2002). Cette évolution a eu pour conséquence de multiplier les exigences quant au niveau de littératie nécessaire pour bien fonctionner dans la société. Effectivement, au début du XX<sup>e</sup> siècle, signer son nom était considéré comme suffisant et représentait le niveau de base de la littératie étant donné que le niveau moyen de scolarité correspondait à une quatrième année du primaire, alors qu'aujourd'hui, le niveau de scolarité souhaitable est minimalement fixé à la fin des études secondaires (Statistiques Canada, 1996 ; Pierre, 2003).

Afin de bien cerner ce phénomène, plusieurs enquêtes nationales et internationales ont été menées au cours des trente dernières années (Desrosiers, Nanhou, Ducharme, Cloutier-Villeneuve, Gauthier et Labrie, 2015 ; Montigny et Jones 1990 ; OCDE, 2013 ; Statistique Canada, 2005 ; Wagner et al., 2002). Selon les données du rapport québécois de l'institut de la statistique du Québec (ISQ, 2015) portant sur l'évaluation internationale des compétences des adultes de 16 à 65 ans, un québécois sur cinq éprouve des difficultés dans le traitement de l'information (20 %), tant en littératie (19 %), en numératie (21 %), qu'en résolution de problèmes (19 %). Une partie des personnes interrogées (17 %) lors de cette enquête n'ont pas été en mesure de répondre aux questions concernant l'évaluation des compétences en résolution de problèmes dans des environnements technologiques (RP-ET), puisqu'ils ne possédaient pas les connaissances de base nécessaires en informatique. Le phénomène inquiète, considérant qu'un faible niveau de littératie a pour effet de compromettre l'économie d'un pays ainsi que d'entraîner de graves conséquences sur le pouvoir d'agir des individus et sur la qualité de vie de la population. En effet, les individus qui possèdent un faible niveau de littératie sont souvent isolés et ont tendance à vivre leurs difficultés secrètement, ce qui les éloigne encore davantage des services disponibles et les place en marge de la société (Arpin-Simonetti, 2013, OCDE, 2013). Ces individus ont aussi moins de

chance d'occuper un emploi bien rémunéré (Finnie et Meng, 2006), ils vivent souvent en situation de pauvreté et ils sont plus nombreux à mentionner des problèmes de santé et de l'insatisfaction pour leur vie en général (Gobeil, 2013). En contrepartie, il est reconnu que les individus qui possèdent de bonnes compétences en littératie se considèrent en meilleure santé, mentionnent plus souvent participer aux décisions politiques et collectives et s'impliquent davantage dans des activités bénévoles ou associatives dans un désir de contribuer à leur communauté (Bernèche ; 2015, Finnie et Meng, 2006 ; OCDE, 2013 ; Solar, Solar-Pelletier et Boucher, 2006).

Dans un monde en constant changement où les technologies prennent de plus en plus de place, tant dans les milieux de travail que dans la vie quotidienne, il est incontestable que les individus doivent développer les compétences nécessaires pour être en mesure de fonctionner minimalement au quotidien ou de répondre aux exigences du marché de l'emploi. Sur la base de ces enjeux, le Gouvernement du Québec (2002) a mis en place la politique d'éducation des adultes et de formation continue qui s'articule autour de quatre grandes orientations soit : (1) assurer une formation de base aux adultes ; (2) maintenir et rehausser sans cesse le niveau de compétence des adultes ; (3) valoriser les acquis et les compétences par une reconnaissance officielle et (3) lever les obstacles à l'accessibilité et à la persévérance. L'alphabétisation des individus représente la base de tout apprentissage et l'apprentissage tout au long de la vie est quant à lui essentiel pour créer une société saine et productive (Lalande, Roberge et Saysset, 2003).

Depuis la mise en place de la politique sur l'éducation des adultes, le nombre d'individus inscrits en formation de base ou en alphabétisation a augmenté de façon continue. Cependant, l'écart entre le nombre d'adultes qui présente des besoins en matière de littératie et le nombre d'adultes inscrits en formation demeure grand (Gobeil, 2013). Il est étonnant que les adultes présentant des difficultés doivent être constamment sollicités pour bénéficier de services pouvant les aider à améliorer leur qualité de vie de façon significative. En effet, le recrutement reste difficile pour la majorité des organismes qui œuvrent en éducation des adultes.

Selon les résultats de recherches (Russell, 2008 ; Simard ; 1998 ; Thomas, 1990) portant sur le recrutement, la décision d'entreprendre une démarche de formation ne se prend pas sans peine. Pour plusieurs, les expériences négatives vécues lors de leur parcours scolaire ont laissé des traces et l'image qu'ils ont d'eux-mêmes est souvent négative (Caselles, 2012 ; Jacques, 1996 ; Lavoie, Levesque et Aubin-Horth, 2009). La peur du jugement, le manque d'information au sujet des

services offerts, les pressions et les conditions économiques du milieu sont aussi des facteurs qui influencent considérablement la décision des individus d'entreprendre une démarche de formation (Jacques, 1996). En ce qui concerne les raisons qui poussent les personnes à améliorer leurs compétences, les motifs sont divers. Pour certains, le rehaussement de ces compétences est fortement lié au désir de se trouver un emploi, et pour d'autres, prime le besoin de développer une plus grande autonomie (p. ex., comprendre leurs factures, utiliser les technologies numériques, obtenir un permis de conduire, aider leurs enfants pour les devoirs, etc.). Certains individus ressentent aussi simplement le besoin de reprendre confiance en eux (Jetté, 2013 ; Lavoie, Levesque et Aubin-Horth, 2009 ; Russel, 2008). Il est donc important de souligner que les motivations répondent à différents besoins chez l'adulte aux prises avec des difficultés perçues souvent comme honteuses et dévalorisantes.

## 2. MILIEU ET CONTEXTE

Située dans la région des Laurentides, la MRC Antoine Labelle est composée de 17 municipalités qui abritent un peu plus de 35 000 habitants dont la plus importante tranche d'âge se situe entre 45 et 64 ans (35 %), suivi des 65 ans et plus (25 %), tandis que les 15-24 ans et les 25-44 ans combinés ne comptent que pour 29 % de la population active (ISQ, 2016). L'économie de la région repose principalement autour de l'exploitation forestière, de l'agriculture et de l'industrie récréotouristique. Bien que la situation économique de la MRC Antoine Labelle se soit améliorée depuis 2009, elle demeure une des régions les plus pauvres du Québec avec un revenu familial médian de 53 370,00 \$ comparativement à 67 310,00 \$ dans l'ensemble de la province. De plus, la MRC Antoine Labelle est une des régions du Québec qui présente le plus haut taux de chômage et de personnes prestataires de l'aide sociale, avec des taux respectifs de 13 % et 12 %, tandis que le taux de chômage de la province est de 7 % et le taux de personnes prestataires de l'aide sociale est de 8 % (Gouvernement du Québec, 2015). Le niveau de scolarité des personnes vivant dans la MRC Antoine Labelle est nettement moins élevé que dans le reste de la Province. En effet, 27 % de la population vivant dans la MRC ont un niveau de scolarité inférieur à un Secondaire III, tandis que pour l'ensemble du Québec le taux se situe à 16 % (ISQ, 2016).

Fondé en 1996, l'organisme La Griffes d'Alpha a pour missions premières l'alphabétisation et le développement des compétences des adultes ainsi que la sensibilisation de la population au phénomène de l'analphabétisme. Reconnu comme un centre d'éducation non formel, l'organisme vise à favoriser l'intégration, l'autonomie et l'épanouissement des adultes par le biais d'apprentissages de la lecture, de la communication écrite et orale, du calcul, de la résolution de problèmes et de l'informatique. L'organisme dispense aussi des ateliers gratuits de francisation aux personnes immigrantes de la MRC (Ministère de l'Immigration de la francisation et de l'intégration [MIFI], 2006). L'organisme la Griffes d'Alpha croit fortement au pouvoir d'agir des individus et les formations qu'il offre tiennent compte de la réalité de l'apprenant adulte et sont basées sur les principes de l'andragogie et de l'approche instrumentale fonctionnelle.

Le Tableau 1 expose les différents programmes que propose l'organisme ainsi que les services de formation complémentaire offerts à la population générale ou à d'autres organisations ou entreprises en échange de financement pour accomplir sa mission principale.

Selon les données disponibles pour l'année 2018-2019, l'organisme La Griffes d'Alpha donne en moyenne des services à 195 personnes par année tous programmes confondus. De ce nombre, 61 %

des personnes proviennent des services payants, c'est-à-dire les cours d'informatique ainsi que les cours de conversation anglaise et de conversation espagnole. 7 % de la clientèle font partie du programme de francisation tandis que 9 % font partie d'un programme d'employabilité sans besoins en alphabétisation. Enfin, 23 % de la clientèle reçoit des services d'alphabétisation, qui est la mission première de l'organisme.

Tableau 1  
*Les programmes de La Griffée d'Alpha*

	Programme	Clientèle	Description du programme
Volet gratuit – Alphabétisation	<b>Libre</b>	16 ans et + niveau 2 de littératie et moins	<b>But</b> : permettre aux personnes ayant un faible niveau de littératie d'améliorer leurs compétences de base en alphabétisation. <b>Objectifs</b> : selon les besoins des personnes inscrites (ex., augmentation de l'autonomie, briser l'isolement, retour en emploi, retour aux études, etc.). <b>Ateliers</b> : lecture et communication orale, rédaction et maîtrise des outils, calcul et résolution de problèmes, informatique, gestion de projet, apprendre à apprendre et interactions sociales. <b>Horaire</b> : temps partiel (3 à 20 heures par semaine) de septembre à juin. <b>Allocation</b> : aucune.
	<b>Intégration en lecture et en écriture</b> <b>Intégration en calcul</b>	16 ans et + niveau 1 de littératie et moins	<b>But</b> : amener la personne à se familiariser avec les notions de base nécessaires pour réaliser les activités de la vie quotidienne. <b>Objectifs</b> : permettre à la personne de poursuivre ses apprentissages de façon plus autonome et de pouvoir, si elle le désire, intégrer les ateliers avec un groupe plus avancé au moment opportun. <b>Ateliers</b> : notions de base en calcul, en lecture et en écriture. <b>Horaire</b> : temps partiel (1,5 heure par semaine) de septembre à juin. <b>Allocation</b> : aucune.
	<b>Intégration en informatique Grands Débutants</b>	16 ans et + aucune connaissance en informatique	<b>But</b> : amener la personne à développer des compétences de base en informatique. <b>Objectifs</b> : développer des compétences de base en informatique pour une utilisation personnelle des technologies nécessaires au quotidien. <b>Ateliers</b> : Apprentissage du clavier, exploration de base de Windows, courrier électronique. <b>Horaire</b> : temps partiel (1,5 heure par semaine) durée maximale de 14 semaines, petit groupe (maximum 5 personnes). <b>Allocation</b> : aucune.
	<b>Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS)</b>	Personnes prestataires de l'aide sociale ou de la solidarité sociale éloignées du marché du travail	<b>But</b> : Amener la personne à développer des compétences de base sur le plan socioprofessionnel. <b>Objectifs</b> : Participer à une mesure active d'emploi dans la perspective d'accroître leur accès au marché du travail (Emploi Québec, 2014)
	<b>Volet alphabétisation</b>		<b>Ateliers</b> : Lecture et communication orale, rédaction et maîtrise des outils, calcul et résolution de problèmes, informatique,

(Suite du tableau à la page suivante)



Tableau 1 (Suite)  
Les programmes de La Griffe d'Alpha

	Programme	Clientèle	Description du programme
Volet gratuit — Alphabétisation (suite)	<b>et Volet plateau de travail</b>	16 ans et + niveau 3 de littératie et moins	gestion de projet, apprendre à apprendre et interactions sociales. <b>Horaire</b> : Temps complet (20 heures par semaine) de septembre à juin. <b>Allocation</b> : mensuelle. Pour le volet plateau de travail, l'atteinte des objectifs s'effectue par le biais d'un plateau de travail à la librairie de livres usagés de l'organisme La Griffe d'Alpha « L'Oasis du Savoir » et de tâches reliées au secrétariat.
	<b>Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés (ICTE) Programme Compétences Plus</b>	Personnes de 50 à 64 ans en recherche d'emploi et n'atteignant pas le niveau acceptable de littératie (niveau 3).	<b>But</b> : Permettre aux personnes de 50 à 64 ans de faire une formation visant le retour en emploi par l'amélioration de compétences de base. <b>Objectifs</b> : Rehausser les compétences en français, en calcul et en résolution de problèmes, en environnement technologique et en employabilité. Accompagner les personnes dans la recherche d'emploi <b>Ateliers</b> : : lecture et communication orale, rédaction et maîtrise des outils, calculs et résolutions de problèmes, gestion de projet, apprendre à apprendre, environnement technologique, compétences en emploi, employabilité et suivis individuels par la conseillère en emploi. <b>Horaire</b> : Programme offert 12 mois par année à temps complet (25 heures par semaine) pour une durée maximale de 30 semaines. <b>Allocation</b> : bimensuelle.
	<b>Initiative ciblée pour les travailleurs expérimentés (ICTE) Programme Atout</b>	Personnes de 50 à 64 ans en recherche d'emploi et atteignant le niveau acceptable de littératie (niveau 3).	<b>But</b> : Permettre aux personnes de 50 à 64 ans de faire une formation visant le retour en emploi par l'amélioration de compétences. <b>Objectifs</b> : Rehausser les compétences en anglais, en service à la clientèle, en environnement technologie et en employabilité. Accompagner les personnes dans la recherche d'emploi <b>Ateliers</b> : Conversation anglaise, informatique, compétences en emploi, employabilité et suivis individuels par la conseillère en emploi. <b>Horaire</b> : Programme offert 12 mois par année à temps complet (25 heures par semaine) pour une durée maximale de 17 semaines. <b>Allocation</b> : bimensuelle.
	<b>Francisation</b>	Personnes immigrantes qui répondent aux critères d'admissibilité du MIFI (2016).	<b>But</b> : Faciliter l'intégration sociale et professionnelle des personnes immigrantes dans la MRC Antoine Labelle selon le mandat du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. <b>Objectifs</b> : Développer l'usage du français dans des contextes liés à la vie sociale, communautaire et familiale ; favoriser l'accès au marché du travail ; faciliter la poursuite d'études postsecondaires ; se familiariser avec la culture québécoise. <b>Ateliers</b> : Production orale, compréhension orale, production écrite, compréhension écrite, intégration dans le milieu <b>Horaire</b> : Programme offert à temps complet (30 heures par semaine) et à temps partiel (12 heures par semaine) de septembre à mai. <b>Allocation</b> : Hebdomadaire pour les personnes inscrites à temps complet.
Volet autofinancement	<b>Conversation anglaise</b>	Personnes de 16 ans et plus vivant dans la MRC d'Antoine-Labelle	<b>But</b> : Offrir à la population de la MRC Antoine Labelle, des cours de conversation anglaise pour les voyages ou le travail. <b>Objectifs</b> : Atteindre la maîtrise des bases de la conversation anglaise afin de pouvoir se débrouiller dans des situations de la vie courante, lors de voyage et au travail <b>Ateliers</b> : Cette formation aborde différents thèmes utiles aux personnes qui ont besoin de développer leurs compétences en conversation anglaise pour le voyage ou pour le travail. <b>Horaire</b> : Cours dispensés de jour et de soir dans les locaux de La Griffe d'Alpha ou en milieu de travail.

Tableau 1 (Suite)  
Les programmes de La Griffé d'Alpha

	Programme	Clientèle	Description du programme
Volet autofinancement (suite)			<p>Les sessions durent 15 semaines à raison d'un atelier de 2 h 30 par semaine, pour une période de 10 semaines. Des cours privés sont aussi disponibles, la durée dépend du besoin des clients.</p> <p><b>Coûts</b> : Le cout dépend de la formule choisie et est assumé par le client.</p>
	<b>Conversation espagnole</b>		<p><b>But</b> : Offrir à la population de la MRC Antoine Labelle, des cours de conversations espagnols centrés sur les voyages.</p> <p><b>Objectifs</b> : Atteindre la maîtrise des bases de la conversation espagnole afin de pouvoir se débrouiller dans des situations de voyage vers des régions hispanophones.</p> <p><b>Ateliers</b> : Cette formation aborde différents thèmes utiles aux personnes qui souhaitent voyager dans les pays hispanophones. Les personnes y apprennent comment se présenter, réserver un vol, traverser les douanes, commander au restaurant, etc.</p> <p><b>Horaire</b> : Cours dispensés de jour et de soir dans les locaux de la Griffé d'Alpha. Formule de groupe ou semi-privée. Les sessions durent 15 semaines à raison d'un atelier de 2 h 30 par semaine, pour une période de 10 semaines. Des cours privés sont aussi disponibles, la durée dépend du besoin des clients.</p> <p><b>Coûts</b> : Le cout dépend de la formule choisie et est assumé par le client.</p>
	<b>Informatique</b>	Service offert à toute la population	<p><b>But</b> : Offrir à la population de La MRC Antoine Labelle la possibilité de développer leurs compétences en informatiques.</p> <p><b>Objectifs</b> :</p> <p><b>Ateliers</b> : Cours d'informatiques théoriques et pratiques. Le sujet des ateliers varie selon les besoins des clients.</p> <p><b>Horaire</b> : Cours d'informatiques offerts dans une formule de groupe, semi-privée ou privée. Dispensés de jour et de soir dans les locaux de La Griffé d'Alpha, directement dans les municipalités de la MRC, dans les entreprises et organisations ou encore à domicile. La durée du cours dépend de la formule choisie et des besoins des clients.</p> <p><b>Coûts</b> : Le cout dépend de la formule choisie et est assumé par le client.</p>
<b>Librairie</b>	Service offert à toute la population	<p><b>But</b> : Librairie de livres usagés ouverte à toute la population et gérée par La Griffé d'Alpha (l'Oasis du Savoir). La librairie sert à offrir à la population la possibilité de se procurer des livres de qualités à un moindre cout. Elle offre aussi la possibilité d'un milieu de stage supervisé pour les personnes qui fréquentent l'organisme.</p> <p><b>Objectifs</b> : Promouvoir la lecture auprès de la population de la MRC Antoine Labelle en offrant la possibilité de se procurer des livres à un moindre cout. Offrir la possibilité aux personnes fréquentant l'organisme de développer des compétences en emploi.</p> <p><b>Ateliers</b> : Service à la clientèle, gestion de la caisse, inventaire, fermeture et ouverture de la librairie, Organisation de 3 ou 4 grandes ventes pendant l'année.</p> <p><b>Horaire</b> : Ouverture sur les heures régulières de bureau, du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 de septembre et juin.</p>	

### 3. CADRE CONCEPTUEL

Considérant l'importance de la littératie et du développement des compétences des adultes, l'étude de besoins repose sur différents concepts bien connus par les groupes populaires en alphabétisation. Ces concepts visent le développement des compétences et l'alphabétisation d'une clientèle adulte dans le but de leur permettre de participer pleinement à la société et d'améliorer leur qualité de vie.

### **3.1. L'alphabétisation et l'éducation populaire**

Statistique Canada (1996) définit l'alphabétisation comme :

La capacité d'une personne de comprendre et d'utiliser des imprimés et des écrits nécessaires pour fonctionner dans la vie de tous les jours, à la maison, au travail et dans la collectivité, pour atteindre ses objectifs, parfaire ses connaissances et accroître son potentiel. (p.2).

Le phénomène de l'analphabétisme a obligé certains organismes communautaires à développer des services pour les adultes en dehors des établissements scolaires. Étant donné qu'il s'agit d'une scolarisation volontaire et qui doit être adaptée pour répondre à des besoins spécifiques pour chaque adulte, l'éducation populaire était tout indiquée pour offrir ce type de services dans le cadre de sa mission plus large envers la population. En effet, le but de l'éducation populaire est de former des citoyens en offrant des milieux d'apprentissage diversifiés et répondant aux besoins des individus. Au Québec, les services en alphabétisation qui se sont développés parallèlement au modèle scolaire de l'éducation des adultes ont été une des premières actions réalisées par les organismes en éducation populaire. Poujol, (2000) décrit l'alphabétisation populaire comme étant « un projet de démocratisation de l'enseignement porté par des associations dans le but de compléter l'enseignement scolaire et de former des citoyens (p.20) ». Il est important de mentionner que malgré les difficultés de recrutement, les groupes populaires restent les organismes qui rejoignent le plus d'adultes présentant un faible niveau de littératie (Solar et al. 2006).

Toutefois, les personnes et les intervenants à l'intérieur de ces organismes possèdent des formations hétérogènes et œuvrent auprès de la population avec générosité, sans pour autant connaître réellement les besoins des personnes (Conseil supérieur de l'éducation, 2016; Diarra, M.C, 2011). Les organismes d'éducation populaire reproduisent souvent des programmes d'autres organismes en province ou répondant à des demandes gouvernementales en lien avec d'autres organisations (p. ex., Centre local d'emploi – CLE) qui ont leurs propres exigences qui parfois, vont à l'encontre de la mission des centres d'éducation populaire (Conseil supérieur de l'éducation.

2016). Il est donc plus que nécessaire de s'interroger sur les besoins de la population de la MRC Antoine-Labelle.

### 3.2. La littératie, la numératie et la résolution de problèmes

Le terme *littératie*, devenu de plus en plus usuel au Québec, représente l'ensemble des compétences d'un individu concernant l'utilisation et la compréhension de l'écrit. Ce concept a considérablement évolué depuis les 30 dernières années et aujourd'hui, plusieurs auteurs emploient ce terme plutôt que le terme alphabétisation, car il englobe davantage la notion de niveau de compétences. En effet, il ne s'agit plus d'une notion dichotomique où il est question d'être alphabète ou analphabète, mais plutôt de compétences présentées comme un continuum de savoirs se situant sur une échelle de 5 niveaux (Tableau 2). Le **Niveau 3** est considéré comme le niveau minimum pour bien fonctionner au quotidien dans la société actuelle (Statistique Canada, 2005).

Tableau 2  
*Description des niveaux de littératie*

Niveau 1	Les personnes à ce niveau ont de grandes difficultés à lire, à écrire et à calculer. Il s'agit du plus bas niveau de littératie. Sans aide, les personnes pourraient ne pas être en mesure d'utiliser l'information écrite pour prendre certaines décisions (p. ex., lire la posologie d'un médicament pour déterminer la dose à donner à un enfant).
Niveau 2	Les personnes à ce niveau peuvent lire seulement les documents écrits simples, dont la mise en page est claire et dont le contenu n'est pas trop complexe. La majorité des personnes qui se classent à ce niveau ont de nombreuses difficultés et ne reconnaissent habituellement pas leurs limites (p. ex., remplir une demande d'emploi, demander un renouvellement de la carte d'assurance maladie, comprendre sa déclaration du revenu, etc.). La résolution de problème est effective face à des situations simples et concrètes.
Niveau 3	Les personnes à ce niveau sont capables de bien fonctionner dans la société. Le niveau 3 est considéré comme le niveau de littératie minimum nécessaire pour composer avec les exigences de la vie quotidienne et au travail dans une société complexe et évoluée où l'économie est axée sur les savoirs et l'information. La résolution de problème est fonctionnelle dans la plupart des situations simples et complexes.
Niveaux 4 et 5	Les personnes à ces niveaux de littératie sont en mesure d'utiliser avec confiance une grande variété de documents et peuvent résoudre des problèmes complexes en lecture, en écriture et en calcul.

Source : Coalition ontarienne de formation des adultes – COFA (2016)

Legendre (2005) définit la littératie comme étant « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités » (p.841).

Le terme *numératie* qui fait partie intégrante de la littératie représente pour sa part, la capacité d'un individu à utiliser, appliquer, interpréter, communiquer, créer et critiquer des informations et des idées mathématiques dans son quotidien. C'est également la tendance d'une personne à réfléchir mathématiquement dans différentes situations professionnelles, personnelles, sociales et culturelles. Cette perspective pragmatique favorise l'indépendance et l'autonomie. Il s'agit en fait de l'ensemble des compétences d'un individu concernant l'utilisation et la compréhension du calcul dans la vie au quotidien (Ginsburg, L., Manly, M. et Schmitt, M. J., 2006).

La *résolution de problème* est une résultante des fonctions exécutives qui sont constituées des capacités d'analyse, de planification et d'organisation chez tout individu à des degrés plus ou moins développés. Les notions apprises lors de la scolarisation contribuent grandement au développement et à l'exercice des fonctions exécutives dans une multiplicité de situations, ce qui amène une généralisation et un transfert des acquis, de façon progressive au cours de l'enfance et de l'adolescence. Effectivement, la résolution de problème est un processus répétitif et continu, et ce, tout au long de la vie, dans lequel l'analyse, l'expérience et la réflexion ont une place prépondérante. La capacité de résolution de problème est un élément clé de l'adaptation (CTREQ, 2018).

### **3.3. La notion de compétence**

Le concept de compétence fait référence à un ensemble de ressources cognitives (savoir, savoir-faire et savoir-être), métacognitives (capacité à observer, à améliorer et à autogérer ses stratégies cognitives) et à la motivation d'agir pour faire face à différentes situations (Joannert, Barrette, Boufrahi et Mascotria, 2004). Des recherches ont permis au gouvernement du Canada en collaboration avec d'autres organismes nationaux et internationaux de cibler les compétences essentielles, qui permettent aux individus de réaliser les tâches liées au travail. Ces compétences présentées dans le Tableau 3 servent aussi de base à l'apprentissage de nouvelles compétences et permettent à l'individu de développer davantage de capacités pour s'adapter aux changements (Gouvernement du Canada, 2016), il s'agit des compétences dites *essentielles*.

Tableau 3  
*Compétences essentielles liées au travail (Gouvernement du Canada, 2016)*

Compétences essentielles	Description
Lecture	Compréhension de documents comportant des phrases ou des paragraphes (p. ex., des lettres et des manuels)
Rédaction	Communication par l'arrangement de mots, de chiffres et de symboles sur du papier ou un écran d'ordinateur
Utilisation de documents	Repérage, compréhension ou entrée de l'information (p. ex., textes, symboles et chiffres) dans divers types de documents, tels que : des tableaux ou des formulaires
Calcul	Calcul dans l'utilisation des nombres au travail et à la nécessité de penser en termes quantitatifs dans l'exécution de tâches
Utilisation de la technologie numérique	Capacité à utiliser des ordinateurs et d'autres formes de technologie
Capacité de raisonnement	Repérage et évaluation de l'information pour parvenir à des décisions raisonnables ou pour l'organisation du travail <i>Résolution de problème, apprendre de ses expériences, fixer des objectifs, observation et organisation</i>
Communication orale	Utilisation de la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements <i>Capacité à communiquer, relations harmonieuses, maîtrise de soi, persuasion</i>
Travail d'équipe	Interaction avec les autres pour l'exécution des tâches <i>Esprit d'équipe, initiative, leadership, relations harmonieuses, maîtrise de soi, observation, sens des responsabilités</i>
Formation continue	Participation à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances <i>Sens des responsabilités, travail bien fait, créativité, initiative, adaptation, persévérance</i>

À la différence des compétences essentielles dont le développement et le maintien sont généralement associés à des activités professionnelles, les compétences **génériques** se développent dans plusieurs sphères de la vie (professionnelle, personnelle, sociale, éducative, familiale, etc.) et représentent davantage le savoir-être des individus. Il s'agit d'un ensemble de capacités qui se développent dans l'action, qui sont transférables et qui se modifient selon les expériences de vie. Le ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu (1988 : cité dans Busque, Roy et Bélisle, 1988) définit les compétences génériques de la façon suivante :

Un ensemble de qualités personnelles qui s'énoncent en termes de savoir-être, d'aptitudes et de comportements. Elles tiennent davantage à la personnalité et ne sont pas nécessairement liées à la pratique d'une fonction. Elles peuvent donc valoir dans des fonctions diverses, c'est-à-dire qu'elles sont transférables. Ex. : leadership, initiative. (p. 10)

Tous les individus possèdent des compétences génériques à différents niveaux et ces dernières ont une grande influence sur l'intégration sociale et professionnelle des individus (Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences – RESDAC, 2015). L'Institut de coopération

pour l'éducation des adultes (ICEA) a identifié un ensemble de compétences génériques utiles au développement de l'autonomie des adultes. Ces compétences ont été choisies en fonction des avantages qu'elles apportent aux individus dans différentes sphères de leur vie (Dignard, 2012) :

La confiance en soi et envers les autres	Les relations harmonieuses
La capacité d'adaptation	La capacité à communiquer
La créativité et la débrouillardise	La maîtrise de soi
La capacité d'observation	<i>Le leadership</i>
La capacité d'organisation	Le sens des responsabilités
La résolution de problèmes et l'initiative	La capacité à travailler sous pression
L'utilisation de ses expériences	La capacité à se fixer des objectifs
La capacité à persévérer (motivation)	L'esprit d'équipe
La capacité à réaliser des tâches répétitives	La capacité de persuasion
Le goût du travail bien fait	

Les compétences génériques peuvent également se retrouver à travers plusieurs compétences essentielles liées au travail, dont la capacité de raisonnement (résolution de problèmes), la communication orale, le travail d'équipe et la formation continue. Ces compétences ont d'ailleurs été insérées dans le Tableau 3 en italique afin de bien constater les relations entre les acquis à développer chez l'adulte tant pour son autonomie que pour une intégration au travail. Notamment, 50 % des compétences génériques se retrouvent parmi les compétences essentielles dans des caractéristiques liées davantage à la personnalité de l'individu.

### **3.4. L'andragogie et l'approche instrumentale fonctionnelle**

*L'andragogie* repose sur le principe que l'adulte, de par ses distinctions sur les plans biologique, juridique, sociale et psychologique, a besoin d'un modèle d'apprentissage différent de celui utilisé auprès des enfants. Dans cette perspective, l'andragogie se veut une méthode d'accompagnement centrée sur les besoins et les motivations de l'adulte dans sa démarche de formation (Knowles, 1990), contrairement à la pédagogie où l'enseignant prend les décisions et oriente les apprentissages. Les principes qui orientent le modèle andragogique présenté dans le Tableau 4 montrent clairement que la démarche de formation doit privilégier les besoins, les expériences antérieures, la motivation et les objectifs de l'adulte. Les services offerts doivent donc répondre aux besoins de la clientèle et non s'appuyer sur un programme déjà préétabli qui répond plutôt à



des exigences peu réalistes (p. ex., récupérer une productivité pour la société) et surtout peu utiles pour l'adulte. Une démarche personnalisée comme le propose l'approche andragogique correspond à la mission de l'éducation populaire et permet à l'individu de recouvrer son pouvoir d'agir (*empowerment*), en prenant en compte les expériences des adultes et en leur faisant prendre conscience de leur potentiel d'action dans un environnement visant l'égalité et le respect de l'autre (Solar, C.,2013).

Tableau 4  
*Principes qui orientent le modèle andragogique selon Knowles (1990)*

<b>Principes</b>	<b>Descriptions</b>
Le besoin de savoir	Les apprenants adultes ont besoin de savoir pourquoi et comment ils entreprendront une démarche de formation.
Le concept de soi	Les adultes ont conscience de leur propre décision et sont en mesure de s'autogérer.
L'expérience	Les adultes arrivent en formation avec un savoir expérientiel et cette expérience définit en partie leur identité et leurs façons d'apprendre.
La volonté d'apprendre	La volonté d'apprendre est augmentée lorsque l'apprentissage est orienté vers les besoins de l'adulte en formation.
L'orientation de l'apprentissage	Les adultes orientent leurs apprentissages vers des tâches de la vie quotidienne. Ils s'investissent dans leurs apprentissages à condition que ceux-ci leur donnent des outils pour affronter les difficultés vécues au quotidien, au travail ou dans leur communauté.
La motivation	Certaines motivations extrinsèques amènent l'adulte à poursuivre une formation (p. ex., meilleurs emplois, salaire, promotion, etc.), d'autres sont davantage intrinsèques telles que les pressions internes (p. ex., satisfaction professionnelle, estime de soi, qualité de vie, etc.). Les motivations intrinsèques demeurent les principales sources de motivation chez tout individu.

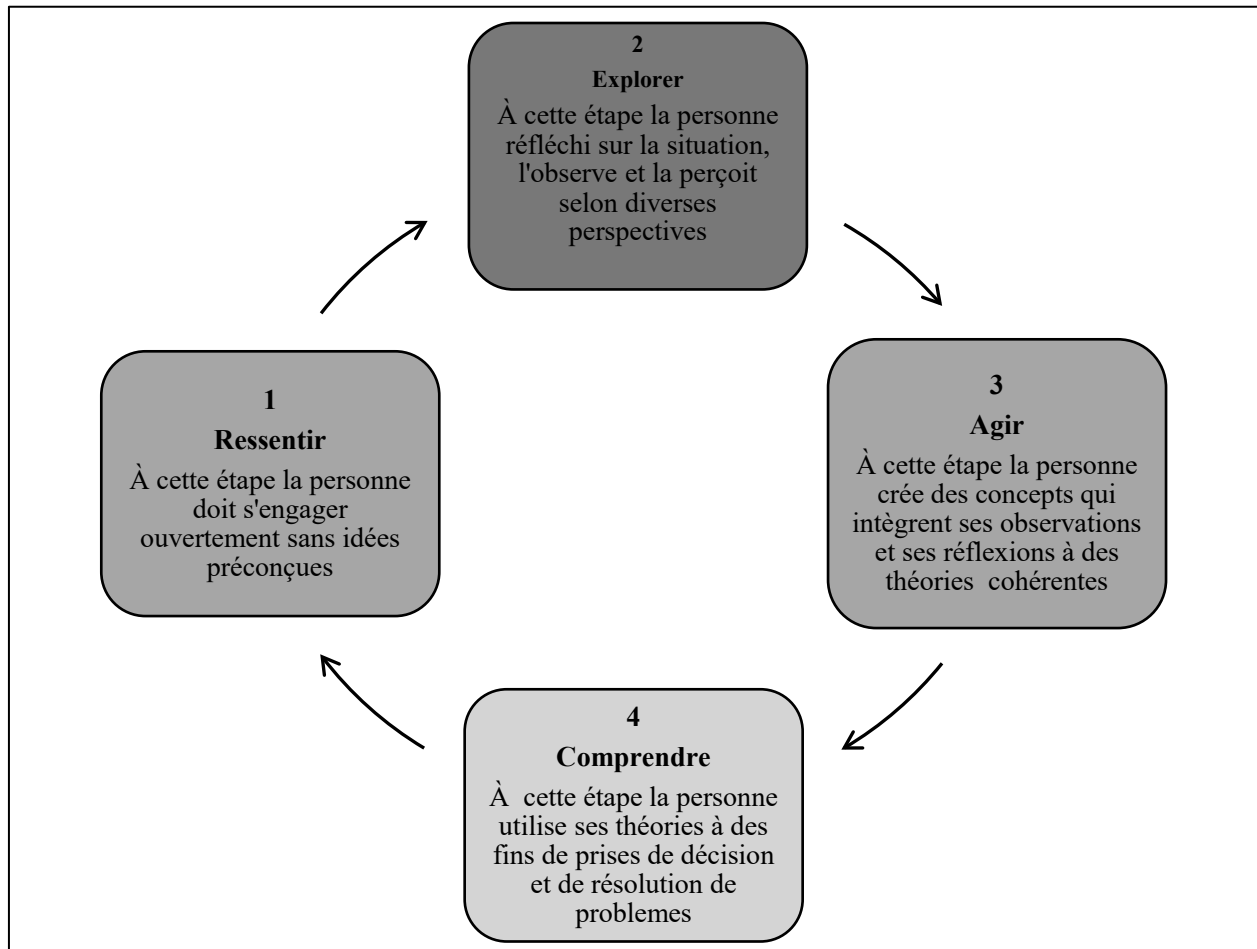
Afin d'accompagner les individus dans leurs apprentissages et leur permettre d'atteindre leurs objectifs, les programmes offerts à La Griffe d'Alpha sont basés sur *l'approche instrumentale fonctionnelle* (tableau 5) élaborée par Patry (1984). Inspirée du modèle andragogique, l'approche instrumentale fonctionnelle est une méthode d'intervention centrée sur les besoins de l'apprenant, qui tient compte de la réalité des individus et qui préconise des activités d'apprentissage qui s'appuie sur des situations de la vie quotidienne. Le principal objectif de cette approche est d'instrumenter les personnes en situation d'apprentissage, afin qu'ils prennent en charge leur

processus expérientiel (figure 1) et ainsi leur permettre d'acquérir le contenu nécessaire au développement de compétences utiles à leur fonctionnement dans leur quotidien et qui leur serviront à poursuivre leur évolution et leur formation tout au long de leur vie.

Tableau 5  
*Objectifs de l'approche instrumentale fonctionnelle selon Patry (1984)*

	Effets escomptés	Moyens utilisés
Instrumentation des personnes	Évolution de l'identité fonctionnelle	Aménagement de l'environnement
<p><b>Au niveau du processus expérientiel,</b></p> <p>1) le but est que les personnes puissent diriger elles-mêmes leur processus expérientiel, en utilisant les situations de la vie quotidienne comme des occasions privilégiées d'évolution</p> <p><b>Au niveau de l'acquisition de contenus,</b></p> <p>2) le but est de permettre aux personnes d'acquérir et de s'approprier les outils culturels (langue parlée, langue écrite, calcul, droits et obligations, etc.)</p>	<p><b>Dans leurs dimensions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affectives</li> <li>• perceptives</li> <li>• cognitives</li> <li>• actives</li> </ul> <p><b>Pour un accroissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de l'autonomie</li> <li>• de la socialisation</li> <li>• de la conscientisation</li> <li>• de l'affirmation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• thèmes</li> <li>• ressources</li> <li>• processus</li> <li>• situations naturelles</li> </ul>

Basé sur les concepts de la théorie d'apprentissage de Kolb (1981), le processus expérientiel correspond à la façon qu'a l'adulte de réaliser une tâche d'apprentissage. Il s'agit d'un processus en quatre étapes qui est dynamique et qui s'étend à différentes situations rencontrées au quotidien. Selon Patry (1984), pour faire un apprentissage adéquat et complet, l'adulte doit passer par ces quatre étapes. C'est en observant l'adulte pendant ce processus que le formateur sera en mesure de lui faire prendre conscience de sa façon d'apprendre et, par le fait même, de l'accompagner dans l'évolution de son identité fonctionnelle.



**Figure 1.**  
**Schéma du processus d'apprentissage expérientiel**  
Source : adapté de Patry (1981)

#### 4. PROJET DE RECHERCHE

Une étude de besoin est un premier exercice dans la planification des services à offrir en éducation, puisqu'elle permet d'adapter les programmes de formation selon les besoins des adultes. Cette démarche est aussi un bon moyen de sensibiliser la population au sujet de la problématique et par le fait même faciliter la démarche des adultes qui choisissent de participer à une formation. (McKillip, 1987; Moseley et Heaney, 1994 cité dans : Young , 1994 ; Sava, 2012 ; Altschuld, 1985). Pour un adulte, participer à un programme de formation est une décision personnelle et volontaire et les offres d'apprentissage doivent répondre à un besoin concret. Il est donc essentiel d'évaluer les besoins réels de la clientèle et dans certains cas, les besoins et les intérêts des autres utilisateurs visés par les services offerts (Sava, 2012).

Dans cette perspective, la question générale de cette étude est de comprendre davantage les besoins des adultes et des employeurs de la région de Mont-Laurier en matière de formation afin que La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier puisse planifier et organiser les programmes offerts pour répondre aux besoins actuels de la population adulte.

Les objectifs de l'étude de besoins sont les suivants :

- 1) Connaître davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier ;
- 2) Comprendre les obstacles et les motivations des adultes à s'engager dans un programme de formation ;
- 3) Vérifier auprès de la clientèle actuelle la connaissance des organismes de la MRC Antoine Labelle qui offrent des services d'éducation populaire
- 4) Vérifier si l'offre de formation de l'organisme répond à l'élément de sa mission qui consiste à favoriser l'intégration et l'autonomie des personnes faiblement alphabétisées dans différentes sphères de leur vie.
- 5) Vérifier si l'organisme La Griffé d'Alpha répond à l'élément de sa mission qui consiste à sensibiliser la population au phénomène de l'analphabétisme;
- 6) Mieux connaître les besoins des employeurs visés par les programmes d'alphabétisation et de développement des compétences ;
- 7) Alimenter la réflexion collective sur la nécessité des services en alphabétisation et en développement des compétences et sur les possibles partenariats entre les ressources du milieu.

- 8) Améliorer l'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier.

Afin de répondre aux objectifs de cette étude, plusieurs catégories de participants (élèves adultes qui fréquentent actuellement l'organisme La Griffé d'Alpha, différents organismes communautaires et différents employeurs) apporteront un regard d'ensemble sur la situation dans la MRC d'Antoine Labelle en termes de besoins concernant l'alphabétisation et le développement des compétences des adultes. De plus, cette étude permettra d'alimenter la réflexion collective sur la nécessité de ces services et sur les possibles partenariats entre les ressources du milieu, dans le but de promouvoir l'alphabétisation et le développement des compétences des adultes pour favoriser une meilleure qualité de vie dans la MRC d'Antoine Labelle. Suite à l'étude de besoins, des recommandations seront formulées afin de guider l'organisme La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier dans l'identification de différents moyens pour bonifier son offre de services et ainsi répondre plus efficacement aux besoins de la population.

## 5. MÉTHODOLOGIE

### **5.1. Le devis de recherche**

Cette recherche propose un devis de recherche de type mixte, soit, quantitatif et qualitatif, afin de recueillir un maximum de données à propos des attentes et des besoins des adultes qui entreprennent une démarche d’alphabétisation ou de développement des compétences. Étant donné que la décision des adultes de faire un retour aux études ou de participer à une formation spécifique est prise sur une base volontaire, il devient essentiel de connaître les besoins perçus par les adultes en ce qui concerne leurs propres apprentissages. Cette perception ne peut être recueillie que par le biais d’un entretien semi-dirigé et pour cette raison, un devis qualitatif a été privilégié. Toutefois, d’autres aspects de cette étude requièrent le recueil de données quantitatives par le biais de quelques questions sociodémographiques et d’un questionnaire qui a permis de dresser un portrait de la situation des employeurs pour la MRC Antoine Labelle.

Effectivement, considérant les programmes offerts par La Griffe d’Alpha en intégration au travail, il est aussi important de connaître les besoins des employeurs en ce qui concerne les compétences de la main d’œuvre, dans le but de vérifier si les objectifs des programmes sont adéquats ou s’ils doivent être réorientés (Lapointe, 1992). De plus, il est également indispensable de connaître non seulement les autres services offerts en éducation populaire pour les adultes sur le territoire afin d’éviter les doublons de services, mais aussi dans le but de développer des partenariats intéressants pour la population.

### **5.2. Les participants et le recrutement**

Cette étude de besoins a recueilli des données auprès de différentes catégories de participants. La première catégorie de participants visés ayant été recrutés en collaboration avec l’organisme La Griffe d’Alpha (annexe A – Lettre d’autorisation) était :

#### **➤ *Les adultes fréquentant actuellement l’organisme La Griffe d’Alpha***

Un premier contact direct a été réalisé entre l’étudiante-chercheuse et les adultes participants qui fréquentent actuellement l’organisme La Griffe d’Alpha afin de les informer de la tenue d’une étude de besoins (présentations dans les locaux). Ensuite, une rencontre individuelle leur a été proposée dans les locaux de La Griffe d’Alpha, pour leur présenter l’étude et solliciter leur participation (annexe B – Formulaire de consentement 1). Au départ, le recrutement de 15 participants était souhaité et finalement, 12 adultes fréquentant actuellement l’organisme La



Griffe d'Alpha ont accepté de participer à cette étude. Ces derniers ont répondu à quelques questions regroupant des informations sociodémographiques (Tableau 6). Ensuite, les adultes participants ont collaboré à un entretien semi-dirigé avec l'étudiante-chercheuse d'une durée moyenne de 60 minutes.

Tableau 6  
*Description des adultes participants*

	N	%	M	Min	Max
<b>Genre</b>					
Femmes	7	42	-	-	-
Hommes	5	58	-	-	-
<b>Âge</b>					
Homme	-	-	55,8	27	62
Femmes	-	-	50,5	51	68
<b>Statut</b>					
Célibataire	2	16,67	-	-	-
Couple sans enfant à charge	7	58,33	-	-	-
Couple avec enfants à charge	1	8,33	-	-	-
Séparé sans enfant à charge	-	-	-	-	-
Séparé avec enfants à charge	2	16,67	-	-	-
<b>Niveau de scolarité</b>					
1 cycle primaire	-	-	-	-	-
2e cycle primaire	-	-	-	-	-
3e cycle du primaire	4	33,33	-	-	-
Sec I-II-III	4	33,33	-	-	-
Sec IV-V	-	-	-	-	-
DES	1	8,33	-	-	-
DEP	1	8,33	-	-	-
Classe spéciale 21 ans	2	16,67	-	-	-
<b>Première fréquentation OEP</b>					
Alphabétisation	8	66,67	-	-	-
Employabilité	3	25	-	-	-
Psychosocial	1	8,33	-	-	-

➤ *Les adultes ayant fréquenté antérieurement l'organisme La Griffe d'Alpha*

Le protocole de recherche initial proposait de recruter des adultes ayant fréquenté antérieurement l'organisme La Griffé d'Alpha, c'est-à-dire, ayant déjà participé à un programme d'alphabétisation ou de développement des compétences. Cependant, il a été difficile ou même impossible de les rejoindre (p. ex., numéro inactif, aucun retour d'appel, etc.) et ainsi de les informer de la tenue d'une étude de besoins portant sur les besoins des adultes dans la MRC. Cette catégorie de participant a donc été retirée de cette présente recherche.

➤ ***Les organismes de la MRC d'Antoine Labelle***

La seconde catégorie visée par cette étude concerne *les organismes de la MRC d'Antoine Labelle* qui offre des services d'éducation populaire. Ils ont été recrutés à partir du répertoire des organismes communautaires de la région. Quinze organismes offrant des services d'éducation populaire ont été identifiés et sollicités afin de participer à l'étude par le biais d'une lettre qui leur a été envoyée dans le but de leur faire part de la tenue d'une étude de besoins (annexe C). Par la suite, une rencontre individuelle leur a été proposée dans les locaux de leur organisme pour leur présenter l'étude et solliciter leur participation (annexe B – Formulaire de consentement 2). Suite à cette démarche, sept responsables d'organismes ont accepté de participer à l'entretien avec l'étudiante-chercheuse d'une durée approximative de 45 minutes. Ces entretiens ont permis d'estimer leurs connaissances sur les services offerts par les autres organismes d'éducation populaire de leur région et d'échanger sur la nécessité des services en alphabétisation et en développement des compétences et sur les possibles partenariats entre les ressources du milieu.

➤ ***Les employeurs visés par le programme de développement de compétences***

Enfin, la troisième catégorie est constituée par les *employeurs visés par le programme de développement de compétences*. Le choix de ces entreprises a été réalisé au hasard parmi les entreprises présentes dans le répertoire des entreprises disponibles sur le site du centre local de développement (CLD) de la MRC d'Antoine Labelle. Vingt entreprises ont été choisies au hasard et sollicitées, afin de participer à l'étude par le biais d'une lettre qui leur a été envoyée dans le but de leur faire part de la présente étude (annexe C). Les entreprises ayant accepté de participer à cette étude (7) ont été contactées par courriel pour leur proposer une rencontre individuelle dans les locaux de leur entreprise afin de leur présenter l'étude et de solliciter leur participation (annexe B – Formulaire de consentement 3). Leur collaboration a consisté à remplir un questionnaire sous

forme d'entrevue avec l'étudiante-chercheuse d'une durée approximative de 35 minutes. Ce questionnaire leur a permis de partager leurs attentes concernant les compétences de la main d'œuvre et d'échanger sur l'importance du développement des compétences. Seules les entreprises susceptibles d'engager des personnes qui ne possèdent pas de diplôme d'études postsecondaires ont été recrutées pour cette étude, puisque les programmes de retour en emploi offerts par l'organisme La Griffé d'Alpha visent majoritairement ce genre d'entreprises.

### **5.3. La méthode de collecte de données**

La collecte de données a été faite au moyen d'entretiens semi-dirigés (annexes D) et du questionnaire (annexe E) auprès de différents acteurs entourant les personnes visées par cette étude.

### **5.4. Les instruments de collecte de données**

Les instruments de collecte de données choisis et élaborés pour réaliser cette étude ont servi à déterminer les besoins des adultes de la MRC Antoine Labelle à partir de leurs propres perceptions. Ils ont aussi servi à connaître les besoins des employeurs concernant les compétences de la main d'œuvre en plus d'identifier et de décrire les services offerts dans la MRC d'Antoine Labelle et les partenariats possibles.

#### ***Entretien pour les participants***

L'entretien pour les participants s'adresse aux adultes qui fréquentent actuellement l'organisme La Griffé d'Alpha. Il s'agit d'un outil non standardisé qui provient d'une étude de besoins réalisée par Duval (2002) dans le cadre d'une initiative conjointe (provinciale et fédérale). Comme cet outil répondait en bonne partie aux exigences de la présente étude, il a été utilisé tel quel avec quelques modifications et ajouts pour permettre de recueillir les informations désirées (annexe D). L'entretien comprend 22 questions ouvertes présentées en quatre thèmes : situation antérieure ; premier contact avec un organisme ; programmation et activités de l'organisme ; opinion et promotion de l'éducation populaire. Ces thèmes ont permis de recueillir des informations sur les besoins ressentis par les participants. Les thèmes ont également suscité l'échange avec les participants sur leurs expériences. Les entretiens semi-dirigés ont apporté à tous les participants de cette étude, la possibilité de partager leurs perceptions et leur vision de la situation, afin d'aller

plus en profondeur dans la compréhension de la problématique, pour que l'organisme soit ensuite en mesure de s'adapter à la réalité des adultes de la région dans la recherche de solutions possibles.

### ***Entretien pour les organismes***

L'entretien pour les organismes provient également de l'étude de besoins réalisée par Duval (2002) dans le cadre de l'initiative conjointe (provinciale et fédérale). Cet entretien a permis d'identifier non seulement les services offerts dans la MRC d'Antoine Labelle, mais également d'identifier de nouvelles collaborations et de mieux cerner l'ampleur de la problématique. L'entretien contient 14 questions ouvertes, présentées en trois thèmes : description des services et de la clientèle ; contacts de l'organisme avec les personnes faiblement alphabétisées ; évaluation de la situation dans la MRC Antoine Labelle (annexe D).

### ***Questionnaire sur les besoins des employeurs***

Ce questionnaire sur les besoins des employeurs décrit l'ensemble des compétences essentielles et génériques tel qu'utilisé dans les recherches en alphabétisation et en développement des compétences. Il s'agit d'un instrument de collecte de données élaboré par l'étudiante-chercheure, considérant qu'aucun instrument de mesure pouvant répondre aux besoins de cette étude n'existait. Tel que suggéré par certains auteurs concernant les études qualitatives (Côté, Lemay, St-Amand, Labrecque et L'Espérance, 2003 ; Lapointe, 19 ; Sylvain, 2002) et afin de valider le questionnaire pour les employeurs, un prétest a été effectué auprès de deux gestionnaires d'entreprises ciblées par cette étude. L'outil a par la suite été adapté selon les résultats des prétests (annexe E). Le questionnaire contient 32 questions présentées en trois parties. Les deux premières parties concernent les compétences essentielles et génériques et se présentent sous forme de questions fermées sur une échelle Likert de (1) *pas du tout important* à (5) *essentielle*. La troisième partie sert de guide d'entrevue pour permettre à l'étudiante-chercheure d'approfondir les échanges entre elle et les employeurs concernant leurs attentes et leurs besoins en lien avec la main d'œuvre.

## **5.5. Les étapes de l'étude de besoins**

Le Tableau 5 présente les étapes de l'évaluation de besoins réalisée selon les critères de McKillip (1987). Les différentes catégories de participants (personnes recevant des services de l'organisme La Griffe d'Alpha, employeurs, organismes communautaires) ont apporté un regard d'ensemble sur les besoins d'alphabétisation et de développement des compétences pour les adultes dans la

MRC Antoine Labelle. L'évaluation de besoins comprend différentes étapes adaptées à une méthode de recherche mixte et s'appuyant sur un recueil de données systématique.

Tableau 7

*Étape de l'étude de besoins*

---

**Étape 1** – Identifier les utilisateurs et les utilisations de l'analyse de besoins (incluant les personnes qui bénéficieront de cette étude de besoins)

- Les participants (adultes de 16 ans et plus) de l'organisme La Griffé d'Alpha
- Les organismes d'éducation populaire de la MRC Antoine Labelle incluant l'organisme communautaire La Griffé d'Alpha
- Les entreprises de la MRC Antoine Labelle qui œuvrent dans le domaine du service à la clientèle

---

**Étape 2** – Décrire la population ciblée par l'étude de besoins et l'environnement des services offerts (les besoins de qui par qui ?)

*Population* : Adultes de 16 ans et plus qui souhaitent entreprendre une formation en alphabétisation et/ou en développement de compétences

*Environnement* : organismes d'éducation populaire et entreprises MRC Antoine Labelle

---

**Étape 3** – Identification des besoins

Les besoins de la population ciblée sont identifiés à l'aide d'entretiens semi-dirigés

---

**Étape 4** – Évaluation de l'importance des besoins (analyse de contenu dans un modèle convergence-divergence)

- a) Définir l'objectif : offrir des services qui répondent aux besoins réels des adultes concernant les programmes d'alphabétisation et de développement des compétences
- b) Identifier les besoins et définir les services offerts à l'aide des entretiens
- c) Identification de l'écart entre les besoins et les services offerts (PAD-PEX de la clientèle)
- d) Identifier les partenariats potentiels

---

**Étape 5** – Communication des résultats

- Production d'un mémoire
  - Communication des résultats de l'évaluation de besoins aux décideurs, aux utilisateurs et autres acteurs concernés
  - Le mémoire sera déposé au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)
-

## **5.6. Les considérations éthiques**

L'étude de besoins a été approuvée par la direction de l'organisme La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier (annexe A – Lettre d'autorisation) ainsi que par le Comité d'éthique et de la recherche de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (CER-UQAT). Le protocole de recherche et les formulaires de consentement libre et éclairé ont reçu l'approbation du CER-UQAT (annexe G – Certificat éthique). Étant donné que les participants sont adultes, mais que certains sont considérés comme étant vulnérables et qu'ils présentent des difficultés de compréhension de lecture, l'étudiante-chercheuse a obtenu le consentement en présence d'une autre intervenante en tant que témoin et elle s'est assurée de la compréhension des personnes durant tout le processus de la collecte de données. En ce qui concerne les employeurs et les personnes sollicitées dans les organismes communautaires, cette étude ne comporte aucun risque ou inconvénient. Au contraire, l'étude de besoins permettra d'améliorer, nous l'espérons, les services offerts aux adultes faiblement alphabétisés ou ne détenant pas toutes les compétences nécessaires pour remplir pleinement leur rôle dans la société.

## **5.7. Les stratégies d'analyse de données**

Les données quantitatives ont été compilées avec le logiciel Excel afin d'effectuer des analyses statistiques descriptives et catégorielles. Tous les entretiens ont été transcrits intégralement dans un logiciel de traitement de texte. Ces données qualitatives ont été analysées selon la méthode d'analyse de contenu (L'Écuyer, 1990) suivant les étapes décrites ci-dessous.

L'analyse de contenu se définit comme une technique permettant l'examen méthodique, systématique, objectif et, à l'occasion, quantitatif du contenu de certains textes en vue d'en classer et d'en interpréter les éléments constitutifs, qui ne sont pas totalement accessibles à la lecture naïve. (Robert et Bouillaguet, 2007, p.4)

L'analyse de contenu a été réalisée à l'intérieur d'un corpus d'analyse prédéterminé en lien avec le cadre conceptuel précédemment présenté et nourri par plusieurs catégories de participants (adultes, employeurs, organismes communautaires) qui ont fourni un regard d'ensemble sur les besoins de développement des compétences pour les adultes dans la MRC Antoine Labelle.

Une analyse de contenu suppose que l'on construise une grille de lecture particulière (reflet d'une opération intellectuelle d'abstraction par laquelle on définit des catégories d'analyse) et que l'on produise une lecture médiate dont l'intérêt est le caractère heuristique. (Robert et Bouillaguet, 2007, p.9)

Les étapes de l'analyse de contenu sur les entretiens sont les suivantes selon différents auteurs reconnus (Bardin, 1997 ; Paillé et Mucchielli, 2012 ; Robert et Bouillaguet, 1997 ; Savoie-Zajc, 2000 ; Wanlin, 2007).

***La phase de préanalyse*** qui consiste à organiser et opérationnaliser le contenu des entretiens dans le but de construire un corpus d'analyse reposant sur les données à analyser, les objectifs et l'élaboration des catégories :

- a) les instruments ou documents choisis afin de recueillir le matériau pour répondre aux objectifs de l'étude de besoins ;
- b) la lecture et relecture flottante, de façon à laisser émerger le sens et les perceptions émises pendant les entretiens, et ainsi délimiter progressivement le contenu présent ;
- c) la formulation des objectifs, reprendre les entretiens et identifier les thèmes et les contenus (regroupement par similitudes et différenciations) en fonction du cadre conceptuel ;
- d) le repérage des indicateurs précis et fiables permettant l'élaboration de catégories à travers la création d'un corpus d'analyse et d'interprétation ;
- e) la préparation du matériau qui consiste à découper les éléments du corpus d'analyse en unités comparables ;

***La phase de l'exploitation*** du matériau est l'étape où l'étudiante-chercheuse a traité la signification des données en fonction de la problématique et des différents concepts :

- f) la catégorisation permet de construire des catégories pour réaliser une classification dans le corpus d'analyse ;
- g) le codage des unités en fonction des catégories pour chaque élément du contenu à l'intérieur du corpus ;

***La phase de traitement, d'interprétation et d'inférence*** a permis d'établir des liens entre les catégories, les concepts et la réalité en respectant les perceptions et les propos des participants :

- h) le traitement des données dans un ensemble (corpus d'analyse) dont un sens émerge tout au long du traitement ;
- i) l'interprétation qui repose sur les éléments du corpus d'analyse et qui permet une transformation des propos à la fois originale et représentative ;
- j) l'inférence a permis d'élaborer plusieurs propositions et recommandations quant aux besoins exprimés par l'ensemble des participants ou certaines catégories de participants afin de mieux saisir l'objet de l'étude.

Une analyse de contenu rigoureuse de toutes les données recueillies a permis de produire des recommandations qui pourront engendrer non seulement une bonification des services, mais aussi une réflexion pour un ensemble de partenaires potentiels pour la promotion et la mise en place de services visant une meilleure qualité de vie pour les adultes de la MRC d'Antoine Labelle.



## 6. RÉSULTATS

## 6.1. La posture de l'étudiante-chercheure

Cette étude de besoins vise à explorer le point de vue des adultes ayant bénéficié des programmes dispensés par l'organisme La Griffé d'Alpha. Considérant que l'étudiante-chercheure est responsable de l'évaluation et de l'élaboration des plans de formation des adultes fréquentant l'organisme La Griffé d'Alpha dans le cadre de son travail, il est important de considérer les risques de biais. La posture de l'étudiante-chercheure demeure à la fois objective étant donné qu'elle est elle-même une étudiante adulte (retour aux études en 2009), qu'elle possède une expérience de travail en intervention communautaire ainsi qu'une bonne connaissance de la région. De plus, son âge, sa formation en psychoéducation et ses expériences de travail la qualifient pour entreprendre une telle réflexion avec les partenaires de la région. Afin de diminuer les risques de biais, le contexte de l'étude et le rôle de l'étudiante-chercheure ont été clairement expliqués aux participants avant chacun des entretiens (Patton, 2002).

## 6.2. Les résultats des participants

### ➤ *La trajectoire scolaire*

Parmi les douze participants ayant accepté de participer à cette étude, seulement deux participants ont obtenu un diplôme (DEP, DES), six participants (50 %) étaient en classe spéciale lorsqu'ils ont cessé leurs études et finalement, quatre participants ont abandonné leurs études en secondaire II. La majorité des participants (83 %) mentionne avoir eu des problèmes d'apprentissage tout au long de leur parcours scolaire entraînant à l'âge adulte, un niveau de littératie ou de numératie de 0 à 2, ce qui représente une difficulté importante. Le Tableau 8 présente le niveau de littératie et de numératie des participants lors de leur entrée en formation à l'organisme la Griffé d'Alpha.

Le terme problème d'apprentissage a été choisi considérant que les participants n'ont jamais reçu de diagnostic qui dans certains cas relevait peut-être d'un trouble, mais sans confirmation médicale. Le discours des participants témoigne d'un vécu scolaire difficile.

*J'étais dans une classe régulière, mais j'avais beaucoup de misère en mathématiques à résoudre des problèmes, pis y'avais pas trop de temps à me consacrer. Pis je suis une personne qui faut pas que je sois trop distraite non plus.*

*En 1<sup>e</sup> année, j'avais déjà des difficultés. J'ai doublé 2 fois ma 1<sup>e</sup> année. Quand y'avait une dictée, y me mettait dans le corridor.*

*J'ai doublé ma 2<sup>e</sup> année pis mon sec I, pis là chu allé dans une classe spéciale.*

Tableau 8  
Niveau de littératie avant l'entrée en formation (N=12)

Compétences	Niveau de littératie et de numératie		
	Niveau	<i>n</i>	%
Lecture	0	1	8
	1	6	50
	2	5	42
Rédaction	0	2	16
	1	8	68
	2	2	16
Calcul	0	–	–
	1	8	68
	2	4	34

S'ajoutent aux problèmes d'apprentissage des expériences négatives avec le personnel enseignant (50 %). Ces expériences sont pour la plupart présentées comme des agressions physiques et de l'humiliation perpétrées par les enseignants. Il est important de souligner que les participants sont âgés en moyenne de 53 ans (femme,  $M = 56$  ans ; homme,  $M = 51$  ans), ce qui explique les pratiques disciplinaires différentes en milieu scolaire comparativement aux pratiques actuelles.

*C'est qu'au primaire j'ai eu une religieuse comme enseignante et elle m'a bousculé, pis quand je suis arrivé au secondaire pis que j'ai vu que c'était encore une religieuse, j'ai eu tellement peur que ça recommence que j'ai quitté l'école.*

*L'enseignante ne voulait pas m'envoyer aux toilettes, pis elle me forçait à me changer en arrière de la classe devant tout le monde.*

*Qu'est-ce que je n'aimais pas ? Mettons y'avait des dictées, y me faisaient écrire au tableau. Ça, c'était mon enfer à moi parce qu'y savait ben que personne était pour copier sur moi parce que j'avais toujours zéro et en dessous de zéro.*

*Moi ça allait ben mal, j'avais ben de la misère. Surtout en première année, l'enseignante a commencé à me prendre en aversion. Aussitôt que je grouillais un peu à me donnait un coup. Fait que je ne voulais pas aller à l'école.*

De plus, certains participants ont également vécu des expériences négatives avec les pairs, des expériences présentées comme étant de l'intimidation selon leurs propos.

*J'ai vécu beaucoup d'intimidation dans le passé, me faire traiter de pleins de noms à cause que j'étais différent.*

*Quand j'étais jeune au primaire là, moi j'ai vécu de l'intimidation. Comme j'étais une personne qui ne parlait pas, ben je n'en parlais pas à mes parents et j'endurais.*

Les propos des participants ne sont pas étonnants considérant la mission et les programmes offerts par l'organisme La Griffe d'Alpha. Effectivement, les clients montrent des niveaux de littératie et de numératie qui reflètent des problèmes ou des troubles d'apprentissage importants et leur cheminement scolaire ne révèle pas de services reçus afin de les aider à surmonter leurs difficultés. Il est possible de penser que plusieurs d'entre eux présentaient un trouble de l'attention ou d'hyperactivité (TDAH), encore une fois, non diagnostiqué à cette époque. Certains participants (25 %) ont souffert de problèmes de santé physique en bas âge qui ont également contribué à un vécu scolaire difficile (ex. humiliations, intimidation, privation, capacité mnémonique, capacité d'attention, absences répétées, etc.). De plus, les difficultés relationnelles avec les adultes (personnel enseignant) et les pairs (intimidation) ont amplifié les problèmes d'apprentissage. Le contexte lié aux apprentissages étant habituellement défavorable, la majorité des participants (75 %) ont abandonné leurs études avant l'âge de 16 ans. Les raisons ayant justifié leur choix sont les suivantes :

- 58 % intégrer le marché du travail ;
- 28 % les problèmes d'apprentissage ;
- 17 % la pression familiale ;
- 17 % le manque d'intérêt (perte de temps) ;
- 17 % les difficultés relationnelles.

*Au secondaire j'ai lâché à 14 ans. Je suis resté à la maison avec ma mère.*

*Ma mère m'a sortie de l'école parce que j'apprenais pu rien.*

*J'ai lâché l'école à 14 ans parce que je trouvais que je perdais mon temps.*

*J'avais déjà doublé ma 5<sup>e</sup> année, pis après j'ai décroché parce que ça me tentait pu. J'étais tanné, me semble que c'était pas ma place. J'étais aussi ben d'aller travailler.*

### ➤ **La trajectoire sur le marché du travail**

Les expériences de travail des participants ont été classées selon les secteurs d'activité du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN, 2012). Seuls les secteurs d'activité nommés par les participants lors de l'entretien sont présentés dans le Tableau 9. Il est à noter qu'un participant peut être comptabilisé dans plusieurs secteurs étant donné qu'ils ont occupé plusieurs emplois.

Tableau 9  
*Les secteurs d'activité des participants selon le SCIAN (N = 12)*

Secteur d'activité	<i>n</i>	%
Fabrication	5	42
Hébergement et restauration	3	25
Services administratifs, de soutien, de gestion des déchets et d'assainissement	3	25
Restauration et débit de boisson	3	25
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1	8
Autres services	10	83

Il est intéressant de constater que le programme d'employabilité a été créé au départ pour les personnes de 55 ans et plus ayant perdu leur emploi précisément dans le secteur agriculture, foresterie, pêche et chasse, un secteur ayant subi de grands changements au cours des deux dernières décennies. Donc, les résultats concernant les secteurs d'activité correspondent à la réalité vécue dans la MRC Antoine Labelle. Effectivement, les résultats montrent une plus grande diversité des secteurs et une augmentation plus spécifique dans les secteurs des autres services (83 %) et de la fabrication (42 %) qui s'explique par les changements de l'économie des régions. Il est aussi important de noter que les secteurs d'activité occupés par les participants représentent les domaines où la moyenne du taux horaire est le plus bas dans l'industrie et qui offrent moins d'avantages sociaux ou de régime de retraite. Néanmoins, la majorité des participants mentionnent avoir fait un travail qu'ils aimaient et où ils se sentaient appréciés.

*J'aimais ça travailler, j'étais chef d'équipe, j'avais des grosses responsabilités. J'ai fait tous les départements, j'ai commencé au bas de l'échelle. J'ai faites ça quasiment 15 ans.*

*J'aimais ça travailler parce que les patrons même si je les voyais presque pas, mon travail était bien apprécié. Je faisais du lavage de planchers, pis du balayage, toute la salle c'est moi qui s'occupait de ça.*

*J'avais pas le droit de travailler encore, j'avais pas l'âge. J'ai été engagé par l'entremise d'un ami. J'aimais ça travailler pis le monde y m'appréciait.*

*Ben mes emplois j'ai ben aimé ça. J'ai travaillé aussi dans un restaurant et dans une manufacture. À un moment donné j'ai travaillé à la maison, j'ai ben aimé ça aussi.*

Lors de l'étude, 92% des participants sont sans emploi. Les motifs sont multiples et les participants ont souvent plusieurs motifs : un problème de santé physique ou psychologique ayant engendré une contrainte à l'emploi (33%), un conflit au travail ayant entraîné un arrêt de travail (17%) ou un départ volontaire (17 %), ou encore certaines contraintes familiales (25%). Une proportion moins

importante (8%) évoque précisément leur manque de compétences en informatique (une compétence maintenant nécessaire sur le marché du travail), la difficulté à se déplacer (transport) ou encore une absence de diplôme. Il est à noter que seulement les participants dans le programme d'employabilité sont à la recherche d'un nouvel emploi, les autres programmes répondant davantage à l'autonomie ou une préparation à une formation qualifiante.

## Les besoins des participants

### ➤ *Les activités les plus appréciées*

Lors de l'entretien, la majorité des participants mentionnent apprécier les activités faites à l'organisme. Les événements spéciaux, tels que les sorties à la cabane à sucre, les quilles, les journées porte ouverte, les journées d'accueil, la fête de Noël, etc., comptent parmi les activités les plus appréciées par les participants (33%). Le fait d'avoir la chance d'appartenir à un groupe et d'avoir du temps pour faire des activités dites sociales (les discussions de groupe, les cuisines collectives, les pauses, etc.) est un élément que les participants aiment (25 %). Dans les activités d'apprentissage, les participants aiment particulièrement les ateliers d'informatique (25%) et les activités dites fonctionnelles comme le fait de pratiquer à compter de l'argent en allant faire des achats ou les activités de menuiseries comme installer des tablettes. Pour d'autres c'est le français (17%), parce que les exercices de lectures et d'écriture leur permettent d'avoir un moment tranquille. Pour 17 % des participants, toutes les activités tant sociales qu'éducatives sont intéressantes. Un des participants (8%) mentionne que peu importe l'activité, le respect de son rythme d'apprentissage est l'élément qu'il apprécie le plus.

*Moi au fond ce que j'aime le plus ça été la journée d'accueil. Ça, j'avais vraiment ben aimé ça. Ben c'est ça on avait pris une photo ensemble pis on a dit go on va montrer comment on travaille ici, pis tout ça. Pis aussi une activité où on était dehors pis une formatrice jouait de la musique. C'était vraiment beau. Pis aussi l'activité d'Halloween, pis de Noël, j'ai bien aimé Noël.*

*Moi j'aime tout, tout ce qu'on fait ici c'est agréable.*

*Moi mes préférés, c'est les sorties spéciales comme le bowling, ça, j'aime ben ça.*

*Qu'est ce qui est agréable moi j'aime ça, on rentre, on jase, après ça on commence à travailler, pis on peut jaser pendant aussi. C'est pour ça que j'aime ça. Ce n'est pas tu fais ça pis tu termines ça. On a le temps de le faire. La semaine passée ça ne marchait pas là, pis j'ai dit à la formatrice que ça ne marchait pas. Pas de problème, tu le feras une autre fois, pis c'est tout. Il n'y a rien qui presse autrement dit. J'aime ben ça.*

*L'amitié, les nouveaux visages. C'est ça que j'aime. Quand on jase tout le monde ensemble. Ça arrive qu'il y a des exceptions, mais en général tout le monde s'entend bien.*

*Mon Dieu, mais moi j'ai presque tout aimé. Les dîners communautaires, pis quand on fait des activités toute la gang ensemble.*

*Tout ce qu'on fait j'aime ça. Ben ça revient toujours à aimé ça. Pis des fois on pensait de ne pas aimer ça, pis on aime ça. Oui en général tout est parfait.*

*L'informatique pis le français. Le français c'est tranquille et je suis bon. Pis l'informatique j'aime vraiment ça.*

*Ce que j'aime, c'est d'apprendre, mais être dans les cours d'informatique, parce que moi je veux être meilleur avec l'ordinateur.*

*Mes activités préférées c'est quand on avait fait des diaporamas en informatique, pis aussi quand on apprend à taper plus vite sur le clavier, ça c'est ben le fun. Moi ce que j'aime le plus c'est vraiment les math pis l'informatique. Surtout en mathématiques, une fois on avait fait un meuble, ça, j'avais vraiment aimé ça. Pis le côté social. Tu viens ici pas juste pour apprendre, tu viens aussi pour le côté social. Si tu n'as pas le social, il n'y a rien qui va rentrer. Parce que tu vois les gens autour de toi qui sont souriants pis tout ça, ben tu es plus intéressé à apprendre.*

### ➤ **Les activités les moins appréciées**

Pour 33% des participants, toutes les activités sont appréciées. Ils aiment être à la Griffes d'Alpha et apprendre de nouvelles choses. Pour les autres participants, les activités les moins appréciées varient beaucoup selon la personne et selon ses intérêts pour les compétences travaillées ainsi que les expériences vécues dans les ateliers et avec les formateurs. Un participant (8 %) aimerait avoir plus de temps pour intégrer les apprentissages en travaillant davantage chaque compétence apprise. Pour 33 % des participants, l'attitude trop rigide de certains formateurs et le manque de considération pour leurs idées nuisent à leur expérience d'apprenant. Finalement, pour certains participants les éléments les moins appréciés concernent leur difficulté à acquérir certaines compétences de base (26%).

*Y'a rien que j'ai moins aimé, moi j'aime ça.*

*Non rien, moi je touche à toute. C'était nouveau, c'était correct.*

*Ce que je n'ai vraiment pas aimé moi c'est une formatrice, à cause de sa personnalité pis est bête et elle nous parle comme si on était des enfants. C'est comme si elle ne pense pas que des fois on peut avoir des affaires personnelles à régler, non c'est le règlement, c'est comme ça.*

*Moi c'est quand on est supposé pouvoir décider, mais c'est pas vrai, on décide rien, pis la formatrice à nous fait refaire les affaires parce que c'est pas comme elle à pense.*

*Les mathématiques, je trouve ça bien dur les mathématiques*

*Le moins aimé c'est l'ordinateur. Ça va trop vite pour moi, je suis pas capable de suivre.*

*Pour moi c'est le français, j'ai jamais aimé ça.*

### ➤ **Les éléments à améliorer**

Même si en général les participants apprécient ce que leur passage à la Griffes d'Alpha leur apporte en tant qu'individus, certains participants voudraient développer davantage certaines compétences. En effet, l'apprentissage des technologies numériques est une compétence que les participants

aimeraient avoir la chance d’approfondir lors de leur passage à La Griffes d’Alpha. Pour la moitié des participants, les ateliers d’informatique devraient être plus nombreux (50%) et devraient inclure l’apprentissage de la caisse enregistreuse (17%). Un participant voudrait améliorer ses compétences sociales, en particulier concernant la communication et la façon de régler des problèmes de communication. L’apprentissage de l’anglais a aussi été mentionné par un participant comme étant une compétence qu’il aurait voulu développer, afin d’augmenter ses chances d’obtenir un emploi.

*Ben s'il y avait une fois de plus de l'informatique j'aimerais ça.*

*Ça me vient pas, c'est la seule chose, c'est l'informatique. Mais aller plus profond, autrement dit passer une annonce, comment commander quelque chose. J'ai beaucoup de chemin à faire.*

*J'aurai aimé apprendre la caisse enregistreuse. Comme si je travaille, j'aurais un peu d'expérience.*

*Y'en a pas assez d'informatique Plus de cours d'informatique. Parce que moé français pis mathématique, j'en avais pas besoin là.*

*J'aurais vraiment voulu apprendre le principe des ordinateurs en restauration. Aller toucher à la caisse, c'était vraiment ça là.*

*Faire plus d'ordinateur apprendre à aller voir des images ou des vidéos. Les images aller voir des pays ou qui fait chaud là, sur internet.*

*Moi c'est l'anglais que j'aurais voulu apprendre, je pense que c'est utile pour le travail.*

*Ben peut-être à mieux me comprendre, ben on le fait un peu en employabilité, mais j'aurais aimé ça qu'on parle plus de quand on a des expériences plus dures, comment on fait pour dire les choses pour bien expliquer comment on se sent pis régler des malentendus.*

Lors des entretiens, les participants avaient quelques conseils à donner pour améliorer les services offerts à la Griffes d’alpha. Concernant les lieux, le manque d’espace a été nommé par trois des participants (24%) et le manque de matériel informatique performant a été nommé par un participant (8%). Concernant plus particulièrement les ateliers, un des participants (8%) croit que les horaires des ateliers devraient être la même que pour la polyvalente et un autre souhaiterait faire davantage de sorties qui comporteraient des objectifs d’apprentissage. La structure des ateliers a aussi été nommée comme un point à améliorer (24 %). C’est à dire, le fait que la formatrice passe peu de temps sur un même sujet ou que le temps alloué à la pratique des nouvelles notions soit plus court que les explications. La redondance des apprentissages, qui est liée au fait qu’il s’agit de programme avec des entrées continues et des adultes de différents niveaux de littératie est un élément qui dérange 16 % des participants.

*Les activités surtout. Moi je crois qu'il faudrait essayer de voir pour avoir plus de sorties pour apprendre. Ben je veux dire faire des sorties comme éducatives.*



*Oui j'aurais des opinions. Dans mon cas à moi, j'ai on dirait que quand je suis après apprendre quelque chose, faut que je sois dedans plus longtemps. Autrement dit, on change trop de matière dans la journée pis après c'est tout à recommencer. Dans mon cas à moi, peut-être que je suis le seul à le dire, mais pour moi c'était trop de matière pour apprendre par cœur. J'aurais aimé qui reste plus sur la même matière pour la journée.*

*Faudrait que les cours commencent plus tard, pour avoir le même horaire que la polyvalente.*

*Moi ce que j'ai plus de misère. C'est quand la formatrice explique longtemps longtemps longtemps Je perds le fil. C'est que moi, des explications, pis des fois longues, pis t'as rien que 2 ou 3 minutes pour pratiquer, ben là c'est trop tard. Un peu moins de théorie et plus de pratique. Oui parce qu'on est plusieurs arrangés de même. C'est trop long pis il te reste juste 10 minutes pour te pratiquer, pis la semaine d'après, tu fais pas la même chose, ça marche pas.*

*Ben je sais pas comment ça pourrait être autrement, mais, c'est souvent des nouveaux participants faits qu'on recommençait les mêmes affaires. On n'a pas le choix, ça me brûle un petit peu, c'est parce que comme je te dis, on recommence tout le temps.*

*Ben de l'espace peut être, le vestiaire, les salles des fois on est beaucoup de monde.*

*Ben c'est surtout de la manière que ça roule, tu rentres, tu sors. Ben j'ai dit ceux qui était là avant moi y l'ont vécu c'est comme ça, quand il y a un nouveau on recommence. Comme le français j'aime ben ça, mais c'est comme dû toute vu. C'est vrai que j'ai appris, pis des fois, je viens de cliquer à ça. Mais en général, le monde rentre, le monde sort., le multi niveau, fait que quand toi ça fait longtemps que tu es là c'est beaucoup.*

*La place. Ça prend plus grand un peu. Pis ça prendrait au moins 5 salles. Quand on va en bas, on est pogné.*

*Du meilleur matériel informatique, ça bogue souvent.*

*Ben c'est quand, je veux dire moi j'étouffe quand il y trop de monde, pis je trouve que des fois ça prendrait plus d'espace.*

➤ ***Les motivations, les facilitateurs et les obstacles dans la décision à s'engager dans un programme de formation***

Il s'agit ici d'identifier et de comprendre davantage ce qui motive les participants à poursuivre leur développement tant personnel que professionnel et ensuite à faire le pas vers un organisme répondant à leurs besoins.

Le Tableau 10 expose les motivations qui ont amené les participants à améliorer leurs compétences de base, et ce, en fonction de leurs motivations personnelles ou professionnelles. Ces motivations sont variées et elles sont habituellement en lien avec le programme choisi. Les participants des programmes PAAS et libres se retrouvent davantage dans des motivations dites personnelles qui répondent à un besoin de s'accomplir. Tandis que les participants du programme Compétences plus se retrouvent davantage dans des motivations professionnelles avec comme objectif de se trouver un emploi. Il n'est pas étonnant de retrouver ces participants dans cette catégorie puisqu'il s'agit de l'objectif principal du programme. Malgré un faible niveau de littératie et de numératie pour

tous les participants dans ces programmes, seuls les participants du programme libre et PAAS souhaitent améliorer leurs compétences de base (lecture, rédaction et calcul) comparativement aux participants du programme Compétences plus qui n'expriment pas ce besoin. Cependant, le besoin d'améliorer les compétences en informatique se retrouve dans toutes les catégories. L'informatique est d'ailleurs un élément important pour tous les participants tant pour le rehaussement de l'autonomie que le retour en emploi.

Tableau 10

*Les motivations des participants à poursuivre leur développement tant personnel que professionnel (N = 12)*

	Programmes					
	Employabilité (n = 5)		PAAS (n = 5)		Libre (n = 2)	
	n	%	n	%	n	%
<b>Motivations personnelles</b>						
Autonomie fonctionnelle	–	–	1	20	1	50
Briser l'isolement	–	–	2	40	–	–
Allocation de participation	2	40	–	–	–	–
Amélioration de la confiance en soi	1	20	1	20	–	–
<b>Motivations professionnelles</b>						
Améliorer compétences littératie	–	–	2	40	2	100
Améliorer compétences informatiques	2	40	1	20	1	50
Trouver un emploi	5	100	–	–	–	–
Améliorer compétences numératie	–	–	3	60	–	–
Réorientation de carrière	2	40	–	–	–	–
Préparation à une formation qualifiante	–	–	1	20	–	–

Concernant les facilitateurs, l'accueil est un élément très important pour la majorité des participants (66 %). Lors de leur première journée, les participants sont souvent timides et stressés et la façon dont ils se sentent accueillis par les formateurs et les pairs est un élément déterminant pour la poursuite ou non de leur formation. Les groupes restreints (17%) et le fait de connaître une personne du groupe (17%) sont des éléments considérés comme rassurants pour les participants lors de leur première journée.

*La première journée, j'ai eu beaucoup de fun même si j'étais stressé. C'est que j'avais peur de lire à haute voix devant tout le monde. Mais tout le monde est ben fin y sont pas là pour vous caller, y sont là pour vous aider.*

*Quand j'ai rentré ici ben j'avais peur là, parce que là j'arrivais à la cinquantaine. Parce que là si je vois du monde de 20 ans, on n'aura pas la même mentalité le même parlé, la même manière comment s'exprimer pis, là j'avais peur à l'abandon. Mais finalement c'est pas ça qui est arrivé, ici on est accepté comme on est pis tous les gens sont gentils.*

*J'ai été bien accueilli par les gens pis y m'ont mis à l'aise. Mais moi je m'avançais pas, c'est eux autres qui sont venus vers moi. Pis tout le monde m'ont accepté comme j'étais.*

*Le premier contact, j'ai été vraiment bien accueilli, pis mon dieu seigneur, je me sentais donc importante. J'étais stressé c'est sûr, mais avec tous les gens qui sourient et qui nous encouragent, je me sentais comme dans de la ouate.*

*Hé mon doux mon premier atelier, et tabarouette. J'étais pas stressé pantoute, c'était vraiment un petit groupe, c'était calme pis je me sentais vraiment ben.*

*Ben je pensais être plus gêné que ça. Mais je me sentais ben quand je suis venue à journée d'accueil. Tout le mon étaient gentil et on n'était pas gros dans classe, pis ça me soulageait beaucoup, pis ça bien été.*

*La première fois que je suis venu ici, j'ai pas aimé l'accueil, pis j'étais gêné. J'ai décidé de me réessayer, pis là je connaissant la place pis des gens pis ça ben été. Là je suis bien.*

*La première journée, je me sentais comme à petite école. Pis là tu te dis, qui qui va être là, je connais tu du monde? Ça me rassure quand j'ai vu que je connaissais des gens. La formatrice m'a fait un bel accueil. Sinon je serais parti.*

Parmi les obstacles nommés par les participants, près de la moitié (42 %) croient que le fait de ne pas ressentir le besoin d'améliorer ses compétences de base est une des raisons qui explique pourquoi, même lorsqu'ils éprouvent des difficultés, ils hésitent à se former. La gêne (42 %) et la peur (25 %) sont aussi identifiées comme des obstacles importants à la décision d'améliorer ses compétences. Être conscient du besoin d'améliorer ses compétences est donc un élément important dans la décision d'entreprendre une formation.

*Y'en a tellement qui en ont besoin. J'en connais moé qui ont, qui dise j'ai pas d'affaire là. On n'a pas le temps, on travaille, pis c'est ci, pis c'est ça. Les 60 ans et plus nous autres ont est programmés pour travailler, tant qui a de l'ouvrage, tu ne te casses pas la tête.*

*Mon beau-frère, ça fait 2, 3 ans qui m'en parlait. Je ne voulais rien savoir de ça. J'ai pas besoin de ça pour travailler.*

*Peut-être, parce qu'ils ont peur. Ben peut-être des fois, parce que sont trop gêner. La gêne des fois à cache ben des affaires. Y'ont l'air à vouloir, c'est que ça leur tente, mais y'ont comme une barrière.*

*Oui, mais moi je crois que c'est de franchir la porte. Aussitôt qui ont franchi la porte pis qui voit qui sont dans le même panier, pis qui ont les mêmes besoins que la plupart t'as moins peur.*

*Oui au début j'étais tellement gêné, je n'avais pas envie d'être icitte. Mais après ça, j'ai vu que tout le monde était ben fin, pis y faisait tout pour que je me sente accepté.*

*J'en parle, mais on dirait qui sont gênés, comme l'orgueil. J'en ai parlé à mon chum lui, y trouve ça bizarre que j'aille à l'école.*

### ➤ **Les perceptions des participants sur l'apport de l'organisme dans leur quotidien**

L'organisme La Griffe d'Alpha a pour mission première de favoriser par le biais de la formation, l'intégration et l'autonomie, l'épanouissement de ses membres participants dans les différentes

sphères de leur quotidien (personnelle, sociale, familiale, professionnelle). L'étude de besoins vise aussi à recueillir la perception des participants afin de vérifier si l'organisme répond bien à sa mission. L'analyse de contenu a permis de constater que 92 % des participants considèrent que leur expérience à La Griffe d'Alpha leur a permis d'améliorer leur qualité de vie. Cette amélioration se traduit principalement par le développement de leur pouvoir d'agir (75 %), c'est-à-dire, la possibilité de prendre des décisions pour soi, de s'affirmer, de s'exprimer, d'avoir une meilleure confiance en soi, de se fixer des objectifs en tenant compte de leurs capacités et de se mettre en action afin de les atteindre.

*Ben j'étais vraiment timide au début et je ne donnais pas mes idées, maintenant je m'exprime plus. Ça m'a aidé à voir des personnes différemment, ça me permet de voir qu'y'avais des gens qui avaient beaucoup de contrôle sur moi. Aujourd'hui, je vois que ma vie est beaucoup mieux qu'avant. Je commence à regarder pour aller passer mon permis de conduire. Après, je me dis que je vais pouvoir peut-être regarder pour me trouver un emploi.*

*Mon caractère a changé, j'ai plus confiance en moé.*

*Oui ça a changé, surtout que ma chum qui disait que je valais rien, mais là j'y ai prouvé que je valais quelque chose. Je suis fier de moi, parce que j'aurais pu arriver pis entrer ici pis pas toffer. Pis là en plus je commence une nouvelle job.*

*Ben premièrement on apprend à plus se connaître, pis on apprend à savoir ce qu'on veut et à savoir c'qu'on veut pu dans notre vie, pis on est content.*

*Honnêtement, oui ça m'a apporté de l'assurance que j'avais besoin pour foncer. J'ai appris à demander quand je comprenais pas, pis à redemander, à reformuler si ça fais pas. C'est des choses que je faisais pas avant. Quand quelqu'un me disait c'est comme ça. As-tu compris? Oui. Mais dans le fond, j'avais foutrement rien compris. Aujourd'hui, j'ose le dire, non je n'ai rien compris, Tsé m'affirmer, moé j'avais jamais faite ça. Pis astheure, je prends mieux soin de moi, avant je disais tout'l'temps c'est pas grave. Mais là c'est ça que je veux, moi je le vois comme ça. Je respecte ce que toi t'es, ben moi chu de même. Que t'aime ou t'aime pas ça, ben c'est comme ça.*

*Je suis un peu moins gênée, pis plus fonceuse. Ben pas beaucoup plus, mais quand même ça changé.*

*Ç'a beaucoup changé pour la confiance en moi, pis pour le contact avec les gens.*

*Ben par exemple les mathématiques, je m'en irai jamais dans quelque chose que j'ai besoin de ça. Mais j'en fais pareil. Les problèmes raisonnés, ben là je me dis faut que je comprenne ça. Je vais bucher plus qu'avant, avant je disais, je comprends rien. Mais à force de le faire, pis à force de se le faire expliquer, ben on vient à boutte.*

*Je suis plus capable de dire comment je me sens, ben pas devant tout le monde -là, mais comme quand je jase avec mes amis ou avec la formatrice. Je suis moins renfermé.*

*C'est ça qui m'a aidé à prendre des initiatives, plutôt que resté assis dans ma chaise chez nous. Tsé quand tu fais rien, tu te sens délaissé, mais quand tu rencontres du monde, ben tu peux raconter ton histoire, pis là ben tu te sens mieux tranquillement pas vite.*

Pour certains, l'amélioration de la qualité de vie se traduit aussi par l'amélioration de leurs compétences de base (50 %) et de leurs compétences sociales (17 %).

*Je peux me débrouiller un p'tit peu plus. Je repère des affaires, des mots là. Comment remplir un formulaire.*

*Maintenant depuis que je suis ici, mon doux là, je vérifie toutes mes fautes, pis là je vérifie plus, pis j'vas chercher un dictionnaire. Mais avant, je m'arrangeais pis c'était comme ça, mais depuis que je suis ici, je réalise plus pis je comprends mieux aussi.*

*Je m'améliore en français et mathématique. Je suis plus fonceur pour venir le matin, même si des fois ça ne me tente pas. Chu plus motivé.*

*Oui. C'est bon surtout en français là.*

*Oui oui, je m'aperçois que mettons la compréhension en français je suis ben contente de l'avoir faite. Ça m'a permis de mieux comprendre ce que je lis.*

*Je suis moins agressif. Ben disons que j'ai patienté pour des choses que j'étais moins patient avant. Je coupais la parole des fois. Pis un moment donné ben ça rentré dans l'ordre. Je le faisais un petit peu moins.*

*Le contact avec les gens, c'est ça qui a le plus changé. J'ai appris à parler au monde pis à comprendre le monde.*

### ➤ **La connaissance des participants des organismes d'éducation populaire de la MRC**

#### **Antoine Labelle**

L'analyse des propos des participants a permis de constater qu'ils connaissent peu les services offerts par les autres organismes de la région. En effet, l'organisme La Griffé d'Alpha est, pour la majorité des participants (75%), leur premier contact avec un organisme qui offre des services d'éducation populaire. Certains des participants (17%) ont reçu des services de l'organisme Intégration Travail Laurentides qui a pour mission l'intégration, le suivi et le maintien en emploi ou le retour aux études de personnes présentant des contraintes à l'emploi à différents niveaux. Un des participants a reçu des services de l'organisme Zone emploi qui a pour mission le développement de l'employabilité, le développement ou le maintien de la persévérance scolaire, ainsi que la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

En ce qui concerne la connaissance de l'organisme La Griffé d'Alpha avant leur entrée en formation, 42 % des participants connaissaient l'organisme parce qu'une personne de leur entourage avait déjà participé aux ateliers ou parce qu'ils avaient eux-mêmes participé aux ateliers par le passé.

*J'ai vu une affiche pis j'ai poussé un ami à venir ici. Quand j'ai vu comment y se sentait, comment y l'avait aimé ça venir ici, j'ai voulu venir aussi.*

*Ça fait des années que je connais La Griffé parce que je connais quelqu'un qui est déjà venu.*

*Ben je suis venu une 1<sup>re</sup> fois, mais j'ai pas aimé ça, pis j'avais pas de transport. Fais que j'ai lâché.*

*Oui je connais quelqu'un qui est venu ici à la Griffé d'Alpha. Dans les années 2000 le bois ça ne fonctionnait pas bien, pis c'est ça.*

*Oui ça fait 3 ans, mais je connaissais juste Atout parce que quelqu'un que je connais l'avait faite.*

Il est important de noter que la plupart des participants ne connaissaient pas bien l'organisme La Griffe d'Alpha avant leur entrée en formation. En effet, 17% des participants n'avaient jamais entendu parler de l'organisme, tandis que 33% ne connaissaient pas les services et 33% croyaient qu'il s'agissait d'un organisme qui offrait des services seulement aux personnes analphabètes. Un participant (7%) avait entendu parler de l'organisme de façon négative et avait une mauvaise opinion de celle-ci.

*C'est quelqu'un qui m'en a parlé. À dit regarde dans le journal, peut-être que ça t'intéresserait. Je ne savais pas c'était quoi La Griffe d'Alpha. Fais que j'ai téléphoné. Parce que pour moi, c'était pour les illettrés. J'étais pas au courant qu'il y avait autant de projets.*

*J'avais déjà appelé parce que je voulais avoir des informations, je voulais savoir c'était quoi exactement La Griffe d'Alpha. Je l'ai lu dans le journal. Dans mon idée c'était pour les personnes âgées ou pour ceux qui ont de la difficulté à lire et à écrire.*

*Je pensais que c'était pas ma place. Le monde disait que c'était du monde à problème qui allait là. Pis maintenant je r'garde mon expérience que j'ai vécue ici, c'est pas ce que le monde disait, y mettait ça ben pire. Pis après mes 1<sup>res</sup> journées, je me suis dit que c'était vraiment ma place avec du monde comme moi.*

#### ➤ **La perception des participants sur les meilleurs moyens de recrutement**

L'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier demeure un problème récurrent. Il apparaissait pertinent de recueillir la perception des participants à ce sujet étant donné qu'ils sont la clientèle directement ciblée par l'organisme. Afin de répondre à cet objectif, les participants ont été questionnés sur les meilleures façons de convaincre les gens de participer aux ateliers de l'organisme et les meilleurs outils de promotion. Pour 42% des participants, la meilleure façon de joindre la population cible est de leur parler des avantages tant au niveau du rehaussement des compétences de base que des avantages liés aux aspects personnels tels que briser l'isolement social ou améliorer son bien-être et sa qualité de vie.

*Je leur dirais qu'ils vont être meilleurs pour lire.*

*Je leur dirais que c'est intéressant parce qu'ils peuvent s'améliorer dans les tâches où ils ont de la misère.*

*Je leur dirais, ben ça te ferait du bien sortir, pis des apprentissages tout le monde en a besoin. C'est un bon organisme pour t'aider dans plein de choses.*

*Ben t'es payé pour aller là, c'est comme un travail. En plus c'est motivant parce que t'as le goût de venir. Tu viens pas du reculons.*

*La Griffe d'Alpha c'est pas juste pour apprendre à lire et à écrire, y'a beaucoup de choses que tu peux faire. Pour se sentir bien c'est la place idéale. Parce qu'on se sent bien icitte.*

Près de la moitié des participants (58 %) croient que de raconter leurs expériences est une bonne façon de convaincre les gens de s'inscrire aux programmes de La Griffé d'Alpha.

*J'en parle au monde et pour les convaincre, je leur raconte mon expérience.*

*Je leur dis, si tu voyais, c'est pas comme à l'école, c'est pas mal mieux qu'à l'école parce que là ils viennent à bout de me faire comprendre quelque chose. J'en parle tout le temps [...] on a des journées aussi qu'on organise plein d'affaires. À tous les jours, j'arrive avec le gros sourire, ben contente, pis j'ai hâte d'y retourner demain pis après-demain. Moi je peux en parler parce que je sais que c'est la meilleure ressource ici qu'on offre.*

*C'est de parler de mon vécu, c'est d'en parler comment moi j'ai trouvé ça. Le vécu, ça ne ment pas. Fais que c'est ça souvent, avec des personnes qui savent que je suis allé là, pis ils savent que je suis fier d'y avoir été pis ils voient les progrès que j'ai fait.*

*Bah là c'est sûr que moi dans le fond je mets ça vraiment beau. Dans le fond moi ça changé ma vie.*

*Je leur dis que je fais des cours avec des professeurs, pis après ça, je vais me trouver une job dans ce qui m'intéresse.*

*Je leur raconterais comment avant j'avais de la misère pour compléter des formulaires pour l'emploi pis y fallait que je demande de l'aide, mais maintenant ça va mieux. Pis je m'exprime plus aussi, je cherche moins les mots. Pis quand je lis le journal, je comprends plus.*

Selon les participants, la radio (33%), l'internet (25%) et les journaux (25%) sont aussi des outils de promotion à privilégier. Un participant insiste sur le fait que la radio est selon lui le seul moyen de rejoindre la clientèle, puisque les services s'adressent à une population ayant un faible niveau de littératie (lecture).

*Le meilleur c'est la radio, la personne entend, pis elle peut comprendre qu'est-ce que c'est la Griffé d'Alpha. Quand ben même tu mettrais des grosses pancartes, si elle a de la misère à lire ça donnera pas grand-chose.*

*C'est sûr qu'il y en a qui utilise beaucoup internet. Y'en a qui regarde beaucoup les journaux, la télé aussi un peu, ben la radio, ça dépend. Mais internet moi je dirais, je pense que c'est bon.*

*Ben heu, c'est pas juste du bouche-à-oreille là, faudrait faire d'autres publicités dans les journaux, moi c'est dans le journal que j'ai vu ça.*

### **6.3. Les résultats des organismes communautaires**

#### **➤ Indices du niveau de littératie**

Les entrevues menées auprès de huit responsables d'organismes communautaires avaient pour but de connaître le portrait de leur clientèle concernant les compétences en littératie, afin d'alimenter la réflexion collective sur la nécessité des services en alphabétisation et en développement des compétences et d'évaluer les partenariats possibles, comme prévu à l'objectif 7. La majorité des organismes rencontrés mentionnent avoir dans leur clientèle des personnes qui éprouvent des difficultés à lire, à écrire et à utiliser les technologies numériques. Malgré le fait qu'ils ne soient pas en mesure de mentionner la proportion de la population qui présente un faible niveau de

littératie, tous les organismes observent des indices de difficultés chez une partie de leur clientèle. Ils reconnaissent que ces difficultés sont nombreuses et qu'elles nuisent considérablement à l'autonomie des individus. Le tableau 11 présente les indices de difficultés observés par les intervenants des différents organismes.

Tableau 11  
*Les indices du niveau de littératie de la clientèle des autres organismes communautaires (N = 8)*

Indices observés	<i>n</i>	%
La personne vous demande de lire l'information	6	75
La personne vous demande de signer à sa place	3	38
La personne dit qu'il n'a pas ses lunettes	6	75
La personne ne veut pas remplir un formulaire sur place (je le ferai à la maison. C'est ma conjointe, mon conjoint qui s'occupe de ça)	4	50
La personne a un vocabulaire et un discours très restreint	8	100
Lors d'une rencontre : la personne ne lit pas, ne prend pas de notes, semble mal à l'aise ou désintéressée.	4	50
La personne refuse de faire des tâches ou de prendre de nouvelles responsabilités	5	63
La personne dit qu'elle ne sait pas lire et/ou écrire et/ou utiliser les technologies numériques	6	75
Autres	4	50

### ➤ Difficultés perçues chez la clientèle

En plus des indices de difficultés, les organismes observent qu'un faible niveau de littératie entraîne des difficultés parfois importantes concernant la capacité à réaliser des activités de la vie quotidienne. Ces difficultés peuvent nuire considérablement à l'autonomie des personnes et à leur capacité de jouer leur rôle en tant qu'individu, en tant que parents et en tant que travailleur dans la société. Les répercussions peuvent s'observer aussi sur leur santé, sur leur capacité à utiliser les services, à se prévaloir de leur droit et à maintenir des liens sociaux. Le tableau 12 présente les difficultés les plus observées par les responsables des organismes participants.

*On aurait peut-être des personnes compétentes pas qualifiées pour participer aux décisions du conseil d'administration, mais ils se sentent limités à cause de leurs difficultés.*



*Tsé on voit des familles y vont regarder les images avec les enfants, ils ne seront pas capables de raconter, prendre ce qui est écrit dans l'histoire-là. Pis j'ai remarqué aussi, y'auront pas renouvelé leur carte d'assurance maladie, tout ce qui demande des formulaires annexés, y vont pas renouveler, à moins que quelqu'un les aides, dans cette démarche-là.*

Tableau 12

*Les difficultés perçues le plus souvent chez la clientèle des organismes (N = 8)*

Difficulté	n	%
Difficulté à comprendre des informations et/ou des consignes	4	50
Exclusion	4	50
Pauvreté	3	37,5
Problème de langage	1	12,5
Remplir des formulaires	4	50
Faire un budget	1	12,5
Accompagner leurs enfants dans les devoirs	2	12,5
Difficulté de grammaire et d'orthographe	1	12,5
Difficulté avec les technologies numériques	4	50
Difficulté à trouver un emploi	3	37,5
Défendre leur droit	2	12,5

*Comme parents, par exemple y peuvent pas enseigner à leurs propres enfants, peuvent pas aider à leurs propres enfants non plus. Y'en a qui ont de la difficulté à calculer, fait que quand t'es à l'épicerie ça va pas trop ben. Le budget, au niveau de la technologie, pis aujourd'hui toute est technologique.*

*Ils ne peuvent pas s'impliquer en tant que citoyen parce qu'ils n'ont pas l'autonomie, l'information pour le faire, pas d'autonomie souvent donc moins d'intérêt.*

*Ils ne peuvent pas pleinement profiter de leur rôle, nous-mêmes la société on ne peut pas profiter pleinement du potentiel de ces personnes-là, parce que souvent ils sont exclus des activités. Par exemple, aller voter, ils ne vont pas se sentir à l'aise parce que ça ne les intéresse pas où ils ne comprennent pas les enjeux où ils ne comprennent pas comment faire pour aller voter.*

*En emploi y va avoir des personnes qui vont avoir de la misère à comprendre une tâche que l'employeur va leur donner surtout si c'est une nouvelle tâche. Et en plus, si elle est écrite. Il y a aussi des accidents de travail qui sont en lien avec ces difficultés-là, parce que souvent les consignes de sécurité vont être données à l'écrit la personne n'est pas capable de saisir l'information. Au niveau de l'accompagnement des devoirs avec les enfants ça va être une difficulté pour les parents et ça va aussi les mettre très mal à l'aise parce que cela le rappelle leur propre expérience qui a été malheureuse. Je dirais même au niveau des relations interpersonnelles on remarque que ce sont des gens qui ont un réseau social quand même assez restreint et à l'intérieur duquel il y a beaucoup de conflits et de difficultés.*

*Ils ont de la difficulté quelquefois à exprimer leurs besoins à bien se faire comprendre ce qui peut apporter des conflits, c'est un environnement que l'on observe souvent.*

### ➤ **Soutien à la clientèle**

Les responsables des organismes participants mentionnent que les personnes qui utilisent leurs services leur demandent régulièrement de l'aide, en particulier pour l'utilisation des technologies numériques, pour remplir des formulaires, pour faire leur budget, leur curriculum vitae et pour l'accompagnement vers les ressources (médecin, avocat, aide sociale, école, garderie, etc.). Ces demandes ne font pas toujours partie du mandat ou de la mission des organismes, mais les intervenants acceptent tout de même de répondre aux demandes. Un des participants explique qu'ils répondent aux besoins parce qu'ils n'ont pas le choix. Un autre participant mentionne qu'il peut être long de créer des liens avec la clientèle, c'est pourquoi ils choisissent de ne pas diriger les individus qui ont besoin d'aide en littératie vers d'autres organismes.

*On les aide régulièrement. C'est pas un service qu'on offre, mais on en fait on a pas le choix. Ça ne fait pas partie de notre mandat, mais on le fait. Parce que sinon. C'est comme leurs papiers d'aide sociale là, y comprennent pas la moitié de leurs papiers. Souvent faut les aider.*

*Il y en a qui viennent nous demander de les aider à remplir un formulaire, d'aller sur internet vérifier quelque chose.*

*Quand on a le temps pis que quelqu'un arrive avec son formulaire on y remplit, on le remplit avec elle ou lui. Pis si on n'a pas le temps, on lui donne un rendez-vous le plus vite possible. Imprimer des documents, ou aller chercher des choses sur internet, ou aller remplir des formulaires sur internet. Encore la semaine passée, y'a quelqu'un qui a changé d'assurance pis a l'a donné le courriel ici parce qu'elle n'a pas d'internet. Quand on a reçu ses papiers, on l'a appelé pis elle est venue chercher ça. Ils n'ont pas de courriel fait que.*

*On les aide c'est régulier, papier d'aide sociale, aide juridique. Des fois ils vont rencontrer leur avocat, ils veulent qu'on soit là.*

### ➤ **Connaissance des services offerts**

Toutes les personnes rencontrées connaissent les services offerts par l'organisme La Griffe d'Alpha, du moins en ce qui concerne les services d'alphabétisation. Cependant, la majorité (86 %) considère ne pas les connaître assez et un seul organisme est en mesure de nommer l'ensemble des services offerts. Bien que les services soient peu connus, 87,5 % des responsables d'organismes communautaires mentionnent avoir référé des personnes faisant partie de leur clientèle à l'organisme La Griffe d'Alpha et un organisme (12,5 %), n'a pas fait de référence, mais a déjà organisé une visite à La Griffe d'Alpha avec sa clientèle.

*Ben quelques-uns des services, mais pas tous.*

*Ben je connais une partie des services. C'est que je trouve c'est une ressource qui est très dynamique. J'aime beaucoup l'approche, je pense qu'il y a un souci aux autres aussi d'amener la clientèle plus loin. Je trouve ça bien. Je sais qu'il y a plusieurs personnes qui sont passées là. Nous on a référé beaucoup.*

*Je ne connais pas tous les services. C'est un centre d'alphabétisation, dont je sais que qu'ils aident les personnes à développer leur lecture et leur écriture, peu importe leur niveau. Je sais que vous offrez des formations en langue, de la francisation, des ateliers sur les nouvelles technologies, pis c'est ça.*

*J'en connais plusieurs des services. Je sais que vous avez des services qui sont gratuits ou des services financés et des services payants. Des cours de base au niveau de l'informatique, intermédiaire débutant, intermédiaire et avancé. Vous avez de la francisation aussi et lorsque j'ai compris c'est que vous faisiez un peu de secondaires. Vous donnez des cours d'espagnol et conversation anglais aussi c'est ça.*

### ➤ Les obstacles

Selon les responsables des organismes communautaires participants, les raisons de ne pas s'inscrire dans un centre de développement des compétences sont nombreuses et variées. Il est intéressant de constater que les obstacles nommés par les responsables des organismes communautaires rejoignent en partie les obstacles mentionnés par les participants de l'organisme La Griffe d'Alpha. La peur est reconnue comme un obstacle pour 50 % des responsables des organismes communautaires. Il peut s'agir de la peur de l'inconnu, de s'engager ou de voir resurgir de mauvais souvenirs scolaires. Selon eux, le fait d'avoir des difficultés en lecture ou en écriture est un sujet tabou et la honte de ne pas posséder ces compétences peut être une barrière à la décision d'entreprendre une formation (42,5 %). Étant donné que la MRC Antoine Labelle regroupe 17 municipalités situées sur un vaste territoire, le fait de ne pas avoir accès à un transport peut être une contrainte importante (50 %), en particulier pour les gens qui vivent en milieu rural. De plus, dans une société où l'éducation est devenue un élément important, les idées préconçues sont nombreuses envers les personnes qui ont un faible niveau de scolarité ou de littératie. C'est pourquoi les préjugés envers ces personnes sont aussi considérés comme un frein à la décision de participer aux ateliers d'un organisme comme La Griffe d'Alpha (25 %).

Dans une moindre mesure, le manque d'intérêt, de confiance en soi, d'information sur les services offerts ainsi que les difficultés d'apprentissage et la gêne sont aussi considérés comme étant de possibles obstacles (17,5 %).

*Peut-être la confiance en eux qui ont pas. Pis comme j'te dis y sont tellement enfermés dans leur milieu, dans leurs inclusions, que le monde extérieur y'é épeurant.*

*On parle de personnes avec des situations de vulnérabilité, tsé l'engagement je le vois, ici, de s'engager pour plusieurs semaines, ça prend le transport, ça prend la garderie sur place. C'est de l'organisation.*

*Je pense qui a des préjugés, y'a beaucoup de préjugés par rapport aux personnes analphabètes. Y'a des préjugés par rapport à ceux qui font des fautes. Tsé si tu veux utiliser, la technologie aujourd'hui, c'est sur qui a des correcteurs de texte. Mais quand même si tu écris, tu sais que tu fais plein de fautes, c'est dur sur l'estime de soi. Pis y'a certaines personnes qui sont en réaction face à ça, pis on peut les*

*comprendre, pis y'en a des préjugés, gros gros préjugés. Parce que c'est une chose l'éducation, mais c'est autre chose le savoir. Le savoir, ça vient pas juste de l'éducation là. Malheureusement c'est ça.*

*La honte, la honte j'imagine, c'est encore tabou ça, c'est comme la maladie mentale de s'afficher. De pas être comme tout le monde, ça peut être vu comme un manque d'intelligence, alors que c'est pas ça*

*Je pense que la plupart ne sont pas au courant. Par exemple lorsque l'on parle de vos services souvent ils ne sont pas connus. Ben comme la plupart des services.*

*Ben, il y en a que c'est, les mauvaises expériences, il y en a que ça fait 4 fois et ça marche pas. Il y en a que leur cerveau n'est pas fait pour apprendre. Ils ont des limitations qui sont culturelles ou autre des troubles d'apprentissage. Il y en a qui sont trop anxieux. Il y en a qui aurait besoin de cours d'informatique, mais c'est pas gratuit et ils n'ont pas d'argent. Il y en a qui ne seront jamais capables, ils sont trop limités.*

### ➤ **Les facilitateurs**

Étant donné que l'accès à un transport en commun est très limité dans la MRC Antoine Labelle, certaines personnes pourraient souhaiter suivre une formation, mais n'en ont pas la possibilité. Les responsables des organismes rencontrés (50%) croient que le fait d'offrir des services à différents endroits dans la MRC favoriserait la participation des personnes qui vivent en milieu rural.

Comme la peur est un frein important à la décision d'entreprendre une formation, les organismes (25 %) croient qu'il pourrait être intéressant d'avoir des personnes pour accompagner les nouveaux participants. Ceci aurait pour effet de diminuer la peur et ainsi faciliter leur intégration dans l'organisme. Il est évident que d'offrir des allocations de participation, ainsi que des services gratuits peut aussi être des éléments positifs dans la décision d'entreprendre une formation (17 %).

*Aye, ben moi c'que je pense c'est d'aller dans les p'tits milieux.*

*Tsé, la référence entre organismes des fois, mais, tsé souvent le marrainage, une personne qui a reçu les services qui accompagnent quelqu'un vers les services.*

### ➤ **Promotion et recrutement**

Le travail en collaboration avec d'autres organismes communautaires est considéré comme la meilleure façon de recruter de nouveaux participants pour 75 % des organismes. En plus de permettre aux individus de tisser un lien de confiance avec de nouveaux intervenants, le travail en partenariat permettrait de mieux cibler les clientèles à risque et aussi d'éviter de dédoubler les services. Cette collaboration peut se traduire par des références entre organismes de l'accompagnement ou des présentations de services dans divers milieux.

*Il faut aller dans les milieux où les gens sont. Il faut trouver une façon de rejoindre les personnes qui sont les plus difficiles à rejoindre et les personnes qui ont des difficultés les plus grandes au niveau de la littératie et des autres difficultés qui tournent autour. C'est pour ça que je parlais de partenariat*

*tantôt. Il faut travailler en partenariat pour trouver des moyens différents d'aller le rejoindre ces personnes dans leur milieu.*

*Par d'autres organismes. Mais on connaît les services des organismes, mais on ne fait nécessairement le lien. Fait que tsé c'est sûr que si les organismes venaient nous voir et qu'ils nous rappelaient ce qu'il font, nous expliqué par exemple comment détecter une personne qui a de la difficulté en littératie et comment vous pouvez les aider. Nous avons une belle cartographie de ressources et c'est vrai qu'on se connaît pas tant que ça.*

*C'est de toujours continuer à travailler en collaboration avec les autres organismes. Accompagner des personnes aussi pour le premier contact ça aide beaucoup.*

Les personnes rencontrées croient que l'organisme La Griffes d'Alpha pourrait offrir des activités autres que l'apprentissage de compétences de base comme, des ateliers d'éducation populaire ou des cafés-rencontres sur divers sujets et offrir des services à la carte (aide pour remplir des formulaires, pour faire des achats en ligne, pour comprendre des documents formels, etc.). Cette offre de services serait une porte d'entrée pour des personnes, qui par la suite, pourraient être intéressées à s'inscrire à des ateliers pour rehausser leurs compétences de base.

*Je me rends compte que des fois les rencontres à la carte, après les gens y viennent s'inscrire dans un autre atelier.*

*Ben des fois de l'aide tsé comment je pourrais dire, des cafés-rencontres pour briser l'isolement ou les personnes pourraient échanger sur l'impact que cela a sur leur vie. Les difficultés avec les systèmes téléphoniques c'est une très grande difficulté, c'est de plus en plus complexe. De l'aide plus ponctuelle, comme faire des achats sur internet, remplir des formulaires, tsé accompagner les personnes là-dedans.*

Afin de diminuer les préjugés concernant le fait d'avoir un faible niveau de littératie, les organismes (25 %) sont d'avis qu'il est important de centrer les messages sur les bénéfices que peut apporter la décision de participer à une formation, plutôt que de centrer le message sur les difficultés. Un organisme est d'avis que la population en général doit être sensibilisée sur les impacts de vivre dans un pays où 53 % des individus ne possèdent pas le niveau de littératie minimum pour bien fonctionner dans la société. Les témoignages sont aussi une façon intéressante de faire de la promotion et du recrutement pour 25 % des organismes.

*Ben je pense que d'y aller avec un renfort positif, dans l'sens ou qui s'adresserait à la population en général, ça pourrait être quelque chose de constructif. Tsé parce que là quand on approche les gens pis qu'on leur dit, on leur parle d'alphabétisation, déjà au départ, y'a une connotation négative attachée à ça, qui est terrible. Si on fait de l'éducation avec la population en général, pis qu'on arrive à déstigmatiser la personne, peut-être qui vont avoir plus le goût. Pis sûrement que ces personnes-là pensent que les gens qui vivent ce type de problème là, y'a un lien avec l'intelligence, tsé. Fait que c'est là où on devrait trouver des pistes au niveau de, comment on pourrait aller...parce qu'y'a des gens qui sont très très très fonctionnels. Moi j'en suis un, mais y'en a plein de gens comme ça. Partir de ça plutôt pour faire du renforcement, peut-être que là ça serait, c'est ça.*

*Ben mettre en relief dans la publicité, tous les gains qui a à faire cette démarche-là. Des témoignages des gens qui ont eu du plaisir à apprendre ça, c'est pas mal gagnant. L'attrait plutôt que la réclame,*

*quand c'est attractif, le jeu, le plaisir ça nous drive tout l'temps. Des obligations on en a tellement de toute façon, dans vie on n'a pas besoin de s'en remettre d'autres sur le dos là. Y'ont des mauvais souvenirs avec l'apprentissage.*

*Ben peut-être des campagnes publicitaires qui sont axées sur les impacts. Moi ce que je remarque, c'est que le fait qu'on soit de plus en plus dans une société individualiste, je trouve que ça fait en sorte que les gens qui n'ont pas conscience des impacts que ça a sur eux leurs nombrils propres, ben y se mobilise pas, pis y vont pas parler des problématiques, fait que tsé faut trouver un moyen subtil de faire comprendre que plus il y a de monde dans la société que leur littératie est basse ben même si toi est super élevé ça a des impacts sur toi aussi.*

*Mettre de l'avant des belles histoires de réussite avec les gens qui utilisent ces services et qui ont vécu une différence dans leur vie.*

À un niveau moins important (17,5 %), certains mentionnent des médiums plus traditionnels pour faire du recrutement et de la promotion comme, le bouche-à-oreille, les journaux, la radio, les prospectus, les kiosques d'informations, les réseaux sociaux et les annonces au cinéma.

#### **6.4. Les résultats des employeurs**

##### **➤ La description des employeurs participants**

Le programme de retour en emploi offert par l'organisme la Griffes d'Alpha propose des ateliers pour rehausser les compétences essentielles et les compétences génériques. L'étude de besoins vise à mieux connaître les besoins des employeurs ciblés par les programmes d'employabilité, afin d'évaluer si l'offre de formation de l'organisme répond vraiment aux besoins du marché du travail. Pour ce faire, un entretien dirigé avec un questionnaire a été mené auprès de six employeurs de la MRC Antoine Labelle. Les petites ou moyennes entreprises rencontrées emploient entre 12 à 50 personnes, âgées entre 18 à 67 ans. Le niveau de scolarité des employés varie du primaire jusqu'à des études postsecondaires.

- ⇒ L'entreprise 1 évolue dans le secteur de l'agriculture, foresterie, pêche et chasse. Elle compte 12 employés – 11 femmes (92%) et 1 homme (8%), âgés en moyenne de 30 ans (*Min* = 23; *Max* = 40) et possédant une scolarité collégiale ou universitaire;
- ⇒ L'entreprise 2 évolue dans le secteur de commerce aux détails. Elle compte 50 employés dont 44 femmes (88%) et 6 hommes (12%), âgés en moyenne de 38 ans (*Min* = 18; *Max* = 59) et possédant une scolarité de niveau secondaire (sec 4 et 5);

- ⇒ L'entreprise 3 évolue dans le secteur de commerce aux détails: elle compte 30 employés dont 6 femmes (20%) et 24 hommes (80%), âgés en moyenne de 30 ans (*Min* = 20; *Max* = 66) et possédant une scolarité variable du sec 1 au DEP;
- ⇒ L'entreprise 4 évolue dans le secteur des transports. Elle compte 30 employés dont 20 femmes (67%) et 10 hommes (33%), âgés en moyenne de 40 ans (*Min* = 20; *Max* = 60) et possédant un DES (sec 5);
- ⇒ L'entreprise 5 évolue dans le secteur municipal. Elle compte 50 employés dont 2 femmes (4%) et 48 hommes (96%), âgés en moyenne de 40 ans (*Min* = 18; *Max* = 55) et possédant une scolarité variable du sec 1 à sec 5.
- ⇒ L'entreprise 6 évolue dans le secteur de l'agriculture, foresterie, pêche et chasse. Elle compte 30 employés – 22 femmes (73%) et 8 hommes (27%), âgés en moyenne de 53 ans (*Min* = 18; *Max* = 67) et possédant une scolarité très variable allant du primaire au sec 5.

➤ ***Les compétences essentielles***

Il est important de rappeler que les compétences essentielles permettent aux personnes de réaliser les tâches liées au travail. Ces compétences présentées dans le Tableau 3 (p. 22) servent aussi de base à l'apprentissage de nouvelles compétences afin de développer davantage de capacités pour s'adapter aux changements en milieu de travail (Gouvernement du Canada, 2016).

En ce qui concerne les besoins des employeurs en lien avec ces compétences, cinq d'entre eux (83%) indiquent que les compétences en lecture et les compétences en technologie numérique sont essentielles, notamment les capacités à bien comprendre les procédures, la description d'items, les horaires, l'utilisation du courrier électronique, les caisses enregistreuses et des logiciels spécifiques aux entreprises. Le fait de posséder de bonnes compétences en lecture et avec les technologies numériques est également primordial pour être en mesure de participer aux formations offertes par les entreprises.

Les compétences en calcul, la capacité de travailler en équipe et les compétences en communication verbale sont aussi jugées comme importantes pour 67% des employeurs. Les compétences en calcul concernent plus particulièrement la capacité de se servir d'une caisse enregistreuse, d'effectuer des inventaires, de faire la comptabilité, de calculer des frais de service ou des estimations. Pour ce qui est du travail d'équipe, les employeurs mentionnent qu'il s'agit

d'un élément primordial, puisque les tâches à réaliser sont interreliées et que tous les employés doivent participer au bon fonctionnement de l'entreprise. Comme il s'agit de petites et de moyennes entreprises, les équipes sont restreintes et les employés doivent compter sur l'entraide entre collègues. La communication verbale est davantage soulignée en lien avec le service à la clientèle (ex. être en mesure d'expliquer les services, de donner des conseils, de convaincre sur les bienfaits des services offerts, etc.). Être capable de reconnaître et de nommer les termes spécifiques à l'entreprise et bien comprendre les consignes sont aussi jugées comme des compétences essentielles.

La formation continue est importante pour 83% des employeurs. D'ailleurs, la plupart des entreprises offrent des formations à leurs employés. Ces formations sont nombreuses et variées (ex. service à la clientèle, nouvelle norme, spécialisation, caisse enregistreuse, santé et sécurité, technologies, etc.). Donc, pour les employeurs, il est non seulement primordial que l'employé soit en mesure de suivre les formations offertes, mais aussi qu'il soit capable de cibler ses besoins en formation.

#### ➤ *Les compétences génériques*

Les compétences génériques se développent dans plusieurs sphères de la vie (professionnelle, personnelle, sociale, éducative, familiale, etc.) et représentent majoritairement le savoir-être des personnes. Il s'agit d'un ensemble de capacités qui se développent dans l'action, qui sont transférables et qui se modifient selon les expériences de vie. Toutes les personnes possèdent des compétences génériques à différents niveaux et ces dernières ont une grande influence sur l'intégration sociale et professionnelle (Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences – RESDAC, 2015). Effectivement, en plus des compétences essentielles, les personnes qui participent au programme de retour en emploi de la Griffes d'Alpha ont à travailler d'autres aptitudes professionnelles, afin de faciliter leur intégration sur le marché du travail.

L'analyse des compétences génériques a été effectuée selon la perception des employeurs quant à l'importance accordée à ce type de compétences chez une personne, lors de la sélection d'embauche. Les résultats indiquent que la plupart des compétences génériques sont perçues comme importantes. Toutefois, quatre catégories principales ressortent et sont présentées en ordre décroissant :



- (1) **Résolution de problème** : sans être considérée comme essentielle, la facilité à résoudre des problèmes, la débrouillardise et le sens de l'organisation sont des qualités recherchées dans le cadre de la plupart des secteurs d'activités;
- (2) **Capacité d'adaptation relationnelle** : les capacités relationnelles et l'esprit d'équipe sont importants considérant que tous les milieux de travail comportent inévitablement une dimension relationnelle sous différents aspects (ex. réunion du personnel, entraide entre collègues, journées de formation, prise de décision, répartition des tâches, etc.);
- (3) **Savoir expérientiel** : ce savoir regroupe plusieurs aspects liés directement ou indirectement tant à la personnalité de l'employé qu'à ses expériences personnelles. La confiance en soi, savoir apprendre de ses expériences, l'esprit d'initiative, ainsi que le sens du travail bien fait et des responsabilités, demeurent des caractéristiques chez un employé permettant une influence positive tant dans les relations interpersonnelles que directement sur les tâches à accomplir en milieu de travail;
- (4) **Autorégulation** : la maîtrise de soi d'un employé lui permet de développer davantage de persévérance face à des tâches plus répétitives ou monotones, face à une tâche suscitant moins d'intérêt ou même dans le cas de relations plus conflictuelles. Certains milieux de travail demandent également de travailler sous pression ou avec des horaires atypiques ou encore de faire face à une clientèle exigeante.

Il est intéressant de constater que toutes les compétences génériques ne sont pas considérées comme importantes. En effet, la créativité, la persuasion, le leadership et la facilité à se fixer soi-même des objectifs ne semblent pas correspondre à tous les secteurs d'emploi.

➤ ***Les suggestions des employeurs pour l'offre de formation***

Pour beaucoup d'employeurs (67%), la participation à un programme d'employabilité est un atout. Pour eux, il s'agit d'une preuve que le candidat veut se prendre en main et qu'il est motivé. Un programme d'employabilité est perçu par les employeurs comme un facilitateur pour entreprendre un nouvel emploi et faire de nouveaux apprentissages. D'ailleurs, 63% des employeurs ont déjà recommandé un employé à un organisme d'éducation populaire pour des formations en informatique (50%), pour un rehaussement des compétences en lecture (25%) ou pour une formation en anglais (25%).

Selon les employeurs, un programme en employabilité doit offrir des formations qui permettent de développer des compétences avec les technologies numériques (83%), ce qui inclut, entre autres, les logiciels de bureautique, le courrier électronique et les réseaux sociaux. Cette compétence est d'autant plus importante que les technologies numériques sont utilisées dans 50% des entreprises au quotidien et pour la formation aux employés. Un des employeurs a insisté sur l'importance de la formation en recherche d'emploi, notamment pour les entretiens d'embauche et la façon de se présenter à l'employeur potentiel. Pour 50% des employeurs, une formation visant à développer le savoir-être devrait aussi faire partie de ce genre de programme, plus particulièrement la connaissance de soi et le respect des autres. Un autre employeur mentionne qu'il serait souhaitable que le développement de capacités de communication soit un programme obligatoire, surtout pour la capacité à organiser ses idées avant de les exprimer, afin de faciliter l'expression de soi à autrui et ainsi éviter les malentendus.

## 7. DISCUSSION

Cette partie constitue la discussion des résultats en lien avec les différents objectifs de cette évaluation de besoins et contient également des suggestions de recommandations portant sur les besoins de la clientèle et les connaissances en matière d’alphabétisation et de développement des compétences.

Le portrait des personnes qui fréquentent l’organisme communautaire La Griffé d’Alpha décrit une clientèle présentant des difficultés d’apprentissage et un faible degré de scolarisation. Pour plusieurs d’entre eux, leur cheminement scolaire réfère directement à des expériences négatives tant avec les enseignants qu’avec les pairs. Il s’agit d’adultes fragilisés par leur vécu en milieu scolaire et qui ont maintenant besoin d’être accueillis dans un climat sans jugement, qui respecte leur rythme. Trois besoins ressortent clairement à la suite de l’analyse des résultats et il est intéressant de constater qu’il ne s’agit pas de besoins directement en lien avec les apprentissages, mais qui relèvent plutôt de l’aspect relationnel lié aux activités d’apprentissage à l’intérieur d’un organisme comme la Griffé d’Alpha : l’accueil, la reconnaissance de l’autodétermination et l’autonomie fonctionnelle ainsi que la souplesse dans les programmes offerts.

La majorité des participants rencontrés apprécie l’accueil, pour eux il s’agit d’une composante déterminante dans la décision de poursuivre leur formation. L’accueil est donc un élément crucial comme le souligne l’approche instrumentale fonctionnelle préconisée par l’organisme. En effet, selon cette approche il est recommandé de porter une attention particulière à l’accueil en prenant le temps nécessaire pour s’assurer que l’adulte se sente bien et soit ouvert à faire de nouveaux apprentissages. L’approche instrumentale fonctionnelle permet de respecter le rythme de l’adulte, et de cette façon, de tisser un lien de collaboration entre ce dernier et le formateur.

Les adultes fréquentant l’organisme mentionnent clairement une attitude infantilisante de certains formateurs. Plus particulièrement, le comportement rigide de formateurs face aux règlements de l’organisme et le non-respect dans la considération de leurs choix face aux différents programmes. Cette attitude contrevient à deux principes importants de l’approche andragogique qui soutient que : (1) l’apprentissage repose sur le respect du participant soit, le respect et la confiance mutuelle entre le formateur et l’adulte mettant en valeur le processus d’apprentissage ; (2) l’apprentissage est participatif, c’est-à-dire que la participation active de l’adulte à son processus d’apprentissage (autodétermination) rend la formation plus efficace et a un impact facilitant plus marqué dans son application.

Il est entendu que certains règlements doivent être respectés pour assurer le bon fonctionnement de l'organisme, maintenir une équité des services et le respect de chacun. De plus, les programmes subventionnés par le gouvernement qui offrent une allocation de participation contiennent aussi des règles, particulièrement en ce qui concerne l'assiduité des participants et la durée des programmes. Cependant, l'adulte peut avoir des préoccupations d'ordre personnel qui l'amène à passer outre certaines règles qui sont spécifiquement l'assiduité ou le respect de l'horaire. Ces éléments doivent être observés dans leur globalité, plutôt que simplement axée sur le règlement venant de l'organisme ou des instances gouvernementales qui subventionnent les programmes. C'est-à-dire que les services sont la plupart du temps offerts à une clientèle vulnérable avec des besoins de base qui souvent ne sont pas comblés et qui empêchent l'adulte d'être disponible à de nouveaux apprentissages. Les formateurs se doivent de discuter de la problématique avec l'adulte de façon respectueuse et en tenant compte de tous les éléments qui peuvent nuire à leur réussite. De prime abord, ces deux réalités apparaissent comme des contradictions faisant obstacle au processus d'apprentissage. Toutefois, le respect des règles doit être considéré comme un apprentissage au même titre que les autres compétences que l'adulte doit acquérir, c'est-à-dire en l'accompagnant et en l'instrumentant pour qu'il soit en mesure de respecter les codes et les procédures qui demeurent présents dans toutes les structures de la société visant ainsi une plus grande intégration sociale.

Une certaine proportion des adultes rencontrés se plaignent d'être trop dirigés lorsqu'ils ont à participer à un projet. Ils veulent davantage faire partie des décisions, être une partie prenante de leur cheminement et mener à terme leur plan de formation avec leurs idées et leurs points de vue (*empowerment*). Le rôle du formateur n'est pas de faire à la place de l'adulte, mais bien de lui offrir un soutien non directif, afin de lui laisser la place pour faire ses propres expériences, développer son sens critique et lui laisser les possibilités d'aller chercher l'information. Les formateurs qui œuvrent dans les organismes offrant des services d'alphabétisation ont rarement une formation en andragogie. Il s'agit davantage de personnes qui proviennent du milieu scolaire formel ou qui ont une expérience de formation en entreprise. Enseigner à des adultes en formation de base demande non seulement de posséder des connaissances en andragogie, mais aussi d'être en mesure d'intervenir auprès de personnes en difficulté.

**Recommandation # 1**

Offrir aux formateurs une formation sur l'approche instrumentale fonctionnelle, sur les principes de l'andragogie et sur les méthodes d'intervention auprès des adultes, afin de leur permettre de bien comprendre les enjeux liés à l'éducation des adultes.

**Recommandation #2**

Apporter une plus grande flexibilité dans le fonctionnement des ateliers et des règles de l'organisme, afin de mettre en valeur l'autodétermination et l'autonomie fonctionnelle de la clientèle, considérant qu'ils sont adultes et qu'ils se prennent eux-mêmes en charge au quotidien, et ce, dans le respect et la confiance et dans le but de favoriser une participation active de l'adulte à son processus d'apprentissage.

Pour les personnes ayant déjà occupé un emploi, leurs expériences sur le marché du travail demeurent pour la plupart une expérience positive qui leur a permis de se sentir appréciés comme individu et pour leurs compétences. Cependant, ils se retrouvent aujourd'hui sans emploi et il s'avère souvent laborieux de se trouver un travail étant donné certaines contraintes et les nombreux apprentissages qu'ils doivent faire dans un temps limité, afin de répondre aux attentes des employeurs qui sont de plus en plus élevées concernant les compétences de base. En effet, les programmes de retour en emploi offerts par l'organisme ont une durée de 30 semaines, ce qui est peu pour un participant présentant un niveau de littératie en deçà d'un niveau 3. S'ajoute à cela l'omniprésence de l'utilisation des technologies numériques qui augmentent le niveau de difficulté et la nécessité de posséder de bonnes compétences en résolution de problèmes. Étant donné que le nombre de semaines du programme de retour en emploi est déterminé par les programmes gouvernementaux, il est impossible pour l'organisme de modifier cet élément. Toutefois, les participants pourraient s'inscrire à des activités de formation hors programme gouvernemental à condition que les ateliers soient organisés en fonction de leur réalité de travailleurs.

**Recommandation #3**

Sensibiliser les adultes sur leur besoin de formation et les encourager à poursuivre leur participation aux activités qui les intéressent à la fin de leur programme en leur offrant des ateliers gratuits et un horaire flexible, afin de concilier la formation avec leur travail et leurs autres responsabilités.

En ce qui concerne les compétences de base, les adultes apprécient particulièrement les activités qui proposent des exercices concrets faisant partie de leur réalité quotidienne et les ateliers d'informatique usuels étant donné l'omniprésence des technologies numériques dans la société actuelle. Effectivement, les adultes souhaitent avoir la possibilité de développer davantage l'utilisation des technologies numériques, une compétence devenue essentielle tant en milieu de travail qu'au quotidien. Ils considèrent qu'il s'agit d'un élément important pour l'employabilité et ils n'ont pas l'impression de pouvoir s'exercer suffisamment dans le cadre des programmes offerts. Donc, d'une part les adultes expriment clairement que les technologies numériques sont devenues pour eux un besoin, et d'autre part, les employeurs soulignent également que l'apprentissage des technologies numériques est primordial dans un programme d'employabilité. D'ailleurs, certains auteurs (De Coster, 2002 ; Granjon, 2009 ; Huang, 2013) s'accordent pour dire que le fait de ne pas être en mesure d'utiliser les technologies numériques est un facteur de risque important en matière d'exclusion sociale.

**Recommandation # 4**

Offrir davantage d'ateliers d'informatique, afin de bien outiller les participants pour un éventuel retour en emploi et une plus grande autonomie.

**Recommandation # 5**

Considérer tous les ateliers (lecture, rédaction, calcul, etc.) comme des occasions d'apprentissage de la technologie numérique en offrant la possibilité aux adultes de se servir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent pour réaliser les tâches demandées.

L'un des objectifs de cette étude était de comprendre davantage les motivations des adultes à s'engager dans une démarche de formation. Pour ce faire, l'identification des facilitateurs et des obstacles à la décision d'entreprendre une formation a permis de corroborer les résultats de la présente étude aux résultats obtenus par plusieurs auteurs (Jetté, 2013 ; Lavoie, Levesque et Aubin-Horth, 2009 ; Russell, 2008 ; Simard, 1998 ; Thomas, 1990). Effectivement, les rencontres avec les participants ont permis d'observer certains facilitateurs tels que : le besoin d'améliorer leurs compétences de bases qui reposent sur l'augmentation de leur autonomie fonctionnelle, le désir de reprendre confiance en eux, ainsi que de recouvrer ou de développer un pouvoir d'agir dans leur vie personnelle et dans leurs différents environnements.

Le désir de trouver un emploi est aussi un élément important dans la décision d'entreprendre une formation chez les participants inscrits au programme de retour en emploi. Par ailleurs, il a été intéressant de constater que malgré leurs difficultés concernant les compétences de base, les participants ayant comme principal objectif de se trouver un emploi ne ressentent pas le besoin d'améliorer leurs compétences, sauf en ce qui concerne les technologies numériques. Comme ces personnes ont toujours travaillé malgré leurs difficultés, il est donc possible que ce soit plus difficile pour eux de prendre conscience de leurs difficultés. Pour plusieurs, le fait de ne pas se trouver un emploi est surtout lié au manque de compétences pour l'utilisation des technologies numériques. Cependant, pour être à l'aise avec les technologies numériques, il est essentiel de posséder un certain niveau de littératie et de posséder des compétences en résolution de problème. Il est donc important que les adultes prennent conscience de l'importance de rehausser leurs compétences de base, s'ils veulent être en mesure d'occuper un nouvel emploi et de le garder. D'ailleurs, le fait de ne pas ressentir le besoin d'améliorer ses compétences de base est un des obstacles mentionnés par plusieurs participants. Ce constat rejoint celui fait dans l'étude de Lavoie, Levesque et Aubin-Horth (2009), qui expliquent que plusieurs personnes ayant participé à leur recherche sont satisfaites de leur niveau de compétences de base.

La gêne sociale et la peur de la nouveauté ont été mentionnées comme étant des obstacles à la décision d'entreprendre une formation, ce qui confirme l'importance de porter une attention particulière à l'accueil des participants et de l'importance de créer une bonne collaboration entre les personnes et l'ensemble du personnel de l'organisme. Il est clair que la trajectoire développementale de la clientèle qui fréquente l'organisme La Griffe d'Alpha est atypique par rapport à la population générale. Il s'agit de personnes ayant au départ un vécu scolaire difficile quant à l'apprentissage et à la socialisation. Cette réalité engendre des difficultés multidimensionnelles qui se reflètent dans les besoins et motivations relevées pour l'ensemble des adultes ayant participé à l'étude. D'ailleurs, leurs propos témoignent bien de leur besoin de soutien social et de vivre un sentiment d'appartenance en groupe, le besoin de développer des relations empreintes de respect et de considération. L'andragogie préconise précisément une méthode d'accompagnement centrée sur les besoins et les motivations de l'adulte dans sa démarche de formation (Knowles, 1990), contrairement à la pédagogie où l'enseignant prend les décisions et oriente les apprentissages. Les principes de l'approche andragogique orientent clairement la



démarche de formation en privilégiant les besoins, les expériences antérieures, la motivation et les objectifs ciblés par l'adulte.

Il est intéressant de constater que selon les résultats, la majorité des adultes ont souligné l'apport important de l'organisme La Griffé d'Alpha dans l'amélioration de leur qualité de vie. Ils se sentent plus en confiance pour s'exprimer et s'affirmer, prendre des décisions pour eux-mêmes, et par la même occasion ils s'estiment davantage. De plus, il semble que les adultes ayant participé à l'étude perçoivent ces améliorations comme plus importantes en nombre que celles perçues en lien avec leurs compétences de base. Cet apport n'est pas négligeable considérant que la confiance en soi est un facteur essentiel dans l'apprentissage (Green et Miller, 1996). Selon Bandura (2011), le fait qu'une personne ait le sentiment d'avoir un certain contrôle sur sa vie et sur sa capacité d'agir sur lui-même est un vecteur stable et solide de la motivation et de la croyance en ses capacités d'atteindre ses objectifs. L'amélioration de la qualité de vie pour les adultes qui fréquentent La Griffé d'Alpha se traduit par l'acquisition de meilleures compétences de base et d'une expérience positive quant aux habiletés nécessaires pour favoriser la création d'un réseau social. D'ailleurs, les activités spéciales telles que : la fête de Noël, les sorties à l'extérieur du centre et les occasions de socialiser font partie des éléments les plus appréciés par les adultes fréquentant l'organisme.

L'ensemble de ces résultats appuient les principes de l'approche andragogique qui est centrée sur les besoins des apprenants et qui rejoint l'approche instrumentale fonctionnelle qui a pour but d'instrumenter les personnes en situation d'apprentissage à travers leur processus expérientiel et leur permettre d'acquérir le contenu nécessaire au développement de compétences utiles à leur fonctionnement dans leur communauté et dans les activités de la vie quotidienne. Ces résultats renforcent davantage la recommandation #1 afin que les formateurs de la Griffé d'Alpha saisissent bien tous les enjeux de la formation aux adultes.

En ce qui concerne la connaissance des organismes qui offrent des services d'éducation populaire, les résultats démontrent que ces organismes sont peu connus par les adultes consultés dans la présente étude. Considérant la diversité des problématiques rencontrées chez ces adultes, il est étonnant de constater qu'ils ne sont pas au courant des services offerts dans leur région. En fait, l'organisme La Griffé d'Alpha est souvent le seul organisme par lequel ils ont reçu des services. De plus, les résultats montrent que la plupart des participants ont été « référés » par une personne de leur entourage qui avait déjà participé aux ateliers et qui connaissait l'organisme. Pourtant la

majorité des organismes rencontrés mentionne avoir référé des clients à l'organisme La Griffé d'Alpha. Il est possible de penser que les références d'un organisme à un autre ne sont pas suffisantes, et que les participants ont besoin de bien connaître les services offerts en plus d'être accompagnés ou de connaître une personne qui a déjà un lien avec l'organisme.

Un des objectifs de cette étude est d'améliorer la promotion et le recrutement de l'organisme La Griffé d'Alpha. À la lumière des résultats, il est clair que pour mettre en œuvre des stratégies efficaces de promotion et de recrutement, il est primordial de considérer la réalité de la clientèle visée. Les motivations des adultes à poursuivre une formation sont diverses et dépassent les besoins d'améliorer leurs compétences de base. Les raisons peuvent autant être d'ordre professionnel que personnel et varient selon le programme visé. De plus, il est important pour l'adulte de bien comprendre la pertinence de poursuivre une formation, et le simple fait d'améliorer les compétences de base peut paraître inutile pour eux, étant donné qu'ils ont toujours réussi à se débrouiller malgré leurs difficultés. S'ajoutent à cela les mauvais souvenirs reliés à la scolarité et le fait que peu d'adultes qui possèdent un faible niveau de littératie sont conscients de leurs difficultés. Pour les adultes qui en sont conscients, la gêne et la honte sont des freins importants à la décision d'entreprendre une formation. Malgré le fait que plus de la moitié de la population présente un faible niveau de littératie, la problématique est mal comprise et le sujet reste tabou. Il est évident que les services offerts par l'organisme sont mal connus, ce qui est sans aucun doute un obstacle important à la décision de participer aux ateliers offerts par l'organisme. Recruter un nombre de participants suffisant pour maintenir les programmes d'alphabétisation en place est une préoccupation constante pour l'organisme La Griffé d'Alpha, et cette préoccupation est partagée par la majorité des organismes rencontrés. Un travail en collaboration devient donc plus qu'essentiel pour accompagner les personnes vers les bons services et faire connaître les organismes de la région.

La consultation faite auprès des adultes fréquentant La Griffé d'Alpha et auprès des responsables des organismes communautaires au sujet du recrutement et de la promotion a permis de discuter de différents moyens qui pourraient être intéressants pour l'organisme. Outre l'utilisation des médiums courants de promotion (journaux, internet, radio, etc.), les participants croient que l'organisme devrait miser sur leurs expériences d'apprenants. Cette idée est très intéressante considérant qu'une grande partie des participants ont été recommandés par quelqu'un de leur entourage. Les organismes pour leur part, sont d'avis qu'il faut aller davantage vers les gens et

leur offrir de l'accompagnement vers de nouveaux services. Étant donné la grandeur du territoire de la MRC Antoine Labelle et le manque de ressources pour le transport en commun, il pourrait être avantageux d'offrir des ateliers de littératie dans les différents milieux.

#### ***Recommandations #6***

Développer des stratégies de recrutement axées sur les avantages de suivre une formation plutôt que sur le contenu des programmes. Inclure les participants dans le processus de recrutement et de promotion pour leur permettre de faire des témoignages de leur expérience en tant qu'apprenants adultes.

Les résultats de la présente étude permettent de constater une adéquation entre les formations offertes dans le cadre du programme d'employabilité de la Griffe d'Alpha et les besoins des employeurs concernant les compétences essentielles et les compétences génériques. Cependant, la majorité des participants inscrits dans ce programme ont un vécu scolaire difficile et plusieurs d'entre eux mentionnent avoir des difficultés d'apprentissage à différents niveaux. Or, les compétences à développer sont nombreuses et le nombre de semaines accordées au programme d'employabilité est limité à 30 semaines, ce qui représente un frein important à l'acquisition de nouvelles compétences. Il est intéressant de constater que les compétences identifiées comme importantes par les participants se retrouvent également dans le discours des employeurs, en particulier pour ce qui concerne l'utilisation des technologies numériques. En effet, cette compétence est considérée comme essentielle par la majorité des employeurs et apparaît comme un élément que les participants des programmes d'employabilité auraient souhaité développer davantage. Ce constat n'est pas étonnant considérant que les technologies numériques sont omniprésentes dans toutes les sphères de la société actuelle. Considérant que les compétences essentielles sont nécessaires pour faire l'apprentissage de toutes autres compétences, il devient fondamental dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre que les employeurs aient la possibilité d'offrir des formations à leurs employés visant le rehaussement des compétences de base. De plus, des études démontrent qu'un investissement dans le rehaussement des compétences en littératie a des répercussions importantes sur le rendement au travail en plus d'avoir une incidence directe sur l'autonomie et la confiance en soi, le travail d'équipe et les capacités à résoudre des problèmes, des compétences génériques recherchées par les employeurs (Finnie et Meng, 2006 ; Lalande, Roberge et Saysset, 2003).

**Recommandation #7**

Sensibiliser les employeurs sur les effets positifs à moyen et à long terme d'offrir des formations pour le rehaussement des compétences essentielles et des compétences génériques à leurs employés. Proposer des formations visant le rehaussement des compétences essentielles et génériques directement dans les entreprises, afin d'en faciliter l'accès et diminuer les problèmes liés au transport et au manque d'espace dans les locaux de La Griffé d'Alpha.

Les entrevues réalisées auprès des différents groupes de participants n'ont pas permis de vérifier si l'organisme La Griffé d'Alpha répond à sa mission de sensibiliser la population au phénomène de l'analphabétisme. Néanmoins, certains indices permettent de penser que la population connaît peu l'ampleur de cette problématique. En effet, avant de fréquenter l'organisme, la majorité des participants dans toutes les catégories ne connaissent pas bien les services offerts par l'organisme La Griffé d'Alpha et pour certains, il s'agit d'un organisme pour les personnes âgées ou pour les personnes qui ne savent ni lire ni écrire. Ces idées de l'offre de services laissent sous-entendre que les personnes ne comprennent pas bien la réalité des individus qui présentent un faible niveau de compétences de base. Effectivement, il ne s'agit plus de personnes analphabètes, mais bien de personnes possédant un niveau de compétences en littératie qui les empêchent de bien fonctionner dans la société. Trouver un moyen de sensibiliser davantage la population au phénomène contribuerait probablement à faciliter le recrutement, à favoriser une meilleure compréhension des compétences de base et génériques, ainsi qu'à diminuer les fausses idées concernant les adultes qui fréquentent l'organisme. Une meilleure connaissance de la problématique pourrait aussi aider les adultes dans la population générale à prendre conscience de leurs difficultés et de l'importance de posséder de bonnes compétences de bases. Un environnement qui comprend bien les enjeux liés à un faible niveau de littératie serait plus enclin à adapter les services en fonction de cette population qui représente 53 % des personnes âgées de 16 ans et plus.

Les rencontres faites auprès des organismes sont riches en informations et permettent de constater que la majorité d'entre eux ont dans leur clientèle des personnes possédant un faible niveau de compétences de base. D'ailleurs, il n'est pas rare que les intervenants œuvrant dans ces organismes aident ces personnes à réaliser des tâches de la vie quotidienne qui demandent l'utilisation de la lecture, de l'écriture et des technologies numériques, même si cela ne fait pas partie de leur mandat.

Il en va de même pour l'organisme La Griffe d'Alpha, qui doit souvent intervenir avec leur clientèle pour différents besoins qui dépassent le mandat de l'organisme.

Les responsables des organismes communautaires rencontrés ont donc raison de penser que le manque de connaissances des services offerts dans la région est un élément considérable en ce qui concerne les difficultés de recrutement. D'ailleurs, ils connaissent peu les services offerts par l'organisme La Griffe d'Alpha. La majorité s'accorde pour dire que leur connaissance de l'organisme est insuffisante à l'exception des services d'alphabétisation pour lesquels ils mentionnent avoir recommandé des personnes faisant partie de leur clientèle. Un travail en partenariat est plus qu'essentiel autant pour la pérennité des programmes offerts par les organismes que dans le souci d'offrir des services de qualité aux adultes de la région. Une meilleure connaissance des services diminuerait aussi le dédoublement des services. Naturellement, il faut garder en tête le besoin pour la clientèle de développer un lien significatif avec les organismes. D'ailleurs, c'est souvent ce lien construit avec leur clientèle qui pousse les intervenants à dépasser leur mandat. Un accompagnement personnalisé vers d'autres services devient donc pertinent et permettrait de créer un lien de confiance plus rapidement entre la clientèle et les intervenants des différents milieux.

***Recommandation # 8***

Réaliser des ententes de partenariat entre les organismes communautaires de la région dans le but de mieux connaître les services disponibles et d'être en mesure de mieux diriger la clientèle vers les bons services et de promouvoir les services offerts dans la région. Créer également des ententes avec les diverses municipalités pour offrir des ateliers de littératie dans différents milieux afin de diminuer la contrainte du transport (ex., bibliothèque municipale, centre communautaire, etc.).

**Recommandation #9**

Réaliser des rencontres de concertation entre les organismes pour discuter des meilleures stratégies de recrutement et de promotion des services disponibles dans la région et établir une procédure de rencontre personnalisée dans un processus d'accompagnement vers une autre ressource.

**L'apport de la psychoéducation en éducation populaire**

Dans un premier temps, il est important de soulever les similitudes entre l'approche andragogique et l'approche psychoéducative. L'andragogie et la psychoéducation partagent une méthode d'accompagnement centrée sur les besoins et les motivations de la personne dans sa démarche personnelle ou professionnelle. Les principes qui orientent le modèle andragogique recourent ceux de la psychoéducation soit, privilégier : l'évaluation des besoins, les expériences antérieures, la motivation et les objectifs visés par la personne. Les adultes arrivent en formation avec un savoir expérientiel et cette expérience définit en partie leur identité et leurs façons d'apprendre. Les adultes orientent leurs apprentissages vers des tâches de la vie quotidienne. Ils s'investissent dans leurs apprentissages à condition que ceux-ci leur donnent des stratégies et des outils pour affronter les difficultés vécues au quotidien, au travail ou dans leur communauté. Une démarche personnalisée comme le propose l'approche andragogique correspond à la mission de l'éducation populaire et permet à l'individu de recouvrer son pouvoir d'agir (*empowerment*). Cette vision de l'intervention rejoint sans conteste la relation de collaboration et d'apprentissage qui s'installe par le biais de l'approche psychoéducative. Finalement, il est clair que l'approche andragogique et psychoéducative visent à ce que les apprenants développent des stratégies d'apprentissage et d'adaptation efficaces et durables qui leur serviront à poursuivre leur évolution et leur formation tout au long de leur vie.

Dans un second temps, deux opérations professionnelles s'intègrent naturellement dans l'approche andragogique, il s'agit plus particulièrement de :

- *L'évaluation* qui est au début du processus d'intervention et qui s'ajuste tout au long du suivi en prenant appui sur la notion d'adaptation. Cette opération professionnelle est un élément indissociable à toute intervention et doit être réalisée au début de toute démarche visant à établir un plan d'intervention, un plan de service (OPPQ, 2014) ou, dans le cas présent, un plan de formation. La démarche d'évaluation psychoéducative est composée de trois parties : (1) situer la problématique avec ses composantes individuelles et

environnementales visant à mettre en lumière les facteurs de risque et de protection qui peuvent être associées à la problématique. (2) comprendre le fonctionnement adaptatif de la personne en interaction avec son milieu afin de déterminer les difficultés d'adaptation. (3) Établir des recommandations se rapportant au mandat d'intervention (OPPQ, 2014), dans le cas présent, l'intégration sociale, l'alphabétisation et le cheminement de formation.

- *L'observation participante ou périphérique* est l'une des opérations professionnelles les plus importantes. Il s'agit pour tout intervenant d'être en mesure d'observer la personne au cours de son processus de changement afin d'identifier les stressés vécus ou anticipés, et les stratégies d'adaptation utilisées pour ensuite intervenir de façon efficace et ciblée.

La majorité des adultes qui fréquentent l'organisme ont de mauvais souvenirs de leur parcours scolaire qui se traduisent par des difficultés d'apprentissage et des expériences difficiles avec leurs pairs et leurs enseignants. La majorité d'entre eux ont abandonné l'école avant l'obtention d'un diplôme et tous présentent un faible niveau de littératie. Cette situation les fragilise considérant que les adultes possédant un faible niveau de littératie sont confrontés à un risque accru d'exclusion sociale et de pauvreté, en plus de présenter davantage de problèmes de santé physique et psychologique. Habituellement, ces difficultés chroniques s'accumulent, réduisant ainsi leur pouvoir d'agir et leur capacité de jouer pleinement leurs rôles en tant que citoyen, parent, conjoints, travailleur, etc. Ces événements, ces situations, ces états représentent des facteurs de risque ou de protection selon l'individu et sa propre trajectoire développementale (caractéristiques individuelles, familiales, environnementales ou sociétales), ce qui augmente ou diminue les risques d'inadaptation (OPPQ, 2014).

Dans la présente étude, les facilitateurs et les obstacles, ainsi que les motivations qui poussent une personne à prendre la décision d'améliorer ses compétences en littératie et à poursuivre sa démarche de scolarisation évoquent des facteurs de risque ou de protection pour l'ensemble des répondants. Ces éléments sont essentiels puisqu'ils représentent le point central dans le processus décisionnel des adultes d'améliorer leur condition de vie au moyen d'un rehaussement des compétences.

Effectivement, dans l'approche psychoéducative, l'apprentissage est un élément fondamental pour le développement de la personne et pour le développement de ses capacités (Potvin 2015). Or, dans le contexte de l'organisme la Griffes d'Alpha, pour qu'un adulte soit en mesure de faire de

nouveaux apprentissages, les programmes doivent tenir compte du potentiel adaptatif de la personne (PAD) et du potentiel expérientiel (PEX) offert par l'organisme. Le PAD examine l'individu dans sa globalité, c'est-à-dire avec ses besoins, ses stressseurs, ses composantes biologiques, psychologiques et sociales. Le PEX concerne ce que l'environnement peut offrir à la personne pour lui permettre d'évoluer et de se développer en tant qu'individu, dans le cas présent : l'organisme la Griffes d'Alpha. L'écart entre ces deux potentiels, appelé niveau de convenance (Renou, 2005), doit présenter un défi adéquat pour la personne afin de lui permettre de s'adapter à la situation et faire de nouveaux apprentissages. En d'autres termes, les défis présentés à l'individu doivent être assez élevés tout en étant surmontables afin de stimuler une envie de changement chez la personne. Un écart trop élevé risque de diminuer considérablement la motivation de l'individu à apporter des changements dans sa situation. À partir de ces informations, l'intervenant recommande des actions à poser en collaboration avec la personne dans le cadre de son plan de formation. Le schéma PAD-PEX qui suit, regroupe les données recueillies au cours de cette étude afin de dessiner un portrait de l'ensemble des participants qui correspond bien à la clientèle qui fréquente l'organisme la Griffes d'alpha, et ce, sous un regard psychoéducatif.



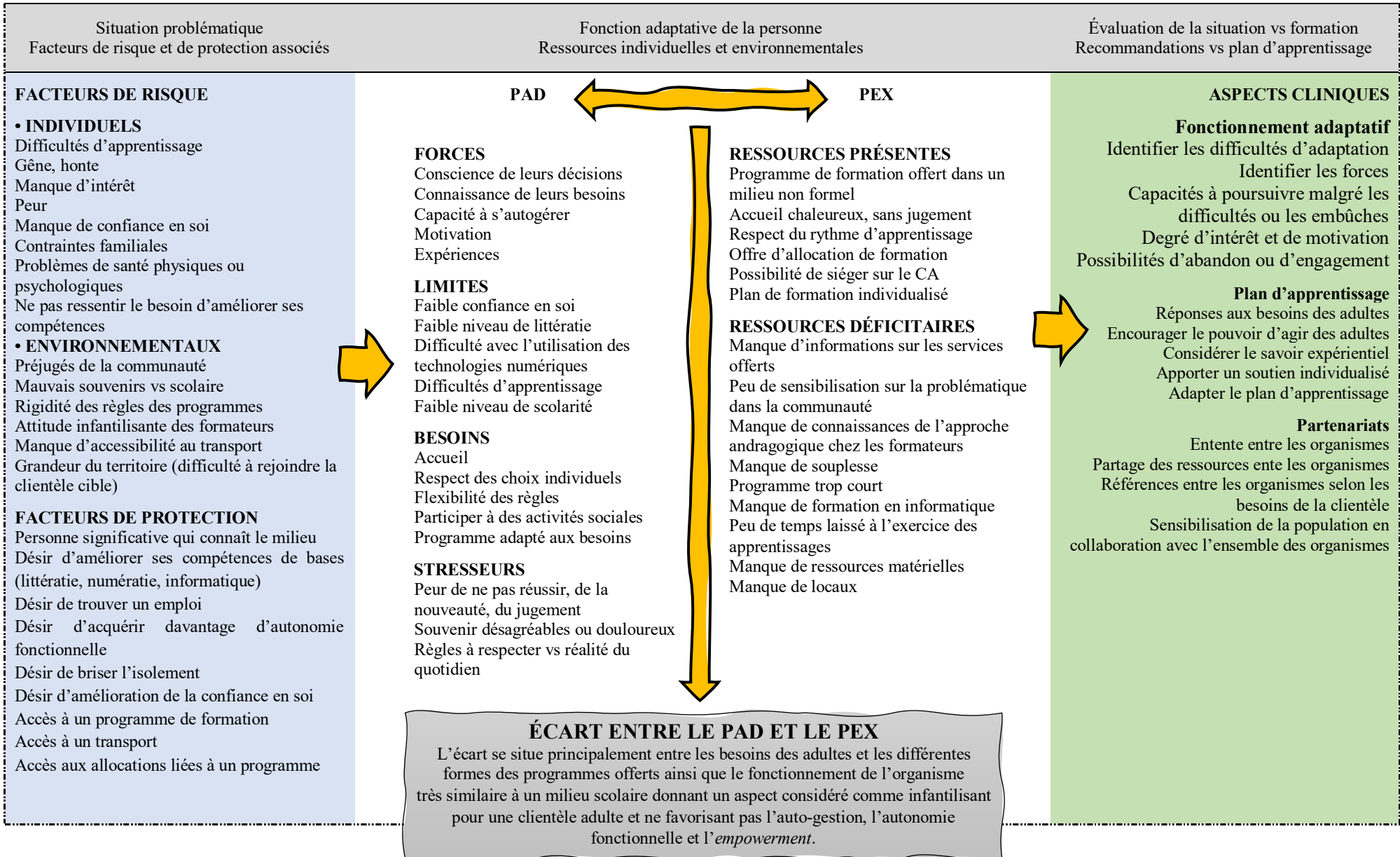


Figure 2. Modèle d'évaluation des adultes de La Griffe d'Alpha (adaptation modèle psychoéducatif, OPPQ, 2014).

### **Les limites de l'étude**

Cette étude de besoins visait à explorer le point de vue des adultes qui bénéficient des programmes dispensés par l'organisme La Griffe d'Alpha. Considérant que l'étudiante-chercheuse est responsable de l'évaluation et de l'élaboration des plans de formation des adultes fréquentant l'organisme La Griffe d'Alpha dans le cadre de son travail, il est important de considérer les risques de biais. Toutefois, la posture de l'étudiante-chercheuse demeure à la fois objective étant donné qu'elle est elle-même une étudiante adulte (retour aux études en 2009), qu'elle possédait déjà une expérience de travail en intervention communautaire, ainsi qu'une bonne connaissance de la région. De plus, son âge, sa formation en psychoéducation et ses expériences de travail la qualifient pour entreprendre une telle réflexion avec les partenaires de la région. Afin de diminuer les risques de biais, le contexte de l'étude et le rôle de l'étudiante-chercheuse ont été clairement expliqués aux participants avant chacun des entretiens (Patton, 2002). Il est également important de noter l'échantillon restreint pour toutes les catégories de participants, et le fait que l'étude se limite à l'organisme La Griffe d'Alpha sont des limites importantes. De plus, étant donné le caractère démographique de la MRC Antoine Labelle, entre autres, le taux de chômage le plus élevé de la province, les résultats ne seront pas nécessairement applicables dans les autres MRC du Québec (Gouvernement du Québec, 2015). Finalement, le questionnaire et les entretiens auraient pu être encore plus exhaustifs, mais le temps accordé dans le cadre d'un mémoire ne laissait que des possibilités limitées dans le temps.

## 8. CONCLUSION

Cette étude a sans aucun doute permis de relever des éléments et des situations plus qu'intéressants quant à l'intervention directe ou indirecte auprès de la clientèle de l'organisme la Griffé d'Alpha. Entre autres, il est évident que la clientèle fréquentant l'organisme est souvent fragilisée par des expériences scolaires difficiles et des difficultés personnelles ayant engendré diverses problématiques qui les placent en situation de vulnérabilité et nuisent à leur pouvoir d'agir, et par le fait même, à leur qualité de vie.

Les besoins qui ressortent des propos des participants sont d'ailleurs en lien direct avec leurs expériences de vie et démontrent clairement un désir d'être accueilli dans un climat sans jugement, de se sentir respecté, ainsi que de se sentir considéré dans leur démarche de formation. Le discours des adultes ayant participé à cette étude laisse sous-entendre une mauvaise connaissance par les formateurs de l'approche andragogique et de l'approche instrumentale fonctionnelle qui sont pourtant privilégiées par l'organisme et reconnues dans le domaine de l'éducation des adultes. Ce manque de connaissances se traduit généralement par une rigidité de la part des formateurs en regard des règles et de l'espace laissé aux adultes pour gérer leur apprentissage. Cette façon d'aborder l'apprentissage avec les adultes entrave l'expérience de ces derniers et réduit leur motivation à poursuivre leur formation tout au long de leur cheminement. L'étude de besoins a permis de remettre de l'avant l'importance, pour toute organisation, de se donner et de maintenir une approche d'intervention en lien avec son mandat, d'où la nécessité de former tous les intervenants de son organisme à l'approche privilégiée, afin que ces derniers soient en mesure de suivre une ligne directrice dans un but et un langage commun. Ces données sur la clientèle permettent également une meilleure connaissance de leur situation, de leurs attentes et de leurs besoins, afin d'y répondre de façon plus appropriée. Il s'agit d'éléments pertinents pour l'organisme la Griffé d'Alpha dans le but de réajuster son offre de services, rappelons à ce titre la mission de l'organisme :

La mission première de l'organisme La Griffé d'Alpha est l'alphabetisation et le développement des compétences des adultes, ainsi que la sensibilisation de la population au phénomène de l'analphabétisme. Reconnu comme un centre d'éducation non formel, l'organisme vise à favoriser l'intégration, l'autonomie et l'épanouissement des adultes dans les différentes sphères de leur quotidien par le biais d'apprentissages de la lecture, de la communication écrite et orale, du calcul, de la résolution de problèmes et des environnements technologiques. L'organisme dispense aussi des ateliers gratuits de francisation aux personnes immigrantes de la MRC (Ministère de l'Immigration de la francisation et de l'intégration (MIFI), 2006). L'organisme La Griffé d'Alpha croit fortement au pouvoir d'agir des individus et les formations offertes par l'organisme tiennent compte de la réalité de l'apprenant adulte et sont basées sur les principes de l'andragogie et de l'approche instrumentale fonctionnelle.

Parallèlement, les propos des adultes participant au programme de retour en emploi et les propos des employeurs font état de l'importance de maîtriser les technologies numériques. Or, la structure des programmes, tels qu'offerts actuellement par l'organisme, ne permet pas aux adultes inscrits de bien développer cette compétence, ce qui limite les possibilités de trouver un emploi et de participer pleinement à la collectivité. Certaines de ces situations pourront être modifiées ou ajustées directement par l'organisme, tandis que d'autres sont indépendantes dans leur forme et leur contenu (programmes gouvernementaux) et demeureront intactes. À ce titre, plusieurs recommandations pour l'organisme la Griffé d'Alpha ont été formulées afin de suggérer des pistes de solution aux gestionnaires et aux formateurs, ainsi qu'aux employeurs qui permettraient d'en gérer la forme et le contenu.

Quant aux éléments touchant la promotion, le recrutement et la connaissance des organismes tant par la clientèle, que par les employeurs ou les organismes entre eux, les résultats de la présente étude démontrent clairement les lacunes qui nécessiteront un travail en étroite collaboration et la mise en place d'ententes de partenariats, et ce, pour le mieux-être de la population de la MRC Antoine Labelle. Les éléments ressortis par le biais de l'étude de besoins fournissent des bases intéressantes pour travailler sur des collaborations futures avec les organismes de la MRC Antoine Labelle et les employeurs (ex., établir des ententes de services, un système de référence, etc.). De la même façon, des recommandations générales ont été rédigées afin de favoriser un travail interdisciplinaire entre les organismes d'éducation populaire, une démarche qui pourrait être initiée par l'organisme la Griffé d'Alpha.

Les résultats obtenus laissent également place à certains questionnements au sujet des obstacles et des facilitateurs à la décision d'entreprendre une formation pour les adultes. À ce sujet, il serait pertinent de questionner des adultes de différents organismes, afin de cibler les éléments qui éveilleraient en eux le désir d'améliorer leurs compétences de base.

Finalement, sous un angle plus personnel, cette étude m'a permis de prendre connaissance des enjeux liés au niveau de littératie de la population. Cette sensibilisation à la problématique teintera assurément mes interventions auprès des personnes en difficulté, quel que soit le milieu où j'aurai à intervenir, considérant que 53 % de la population ne possède pas les compétences de bases nécessaires pour bien fonctionner dans la société actuelle. Ce mémoire m'a aussi permis de mieux connaître mon milieu d'intervention et d'approfondir les approches préconisées auprès d'une

clientèle adulte. Il est clair pour moi que les approches andragogique et instrumentale se marient naturellement avec l'approche psychoéducative, donc me rejoignent dans ma formation de base. De plus, ces types d'intervention conviennent bien à ma vision de la relation psychoéducative avec les clients, qui s'appuient sur une collaboration, une écoute, un accompagnement et un soutien approprié en groupe (soutien et apprentissage par les pairs) ou individualisé au moment opportun.

Il va sans dire que je souhaite maintenant partager cette expertise avec mes collègues et avoir la possibilité d'apporter un regard psychoéducatif dans le processus d'évaluation et d'intervention de la clientèle fréquentant l'organisme La Griffe d'Alpha. J'aimerais également favoriser la co-construction de nouveaux ateliers et de formations en milieux de travail en collaboration avec les différents acteurs concernés, et surtout, intégrer dans ces équipes des adultes ayant des besoins de formation différents ou ayant déjà bénéficié de formations. Finalement, il semble que la fin de ce mémoire ne soit pas la fin de « mes recherches » afin de contribuer au mieux-être de ma communauté.

## LISTE DE RÉFÉRENCES

- Altschuld, J. W. (1985). Assessing needs in educational and social programs. *ECTJ*, 33(4), 297-299.
- Arpin-Simonetti, E. (2013). Lire entre les lignes de l'analphabétisme. *Relations*, 767, 11-12.
- Galand, B. (2011). Avoir confiance en soi. Dans Étienne Bourgeois (Dir.), *Apprendre et faire apprendre* (p. 255-268). Paris: Presses Universitaires de France.
- Bardin, L. (1997). L'analyse de contenu. *Communication et langages*, 35(1), 123-124.
- Bernèche, F. (2015). *Santé et compétences en traitement de l'information : des liens révélateurs Résultats québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Québec : Institut national de la statistique du Québec.
- Busque, G., Roy, F. et Bélisle, R. (1988). *Question de compétences : un outil au service des femmes*. [Document PDF]. Consulté le 18 décembre 2016 à [http://bv.cdeacf.ca/EA\\_PDF/2002\\_17\\_0038ca.pdf](http://bv.cdeacf.ca/EA_PDF/2002_17_0038ca.pdf)
- Caselles, B. (2012). *Regards sur les pratiques en éducation des adultes : perceptions d'enseignants en alphabétisation et pratiques professionnelles*. Mémoire de maîtrise inédit, Université de Sherbrooke, Sherbrooke.
- Centre de transfert pour la réussite éducative du Québec (CTREQ), (2018). *Continuum du développement des fonctions exécutives de la petite enfance à l'âge adulte*. Iberville. Québec : Le Réseau d'information pour la réussite éducative (RIRE). [Document PDF]. Consulté le 12 septembre 2018 à <http://rire.ctreq.qc.ca/wp-content/uploads/2018/10/CTREQ-Projet-Savoir-Fonctions-executives.pdf>
- Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA), (2016). *Trousse d'information sur l'alphabétisation et la formation de base en Ontario*. [Page Web]. Consulté le 20 décembre 2016 à <https://www.coalition.ca/trousse-dinformation/>
- Conseil supérieur de l'éducation, (2016). *L'éducation populaire: mise en lumière d'une approche éducative incontournable tout au long et au large de la vie*. Québec : Gouvernement du Québec
- Côté, D., Lemay, H., St-Amand, C., Labrecque, M. et L'Espérance, M. C. (2003). *Techniques de recherche qualitative à l'aide de programmes de gestion de données (N4 Classic et NVIVO): guide pratique d'initiation à l'analyse d'entrevues semi-dirigées (entretiens)*. ORÉGAND, Université du Québec en Outaouais.
- De Coster, É. (2002). *S'ouvrir au monde.: l'utilisation des logiciels éducatifs dans un contexte d'alphabétisation populaire: une expérience significative*. [Recherche-action]. Carrefour d'éducation populaire de Pointe Saint-Charles, Montréal
- Desrosiers, H., Nanhou, V., Ducharme, A., Cloutier-Villeneuve, L., Gauthier, M-A. et Labrie, M-P. (2015). *Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clefs pour relever les défis du XXIe siècle*. Rapport

québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA), Québec, Institut de la statistique du Québec.

Diarra, M.C. (2011). Formation des formateurs : place dans une éducation de qualité des adultes. *International Review of Education*, 57 (141).

Dignard, H. (2012). *Identifier des compétences génériques pour favoriser l'autonomie des adultes*. [Document PDF]. Consulté le 22 mars 2017 à [http://www.icea.qc.ca/site/sites/default/files/ncf\\_referentiel\\_10dec2012\\_finale.pdf](http://www.icea.qc.ca/site/sites/default/files/ncf_referentiel_10dec2012_finale.pdf)

Duval, H. (2002). *Étude de milieu et analyse de besoins: la face cachée du Grand Plateau* [Rapport de recherche]. Montréal, Québec: Centre de lecture et d'écriture (CLÉ), Montréal.

Emploi Québec (2014) Programme d'aide et d'accompagnement social « PAAS Action ». [Document PDF]. Consulté le 12 février 2018 à [https://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/guide\\_mesures\\_services/05\\_Mesures\\_progr\\_Emploi\\_Quebec/05\\_13\\_PAAS\\_Action/5\\_13\\_1\\_PAAS\\_Action/Guide\\_PAAS\\_Action.pdf](https://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/05_Mesures_progr_Emploi_Quebec/05_13_PAAS_Action/5_13_1_PAAS_Action/Guide_PAAS_Action.pdf)

Finnie, R. et Meng, R. (2006). *Importance de la littératie fonctionnelle : Compétences en lecture et en mathématiques et résultats sur le marché du travail des décrocheurs du secondaire* [Document PDF]. Consulté le 15 mars décembre 2017 à <http://bv.cdeacf.ca/documents/PDF/91142.pdf>

Ginsburg, L., Manly, M., et Schmitt, M. J. (2006). *The components of numeracy*. [Document PDF]. Consulté le 10 février 2017 à Microsoft Word - Numeracy final archive\_kab\_2\_\_Jan16\_07 (adulnumeracynetwork.org)

Gobeil, I. (2013). *Un engagement collectif pour maintenir et rehausser les compétences en littératie des adultes : avis à la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et au ministre de l'Enseignement supérieur, de la recherche, de la science et de la technologie*. [Document PDF]. Consulté le 11 janvier 2017 à <http://www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/Avis/50-0482.pdf>

Gouvernement du Québec. (2002). *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue : Apprendre tout au long de la vie*. [Document PDF] : Consulté le 2 avril 2017. A [https://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/SR\\_politique\\_gouv\\_education\\_adultes.pdf](https://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/SR_politique_gouv_education_adultes.pdf)

Gouvernement du Québec. (2014). *Programme d'aide et d'accompagnement social «PAAS Action»*. [Document PDF]. Consulté le 03 juin 2017. [https://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/guide\\_mesures\\_services/05\\_Mesures\\_progr\\_Emploi\\_Quebec/05\\_13\\_PAAS\\_Action/5\\_13\\_1\\_PAAS\\_Action/Guide\\_PAAS\\_Action.pdf](https://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/05_Mesures_progr_Emploi_Quebec/05_13_PAAS_Action/5_13_1_PAAS_Action/Guide_PAAS_Action.pdf)



- Gouvernement du Canada. (2016). Profils des compétences essentielles. [En ligne]. Consulté le 22 mars 2017 à <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/competences-essentielles/profils.html>
- Gouvernement du Québec. (2015). *Faits saillants et caractéristiques du marché du travail de la MRC d'Antoine-Labelle*. [Document PDF]. Consulté le 03 juin 2017 à [http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/pdf/Regions/Laurentides/15\\_imt\\_faits-saillants\\_MRC-Antoine-Labelle.pdf](http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/pdf/Regions/Laurentides/15_imt_faits-saillants_MRC-Antoine-Labelle.pdf)
- Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 19-44. [En ligne]. Consulté le 22 juin 2017 à <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.htm>
- Greene, B. A. et Miller, R. B. (1996). Influences on achievement: Goals, perceived ability, and cognitive engagement. *Contemporary Educational Psychology*, 21(2), 181-192.
- Huang, P. (2013). *La solidarité numérique : réponse locale à l'exclusion et redéfinition des stratégies de développement en matière de TIC*. Thèse inédite de doctorat, Université du Québec à Montréal, Montréal.
- Institut de la statistique du Québec. (2006). *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir : rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA)*. Québec : Institut de la statistique du Québec.
- Institut de la statistique du Québec. (2015). *Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clefs pour relever les défis du XXI<sup>e</sup> siècle. Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. Québec : Institut de la statistique du Québec.
- Institut de la statistique du Québec. (2016). *Bulletin statistique régional : édition 2016*. [Document PDF]. Consulté le 03 juin 2017 à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/bulletins/2016/15-Laurentides.pdf>
- Jacques, R. (1996). *Facteurs qui font obstacle aux adultes analphabètes du Centre de la Mauricie à s'inscrire aux programmes d'alphabétisation*. [Document PDF] Consulté le 11 janvier 2017 à [http://bv.cdeacf.ca/RA\\_PDF/2005\\_04\\_0004.pdf](http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/2005_04_0004.pdf)
- Jetté, N. (2013). La pauvreté, berceau de l'analphabétisme. *Relations*, no 767, 13-15.
- Jonnaert, P., Barrette, J., Boufrahi, S. et Masciotra, D. (2004). Contribution critique au développement des programmes d'études : compétences, constructivisme et interdisciplinarité. *Revue des sciences de l'éducation*, 30(3), 32-38.
- Knowles, M. S. (1990). *L'apprenant adulte : vers un nouvel art de la formation*. Paris : Les Éditions d'Organisation.
- Kolb, D. A. (1981). Learning styles and disciplinary differences. *The modern American college, Vol 1*, 232-255.
- Lalande, D., Roberge, P., et Saysset, V. (2003). *Recueil de trois études à propos de l'alphabétisation et de la formation de base en milieu de travail : Estimation du nombre de*

*personnes analphabètes en emploi au Québec à partir des données sur la scolarité : les personnes en emploi et les entreprises face à l'alphabétisation : recension d'expériences réussies de formation de base en milieu de travail au Québec ailleurs au Canada et sur la scène internationale.* [Document PDF]. Consulté le 16 janvier 2018 à [http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00\\_etude\\_](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_etude_)

Lapointe, J. J. (1992). *La conduite d'une étude de besoins en éducation et en formation : une approche systémique.* Presse de l'Université du Québec.

Lavoie, N., Levesque, J. Y. et Aubin-Horth, S. (2009). Le retour en formation chez les adultes peu scolarisés : un faisceau d'obstacles. *Éducation et sociétés, Vol 2*, 161-178.

L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale du contenu. Méthode GPS et concept de soi.* Presses de l'Université du Québec : Québec.

Legendre, R. (2005). *Dictionnaire de l'éducation.* Montréal : Guérin.

McKillip, J. (1987). *Need analysis: Tools for the human services and education.* Newbury Park, CA: Sage.

Ministère de l'immigration de la francisation et de l'intégration (MIFI), (2019). Apprendre le Français. [En ligne]. Consulté le 16 janvier 2019 à <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/langue-francaise/temps-complet/aide-financiere.html>

Mohring, P. M. (1990). Andragogy and pedagogy: A comment on their erroneous usage. *Human Resource Development Quarterly, 1(1)*, 93-96.

Montigny, G. et Jones, S. (1990). Aperçu sur les capacités de lecture et de calcul des Canadiens. *L'emploi et le revenu en perspective, 2(1)*, 42.

Nobert, Y. (1997). L'éducation. D'une génération à l'autre. *Bureau de la statistique du Québec, 1(1)*, 61-92.

Organisation de coopération et de développement économique OCDE. (2013) *Perspectives de l'OCDE sur les compétences : Premiers résultats de l'Évaluation des compétences des adultes.* Paris : OCDE.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (2<sup>e</sup> édition) Collection U. Paris : Édition Armand Colin.

Patry, J. (1984). Le modèle d'intervention en alphabétisation : l'approche instrumentale fonctionnelle. Commission scolaire régionale de Chambly : Québec Patton, M.Q. (2002). *Qualitative evaluation and research methods* (3<sup>e</sup> éd.), California : Sage Publications.

Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice.* Newbury Park, CA: Sage.

Pierre, R. (2003). L'enseignement de la littératie au XXI<sup>e</sup> siècle: nouveaux enjeux, nouvelles perspectives. *Revue des sciences de l'éducation, 29(1)*, 30-42.

- Poujol, G. (2000). Éducation populaire: le tournant des années soixante-dix. L'effet soixante-huit? Dans G. Poujol (Dir.) : *Éducation populaire: le tournant des années soixante-dix* (p. 11-23), Paris : L'Harmattan.
- Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences (RESDAC). (2015). *Mes compétences génériques*. [Page web]. Consulté le 18 décembre 2016 à <http://mescompetencesgeneriques.net/referentiels/>
- Robert, A.D. et Bouillaguet, A. (2007). *L'analyse de contenu* (3<sup>e</sup> éditions). Collection Que suis-je. Paris : Presses Universitaires de France.
- Russell, C. (2008). *Éveiller le lion qui dort : réflexions sur le recrutement en formation des adultes*. [Document en ligne]. Consulté le 2 février 2017 à <http://www.coalition.ca/wp-content/uploads/2013/03/lion>
- Sava, S. (2012). *Needs analysis and programme planning in adult education*. [Document PDF]. Consulté le 10 décembre 2016 à <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/29456/9783847403562.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Savoie-Zajc, L. (2000). La recherche qualitative/interprétative en éducation. Dans T. Karsenti et L. Savoie-Zajc (Dir.) : *Introduction à la recherche en éducation*. Sherbrooke, Québec : Éditions du CRP.
- Simard, P. (1998). *Portrait de situation de l'analphabétisme dans le quartier de Villeray et stratégie de recrutement : rapport final présenté à l'équipe de travail de la Jarnigoine* [Document PDF]. Consulté le 22 décembre 2016 à <http://bv.cdeacf.ca/documents/PDF/rayonalph/23904.pdf>
- Solar, C., Solar-Pelletier, L., Solar-Pelletier, M., & Boucher, M. (2006). *Douze ans de recherche en alphabétisation des adultes en français au Canada: 1994-2005*. Conseil canadien sur l'apprentissage, Centre du savoir sur l'apprentissage chez les adultes.
- Solar, C. (2013). Formateurs et formatrices, milieu communautaire et expériences d'adultes. Dans : Évelyne Charlier éd., *Expériences des adultes et professionnalités des formateurs* (pp. 63-74). Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur.
- Statistique Canada et Organisation de Coopération et de développement économiques (OCDE) (2005). *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes*. Ottawa et Paris : Édition OCDE.
- Statistiques Canada (1996). *Lire l'avenir : Un portrait de l'alphabétisme au Canada*. Ottawa : Gouvernement du Canada [Document PDF]. Consulté le 11 janvier 2017 à <http://www.bdaa.ca/biblio/recherche/sna/ialsf/ialsrepf/backgf.pdf>
- Statistique Canada. (2005). *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA)*. Le Quotidien [document en ligne]. Consulté le 23 juin 2018 à <http://www.statca%20n.ca/Daily/Français/051109/q051109a.htm>

- Sylvain, L. (2002). Le Guide d'entrevue son élaboration, son évolution et les conditions de réalisation d'une entrevue. In 023147 *Actes du 12e Colloque de l'ARC* [Document PDF]. Consulté le 16 janvier 2017 à [https://cdc.qc.ca/actes\\_arc/2000/sylvain\\_actes\\_ARC\\_2000.pdf](https://cdc.qc.ca/actes_arc/2000/sylvain_actes_ARC_2000.pdf)
- Thomas, A. M. (1990). *L'alphabétisation : encourager les adultes à participer aux programmes*. Secrétariat national à l'alphabétisation [Document PDF]. Consulté le 11 janvier 2017 à <http://fr.copian.ca/biblio/recherche/alpenc/alpenc.pdf>
- Wagner, S., Corbeil, J.-P., Doray, P. et Fortin, É. (2002). *Alphabétisme et alphabétisation en français au Canada : Résultats de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA)*. Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes. Développement des ressources humaines Canada, Ottawa : Statistiques Canada.
- Wanlin, P. (2007). L'analyse de contenu come méthode d'analyse qualitative d'entretien : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels. *Recherches qualitatives. Hors Série*, numéro 3,152-175.
- Young, G. L. (1994). Needs assessment in program planning. *College Quarterly*, 2(2), 1-6.

ANNEXE A

LETTRE D'AUTORISATION DE L'ORGANISME LA GRIFFE D'ALPHA



Mont-Laurier, le 4 avril 2017

Mme Denise Côté  
Université du Québec en Abitibi Témiscamingue 445,  
Boulevard de l'Université  
Rouyn Noranda, QC J9X 5E4

**Objet Étude de besoins pour les adultes de la MRC d'Antoine- Labelle  
concernant l'alphabétisation et le développement des  
compétences**

Madame,

Par la présente, nous vous confirmons notre engagement à collaborer au processus d'étude de besoins pour les adultes de la MRC d'Antoine-Labelle concernant l'alphabétisation et le développement des compétences.

Notre contribution consiste à s'assurer du consentement des clients et ou représentants, à ce que l'on donne leurs noms et leurs coordonnées à Mme Meilleur dans le but qu'elle communique avec eux et qu'ils participent à l'étude de besoins. Ces participants seront volontaires, selon les règles du comité d'éthique à la recherche de l'UQAT.

Nous nous engageons à mettre en place les éléments qui faciliteront l'atteinte des objectifs du mémoire de maîtrise en psychoéducation de la candidate.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Marjorie Beaudoin  
Directrice générale

ANNEXE B  
FORMULAIRES DE CONSENTEMENT

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT 1 PARTICIPANTS ACTUELS ET ANTÉRIEURS

---

**Titre du projet de recherche :** Évaluation des besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des adultes de la MRC Antoine Labelle.

**Nom des chercheurs et leur appartenance :** Nancy Meilleur, étudiante à la maîtrise en psychoéducation sous la direction de Denise Côté, *Ph.D*, professeure

**Commanditaire ou source de financement :** aucune

**Certificat d’éthique délivré par le comité d’éthique de la recherche de l’UQAT le : 23 octobre 2017**

---

### **Préambule**

Mon nom est Nancy Meilleur et je suis étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l’UQAT. Dans le cadre de mon programme d’étude, je réalise un projet de recherche qui a pour but de connaître les besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des personnes de 16 ans et plus vivant dans la MRC Antoine Labelle. Cette évaluation de besoins sera réalisée sous la direction de madame Denise Côté *Ph.D*, psychologue et professeure au département des Sciences du développement humain et social de l’UQAT. Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et les inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer si vous avez des questions concernant le déroulement de la recherche ou vos droits en tant que participant.

### **But de la recherche**

Le présent projet de recherche vise à réaliser une étude de besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences chez les adultes vivant dans la MRC Antoine Labelle. Cette étude de besoins se veut le reflet des perceptions des adultes de la région ainsi que des différents organismes et entreprises afin de dégager des recommandations et des pistes de réflexion autour des services et des partenariats à développer.

### **Description de votre participation à la recherche**

Votre participation à cette recherche consiste à répondre à différentes questions pendant un entretien avec l’étudiante-chercheuse, qui aura lieu à votre domicile ou dans les locaux de La Griffe d’Alpha. L’entretien sera d’une durée maximale de 90 minutes.

### **Avantages pouvant découler de votre participation**

Votre participation à cette étude de besoins est essentielle, car elle permettra d’évaluer les services offerts par La Griffe d’Alpha, de connaître les services offerts par d’autres organismes de la région en matière d’alphabétisation et de développement des compétences, en plus d’établir un portrait



réaliste des besoins des adultes en alphabétisation ou en matière développement de compétences dans le secteur de Mont-Laurier.

### **Risques et inconvénients pouvant découler de votre participation**

Aucun risque ou inconvénient ne sont associés à cette recherche, toutefois, nous tenons à vous aviser que cette étude n'est pas un engagement de part de l'UQAT ou de La Griffe d'Alpha à offrir des services suite à cette étude.

### **Engagements et mesures visant à assurer la confidentialité**

La chercheuse s'engage à assurer la confidentialité des participants. À cet égard, voici les mesures qui seront prises dans le cadre de la présente recherche :

Durant la recherche	Diffusion des résultats	Après la recherche
Questionnaires codifiés (aucun nom) et formulaires de consentement dûment signés.	Les résultats seront présentés globalement de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués.	Le matériel et les données seront détruits après la rédaction et le dépôt du mémoire.
Questionnaires codifiés et formulaires de consentement gardés sous clé (local A-516, UQAT). Le matériel et les données ne seront utilisés qu'aux fins de la présente étude (mémoire).	Mémoire (dont une copie à l'organisme La Griffe d'Alpha). Présentation aux membres de La Griffe d'Alpha (participation volontaire suite à une invitation).	Le mémoire sera déposé au centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)

### **Indemnité compensatoire**

Aucune compensation financière ne sera versée pour votre participation à la présente recherche.

### **Commercialisation des résultats et conflits d'intérêts**

Aucune

### **Clause de responsabilité**

En acceptant de participer à cette étude, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez les chercheurs impliqués de leurs obligations légales et professionnelles à votre égard.

### **La participation dans une recherche est volontaire**

Votre participation à cette recherche est volontaire. Vous pouvez en tout temps mettre fin à votre participation par avis verbal, sans avoir à vous justifier de quelques manières que ce soit. Votre décision de mettre fin à votre participation n'influencera en rien la qualité des services que vous recevez ou que vous êtes en droit d'obtenir pour vous ou toute autre personne visée par cette recherche. Pour tout renseignement supplémentaire concernant vos droits, vous pouvez vous adresser au :

Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains, UQAT  
Vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche  
445, boul. de l'Université, Bureau B-309  
Rouyn-Noranda (Qc) J9X 5E4  
Téléphone : (819) 762-0971 # 2252

### Consentement

Je soussigné (e) accepte volontairement de participer à l'évaluation des besoins et des services d'alphabétisation et du développement des compétences auprès d'adultes de la MRC d'Antoine-Labelle.

---

Nom du participant (lettres moulées)

---

Signature du participant

---

Date

Ce consentement a été obtenu par :

Nancy Meilleur

---

Nom de l'étudiante-chercheure (lettres moulées)

---

Signature

---

Date

Si vous avez d'autres questions plus tard et tout au long de cette étude, vous pouvez joindre :

Nancy Meilleur

Téléphone : (819) 623-9587 (résidence)  
(819) 440-2044 (travail)

Courriel : [nancy.meilleur@uqat.ca](mailto:nancy.meilleur@uqat.ca)

***\*Veuillez conserver un exemplaire de ce formulaire pour vos dossiers.***

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT 2

### ORGANISMES

---

**Titre du projet de recherche :** Évaluation des besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des adultes de la MRC Antoine Labelle.

**Nom des chercheurs et leur appartenance :** Nancy Meilleur, étudiante à la maîtrise en psychoéducation sous la direction de Denise Côté, *Ph.D*, professeure

**Commanditaire ou source de financement :** aucune

**Certificat d’éthique délivré par le comité d’éthique de la recherche de l’UQAT le :** 23 octobre 2017

---

#### **Préambule**

Mon nom est Nancy Meilleur et je suis étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l’UQAT. Dans le cadre de mon programme d’étude, je réalise un projet de recherche qui a pour but de connaître les besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des personnes de 16 ans et plus vivant dans la MRC Antoine Labelle. Cette évaluation de besoins sera réalisée sous la direction de madame Denise Côté *Ph.D*, psychologue et professeure au département des Sciences du développement humain et social de l’UQAT. Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et les inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer si vous avez des questions concernant le déroulement de la recherche ou vos droits en tant qu’organisme-participant.

#### **But de la recherche**

Le présent projet de recherche vise à réaliser une étude de besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences chez les adultes vivant dans la MRC Antoine Labelle. Cette étude de besoins se veut le reflet des perceptions des adultes de la région ainsi que des différents organismes et entreprises afin de dégager des recommandations et des pistes de réflexion autour des services et des partenariats à développer.

#### **Description de votre participation à la recherche**

Votre participation à cette recherche consiste à répondre à différentes questions pendant un entretien avec l’étudiante-chercheuse, qui aura lieu dans les locaux de votre organisme ou dans les locaux de La Griffé d’Alpha. L’entretien sera d’une durée maximale de 60 minutes.

#### **Avantages pouvant découler de votre participation**

Votre participation à cette étude de besoins est essentielle, car elle permettra de connaître les services offerts par les organismes de la région en matière d’alphabétisation et de développement des compétences afin d’évaluer les différents services offerts en fonction des besoins des adultes

de la région, en plus d'établir un portrait réaliste en matière d'alphabétisation ou de développement de compétences dans le secteur de Mont-Laurier.

### **Risques et inconvénients pouvant découler de votre participation**

Aucun risque ou inconvénient ne sont associés à cette recherche et cette étude n'est pas un engagement de part de votre organisme à offrir des services suite à cette étude.

### **Engagements et mesures visant à assurer la confidentialité**

Les chercheurs ne peuvent s'engager à assurer la confidentialité des organismes participants quant à la description de leur offre de services étant donné que l'organisme est connu de la communauté. Toutefois, concernant les propos ou les opinions plus personnelles des intervenants ou des personnes œuvrant à l'intérieur des organismes participants, voici les mesures qui seront prises dans le cadre de la présente recherche :

Durant la recherche	Diffusion des résultats	Après la recherche
Questionnaires codifiés (aucun nom) et formulaires de consentement dûment signés.	Les résultats seront présentés globalement de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués.	Le matériel et les données seront détruits après la rédaction et le dépôt du mémoire.
Questionnaires codifiés et formulaires de consentement gardés sous clé (local A-516, UQAT). Le matériel et les données ne seront utilisés qu'aux fins de la présente étude (mémoire).	Mémoire (dont une copie à l'organisme La Griffé d'Alpha). Présentation aux membres de La Griffé d'Alpha (participation volontaire suite à une invitation aux autres organismes de la région).	Le mémoire sera déposé au centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)

### **Indemnité compensatoire**

Aucune compensation financière ne sera versée pour votre participation à la présente recherche.

### **Commercialisation des résultats et conflits d'intérêts**

Aucune

### **Clause de responsabilité**

En acceptant de participer à cette étude, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez les chercheurs impliqués de leurs obligations légales et professionnelles à votre égard.

### **La participation dans une recherche est volontaire**

La participation de votre organisme à cette recherche est volontaire. Vous pouvez en tout temps mettre fin à votre participation par avis verbal, sans avoir à vous justifier de quelques manières que ce soit. Pour tout renseignement supplémentaire concernant vos droits, vous pouvez vous adresser au :

Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains, UQAT  
Vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche  
445, boul. de l'Université, Bureau B-309  
Rouyn-Noranda (Qc) J9X 5E4  
Téléphone : (819) 762-0971 # 2252

### Consentement

Je soussigné (e) accepte volontairement de participer à l'évaluation des besoins et des services d'alphabétisation et du développement des compétences auprès d'adultes de la MRC d'Antoine-Labelle à titre de représentant de l'organisme désigné ci-dessous :

---

Nom de l'organisme participant

---

Nom du représentant-participant (lettres moulées)

---

Signature du représentant-participant

---

Date

Ce consentement a été obtenu par :

Nancy Meilleur

---

Nom de l'étudiante-chercheure (lettres moulées)

---

Signature

---

Date

Si vous avez d'autres questions plus tard et tout au long de cette étude, vous pouvez joindre :

Nancy Meilleur

Téléphone : (819) 623-9587 (résidence)

(819) 440-2044 (travail)

Courriel : [nancy.meilleur@uqat.ca](mailto:nancy.meilleur@uqat.ca)

***\*Veuillez conserver un exemplaire de ce formulaire pour vos dossiers.***

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT 3

### ENTREPRISES

---

**Titre du projet de recherche :** Évaluation des besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des adultes de la MRC Antoine Labelle.

**Nom des chercheurs et leur appartenance :** Nancy Meilleur, étudiante à la maîtrise en psychoéducation sous la direction de Denise Côté, *Ph.D*, professeure

**Commanditaire ou source de financement :** aucune

**Certificat d’éthique délivré par le comité d’éthique de la recherche de l’UQAT le :** 23 octobre 2017

---

#### **Préambule**

Mon nom est Nancy Meilleur et je suis étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l’UQAT. Dans le cadre de mon programme d’étude, je réalise un projet de recherche qui a pour but de connaître les besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des personnes de 16 ans et plus vivant dans la MRC Antoine Labelle. Cette évaluation de besoins sera réalisée sous la direction de madame Denise Côté *Ph.D*, psychologue et professeure au département des Sciences du développement humain et social de l’UQAT. Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et les inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer si vous avez des questions concernant le déroulement de la recherche ou vos droits en tant qu’entreprise participante.

#### **But de la recherche**

Le présent projet de recherche vise à réaliser une étude de besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences chez les adultes vivant dans la MRC Antoine Labelle. Cette étude de besoins se veut le reflet des perceptions des adultes de la région ainsi que des différents organismes et entreprises afin de dégager des recommandations et des pistes de réflexion autour des services et des partenariats à développer.

#### **Description de votre participation à la recherche**

Votre participation à cette recherche consiste à répondre à un questionnaire portant sur les compétences requises d’employabilité dans votre entreprise. Le représentant de votre entreprise rencontrera l’étudiante-chercheuse dans les locaux de votre entreprise ou dans les locaux de La Griffé d’Alpha. La rencontre sera d’une durée maximale de 60 minutes.

#### **Avantages pouvant découler de votre participation**

Votre participation à cette étude de besoins est essentielle, car elle permettra de bonifier les services offerts par les organismes d’éducation populaire de la région en matière d’alphabétisation

et de développement des compétences en fonction des besoins des adultes de la région, mais aussi en fonction de vos besoins comme entreprise, en plus d'établir un portrait réaliste en matière d'alphabétisation ou de développement de compétences dans le secteur de Mont-Laurier.

### **Risques et inconvénients pouvant découler de votre participation**

Aucun risque ou inconvénient ne sont associés à cette recherche et cette étude n'est pas un engagement de part de votre entreprise à contribuer d'une façon ou d'une autre suite à cette étude.

### **Engagements et mesures visant à assurer la confidentialité**

Les chercheurs ne peuvent s'engager à assurer la confidentialité des entreprises participantes quant à la description de leurs services étant donné que l'entreprise est connue de la communauté. Toutefois, concernant les propos ou les opinions plus personnelles des représentants de l'entreprise, voici les mesures qui seront prises dans le cadre de la présente recherche :

Durant la recherche	Diffusion des résultats	Après la recherche
Questionnaires codifiés (aucun nom) et formulaires de consentement dûment signés.	Les résultats seront présentés globalement de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués.	Le matériel et les données seront détruits après la rédaction et le dépôt du mémoire.
Questionnaires codifiés et formulaires de consentement gardés sous clé (local A-516, UQAT). Le matériel et les données ne seront utilisés qu'aux fins de la présente étude (mémoire).	Mémoire (dont une copie à l'organisme La Griffé d'Alpha). Présentation aux membres de La Griffé d'Alpha (participation volontaire suite à une invitation aux entreprises participantes).	Le mémoire sera déposé au centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)

### **Indemnité compensatoire**

Aucune compensation financière ne sera versée pour votre participation à la présente recherche.

### **Commercialisation des résultats et conflits d'intérêts**

Aucune

### **Clause de responsabilité**

En acceptant de participer à cette étude, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez les chercheurs impliqués de leurs obligations légales et professionnelles à votre égard.

### **La participation dans une recherche est volontaire**

La participation de votre entreprise à cette recherche est volontaire. Vous pouvez en tout temps mettre fin à votre participation par avis verbal, sans avoir à vous justifier de quelques manières que ce soit. Pour tout renseignement supplémentaire concernant vos droits, vous pouvez vous adresser au :

Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains, UQAT  
 Vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche  
 445, boul. de l'Université, Bureau B-309  
 Rouyn-Noranda (Qc) J9X 5E4  
 Téléphone : (819) 762-0971 # 2252

### Consentement

Je soussigné (e) accepte volontairement de participer à l'évaluation des besoins et des services d'alphabétisation et du développement des compétences auprès d'adultes de la MRC d'Antoine-Labelle à titre de représentant de l'entreprise désignée ci-dessous :

---

Nom de l'entreprise participante

---

Nom du représentant-participant (lettres moulées)

---

Signature du représentant-participant

---

Date

Ce consentement a été obtenu par :

Nancy Meilleur

---

Nom de l'étudiante-chercheure (lettres moulées)

---

Signature

---

Date

Si vous avez d'autres questions plus tard et tout au long de cette étude, vous pouvez joindre :

Nancy Meilleur

Téléphone : (819) 623-9587 (résidence)

(819) 440-2044 (travail)

Courriel : [nancy.meilleur@uqat.ca](mailto:nancy.meilleur@uqat.ca)

***\*Veuillez conserver un exemplaire de ce formulaire pour vos dossiers.***



ANNEXE C  
LETTRES DE PRÉSENTATION



Mont-Laurier, le 1<sup>er</sup> avril 2017

**Objet : Étude des besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des adultes vivant dans la MRC Antoine Labelle.**

Madame, Messieurs

La présente est pour vous inviter à participer à une étude de besoins menée par, Nancy Meilleur, étudiante à la maîtrise en psychoéducation. Mme Meilleur réalisera ce projet dans le cadre d’un mémoire de maîtrise en psychoéducation sous la direction de Denise Côté, *Ph.D.*, professeure à l’UQAT. Ce projet de recherche vise à connaître les besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des personnes de 16 ans et plus dans le secteur de Mont-Laurier.

Vous avez donc été ciblé pour participer à cette étude qui consiste à évaluer : les ateliers de formation offerts par La Griffé d’Alpha en matière d’alphabétisation et de formation en développement compétences, ainsi que vos connaissances des différents organismes d’éducation populaire dans la région. Votre participation est essentielle, car sans votre contribution il nous sera difficile de dresser un portrait réaliste des besoins et des attentes des employeurs concernant les compétences de la main d’œuvre.

Si vous acceptez de participer à cette étude, vous aurez à répondre à un questionnaire avec le soutien de madame Meilleur dans le cadre d’une rencontre d’une durée maximale de 60 minutes qui aura lieu à votre convenance, dans les locaux de votre entreprise ou dans les locaux de La Griffé d’Alpha.

Votre participation à cette recherche est volontaire. Nous insistons sur le fait que votre point de vue est essentiel. Vous pourrez obtenir davantage d’informations lorsque je communiquerai avec vous, concernant ce projet dans quelques jours.

En espérant de votre part une réponse positive,

Nancy Meilleur  
Étudiante à la maîtrise en psychoéducation.



Mont-Laurier, le 1<sup>er</sup> avril 2017

**Objet : Étude des besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des adultes vivant dans la MRC Antoine Labelle.**

Madame, Messieurs

La présente est pour vous inviter à participer à une étude de besoins menée par, Nancy Meilleur, étudiante à la maîtrise en psychoéducation. Mme Meilleur réalisera ce projet dans le cadre d’un mémoire de maîtrise en psychoéducation sous la direction de Denise Côté, *Ph.D.*, professeure à l’UQAT. Ce projet de recherche vise à connaître les besoins en matière d’alphabétisation et de développement des compétences des personnes de 16 ans et plus dans le secteur de Mont-Laurier.

Vous avez donc été ciblé pour participer à cette étude qui consiste à explorer les services offerts en éducation populaire dans le secteur de Mont-Laurier. Votre participation est essentielle, car elle permettra une exploration des services existants et des services souhaités en éducation non formelle pour les adultes vivant dans la MRC Antoine Labelle. De plus, cette recherche permettra d’alimenter la réflexion collective sur la nécessité des services en alphabétisation et en développement des compétences et sur les possibles partenariats entre les ressources du milieu.

Si vous acceptez de participer à cette étude, vous aurez à répondre à quelques questions sous forme d’un entretien avec le soutien de madame Meilleur d’une durée maximale de 90 minutes qui aura lieu à votre convenance, dans les locaux de votre organisme ou dans les locaux de La Griffes d’Alpha.

Votre participation à cette recherche est volontaire. Nous insistons sur le fait que votre point de vue est essentiel. Vous pourrez obtenir davantage d’informations lorsque je communiquerai avec vous, concernant ce projet dans quelques jours.

En espérant de votre part une réponse positive,

Nancy Meilleur  
Étudiante à la maîtrise en psychoéducation.

ANNEXE D

PARAMÈTRES D'ENTRETIEN DES PARTICIPANTS ET DES ORGANISMES  
COMMUNAUTAIRES

SECTION 1 – DONNÉES OCIODÉMOGRAPHIQUES			
Question	Précision	Thèmes	Objectifs
Sexe-Âgé-Statut-Scolarité			Faire le portrait sociodémographique des adultes qui fréquentent l'organisme La Griffe d'Alpha
SECTION 2 — VOTRE SITUATION ANTÉRIEURE			
Question	Précision	Thèmes	Objectifs
Parlez-moi de votre trajectoire scolaire.	Faire ressortir les obstacles et les facilitateurs dans leur parcours scolaire allant des troubles d'apprentissage, aux troubles de comportement, décrochage, etc.	Difficultés d'apprentissage Difficultés d'adaptation Problèmes de comportement Décrochage scolaire Expériences avec les enseignants et les pairs	Faire un portrait de la clientèle fréquentant l'organisme concernant leurs expériences scolaires.
Parlez-moi de votre trajectoire sur le marché du travail	iers emplois, types d'emplois, spécialité. Contrainte	Secteurs d'activité <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agriculture foresterie pêche et chasse</li> <li>- Autres services (sauf les administrations publiques)</li> <li>- Commerce au détail</li> <li>- Fabrication</li> <li>- Hébergement et service de restauration</li> <li>- Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement.</li> <li>- Service de restauration et débit de boisson</li> <li>- Soins de santé et assistance sociale</li> <li>- Transport par camion</li> </ul> Raisons d'être sans travail <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflit de travail</li> <li>- Contrainte (santé, transport, familiale)</li> <li>- Pension/retraite</li> <li>- Pas de diplôme</li> <li>- Manques de compétences en informatique</li> </ul>	Faire un portrait de la clientèle fréquentant l'organisme concernant leurs expériences de travail.
Qu'elle est la principale raison de votre participation aux ateliers de La Griffe d'Alpha ?  Qu'est-ce qui vous a le plus attiré à La Griffe d'Alpha, ce qui a fait que vous avez décidé de vous inscrire ? Y a-t-il des choses qui vous faisaient hésiter ?	Noter les facteurs qui ont pu influencer positivement ou négativement la décision de s'inscrire : il peut s'agir de programmes gouvernementaux, famille, amis, employeurs, organismes, personnel de La Griffe d'Alpha, contenu de discussions, mais aussi intérêt personnel, etc.	Expérience positive d'un pair Référence d'un autre organisme Amélioration des compétences Autonomie Briser l'isolement Allocation de participation Recherche d'emploi	Comprendre les motivations et les obstacles des adultes à s'engager dans un programme de formation.  Améliorer l'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme de La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier.
Vous rappelez-vous pourquoi vous vouliez participer aux ateliers de La Griffe d'Alpha, qu'est-ce que vous vouliez le plus apprendre ? ?	Vérifier les intérêts, les motivations et attentes.	Motivations personnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomie</li> <li>- Briser l'isolement</li> <li>- Allocation de participation</li> <li>- Amélioration de la confiance en soi</li> </ul> Motivation professionnelle <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration de compétences en littératie</li> <li>- Amélioration des compétences en informatique</li> <li>- Emploi</li> </ul>	Comprendre les motivations des adultes à s'engager dans un programme de formation ;

Vous souvenez-vous de la 1 <sup>re</sup> fois où vous avez entendu parler de La Griffé d'Alpha ?	Sonder les circonstances : connaissances personnelles, référence d'organismes, bouche-à-oreille, entourage familial, sensibilisation et recrutement par La Griffé d'Alpha, autres.	Connaissances des services Mauvaise information sur les services Mauvaise opinion de l'organisme	Améliorer l'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme de La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier. Comprendre les motivations et les obstacles des adultes à s'engager dans un programme de formation
Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de ne pas pouvoir faire une tâche, une activité ou quelque chose au quotidien à cause de vos difficultés à lire, à écrire, à calculer, à vous exprimer ou à utiliser la technologie numérique ?	Vérifiez comment ils se sentaient face à leurs incapacités et les trucs qu'ils utilisaient pour compenser leurs difficultés ou leurs incapacités	Difficultés à s'exprimer Difficultés à s'affirmer Difficultés à comprendre les informations écrites Mauvaise estime de soi Difficulté à réaliser des tâches d'écriture Difficultés à réaliser une recette Difficultés à faire un budget Difficultés avec les technologies numériques	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier ;
SECTION 3 — VOTRE 1 <sup>ER</sup> CONTACT AVEC UN ORGANISME			
Question	Précision	Thèmes	Objectifs
Quel a été votre 1 <sup>er</sup> contact avec un organisme d'éducation populaire ?	Identifier l'organisme, les sentiments ressentis lors de la toute 1 <sup>re</sup> démarche, l'accueil, l'évaluation, etc.	Services en alphabétisation Services en employabilité Services psychosociaux	Vérifier auprès de la clientèle actuelle ou potentielle la connaissance des organismes de la MRC Antoine Labelle qui offrent des services d'éducation populaire ou de développement de compétences.
Que vous rappelez-vous de la 1 <sup>re</sup> fois où vous êtes venu à La Griffé d'Alpha ? De vos premiers ateliers ?	Regarder attentivement les souvenirs sur l'accueil, les sentiments générés par le début de la démarche : le groupe, l'animatrice, les premiers apprentissages, etc.	Bien-être Timidité Peur Motivé Stressé Accueillit Accepté Peur d'être rejeté Comme à l'école Soulagé de voir des gens qu'il connaissait Important Mal à l'aise	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier.
Qu'est-ce qui était le plus dur à apprendre pour vous ?	Tenter d'ordonner les éléments cités.	Lecture à haute voix Communication orale Rédaction Lecture Calcul Informatique Écrire au tableau Être concentré toute la journée Projets collectifs Parler de moi	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier ;
Et le plus facile ?	Tenter d'ordonner les éléments cités.	Calcul Lecture Rédaction S'exprimer avec les formatrices Informatique Plateau de travail Tout était difficile	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier.
SECTION 4 — LA PROGRAMMATION ET LES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME			
Question	Précision	Thèmes	Objectifs
Pouvez-vous me dire toutes les activités que vous avez faites dans les ateliers ?	Voir les types d'activités, s'il s'agit d'activités qui sont appréciées ou non	Activité de lecture, Activité de calcul, Activité d'informatique Activités fonctionnelles Activité sociale	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier.
Quelles sont les choses que vous avez le plus aimé faire ? Le moins aimé ?	Établir un ordre de priorité dans les apprentissages	Ateliers d'apprentissage (lecture, calcul, communication orale, informatique, activités fonctionnelles) Projet collectif	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffé d'Alpha de Mont-Laurier.

		L'aspect social L'accueil L'approche	
Vous est-il déjà arrivé de penser à laisser tomber les ateliers ?	Si c'est le cas, sonder les circonstances et les raisons ayant amené cette décision	Problèmes familiaux Problèmes de santé Âgé Approche Organisation des ateliers Mauvais souvenirs Influence des pairs Problèmes de transport Emploi	Comprendre les motivations et les obstacles des adultes à s'engager dans un programme de formation.
Trouvez-vous que vous avez changé suite aux ateliers ? Qu'est-ce qui a changé dans votre vie ?	Vérifier ce que le répondant trouve le plus utile dans ses apprentissages, ce qu'il peut faire maintenant qu'il ne pouvait faire avant. Si possible, voir aussi s'il y a des gains sur l'affirmation de soi, la confiance, l'autonomie de la personne, etc.	Moins timide Augmentation de la confiance en soi Remplir un formulaire Augmentation des compétences Augmentation de l'autonomie Amélioration des habiletés sociales Meilleure connaissance de soi Meilleure estime de soi Meilleure affirmation de soi	Vérifier si l'offre de formation répond à la mission de l'organisme qui est de favoriser l'intégration et l'autonomie des personnes faiblement alphabétisées dans différentes sphères de leur vie.
Y a-t-il d'autres choses que vous aimeriez apprendre ?	Énumérer les compétences que la personne aurait apprécié avoir la chance de développer.	Technologie numérique Habileté sociale Anglais	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier.
Avez-vous des idées ou des conseils à nous donner pour améliorer nos services ? (Horaires, contenu, types d'apprentissage, rôle des formatrices, suivi, répartition des activités, etc.)	Horaires, contenu, types d'apprentissage, rôle des formatrices, suivi, répartition des activités, etc.	Matériels Horaire Sortie Structure des ateliers Redondance des activités	Connaitre davantage les besoins des adultes qui fréquentent le centre de développement de compétences La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier.
<b>SECTION 5 — OPINION ET PROMOTION DE L'ÉDUCATION POPULAIRE</b>			
<b>Question</b>	<b>Précision</b>	<b>Thèmes</b>	<b>Objectifs</b>
Selon vous, est-ce que les services offerts par l'organisme vous ont aidé à améliorer votre qualité de vie ?	Apprentissages pratiques, aspect relationnel et personnel, obtention d'un emploi, intégration, etc.	Augmentation du pouvoir d'agir Avoir des projets Persévérances Amélioration des compétences sociales Amélioration des compétences de base Fierté	Vérifier si l'offre de formation répond à la mission de l'organisme qui est de favoriser l'intégration et l'autonomie des personnes faiblement alphabétisées dans différentes sphères de leur vie.
Si vous vouliez dire à d'autres personnes de venir ici, qu'est-ce que vous leur diriez pour les convaincre ?	Sonder aussi les participants(es) qui n'en ont parlé à personne.	Accueil Programmes Approche Vie sociale Qualité de vie Confiance en soi Amélioration des compétences	Améliorer l'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme de La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier.
Selon vous, quelle serait la meilleure façon de rejoindre les personnes qui ont besoin de services d'alphabétisation ou qui souhaitent améliorer leurs compétences ?	Moyens de recrutement	Affiche Bouche-à-oreille Journaux Radio internet Journée portes ouvertes et vente de livres Kiosque Témoignage Accompagner les personnes Expliquer les services Expliquer les avantages	Améliorer l'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme de La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier.

## Paramètres d'entretien des organismes communautaires

SECTION 1 – DESCRIPTION DES SERVICES ET CLIENTÈLE			
Question	Précision	Thèmes	Objectifs
Pourriez-vous m'indiquer de façon approximative sur les dernières années (2015-2017) comment se répartissait votre clientèle ?	Si le répondant se montre dans l'impossibilité de répondre à ce type de question, une copie du rapport annuel		Faire un portrait de la clientèle qui utilise les différents services afin d'évaluer les possibles partenariats
Quels genres de services offrez-vous ?	Demander les documents disponibles, site internet, etc.		Évaluer les possibles partenariats entre les ressources du milieu
SECTION 2 – CONTACTS DE L'ORGANISME AVEC DES PERSONNES FAIBLEMENT ALPHABÉTISÉES			
Question	Précision	Thèmes	Objectifs
Selon vous, est-ce qu'il y a des personnes qui reçoivent des services de votre organisme, qui ont des difficultés à lire, à écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique	Évaluation du nombre de personnes concernées et leurs caractéristiques en lien avec la question 4 ?	Oui Non	Vérifier si l'organisme La Griffe d'Alpha répond à sa mission qui est de sensibiliser la population au phénomène de l'analphabétisme
Quels sont les indices qui vous permettent de constater qu'une personne a de la difficulté à lire, à écrire et/ou à utiliser la technologie numérique ?	Énumérer les indices possibles	La personne vous demande de lire l'information. La personne vous demande de signer à sa place. La personne dit qu'elle n'a pas ses lunettes. La personne ne veut pas remplir un formulaire sur place (« Je le ferai à la maison »). La personne a un vocabulaire et un discours très restreint. Lors d'une rencontre : la personne ne lit pas, ne prend pas de notes, semble mal à l'aise ou désintéressée. La personne refuse de faire des tâches ou de prendre de nouvelles responsabilités. La personne dit clairement qu'elle ne sait pas lire, écrire, calculer ou utiliser la technologie numérique. Autres indices (préciser)	Vérifier si l'organisme La Griffe d'Alpha répond à sa mission qui est de sensibiliser la population au phénomène de l'analphabétisme
Pouvez-vous décrire les difficultés à lire, à écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique que vous avez observée chez ces personnes ?	S'il n'y a aucune difficulté observée, décrire les difficultés probables.	Difficultés Exclusion Pauvreté Suivre des instructions écrites Remplir un formulaire Technologie numérique Grammaire et orthographe Suivre des instructions orales Accompagnement des devoirs Relations interpersonnelles Manque de vocabulaire	Faire un portrait de la clientèle qui utilise les différents services afin d'évaluer les possibles partenariats
Selon vos observations, est-ce que les difficultés à lire, à écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique empêchent les personnes de bien jouer leur rôle en tant que citoyens, parents, consommateurs, employés ou autres ?	Demander des exemples	Responsabilité parentale Avoir un emploi Participation communautaire Élection Défense des droits Exclusion -	Faire un portrait de la clientèle qui utilise les différents services afin d'évaluer les possibles partenariats
Ces personnes ont-ils déjà demandé de l'aide en raison de leurs difficultés à lire, à écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique ?	Demander des exemples	Comprendre la documentation officielle Accompagnement à des rendez-vous (médecin, avocat, aide sociale)	Faire un portrait de la clientèle qui utilise les différents services afin d'évaluer les possibles partenariats



De votre propre initiative, avez-vous déjà tenté d'aider ces personnes d'une manière ou d'une autre, après avoir constaté leurs difficultés à lire, à écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique ?		Budget Formulaires Technologie numérique CV Correction de document Accompagnement vers les ressources	
Question	Précision	Thèmes	Objectifs
Selon vous, quelle proportion de la population éprouve des difficultés à lire, à écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique dans le secteur desservi par votre organisme ?	<i>Pourcentage de la population</i>		Vérifier si l'organisme La Griffe d'Alpha répond à sa mission qui est de sensibiliser la population au phénomène de l'analphabétisme
Connaissez-vous les services offerts par La Griffe d'Alpha ?	Demander à la personne d'énumérer les services connus	Alphabétisation Technologie numérique Langue Francisation Programme en emploi Librairie	Vérifier la connaissance des services offerts dans la région
Vous est-il déjà arrivé de recommander les services de la Griffe d'Alpha à une personne qui présentait des difficultés à lire, écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique ?	Demander à la personne de préciser pour quel service	Alphabétisation	Évaluer les possibles partenariats entre les ressources du milieu
D'après vous quelles sont les raisons qui empêchent une personne qui présente des difficultés à lire, écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique, d'utiliser des services d'éducation populaire ?	Demander des exemples	Honte Manque de confiance en soi Mauvaise expérience scolaire Contrainte de transport Difficultés d'apprentissage Exclusion sociale Difficulté à s'engager à long terme Préjugés Manque d'intérêt Manque de motivation Manque d'information sur les services Contrainte monétaire	Comprendre les motivations et les obstacles des adultes à s'engager dans un programme de formation.
Avez-vous des idées ou des conseils concernant : Le genre de services qui pourraient être offerts aux personnes qui présentent des difficultés à lire, à écrire, à calculer et/ou à utiliser la technologie numérique ?	Demander des exemples	Aller vers les personnes Travailler en collaboration avec les autres organismes Accompagnement des personnes Services ponctuels	Améliorer l'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme de La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier.
Avez-vous des idées ou des conseils concernant : Des moyens de rejoindre les personnes qui présentent des difficultés à lire, à écrire et/ou à utiliser la technologie numérique ?	Demander des exemples	Message positif Encarts Radio Journaux Bouche-à-oreille	Améliorer l'efficacité du recrutement des adultes aux programmes offerts par l'organisme de La Griffe d'Alpha de Mont-Laurier.

ANNEXE E

QUESTIONNAIRE SUR LES BESOINS DES EMPLOYEURS

## QUESTIONNAIRE SUR LES BESOINS DES EMPLOYEURS

*Élaboré par Meilleur (2017)*

**Présentation** : Le but de cette enquête est de connaître les besoins des employeurs concernant les compétences essentielles et les compétences génériques de la main d'œuvre. Votre participation à cette enquête permettra à l'organisme La Griffe d'Alpha d'améliorer les services offerts en développement des compétences et d'établir des priorités, notamment en ce qui a trait aux compétences essentielles et aux compétences génériques. Dans le but de garder tout au long du questionnaire une compréhension commune, quelques notions seront vues rapidement :

### SECTION 1 – INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR L'ENTREPRISE.

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_

Date de la rencontre : \_\_\_\_\_

Nb employés : \_\_\_\_\_ hommes \_\_\_\_\_ femmes

Âge moyen : \_\_\_\_\_ Max : \_\_\_\_\_ Min : \_\_\_\_\_

Scolarité moyenne : \_\_\_\_\_

Formation spécifique de l'entreprise :  Oui  Non

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### SECTION 2 – LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

#### *Les compétences essentielles*

Le gouvernement du Canada en collaboration avec d'autres organismes nationaux et internationaux ont ciblé les compétences qui permettent aux individus de réaliser les tâches au travail, et dans diverses activités de la vie quotidienne. Ces compétences servent aussi de base à l'apprentissage de nouvelles compétences et permettent de développer davantage de capacités pour s'adapter aux changements. Le questionnaire comprend donc les 9 domaines de compétences essentielles.

#### *Les compétences génériques*

Une compétence générique regroupe un ensemble de capacités qui se développent dans l'action, dans diverses expériences et qui évolue tout au long de la vie de l'individu. Il existe plusieurs compétences génériques et un même individu peut en avoir développé plusieurs. Ces compétences sont utiles dans tous les milieux de vie (p. ex., maison, emploi, école, etc.) et elles sont transférables, c'est-à-dire, qu'elles peuvent être mobilisées dans différents champs d'application, contextes d'action et situations.

**Consigne :** La section 1 porte sur *les compétences essentielles* – Pour chacune des compétences présentées, vous aurez une courte définition et ensuite vous devrez évaluer dans quelle mesure il est important que les employé(e)s de votre entreprise possèdent cette compétence. De plus, il serait intéressant d’indiquer un exemple reflétant votre entreprise concernant précisément cette compétence. La section 2 porte sur *les compétences génériques* – Pour chacune des compétences présentées, vous aurez toujours une courte définition et ensuite vous devrez évaluer dans quelle mesure il est important que les employé(e)s de votre entreprise possèdent cette compétence. L’échelle de cotation selon l’importance est la suivante :

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pas du tout important</b>	<b>Un peu important</b>	<b>Important</b>	<b>Très important</b>	<b>Essentiel</b>
Lecture	La lecture consiste à lire des phrases ou des paragraphes. Elle consiste habituellement à lire des notes, des lettres, des notes de service, des manuels, des spécifications, des règlements, des livres, des rapports ou revues spécialisées. Les formulaires, les étiquettes, les textes imprimés ou non. Les paragraphes inscrits dans des tableaux et des graphiques.			1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>				
Utilisation de documents	L’utilisation des documents désigne les tâches où la personne utilise une variété de présentation de l’information qui donne une signification aux mots, nombres, icônes et d’autres symboles visuels (p. ex., ligne, couleur, forme) en fonction de leurs dispositions. Les graphiques, les listes, les bleus, les esquisses, les dessins, les panneaux, les étiquettes, tableau de renseignements, calendrier, agenda, liste télégraphique constituent notamment des documents.			1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>				
Rédaction	La rédaction concerne le fait d’être capable de communiquer par écrit dans des situations diverses, de façon claire et appropriée au contexte. La rédaction comprend : rédaction de notes, de textes, l’inscription d’information dans un document, des procès-verbaux, de compte-rendu, etc. sur papier ou sur un support autre (saisie de texte sur ordinateur).			1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>				
Calcul	Le calcul concerne l’utilisation des nombres au travail et à la nécessité de penser en termes quantitatifs dans l’exécution de tâches. Le calcul comprend : le partage d’une facture de restaurant, faire un budget, doubler une recette de cuisine, doser un médicament, diluer un produit, etc. Cela implique de maîtriser les opérations de base du calcul, de savoir estimer le résultat d’une opération avec ou sans calculatrice, d’ordonner des informations quantitatives dans un tableau ou un graphique.			1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>				

Utilisation de la technologie	L'utilisation de la technologie numérique concerne l'utilisation des ordinateurs et d'autres formes de technologie, nécessaires pour effectuer des tâches au travail. L'utilisation de la technologie numérique comprend : saisir, trouver, analyser, organiser, créer et communiquer de l'information et des idées à l'aide d'ordinateurs, de logiciels, de l'équipement de point de vente, de courriels, d'applications Web, de téléphones intelligents et d'autres appareils numériques.	1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>		
Raisonnement	La capacité de raisonnement concerne la prise de décision, la planification et l'organisation du travail, l'utilisation particulière de la mémoire, rechercher et comparer de l'information (p. ex., préparer un voyage, comparer des points de vue, gérer un conflit de groupe, comprendre et analyser un changement).	1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>		
Travail d'équipe	Le travail d'équipe consiste à déterminer dans quelle mesure un employé doit travailler avec les autres dans l'exécution de ses tâches. Doit-il coopérer avec les autres ? Doit-il manifester une discipline personnelle suffisante pour atteindre des objectifs de travail d'équipe tout en travaillant seul ? Le travail d'équipe comprend : la participation à l'organisation d'un événement, d'une fête, de régler des situations problématiques, de savoir aider d'autres personnes dans le cadre du travail, de soutenir les collègues, de travailler directement avec un autre collègue, etc.	1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>		
Communication verbale	La communication verbale consiste à utiliser la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements dans le cadre du travail. Répondre à des demandes quotidiennes, obtenir des renseignements, suivre et donner des directives. La communication verbale comprend : discuter d'un sujet d'actualité, savoir se présenter, raconter une histoire, savoir décrire un problème ou un événement, donner des informations, expliquer des démarches, etc.	1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>		
Formation continue	La formation continue concerne la participation à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances. Il existe cinq mécanismes d'acquisition des connaissances : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le cadre des activités habituelles de travail</li> <li>2. Auprès des collègues</li> <li>3. Par une formation en cours d'emploi</li> <li>4. Par la lecture ou d'autres formes d'autoapprentissage</li> <li>5. Par une formation externe</li> </ol> La formation continue comprend : santé et sécurité dans le contexte du travail, apprentissage du fonctionnement de nouveaux outils, nouvelles procédures ou nouveaux produits et service, etc.	1 2 3 4 5
<i>Exemples :</i>		

### SECTION 3 – LES COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Confiance en soi	La confiance en soi traduit la capacité d'une personne à croire en ses capacités et à fonder ses actions sur ce sentiment de sécurité intérieure.	1 2 3 4 5
Confiance aux autres	La confiance aux autres traduit la capacité d'une personne à établir et maintenir une relation de confiance avec son environnement humain.	1 2 3 4 5
Créativité	La créativité traduit la capacité d'une personne à créer, à inventer des choses et à concrétiser de nouvelles idées.	1 2 3 4 5
Débrouillardise	La débrouillardise traduit l'ingéniosité d'une personne qui trouve une solution pratique à un problème survenu dans l'action.	1 2 3 4 5
Esprit d'équipe	L'esprit d'équipe est la capacité d'une personne à participer à l'atteinte d'un objectif partagé, à collaborer avec les autres, à privilégier la réussite du groupe plutôt que sa réussite individuelle.	1 2 3 4 5
Esprit d'initiative	L'esprit d'initiative est la capacité d'une personne d'aller au-devant des demandes ou des besoins, et d'entreprendre des actions de manière autonome.	1 2 3 4 5
Facilité à apprendre de ses expériences	Il s'agit de la capacité d'une personne à s'améliorer continuellement, à tirer des leçons de ses succès et de ses échecs.	1 2 3 4 5
Facilité à communiquer	Il s'agit de la capacité d'une personne à s'exprimer dans un langage clair, à construire un message efficace et compréhensible, peu importe la personne à qui elle s'adresse.	1 2 3 4 5
Facilité à faire des tâches répétitives	Il s'agit de la capacité d'une personne à exécuter les mêmes gestes ou effectuer les mêmes tâches durant une longue période de temps.	1 2 3 4 5
Facilité à résoudre des problèmes	Il s'agit de la capacité d'une personne à solutionner les difficultés auxquelles elle et son entourage sont confrontés, à mettre de l'avant des solutions adaptées aux besoins de tous.	1 2 3 4 5
Facilité à se fixer des objectifs	Il s'agit de la capacité à se fixer des objectifs clairs, précis, réalistes et atteignables.	1 2 3 4 5
Facilité à travailler sous pression	Il s'agit de la capacité d'une personne à supporter et à gérer le stress produit par l'urgence d'une situation ou les pressions venues de son entourage.	1 2 3 4 5
Capacité d'adaptation	La capacité d'adaptation traduit l'aisance avec laquelle une personne accepte et intègre les changements.	1 2 3 4 5
Persévérance	La persévérance traduit la capacité d'une personne à fournir de manière volontaire et délibérée, tous les efforts requis par une tâche ou une activité prolongée.	1 2 3 4 5

Leadership	Il s'agit de la capacité d'une personne à s'engager personnellement dans un projet et à entraîner avec elle d'autres personnes dans sa réalisation.	1 2 3 4 5
Persuasion	La persuasion traduit la capacité d'une personne à présenter et défendre ses idées de manière à susciter l'adhésion de son entourage.	1 2 3 4 5
Maîtrise de soi	La maîtrise de soi traduit la capacité d'une personne à surmonter les émotions qu'elle éprouve dans des situations tendues ou agressives.	1 2 3 4 5
Sens de l'observation	Il s'agit de la capacité d'une personne à remarquer les changements qui surviennent dans son environnement.	1 2 3 4 5
Sens de l'organisation	Le sens de l'organisation traduit la capacité d'une personne à planifier son travail, à prendre les moyens adéquats pour exécuter une tâche dans les délais requis et atteindre les objectifs fixés.	1 2 3 4 5
Sens des relations interpersonnelles	Le sens des relations interpersonnelles traduit la capacité d'une personne à interagir avec succès dans des groupes hétérogènes, à faire preuve de sensibilité et d'empathie à l'égard des autres.	1 2 3 4 5
Sens des responsabilités	Le sens des responsabilités est la capacité d'une personne à accepter des responsabilités et à assumer les conséquences de ses actes.	1 2 3 4 5
Sens du travail bien fait	Le sens du travail bien fait est la capacité d'une personne à s'appliquer dans son travail, à s'imposer des normes de qualité et à les respecter.	1 2 3 4 5

#### SECTION 4 – LES ORGANISMES D'ÉDUCATION POPULAIRE

1. Connaissez-vous les services offerts par les organismes d'éducation populaire ?

---



---



---



---

2. Vous est-il déjà arrivé de recommander un employé à un organisme d'éducation populaire afin qu'il développe ses compétences en lecture, en écriture, en calcul, en informatique ou en anglais ?

Oui

Non

lecture

informatique

écriture

anglais

calcul

autres : \_\_\_\_\_

3. Le bilinguisme (anglais-français) est-il important pour votre entreprise ?

1  
Pas du tout  
important

2  
Un peu important

3  
Important

4  
Très important

5  
Essentiel

4. Hésiteriez-vous à engager une personne de 55 ans et plus dans votre entreprise ?

Oui

Pourquoi ?

Non

Pourquoi ?


5. Considérez-vous la participation à un programme de réinsertion en emploi comme un atout lorsque vous recrutez de nouveaux employés ?

Oui

Pourquoi ?

Non

Pourquoi ?


6. Est-ce que vous connaissez les services de La Griffes d'Alpha de Mont-Laurier ?

Oui

Non


7. Selon vous, quelle formation devrait absolument faire partie des programmes d'insertion en emploi ?  
*(programmes d'activités servant à améliorer l'employabilité, des activités axées sur le développement des compétences, destinées à aider les personnes à intégrer ou réintégrer le marché du travail)*


Merci de votre collaboration.



ANNEXE F  
CERTIFICAT ÉTHIQUE

Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, le 23 octobre 2017

Madame Nancy Meilleur  
Étudiante à la maîtrise en  
psychoéducation Université du Québec  
en Abitibi-Témiscamingue

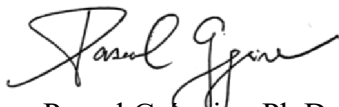
**Objet : Évaluation éthique – Projet « Évaluation des besoins en matière de programme d’alphabétisation et de développement des compétences dans le secteur de la MRC Antoine-Labelle »**

Madame,

Étant donné le risque en deçà du seuil minimal pour les participants, le Comité d’éthique de la recherche avec des êtres humains de l’UQAT (CÉR-UQAT) a eu recours le 20 septembre 2017 à la procédure d’évaluation déléguée du projet cité en rubrique, par trois de ses membres, conformément à la Politique d’éthique de la recherche avec des êtres humains de l’UQAT (article 5.5.2). Le CÉR-UQAT a évalué les modifications apportées au projet pour faire suite aux modifications qui avaient été demandées lors de cette évaluation. Toutes les modifications ont été faites à notre satisfaction et nous sommes heureux de vous délivrer le certificat attestant du respect des normes éthiques.

Je vous invite également à nous faire part de tout changement important qui pourrait être apporté en cours de recherche aux procédures décrites dans le formulaire de demande d’évaluation éthique ou dans tout autre document destiné aux participants.

En vous souhaitant tout le succès dans la réalisation de votre projet, je vous prie de recevoir, Madame, l’expression de nos sentiments les meilleurs.





Pascal Grégoire, Ph.D.  
Président par intérim du Comité d’éthique de la recherche avec des

êtres humains PG/jc

p. j. Certificat

c. c. Denise Côté, directrice de recherche

Référence : 2017-09 – Meilleur, N.

 	<b>Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains</b> <b>Certificat attestant du respect des normes éthiques</b>
---	--

Le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec en Abitibi - Témiscamingue certifie avoir examiné le formulaire de demande d'évaluation éthique du projet de recherche et les annexes associées tels que soumis par :

Madame Nancy Meilleur

Projet intitulé : « **Évaluation des besoins en matière de programme d'alphabétisation et de développement des compétences dans le secteur de la MRC Antoine-Labelle** »

**Décision :**

Accepté

Refusé : Suite aux dispositions des articles 5.5.1, 5.5.2 et 5.5.4 de la Politique d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec en Abitibi - Témiscamingue

**Surveillance éthique continue :**

Date de dépôt du rapport annuel : 23 octobre 2018

Date de dépôt rapport final : À la fin du projet

Les formulaires modèles pour les rapports annuel et final sont disponibles sur le site web de l'UQAT : <http://recherche.uqat.ca/>

**Membres du comité ayant participé à cette évaluation :**

Nom	Poste occupé	Département ou discipline
Nabiha Benyamina Douma	Membre étudiant	
Marc-André Brassard	Membre étudiant	
Pascal Grégoire	Président intérimaire	UER en sciences de l'éducation



Date : 23 octobre 2017 Pascal Grégoire, Ph.D., président par intérim du CÉR-UQAT

Pour toute question : [cer@uqat.ca](mailto:cer@uqat.ca)