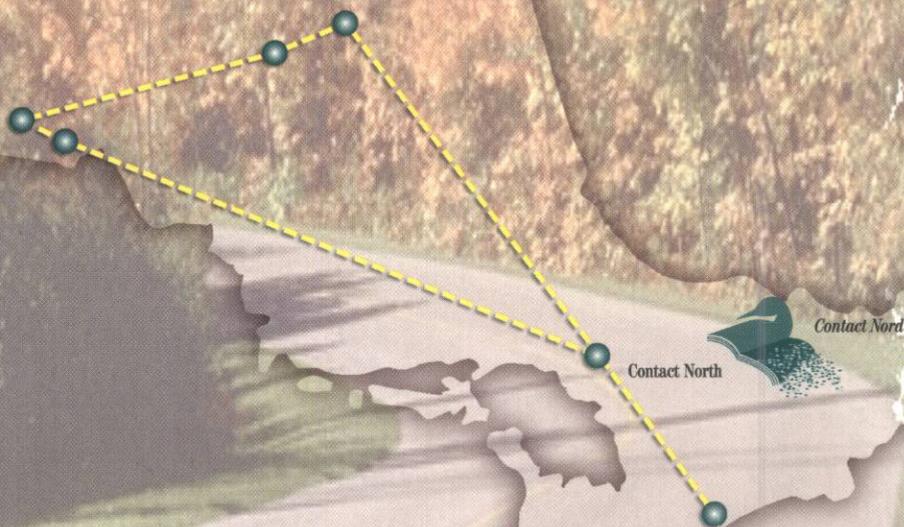


L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

RAPPORT FINAL • DÉCEMBRE 2001

Hearst • Hornepayne • Marathon • Schreiber • Sudbury



L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

Rapport final- décembre 2001

Subventionné par :

Le Programme d'alphabétisation et formation de base
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
—et le
Secrétariat national à l'alphabétisation
Développement des ressources humaines Canada

Préparé par :

Debra Betty, gérante du projet
Vice-présidente, Contact North/*Contact Nord*
—et
Kate Tilleczek, chercheuse au projet
Directrice, *Creative Research Consulting*

© Contact North/*Contact Nord* 2001
Tous droits réservés. Toute reproduction ou transmission de ce document, par quelque procédé que ce soit, est interdite sans le consentement écrit de Contact North/*Contact Nord*

Subventionné par le gouvernement de l'Ontario et le Secrétariat national à l'alphabétisation

ISBN 0-9682424-4-8

Pour obtenir des exemplaires additionnels de cette publication, veuillez communiquer avec

Contact North/*Contact Nord*

Centre régional de coordination du Nord-Est
410, chemin Falconbridge
Sudbury ON Canada P3A 4S4
Tél (705) 560-2710
Téléc (705) 525-0136

Centre régional de coordination du Nord-Ouest
1139, chemin Alloy, bureau 104
Thunder Bay ON Canada P7B 6M8
Tél (807) 344-1616
Téléc (807) 344-2390

www.cnorth.edu.on.ca



 Human Resources Development Canada
National Literacy Secretariat

Développement des ressources humaines Canada
Le Secrétariat national à l'alphabétisation



Ministry of Training, Colleges and Universities

TABLE DES MATIÈRES

GESTION DU PROJET ET ÉQUIPE DE SOUTIEN

Contact North/ <i>Contact Nord</i>	
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	
Centre AlphaPlus Centre	2
Équipe de recherche pour le projet	2

REMERCIEMENTS**3****SOMMAIRE****4**

Historique du projet	4
Objectifs et méthodologie	4
Résumé des résultats et conclusions	6
Résumé des implications	6

I. INTRODUCTION**8**

1.1 Le contexte	8
1.1.1 Contact North/ <i>Contact Nord</i>	8
1.1.2 Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	9
1.1.3 L'alphabétisation, <i>AlphaRoute</i> et l'éducation à distance	10
1.2 Les objectifs du projet	11
1.3 Questions élaborées en vue de la recherche	11

II. MÉTHODE DE RECHERCHE**13**

2.1 Conception	13
2.2 Participation et organismes de prestation	13
2.3 Procédures et démarches	13
2.4 Outils de recherche et définitions	14
<i>Tableau 1 : Résumé des outils de recherche</i>	16
2.5 Analyses des données	17

III. RÉSULTATS DU PROJET**18**

3.1 Progrès en alphabétisme	18
3.2 Soutien et adaptation - Modèle de prestation à distance	20
<i>Tableau 2 : Cotes sociocognitives moyennes de la clientèle apprenante, projet pilote</i>	19
<i>Illustration 1 : Un système dynamique d'apprentissage distribué de l'alphabétisation</i>	32
3.3 Coûts et avantages	25
<i>Tableau 3 : Coûts et avantages des principaux éléments d'un modèle de prestation à distance</i>	26

IV. CONCLUSIONS**27**

Portée du projet	28
Limites du projet	29

V. RECOMMANDATIONS**30**

Ressources Documentaires	33
Ressources en ligne	34
Annexe A : Carte des communautés participantes (Organismes)	35
Annexe B : Protocole d'entrevue pour les mentors et coordonnatrices et coordonnateurs de centre	36
Annexe C : Protocole d'entrevue pour la clientèle apprenante	38
Annexe D : Carte de Contact North/ <i>Contact Nord</i>	39
Annexe E : Plan d'action pour le projet	40

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

GESTION DU PROJET ET ÉQUIPE DE SOUTIEN

CONTACT NORTH/CONTACT NORD

- Debra Betty, vice-présidente et gérante du projet
- Nicole Lalonde, adjointe à la direction et assistante au projet
- Carol Stadey, coordonnatrice de centre provisoire, Marathon
- Laurie Chaput, coordonnatrice de centre, Hornepayne
- Steven Lecompte, agent technique régional à temps partiel
- Paul Porlier, agent technique régional
- Bernard Rouillard-Dionne, agent technique régional
- Tout autre personnel qui a contribué au projet

MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS (MFCU)

- Harold Alden, coordonnateur, Alphabétisation et formation de base (AFB)
- Florence Guy, gérante, Alphabétisation et formation de base (AFB)

CENTRE ALPHAPLUS CENTRE

- Pauline McNaughton, membre de l'équipe de consultation régionale
- Nancy Friday-Cockburn, mentor, liaison avec AlphaRoute
- Michelle Meilleur, conseillère régionale francophone pour AlphaRoute
- Personnel de bibliothèque de documentation

ÉQUIPE DE RECHERCHE DU PROJET

- Kate Tilleczek, chercheuse au projet
Directrice, *Creative Research Consulting*
- Debra Betty, gérante du projet
Vice-présidente, *Contact North/Contact Nord*
- Shirley Gosselin, formatrice et mentor-chercheuse au projet
La Boîte à Lettres, Hearst, Ontario
- Kathie Norwell, coordonnatrice en alphabétisation communautaire et mentor-chercheuse au projet
Adult Literacy Centre, Schreiber et Terrace Bay, Ontario

REMERCIEMENTS

Ce projet a été subventionné et soutenu par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) et le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) de Développement des ressources humaines Canada.

Les auteures tiennent à reconnaître et à remercier la clientèle apprenante dans les deux centres, l'anglais et le français. L'enthousiasme manifesté pour l'alphabétisation était essentiel au succès du projet, surtout quand il survenait des difficultés techniques. Sa collaboration et ses intuitions furent d'un grand secours à la réalisation de cette recherche.

Certaines personnes ont généreusement offert leurs conseils et leur soutien à ce projet. Les auteures tiennent donc à remercier et à rendre témoignage aux personnes suivantes, surtout :

Audrey Anderson
Consultante régionale, prestation de programmes
AFB, Direction de la préparation au milieu de travail
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités, Sudbury, Ontario

Hilke Grunys
(Ancienne) consultante régionale, prestation de programmes
AFB, Direction de la préparation au milieu de travail
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités, Thunder Bay, Ontario

Les agents techniques régionaux de Contact North/*Contact Nord*

Le *Centre AlphaPlus* Centre

Le personnel de bibliothèque et à la technique, *ACCESS Alpha Newsletter*

Le personnel de soutien technique d'*AlphaRoute*

Le personnel des organismes de prestation AFB

La Boîte à Lettres, Hearst, Ontario

Le *Adult Literacy Centre*, Schreiber, Ontario

Le Centre FORA (Sudbury), pour l'aide à la traduction

SOMMAIRE

Historique du projet

Ce projet a été subventionné et appuyé par le Programme d'alphabétisation et de formation de base du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) et le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) de Développement des ressources humaines Canada. De concert avec le Centre AlphaPlus Centre et les organismes d'alphabétisation et de formation de base (AFB), Contact North/*Contact Nord* s'est penché sur la faisabilité et le succès potentiel d'offrir l'AFB à distance par le biais d'AlphaRoute dans deux communautés du Nord de l'Ontario, soit Hornepayne et Marathon, qui n'ont pas d'organisme prestataire d'AFB. AlphaRoute offre de l'apprentissage en ligne spécialement conçu pour répondre aux besoins de la clientèle apprenante du programme d'AFB du MFCU. Le Centre AlphaPlus Centre, en partenariat avec le MFCU et le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) a développé le service AlphaRoute avec l'aide de plusieurs organismes offrant le programme d'AFB.

Le premier service d'alphabétisation en ligne entièrement interactif, AlphaRoute est le résultat d'une recherche et d'un développement intenses menés dans le cadre de ce partenariat. Grâce au réseau existant d'éducation à distance de Contact North/*Contact Nord*, la clientèle apprenante a pu faire l'expérience AlphaRoute et se brancher à distance aux organismes de prestation dans une autre communauté. Ce projet représente un partenariat unique et une occasion sans pareil de réaliser les objectifs tant du MFCU que de Contact North/*Contact Nord*.

Une des composantes principales de *Pour un Nouveau Départ – Stratégie Visant un Apprentissage Informatisé en Alphabétisation* du MFCU est d'étendre l'alphabétisation à la largeur de l'Ontario par l'éducation à distance et les partenariats communautaires. Or, Contact North/*Contact Nord* est le réseau d'éducation et de formation à distance du Nord de l'Ontario. En partenariat avec le MFCU, il a atteint un de ses objectifs majeurs, celui d'améliorer

l'accès immédiat aux possibilités éducatives pour les résidentes et résidents des petites communautés rurales et isolées du Nord de l'Ontario qui n'ont pas accès à l'éducation au sens traditionnel.

Objectifs et méthodologie

L'objectif de ce projet était de donner une formation en alphabétisation à des adultes qui habitent un endroit où il n'y a pas d'organisme de prestation d'AFB. Un deuxième objectif était de mener une recherche documentant cette initiative.

Le projet est le prolongement du Projet de recherche AlphaRoute 1999, Phase 2 qui devait suivre et évaluer le type de soutien requis par la clientèle apprenante qui utilisait AlphaRoute dans le cadre d'un organisme de prestation d'AFB. Toutefois, le présent projet a mis en oeuvre et évalué l'élément « distance » d'AlphaRoute. Les distances géographiques furent surmontées grâce aux systèmes de soutien technique et de ressources humaines coordonnés par Contact North/*Contact Nord* à Sudbury et deux de ses centres d'éducation et de formation. Le centre de Hornepayne a servi de point d'accès aux francophones et celui de Marathon, aux anglophones. Par le biais de Contact North/*Contact Nord*, chaque centre était relié à un organisme prestataire d'AFB et à un mentor : celui de Hornepayne à La Boîte à Lettre de Hearst et celui de Marathon, au *Adult Literacy Centre* de Schreiber (Ontario). Une carte indiquant l'endroit où sont situés les organismes de prestation se trouve à l'Annexe A.

Deux objectifs sont esquissés dans la proposition afin de déterminer quels seraient les principaux éléments de succès dans la prestation d'AlphaRoute :

- la capacité de progresser en alphabétisme chez la clientèle apprenante grâce à un modèle étendu de formation (à distance);
- les façons dont les communautés d'alphabétisation rurales et isolées pourraient adapter le matériel et offrir le soutien à la clientèle à distance.

L'équipe de recherche a donc formulé à cette fin six questions précises :

1. La clientèle apprenante en alphabétisation des communautés isolées du Nord de l'Ontario peut-elle progresser à l'aide de la plate-forme *AlphaRoute*? Dans quelle mesure ce progrès se réalise-t-il?
 2. Quels soutiens techniques et en ressources humaines sont nécessaires et suffisants pour offrir l'accès à *AlphaRoute* et réaliser des progrès?
 3. Quelle est la meilleure façon de rendre disponible le matériel et le soutien didactiques additionnels par l'entremise de *Contact North/Contact Nord* et *AlphaRoute*?
 4. Quel est le rapport coûts-avantages associé à la prestation à distance d'un programme d'AFB par le biais d'*AlphaRoute*?
 5. Quels seraient l'infrastructure et le soutien minimaux nécessaires pour que *Contact North/Contact Nord* et les organismes de prestation puissent livrer *AlphaRoute* aux communautés isolées du Nord de l'Ontario? Quelles sont les composantes indispensables à un modèle de mise en oeuvre?
 6. Comment la recherche peut-elle informer davantage le développement d'*AlphaRoute*? Quel est le lien entre cette recherche et la recherche antérieure et future d'*AlphaRoute*?
- iii. L'évaluation quantitative de l'alphabétisme de la clientèle apprenante (comme l'évaluation à l'entrée et à la sortie et les heures de contact);
 - iv. Les notes relatives au fonctionnement des mentors et des coordonnatrices sur le terrain recueillies à deux intervalles au cours du projet;
 - v. Des méthodes pour analyser les coûts par rapport aux avantages;
 - vi. La mise en oeuvre en dépit des distances géographiques est un aspect unique de la méthode de recherche. Les entrevues et les réunions de l'équipe de recherche se sont faites à distance en utilisant la technologie de téléconférence de *Contact North/Contact Nord*. L'équipe avait aussi régulièrement recours aux messageries, aux télécopieurs, au courriel, à la liste *AlphaCom* et du personnel « de procuration » pour discuter, recueillir et soumettre les données de recherche.

La conception globale de la recherche est exploratoire étant donné qu'il s'agit d'un projet pilote. La composante de recherche utilise plusieurs méthodes dont les suivantes :

- i. Des entrevues semi-structurées avec la clientèle apprenante;
- ii. Des entrevues semi-structurées avec les mentors et deux coordonnatrices de centre;

Une des limites possibles de la recherche est celle du nombre restreint des organismes (deux) et de la clientèle apprenante. Seulement cinq des onze personnes inscrites au projet ont persévéré. Les méthodes utilisées faisaient place à une description détaillée des soutiens, des adaptations et des habiletés à progresser en alphabétisme grâce à la prestation à distance d'*AlphaRoute*. Il faut se garder cependant de trop généraliser à partir des résultats obtenus. Le modèle de mise en oeuvre qui en découle se comprend mieux comme un modèle d'étalonnage des composantes de l'éducation à distance, y compris l'investissement minimum nécessaire pour le soutenir. **Il est évident que la clientèle apprenante peut progresser en alphabétisme.**

Résumé des résultats et conclusions

De toute évidence, la clientèle apprenante peut faire preuve de progrès en alphabétisme en utilisant ce modèle de prestation à distance. Ceux et celles qui ont complété la session de 18 semaines rapportent avoir progressé dans l'atteinte de leur objectif d'apprentissage initial. **La clientèle apprenante et les mentors font état d'une expérience globale positive qui les a « laissés sur leur faim ».** En dépit des difficultés relevant de la technique ou du programme de logiciel d'AlphaRoute, la majorité de la clientèle apprenante exprime le désir de continuer avec AlphaRoute.

Les organismes d'AFB et les centres de Contact North/*Contact Nord* qui participent au projet énumèrent les possibilités comme les défis reliés à la mise en oeuvre à distance. Du côté avantage, il y a **la valeur manifeste d'apporter l'alphabétisme à une communauté qui n'y aurait pas accès autrement.** Il y a eu aussi des réactions en chaîne dans les quatre communautés. **Le projet a stimulé le réseautage, le dialogue sur l'alphabétisation et un intérêt exprimé par la clientèle apprenante, les organismes AFB et Contact North/*Contact Nord* à continuer de participer au projet.**

Les défis les plus courants prennent la forme de **problèmes techniques avec AlphaRoute**, y compris un virus qui cause la suppression de fichiers d'apprenants. D'autres problèmes techniques survenus sont surmontés. **Le fait d'être un projet pilote de courte durée ajoute à la frustration et explique une courbe d'apprentissage raide.** Des solutions adaptées sont toutefois trouvées et mises en oeuvre. Voici quelques recommandations spécifiques visant à améliorer la prestation à distance :

1. L'accès flexible à l'AlphaRoute et au matériel didactique pour la clientèle apprenante et les mentors.
2. L'élaboration d'une liste de contrôle destinée aux mentors, aux coordonnateurs de centre et à la clientèle pour assurer le seuil de

préparation; la liste viendrait s'ajouter à la formation détaillée offerte au *Centre AlphaPlus Centre*. Le facteur préparation pourrait s'avérer crucial à la question de la conservation de la clientèle. Par exemple, on pourrait concentrer sur des stratégies de recrutement et de conservation en tenant compte de la recherche menée auprès de la clientèle d'AlphaRoute qui a réussi. Des suggestions sont proposées dans le rapport.

Le soutien et les adaptations deviennent évidents à mesure que le projet avance. Parmi les plus saillants, il y a les efforts déployés par tous les partenaires en prestation pour relever les défis qui surgissent. À titre d'exemple : les coordonnatrices de centre de Contact North/*Contact Nord* et les mentors des organismes d'AFB ont conçu un poste hybride qui a servi à étendre les deux rôles. Au cours du projet, il devient évident aussi qu'une composante importante de la prestation à distance est celle d'un rapport vigoureux et soutenu entre les partenaires. Dans ce projet, le partage des rôles entre les coordonnatrices et les mentors en est un exemple. Il est au cœur même du modèle de prestation à distance qui dépend des rapports et des communications entre les communautés d'alphabétisation et celles de Contact North/*Contact Nord*. (Voir Illustration 1)

Résumé des implications

Le projet réussit à offrir un programme d'alphabétisation à des personnes qui autrement n'y auraient pas eu accès. Il a donc atteint les objectifs clés du MFCU et de Contact North/*Contact Nord*, à savoir d'apporter un programme d'alphabétisation à un nombre croissant de résidentes et résidents de l'Ontario qui sont autrement limités faute d'accès.

AlphaRoute est une des composantes d'un système d'alphabétisation distribuée. Étant à la base de l'interface avec l'apprentissage, il se doit d'être pleinement fonctionnel et soutenu par un personnel disponible et bien préparé. Contact North/*Contact Nord* a ce qu'il faut pour étendre la prestation de ce

service aux communautés du Nord de l'Ontario qui ont besoin d'alphabétisation. La clientèle peut avoir accès à ce réseau établi et subventionné par le MFCU depuis 1986, et progresser grâce à lui. **Mais le soutien en termes de technologie et de ressources humaines est essentiel.** Le présent rapport offre une première tentative pour décrire en détail les composantes d'un modèle de prestation à distance. Il énumère aussi les implications et les recommandations.

I : INTRODUCTION

1.1 Le contexte

Ce projet a été subventionné et appuyé par le Programme d'alphabétisation et de formation de base du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) et le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) de Développement des ressources humaines Canada. De concert avec le Centre AlphaPlus Centre et les organismes d'alphabétisation et de formation de base (AFB), Contact North/*Contact Nord* a mené une enquête sur la faisabilité et le potentiel de succès d'offrir l'AFB à distance par le biais d'AlphaRoute dans deux communautés du Nord de l'Ontario, Hornepayne et Marathon, qui n'ont pas d'organisme de prestation d'AFB. AlphaRoute est le premier service d'alphabétisation en ligne entièrement interactif; il est le résultat d'une recherche et d'un développement intenses entrepris par le Centre AlphaPlus Centre en partenariat avec le MFCU et le SNA.

Ce projet constitue un partenariat unique qui a fourni tant au MFCU qu'à Contact North/*Contact Nord* l'occasion d'atteindre des objectifs actuels clés. Par exemple, une des principales composantes du programme courant *Pour un Nouveau Départ – Stratégie Visant un Apprentissage Informatisé en Alphabétisation* (2000) du MFCU a pour but d'étendre l'alphabétisation à la largeur de l'Ontario par l'éducation à distance et les partenariats communautaires du genre dont ce projet sert d'exemple.

En s'associant au MFCU pour ce projet, le réseau d'éducation et de formation à distance du Nord de l'Ontario, Contact North/*Contact Nord* a aussi essayé de réaliser cet objectif critique, à savoir d'améliorer l'accès immédiat à des possibilités d'éducation pour les résidentes et résidents des petites communautés rurales et isolées du Nord de l'Ontario qui n'ont pas accès à l'éducation offerte par les méthodes traditionnelles.

En bâtissant sur la seconde étape de recherche sur AlphaRoute, ce projet pilote constitue une première tentative pour mettre en oeuvre et évaluer la prestation à distance dans les communautés du Nord

de l'Ontario. En tant que tel, il est une composante critique de la quatrième étape d'une recherche sur AlphaRoute et jette les fondements pour des projets d'avenir.

1.1.1 Contact North/*Contact Nord*

Contact North/*Contact Nord* est un organisme à but non lucratif subventionné par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Son mandat est le suivant :

1. Améliorer l'accès pour les résidents du Nord de l'Ontario à une éducation et une formation aux paliers secondaire et post-secondaire ainsi qu'à toutes les possibilités éducationnelles informelles.
2. Faire le pont entre les besoins actuels et futurs en éducation pour les communautés isolées du Nord de l'Ontario, les Franco-ontariens, les Franco-ontariennes, les Amérindiennes et les Amérindiens.
3. Encourager l'innovation dans les domaines d'éducation et de l'apprentissage par l'exploration de nouvelles méthodes de « livraison » via les technologies, et partager les renseignements avec le Nord de l'Ontario, ainsi qu'aux niveaux national et international.

Contact North/*Contact Nord* a été fondé par le gouvernement de l'Ontario en 1986 au moment où l'éducation à distance était identifiée comme une priorité pour réduire les iniquités en matière d'accès et de services pour les résidentes et résidents du Nord. En partenariat avec les établissements d'enseignement secondaire et postsecondaire, Contact North/*Contact Nord* transmet des programmes et des cours pour répondre aux besoins des gens du Nord, surtout dans les communautés éloignées des centres d'enseignement habituels, et dans les communautés francophones et autochtones.

Contact North/*Contact Nord* fournit une infrastructure de salles informatiques dans plus de cent communautés du Nord de l'Ontario. Tous les centres d'accès d'éducation et de formation à distance sont équipés de divers outils de communications pour rehausser et transmettre les programmes et les cours offerts par leurs partenaires en éducation. Parmi les technologies disponibles, on retrouve des ordinateurs, des microphones, des hauts-parleurs pour audioconférences, des télécopieurs, des magnétophones audio et vidéo, des tableaux électroniques qui permettent aux apprenantes et apprenants de voir et d'interagir avec les instructeurs et leurs collègues qui se trouvent dans les communautés ou les centres participants. Contact North/*Contact Nord* défraye les coûts de l'équipement et du personnel des centres. Son personnel assure une liaison avec la communauté et il est à la disposition de la clientèle qui suit des cours sur le réseau.

S'il est un objectif primordial pour Contact North/*Contact Nord*, c'est celui d'augmenter et d'améliorer l'accès immédiat à des possibilités d'éducation tant officielle et qu'informelle aux gens du Nord de l'Ontario, surtout ceux et celles qui habitent dans les petites communautés isolées sans avoir accès à l'éducation au sens traditionnel. L'alphabétisation est perçue comme un besoin prioritaire pour les gens du Nord, car l'alphabétisme est le fondement sur lequel repose toute éducation subséquente et le moyen éprouvé pour accroître les chances d'apprentissage à vie chez les gens du Nord.

Note : Certains Centres d'accès d'éducation et de formation à distance de Contact North/*Contact Nord* sont munis de matériel pour vidéoconférences. Voir Annexe D (carte de Contact North/*Contact Nord*).

1.1.2 Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU)

La section de l'alphabétisation et de la formation de base (AFB) du MFCU vise à donner aux adultes de l'Ontario les compétences nécessaires pour atteindre leurs objectifs. L'AFB subventionne des programmes destinés à la clientèle apprenante guidés par les buts suivants :

1. Trouver un emploi
2. Se doter d'une formation et d'une éducation plus poussée
3. Accroître leur indépendance.

De plus en plus, les organismes d'AFB intègrent les ordinateurs à la démarche d'apprentissage, en réaction à l'intérêt accrue et les exigences technologiques du monde du travail.

Le rapport intitulé *Pour un Nouveau Départ – Stratégie Visant un Apprentissage Informatisé en Alphabétisation* (MFCU, 2000), décrit une approche pour mettre en oeuvre et soutenir un mode informatique de prestation de services d'alphabétisation en Ontario qui se base sur les modes actuels de prestation tout en les complétant. La stratégie habilite les organismes de prestation d'AFB à employer efficacement la technologie dans le système complet d'éducation et de formation contenu dans le rapport provincial intitulé *Compétences accrues, davantage d'emplois : plan pour le marché de travail de demain*.

Le programme d'AFB intercale l'instruction dans les compétences informatiques de base à l'intérieur du processus d'alphabétisation. Le MFCU propose six directives stratégiques pour assurer un perfectionnement continu :

1. Encourager une plus grande participation à l'apprentissage informatisé et en direct par le biais du Programme d'AFB.
2. Aider la clientèle apprenante à mettre à profit les nouvelles technologies dans leurs activités d'AFB.
3. Seconder les efforts des organismes d'alphabétisation et des formatrices et formateurs dans l'utilisation efficace de l'apprentissage informatisé.

4. Offrir des services d'AFB à un plus grand nombre d'adultes en Ontario par de nouveaux moyens efficaces grâce à l'apprentissage informatisé.
5. Mobiliser la clientèle apprenante dans une nouvelle culture de rapprochement au sein du secteur de l'alphabétisation des adultes.
6. Favoriser de nouveaux partenariats entre les organismes de prestation de services d'AFB et le gouvernement, les organismes à but non lucratif et le secteur privé en vue d'élargir le rôle principal que joue en technologie le secteur de l'alphabétisation des adultes en Ontario.

1.1.3 L'alphabétisation, AlphaRoute et l'éducation à distance

Le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA), fondé en 1987, est administré par Développement des ressources humaines Canada. Il travaille à la promotion de l'alphabétisme comme élément essentiel d'une société de l'apprentissage et à rendre la vie sociale, économique et politique du Canada plus accessible aux personnes peu alphabétisées.

L'objectif du SNA est de collaborer avec les provinces, le secteur privé et les organismes bénévoles à l'élaboration de moyens pour assurer aux Canadiennes et aux Canadiens les compétences de base requises pour participer à une économie avancée.

Le partenariat entre le MFCU, Contact North/*Contact Nord* et le SNA est le point de convergence des possibilités pour l'apprentissage informatisé en alphabétisation et l'éducation à distance. Le potentiel de ce partenariat suscite énormément d'intérêt depuis un bon moment.

AlphaRoute est issu d'un partenariat de quatre ans entre le MFCU et le SNA en collaboration avec le Centre AlphaPlus Centre et les organismes d'AFB.

Dans le moment, il y a au cœur d'AlphaRoute environ 160 heures d'activités d'apprentissage originales en français et en anglais, élaborées par les organismes d'AFB pour refléter les cinq étapes des résultats d'apprentissage du Programme d'alphabétisation et de formation de base de l'Ontario. Ces activités ont été élaborées et testées avec la clientèle apprenante à diverses reprises au cours des trois premières phases de leur élaboration. La Phase 4 de développement d'AlphaRoute comprend la mise en oeuvre du projet pilote actuel et le projet de recherche en prestation à distance par le biais de Contact North/*Contact Nord*. AlphaRoute est un « système d'apprentissage distribué » en pleine expansion.

Le concept et la définition de l'alphabétisme ont beaucoup changé avec le temps, mais se concentrent sur les habiletés de base que sont la lecture, l'écriture et le calcul. (MFCU, 2000) Les définitions courantes prônent l'idée que l'alphabétisme tombe dans un continuum d'apprentissage qui est relatif plutôt qu'absolu. L'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA) définit l'alphabétisme comme « l'usage de l'information imprimée et écrite pour fonctionner dans la société afin d'atteindre ses objectifs et de développer ses connaissances et son potentiel ». Le EIAA ajoute trois genres d'alphabétisme distincts - lecture de la prose, des documents et la lecture quantitative - à l'intérieur desquels il y a cinq niveaux. La documentation actuelle sur le sujet (Abbott, 2000; Laroque, 1999) propose quatre composantes clés à chacun de ces genres d'alphabétisation :

1. Cognitif (lecture, compréhension, écriture/rédaction, orthographe, esprit critique, capacités de calcul, parler, écouter);
2. Méta-cognitif /transfert d'apprentissage (transfert de compétences, capacité d'adapter l'apprentissage);
3. Informatique/télématique (saisie du clavier, navigation, entretien général);

4. Sociocognitif (indépendance, auto-efficacité, concept de soi, collaboration).

Le présent projet de recherche s'est efforcé d'évaluer l'alphabétisme en tant que construction globale de composantes basées sur les objectifs individuels.

« L'alphabétisme implique un ensemble complexe d'habiletés à comprendre et à utiliser les symboles dominants du système d'une culture pour l'épanouissement de sa personne et de la communauté. Le besoin et l'exigence de ces habiletés varient selon les sociétés. Dans une société technologique, le concept s'étend pour inclure les médias et le texte électronique en plus des alphabets et des nombres. On doit donner aux individus des occasions d'apprentissage à vie pour qu'ils se déplacent sur un continuum qui comprend la lecture, l'écriture, la compréhension critique et les capacités de prise de décision dont ils ont besoin dans leur communauté. » (Canadian Centre for Literacy, 2000)

Une autre caractéristique de ce projet a été d'évaluer l'alphabétisme par l'entremise de l'ordinateur (AlphaRoute) offert par le réseau d'éducation et de formation à distance de Contact North/Contact Nord. L'alphabétisation à distance constituait une nouvelle initiative exigeant un modèle de livraison qui pouvait être adapté au besoin.

1.2 Les objectifs du projet

L'objectif de ce projet était de fournir l'occasion d'apprendre à lire et à écrire aux adultes qui n'habitent pas dans une communauté où sont établis des organismes de prestation d'AFB et qui n'ont pas accès à des programmes/services d'alphabétisation. Un second objectif était de fournir une phase ultérieure de résultats de recherche afin de mieux comprendre les composantes d'une mise en oeuvre à distance d'AlphaRoute.

Ce projet était le prolongement du projet de recherche d'AlphaRoute (Phase 2) de 1998 qui surveillait et évaluait le type de soutien requis par la

clientèle apprenante qui employait le matériel d'AlphaRoute dans le cadre d'un organisme de prestation d'AFB. Toutefois, le projet actuel ajoutait l'élément distance pour ceux et celles qui manquaient d'accès aux services d'AFB. Cette distance fut comblée par des systèmes de soutien techniques et de ressources humaines coordonnés par les Centres d'éducation et de formation à distance de Contact North/Contact Nord. Le centre de Hornepayne (Ontario) a servi de point d'accès pour les apprenantes et apprenants francophones et celui de Marathon, aux anglophones. Chaque centre était relié à un centre correspondant d'AFB et un mentor par l'entremise de Contact North/Contact Nord qui fournissaient du soutien. Hornepayne était relié à La Boîte à Lettres de Hearst, tandis que Marathon était relié au Adult Literacy Centre de Schreiber (Ontario). Une carte indiquant les emplacements géographiques se trouve à l'Annexe A.

Le projet a tenté de déceler les deux composantes principales du succès de la prestation à distance d'AlphaRoute :

1. la capacité de progrès en alphabétisation chez la clientèle apprenante grâce à un modèle élargi de formation (à distance);
2. les façons dont les communautés d'alphabétisation rurales et isolées pourraient adapter le matériel et offrir à distance le soutien à la clientèle.

Le projet constitue donc un élément distinct et crucial de la prochaine étape de recherche sur AlphaRoute.

1.3 Questions élaborées en vue de la recherche

L'équipe de recherche a formulé six questions de recherche :

1. La clientèle apprenante en alphabétisation des communautés isolées du Nord de

l'Ontario peu-elle progresser à l'aide de la plate-forme AlphaRoute? Dans quelle mesure?

2. Quels soutiens techniques, quelles ressources humaines sont nécessaires et suffisants pour offrir l'accès à AlphaRoute et assurer le progrès?
3. Quelle est la meilleure façon de rendre disponible le matériel et le soutien additionnels par le biais de Contact North/Contact Nord et AlphaRoute?
4. Quel est le rapport coûts-avantages associé à la prestation à distance d'un programme d'AFB par l'entremise d'AlphaRoute?
5. Quels seraient l'infrastructure et le soutien minimaux nécessaires pour que Contact North/Contact Nord et les organismes de prestation puissent livrer AlphaRoute aux communautés isolées du Nord de l'Ontario?
6. Comment la recherche peut-elle aider davantage au développement d'AlphaRoute? Quel est le lien entre cette recherche et la recherche antérieure et future d'AlphaRoute?

II : MÉTHODE DE RECHERCHE

2.1 Conception

La conception globale de la recherche était exploratoire, vu qu'il s'agissait d'un projet pilote. Le projet fut mené à distance et exécuté par une équipe multidisciplinaire. C'est pourquoi des éléments de recherche-action ont servi à impliquer une équipe de chercheuses et de chercheurs pour alimenter le processus de recherche, recueillir des données sur le terrain et aider à interpréter ces données. Dans le cas présent, les mentors et les coordonnatrices de centre de Contact North/*Contact Nord* se concertèrent avec la chercheuse au projet pour apporter leurs réactions basées sur leur recherche sur le terrain. Elles ont aussi aidé à la conception d'outils de recherche (horaires d'entrevues et mesures des niveaux d'alphabétisme).

La méthode utilisée fut celle de la triangulation à plusieurs méthodes d'analyse empruntées aux sciences sociales, à la fois qualitatives et quantitatives. Les questions posées par le projet supposaient un besoin de décrire les contextes du projet de recherche, les centres d'apprentissage et les soutiens qui surviendraient au cours du projet. C'est ainsi qu'une gamme de données fut recueillie et analysée. Les méthodes permettaient de tester le progrès en alphabétisme, un cas à la fois, et de donner une description étoffée des milieux dans lesquels des progrès pourraient se réaliser. Les méthodes étaient aussi conçues pour décrire en détail le soutien et l'adaptation dans la mise en oeuvre. Le déroulement du projet en entier et ses éléments de conception sont présentés l'Annexe E (Plan d'action du projet).

2.2 Participation et organismes de prestation

L'étude a débuté avec la participation de onze apprenants adultes, dont six francophones et cinq anglophones. La participation se faisait dans l'un de deux organismes différents. (Voir Annexe A, la carte indiquant les communautés où il y a des organismes participants.)

1. **Le centre francophone** se trouve dans le centre de Contact North/*Contact Nord* à

Hornepayne, Ontario, en partenariat avec l'organisme d'AFB La Boîte à Lettres de Hearst. Six personnes ont pris part à la recherche. Cinq d'entre elles ont continué jusqu'à la fin du projet de dix-huit semaines. La personne responsable fut la coordonnatrice du centre, soutenue par un mentor de La Boîte à Lettres.

2. **Le centre anglophone** est situé dans le centre de Contact North/*Contact Nord* à Marathon, Ontario, en partenariat avec le Adult Literacy Centre de Schreiber. Cinq personnes ont entamé le projet, mais une seule a complété les dix-huit semaines. Une autre a exprimé le désir de recommencer le projet plus tard. La responsable fut ici aussi la coordonnatrice du centre, appuyée par un mentor du *Adult Literacy Centre*.

L'échantillon fut intentionnel en ce sens que des efforts furent déployés pour trouver une clientèle apprenante qui n'avait pas eu accès auparavant à un centre d'AFB et que ses objectifs d'alphabétisation cadraient avec le projet. L'échantillon final s'élève à cinq personnes sur qui nous avons des données complètes et quatre autres, des données partielles. Parmi les raisons invoquées pour avoir laissé tomber le projet, il y avait des difficultés techniques avec *AlphaRoute*, le temps de démarrage et les distances à parcourir pour se rendre au centre. Les personnes qui ont persévéré furent pour la plupart des femmes qui vivaient dans le Nord de l'Ontario depuis plus de 25 ans.

2.3 Procédures et démarches

Les organismes d'AFB participants ont commencé leur recrutement initial de quatre façons :

1. Des annonces à la télévision par câble;
2. Le contact avec les écoles secondaires;
3. Le réseautage avec la communauté d'AFB;

4. Le réseautage avec l'ensemble de la communauté.

Les coordonnatrices de centre de Contact North/*Contact Nord* travaillaient activement aussi au réseautage et à chercher des participants locaux. Dans chacun des centres, la clientèle apprenante fut évaluée sur une période de dix-huit semaines, à partir du début mars 2001 jusqu'à la fin de juin 2001. Ce sont les fermetures d'été pour les organismes d'AFB qui déterminèrent la date finale du projet. Du 18 au 27 avril, un virus infecta le système de prestation d'AlphaRoute. Les dossiers et les portfolios des apprenants furent perdus. Ces dix jours de problèmes techniques ont semé la confusion et nuï au déroulement du projet. La clientèle apprenante, les mentors et les coordonnatrices se disaient tous frustrés.

2.4 Outils de recherche et définitions

Les données ont été recueillies grâce à quatre outils. La section qui suit décrit les outils de recherche et présente des définitions des principaux concepts mesurés. Le Tableau 1 résume les outils et les délais pour la collecte de données sur la période de dix-huit semaines.

1. Les variantes sociodémographiques telles que l'âge, le sexe, la langue plus fréquemment parlée, l'ethnie, le lieu de résidence, la durée du séjour dans le Nord et l'expérience antérieure en alphabétisme (informatique, langage et capacités de calcul) ont été recueillies par sondage d'admission normal.
2. Les entrevues furent menées auprès de la clientèle apprenante, des mentors et des coordonnatrices de centre. Pour ces deux derniers groupes, l'entrevue fut conçue pour cibler leurs perceptions du progrès en apprentissage, les soutiens et les adaptations (techniques et en ressources humaines). On leur a aussi demandé de décrire leur rôle auprès de la clientèle apprenante et leur

rapport avec elle. (Voir à l'Annexe B, Protocole d'entrevue pour les mentors et coordonnatrices de centre.) Toute présentation qui s'éloignait de la définition originale du MFCU des « heures de contact » fut notée afin d'essayer de formuler une mesure des « heures de contact à distance ». **Le MFCU définit les heures de contact comme étant « le temps réel qu'une alphabétiseuse ou un alphabétiseur consacre à la prestation de l'un des cinq services directs à ses clientes et clients comme à sa clientèle apprenante. Elles comprennent les réunions avec la clientèle apprenante, de même que les activités de groupe et la participation à des ateliers. Les activités administratives, telles que la gestion des dossiers ou la planification locale visant à appuyer le travail des organismes prestataires auprès de la clientèle apprenante en sont exclues; pareillement, le temps que la clientèle apprenante passe à utiliser un ordinateur et à se familiariser avec un logiciel n'est pas compris dans les heures de contact, pas plus que les tâches que la clientèle apprenante effectue à domicile pour compléter une séance d'alphabétisation ».** (Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, Section AFB, Direction de la préparation au milieu de travail, (2000a) *Programme d'alphabétisation et de formation de base : Directives*). Pour la clientèle apprenante, le protocole d'entrevue fut modifié par rapport à celui de Laroque (1999) avec l'apport des mentors. (Voir l'Annexe C, Protocole d'entrevue pour la clientèle apprenante.) La chercheuse au projet a interviewé les mentors et les coordonnatrices de centre par téléconférence ou par téléphone. Ces entrevues furent fixées par Contact North/*Contact Nord* et enregistrées. Ce sont les mentors qui ont interviewé la clientèle apprenante.

3. Les données sur l'évaluation de l'alphabétisme furent recueillies chez la clientèle apprenante avant et après son expérience *AlphaRoute*. Dans l'organisme anglophone, le *Common Assessment of Basic Skills* (CABS) fut utilisé. Le CABS est un bulletin d'évaluation d'alphabétisme régulier dans lequel l'historique, les objectifs, les antécédents d'éducation et de travail ainsi que les intérêts et les besoins en matière de soutien sont évalués. Le CABS a aussi un « écran rapide d'alphabétisme » pour évaluer le niveau d'alphabétisme dans six résultats d'apprentissage (parler et écouter, lire, écrire, exécuter des opérations de base, se servir de mesures et d'ordinateurs). Un rapport d'évaluation détaillé en ressort dans le domaine des communications, des capacités de calcul et de l'informatique. Le CABS a aussi un plan d'action pour la formation avec des propositions d'étapes menant à l'objectif choisi. Cet outil d'évaluation est un manuel servant à effectuer, étape par étape, l'évaluation initiale, puis à l'interpréter. Dans l'organisme francophone, un instrument émanant d'un organisme francophone a servi à évaluer le niveau d'alphabétisme. Cet outil comprend un plan de formation individualisé (à court et à long termes) dans les matières telles que les mathématiques, l'emploi et les communications. Il comprend lui aussi un plan d'action et des capacités de diagnostic pour les niveaux d'alphabétisme en mathématiques, en communications et en informatique. L'évaluation de l'alphabétisme a aussi été faite de façon formative à partir d'activités d'apprentissage d'*AlphaRoute* lui-même ainsi que des activités didactiques supplémentaires.

4. Les données pour l'analyse coûts-avantages furent recueillies pour déterminer le coût du projet par rapport à ses résultats/avantages. Ce processus comprenait un examen détaillé du budget, les notes des mentors et des

coordonnatrices de centre ainsi qu'une entrevue avec la gérante du projet. Ces données ont fourni a) une description des coûts monétaires par élément du projet et b) un relevé des avantages (cruciaux, essentiels et bénéfiques) de chacun des éléments. Les notes sont incluses pour chaque composante dans la section des résultats.

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

TABLEAU 1 : RÉSUMÉ DES OUTILS DE RECHERCHE

OUTILS DE RECHERCHE	PRÉ-SESSION	MI-SESSION	APRÈS-SESSION
I) VARIANTES SOCIODÉMOGRAPHIQUES L'âge, le sexe, la ou les langue(s), le lieu de résidence, la durée du séjour dans le Nord, l'expérience antérieure d'alphabétisme (ordinateurs, langage et capacité de calcul)	•		
II) ENTREVUES a) Clientèle apprenante Adaptations à cause des distances Sentiments face à l'apprentissage Transfert de l'apprentissage b) Mentors c) Coordonnatrices de centre		• • •	• • •
III) ÉVALUATIONS DE L'ALPHABÉTISME CABS (niveau d'alphabétisme, style d'apprentissage, capacités de calcul, informatique) Objectif (à court terme) Activités/Démonstrations Journaux personnels	•	• •	• • •
IV) SOUTIEN ET ADAPTATION Notes des mentors (journal/carnet de bord) Notes des coordonnatrices de centre (journal/carnet) Notes de Contact North/ <i>Contact Nord</i> Entrevues (voir ci-dessus)	←		→
V) COÛTS ET AVANTAGES Budget de Contact North/ <i>Contact Nord</i> Notes de mentors Notes des coordonnatrices de centre Entrevue avec la gérante de projet Heures de contact (recherche exclue)	← ← ← •	•	→ → → •

2.5 Analyses des données

Les entrevues avec les mentors et les coordonnatrices de centre furent enregistrées et transcrites. On les a ensuite analysées pour en repérer les thèmes narratifs et les exemples de possibilités, de défis, d'adaptations et de soutiens (technique et en ressources humaines). L'analyse narrative a donné une perspective du projet dans son ensemble. Des données telles que les « heures de contact à distance » ont aussi été dérivées des entrevues pour corroborer les entrées aux journaux personnels.

L'analyse de la pré-session et de l'après-session a été mise sous forme de tableau à partir des évaluations de la clientèle apprenante et des entrevues. Elle comprend la mesure des changements de niveau d'alphabétisme et les progrès dans la réalisation des objectifs personnels d'alphabétisme au cours du projet pilote de dix-huit semaines. Ces progrès furent évalués dans chaque cas. Vu la courte durée de la session et les objectifs précis de la clientèle, on s'attendait à ce que tout changement soit minime et qu'il se produirait à l'intérieur d'un niveau plutôt que sur son ensemble.

L'analyse du progrès en alphabétisme était conforme aux définitions convenues du EIAA, c'est-à-dire « **l'usage de l'information imprimée et écrite pour fonctionner dans la société afin d'atteindre ses objectifs et de développer ses connaissances et son potentiel.** » Le EIAA ajoute trois genres d'alphabétisation distincts - lecture de la prose, des documents et la lecture quantitative - à l'intérieur desquels il y a cinq niveaux. Une analyse descriptive fut aussi menée sur les quatre composantes clés de chacun de ces genres d'alphabétisme :

1. Cognitif (lecture, compréhension, écriture/composition, orthographe, esprit critique, capacités de calcul, parler, écouter);
2. Méta-cognitif /transfert d'apprentissage (transfert de compétences, capacité d'adapter l'apprentissage);

3. Ordinateur/télématique (saisie du clavier, navigation, entretien général);
4. Socio-cognitif (indépendance, auto-efficacité, concept de soi, collaboration).

Les données relatives aux coûts et avantages du projet proviennent du budget, des notes et de l'entrevue avec la gérante du projet. On a de plus analysé les journaux personnels et les carnets de bord détaillés des mentors et des coordonnatrices de centre pour déterminer le nombre d'heures consacrées à chacun des services suivants :

1. Soutien technique;
2. Administration;
3. Activités menées par la clientèle.

Suivant le modèle de la recherche-action, les réunions de l'équipe de recherche (généralement faites par téléconférence) servirent à fournir des données concernant la direction et l'interprétation des résultats émanant du projet. Le modèle de prestation à distance fut dérivé de l'analyse de toutes les sources de données et en consultation avec l'équipe responsable du projet. (Voir Illustration 1 : Un système dynamique d'apprentissage distribué de d'alphabétisation.)

III : RÉSULTATS DU PROJET

3.1 Progrès en alphabétisme

Onze personnes ont commencé le projet pilote dans l'un ou l'autre de deux centres : six francophones et cinq anglophones. Elles furent évaluées sur une période de dix-huit semaines de mars à juin 2001. Elles travaillaient le nombre d'heures par semaine qui convenaient à leurs objectifs d'apprentissage et au temps qu'elles avaient. Toutefois, du 18 au 27 avril, des difficultés techniques entraînèrent la perte de certains portfolios. Cinq personnes ont complété le projet.

Les raisons invoquées pour avoir abandonné le projet sont les suivantes : les pépins techniques, le moment du démarrage et la distance à parcourir pour se rendre au centre. Les personnes qui ont persévéré étaient majoritairement des femmes qui avaient habité pendant plus de 25 ans dans le Nord de l'Ontario. Elles avaient aussi tendance à être très motivées pour améliorer leurs capacités de lecture et d'écriture.

Les cinq personnes qui ont terminé la session avaient été évaluées au préalable comme étant aux niveaux 2 et/ou 3. Elles avaient surtout des faibles niveaux d'expérience avec les ordinateurs, allant de pas du tout à très peu. Une seule avait quelques connaissances en informatique (neuf ans d'expérience). Les objectifs de la clientèle apprenante avaient tendance à être précis puisque le projet était de courte durée. Les objectifs de chaque membre visaient à améliorer leurs compétences linguistiques pour des raisons précises telles que « *d'améliorer ma grammaire* » ou « *de pouvoir mieux aider mes enfants avec leurs devoirs* ».

Chacun, chacune avait l'impression d'avoir réalisé son objectif d'apprentissage initial et voulait continuer à perfectionner ses compétences. Aucun n'a été évalué comme ayant changé de niveau d'alphabétisme, mais chacun avait fait un progrès considérable à l'intérieur de son niveau et dans l'atteinte de son objectif. C'était là conclusion prévue, compte tenu de la durée du projet. Dans trois cas, la clientèle apprenante francophone « a manqué » d'activités à son niveau et

a donc passé à des activités du niveau suivant. Certaines personnes s'inquiétaient de la courte durée du projet et poussèrent un peu trop pour « arriver à la fin du niveau 5 ». La courbe d'apprentissage fut donc trop raide et les mentors ont dû les aider avec des activités supplémentaires à leur niveau original pour les remettre à un niveau optimal d'apprentissage.

Les entrevues des mentors décrivent un processus d'« échafaudage » pour la clientèle apprenante qui s'apparente à celui décrit en psychologie de l'éducation : un mécanisme de soutien fourni par une personne plus compétente pour aider un apprenant à s'acquitter avec succès d'une tâche qui se situe dans sa zone optimale d'apprentissage. Ce mécanisme (l'échafaudage), qui trouve ses origines dans les écrits de Vygotsky, sert beaucoup de nos jours pour décrire une des manières dont se déroule le processus de cognition distribué. Suivant ce modèle, la clientèle apprenante et les personnes de soutien se penchent sur une question, partagent leurs opinions puis créent des réseaux pour élaborer des solutions et résoudre des problèmes. Les résultats d'apprentissage de chaque personne sont distribués sur les composantes d'un système de soutien. Le système d'apprentissage distribué se caractérise par un apprentissage et un soutien ouverts, adaptables et souples.

Pour déterminer le progrès en alphabétisme, quatre sous-éléments ont été évalués. Les résultats sont présentés ci-dessous pour le groupe en donnant des exemples précis fournis par les personnes apprenantes ou leur mentor.

1. Progrès cognitif : la clientèle apprenante fait preuve de progrès en lecture, en compréhension, en écriture/rédaction et en orthographe. Plus précisément, elle mentionne et manifeste de l'amélioration en grammaire et en syntaxe. Une personne explique : « *AlphaRoute est un cadeau qui m'arrive juste au bon moment dans ma vie... C'est un outil qui a permis d'améliorer mon écriture, ma lecture et mon parler.* »

2. Progrès métacognitifs ou en transfert d'apprentissage (transferts de compétences, adaptation à l'apprentissage) : la clientèle apprenante a exprimé la capacité qu'a AlphaRoute d'améliorer ses activités quotidiennes en alphabétisme. Elle dit avoir atteint ses objectifs d'améliorer ses compétences linguistiques, lesquelles sont directement reliées au rendement au travail. Par exemple : « *Le projet m'a encouragé, maintenant je peux faire mon travail sans me sentir perdu... J'ai acheté trois bons dictionnaires et j'ai pleine confiance en lisant ou en écrivant des rapports...* »
3. Informatique et télématique (usage du clavier, navigation, entretien général) : la clientèle apprenante dit avoir une habileté nouvelle et accrue pour naviguer l'Internet, utiliser un clavier et un ordinateur. Toutefois, chaque membre disait vouloir poursuivre la formation et la participation au sein du programme continues et un besoin de plus d'instruction. Par exemple : « *L'Internet et les ordinateurs me faisaient peur au début mais j'y suis arrivé. Je veux continuer en septembre sachant qu'il y aura des changements au programme à ce moment-là.* » Une autre apprenante déclare que l'AlphaRoute l'a aidé à réaliser ses objectifs personnels en informatique : « *Je suis plus confiante avec l'ordinateur et je veux en apprendre davantage.* » Une troisième personne dit que l'ordinateur et le World Wide Web l'ont aidée puisque « nous sommes loins des établissements d'enseignement » et qu'elle aura donc besoin de continuer à s'en servir.
4. Progrès sociocognitif (autoefficacité, concept de soi, indépendance, collaboration) : la clientèle apprenante a parlé ouvertement des sentiments éprouvés en participant au projet. En général, les personnes sont hésitantes pour commencer, mais elles acquièrent de la confiance et de l'indépendance en cours de route. Par

exemple : « *(L'apprenante) avait peur de commencer le programme. Elle était un peu lente au début mais une fois partie, il n'y avait pas moyen de l'arrêter... c'est le programme qui l'encourageait.* »

On a aussi demandé à la clientèle de coter leurs impressions et leur satisfaction à l'égard d'AlphaRoute à la fin de la session. On lui a demandé de l'évaluer sur une échelle de 1 à 3 (1 étant « pas du tout » et 3 « beaucoup ») pour exprimer ce qu'elle ressentait. En général, les résultats laissent entendre des effets positifs de l'expérience AlphaRoute. Les cotes moyennes des cinq personnes pour les sous-éléments de réponses sociocognitives sont présentées au Tableau 2 ci-dessous. Elles indiquent des taux élevés de fierté, de bonheur, de satisfaction et d'intelligence. Les taux d'ennui, de se sentir perdu ou nerveux sont bas. Les gens se situaient au milieu quant à se sentir

TABLEAU 2

Cotes sociocognitives moyennes de la clientèle apprenante, projet pilote

Affect/Sentiment	Cote moyenne
Fier/fière	3,0
Heureux/heureuse	2,8
Intelligent/intelligente	2,6
Malheureux/malheureuse	1,6
Emballé/emballée	1,6
Nerveux/nerveuse	1,2
Perdu/perdue	1,4
Ennuyé/ennuyée	1,0
Satisfait/satisfaite	2,3

malheureux ou emballés par AlphaRoute. Les mentors citent les résultats sociocognitifs du projet comme étant un de ses principaux succès. Par exemple : « *L'impression générale chez la clientèle apprenante était positive; elle se sentait appuyée et heureuse face au projet et le fait d'en faire partie.* »

Défis et possibilités pour la clientèle apprenante

Les défis et les possibilités qu'offraient cette expérience d'apprentissage furent évalués. En général, **le défi principal auquel fut confrontée la clientèle apprenante est d'ordre technique, y compris le virus et le besoin de formation plus poussée sur l'utilisation de l'Internet.** La clientèle apprenante était aussi unanime à déclarer que **la durée a été trop courte.** Trois d'entre eux ont précisé le besoin d'accès à un ordinateur personnel en plus de l'accès à ceux du centre. Des suggestions pour surmonter les défis reliés au travail avec AlphaRoute se regroupent autour de deux thèmes principaux :

1. Prolonger les activités individuelles et/ou en ajouter d'autres.
2. Fournir des exemples plus nombreux à l'intérieur de chaque activité.

Les possibilités se sont exprimées dans les domaines cognitif, métacognitif, technique et sociocognitif. Par exemple, la clientèle apprenante a parlé **des effets bénéfiques de travailler à leur propre rythme.** Cette option leur inspirait confiance dans la **capacité de gérer leur apprentissage eux-mêmes.** Les preuves de progrès en alphabétisme étaient manifestes chez ceux qui avaient persévéré dans le projet. **L'impression était unanime de « rester sur leur faim »** par rapport à AlphaRoute et de continuer avec le programme. Tous les membres de la clientèle apprenante ont exprimé le désir de s'impliquer à nouveau, proposant un démarrage en septembre et un programme de durée plus longue. Une personne qui avait abandonné le projet en faveur d'un autre programme a plus tard exprimé un intérêt à revenir.

En somme, la clientèle a pu progresser grâce à un modèle de prestation à distance d'AlphaRoute.

Cependant, les défis d'ordre technique et la courte durée du projet semblent avoir fait entrave au progrès. Par contre, il a été facilité par l'habileté à dépanner, le soutien et le mécanisme d'échafaudage assurés par la coordonnatrice de centre et le mentor.

3.2 Soutien et adaptation - un modèle de prestation à distance

Mentors et coordonnatrices de centre

Lorsque le projet a démarré, la clientèle apprenante passait des heures nombreuses au centre d'accès de Contact North/*Contact Nord*. Pendant les quatre ou cinq premières semaines, la coordonnatrice devait passer, en moyenne, au moins une heure entière par jour par personne pour les faire démarrer. Le contact était face à face et quotidien pour assurer que les erreurs de diagnostic, comme ceux concernant l'entrée ou la navigation à l'aide d'AlphaRoute, furent détectées très tôt et que la clientèle apprenante était à l'aise en avançant avec la démarche. Tout se faisait en consultation avec un mentor de l'organisme d'AFB qui orientait la coordonnatrice de centre et la clientèle apprenante à distance. Il y avait des contacts journaliers par téléphone, télécopieur ou courriel. En moyenne, il y avait de 16 à 20 appels téléphoniques par mois entre le mentor d'AFB et la coordonnatrice du centre Contact North/*Contact Nord*. Toutes deux avaient suivi une session de formation conjointe avant le démarrage.

Les mentors et les coordonnatrices de centre furent interviewées à mi-temps et à la fin du projet. Les entrevues furent enregistrées, transcrites et analysées pour fins de descriptions narratives de la démarche et pour identifier les défis, les possibilités et les adaptations requises. Elles parlent du projet en général et de leur travail avec AlphaRoute en particulier. Ces thèmes reviennent en détail ci-dessous à mesure qu'elles ont émergé des entrevues avec les quatre membres du personnel.

Les défis qui se posent

- La durée du projet était trop restreinte pour fins de recrutement, d'apprentissage et d'adaptations.

Il y avait le sens chez tout le personnel et la clientèle apprenante qu'une période plus longue aurait facilité l'apprentissage. Par exemple : « *La clientèle apprenante était consciente de la courte durée, et devenait frustrée.* » Les mentors et les coordonnatrices de centre croyaient que le fait d'avoir plus de temps les aurait aidées à soutenir l'attention et la motivation de la clientèle apprenante et leur aurait permis de respirer advenant des difficultés techniques qui exigent plus de temps à résoudre à distance.

- Le besoin de matériel didactique supplémentaire (activités et exercices) avant le démarrage. Les mentors ont pu se concerter pour fournir des activités additionnelles aux personnes qui travaillaient plus vite ou qui attendaient que le logiciel devienne fonctionnel.
- Apprendre à toujours conserver son travail au cas où il y aurait des difficultés techniques. C'est d'autant plus critique à distance que les profils perdus sont plus difficiles à repérer.
- Redistribuer le temps pour passer plus d'heures de contact avec la clientèle apprenante afin d'aider à réaliser les objectifs psychosociaux, sociocognitifs et cognitifs. Les mentors et les coordonnatrices de centre étaient d'avis que le dépannage technique et la courte durée du projet écourtaient le temps d'apprentissage. Le temps normalement consacré à contacter la clientèle apprenante, à les encourager, servait à dépanner le logiciel.
- Fournir plus de formation en usage du logiciel avant le démarrage dans les centres. Bien que les mentors et les coordonnatrices de centre aient assisté à une excellente session de formation conjointe à Sudbury, elles étaient d'accord que la formation devait se continuer pendant un certain temps dans les centres avant l'arrivée de la clientèle apprenante. Elles diront, « *Nous avons besoin de plus de formation au début du projet pour ne pas avoir l'impression d'apprendre en même temps que la clientèle.* » Les mentors avaient

aussi l'impression qu'une participation future dans des projets de prestation à distance d'AlphaRoute « *serait beaucoup plus facile la prochaine fois.* »

- Offrir un local plus grand pour le projet afin de faire place à un nombre de connexions d'apprentissage qui serait prédéterminé dans chaque centre dépendant du nombre d'apprenantes et d'apprenants.
- Déterminer si la clientèle apprenante, les mentors et les coordonnatrices de centre sont prêts à assumer leur rôle et à relever les défis qui les attendent. On pourrait dresser une liste de contrôle des « rôles et responsabilités » semblable à celui qui se trouve dans le manuel d'instruction et l'entente de services de Contact North/*Contact Nord*. Pour améliorer le projet, les mentors ont suggéré que « *la clientèle apprenante devrait avoir une formation antérieure en informatique, le centre devait avoir des dictionnaire et des livres, du matériel et du logiciel supplémentaires, et aussi savoir comment s'en servir pour rehausser les programmes de la clientèle apprenante.* » Les mentors et les coordonnatrices de centre comptaient sur le Centre AlphaPlus Centre pour les aider en leur fournissant des soutiens semblables.

Les possibilités qui s'offrent

- L'occasion d'apporter aux communautés isolées les progrès réalisés en prestation de l'alphabétisation. Par exemple, un thème qui ressort chez la clientèle apprenante est d'avoir trouvé l'expérience bénéfique et positive. Les mentors donnent à entendre que d'autres personnes dans les communautés ont constaté les avantages du projet : « *Il y en a d'autres dans notre communauté, des apprenants et d'autres organismes, qui attendent que ça s'offre à nouveau.* »
- L'occasion de voir les réactions en chaîne et les transferts pour la clientèle apprenante et pour la communauté : réseautage, intérêt pour les écoles secondaires, les organismes communautaires, les

particuliers et les affaires. Par exemple : « *Le personnel enseignant du secondaire s'y intéresse, et quand on habite dans une petite communauté isolée, le mot se passe vite.* »

- La capacité de documenter et de mieux comprendre la vague montante d'apprentissage qui se fait en formats distribués à distance. Par exemple, on dit que la clientèle apprenante se sent rapidement dépassée puis, elle fait des percées. Les mentors et les coordonnatrices de centre avaient un rôle à jouer pour reconnaître et favoriser ce genre d'apprentissage et de progrès en alphabétisme. En travaillant ensemble, tous reconnaissaient les possibilités d'apprendre à distance et profitaient des occasions qui leur étaient données pour personnaliser l'instruction selon les courbes d'apprentissage, les styles d'apprentissage, les délais à respecter, les horaires et les objectifs fixés. Ces tendances semblent encore plus critiques pour la clientèle apprenante qui doit parcourir une certaine distance pour se rendre à un centre et communiquer avec les mentors par téléphone ou par courriel.
- La clientèle apprenante était partie prenante et ravie de participer au projet. On dira d'elle par exemple : « *C'était agréable de voir la clientèle apprenante si impliquée et de progresser.* »
- L'occasion d'offrir un usage adapté et créatif du matériel didactique. Tous étaient enthousiastes de se savoir participants d'un projet qui étendait à la formation à distance les rôles joués par des organismes d'AFB et Contact North/*Contact Nord* dans l'alphabétisation. La collaboration avec le personnel de soutien et de développement au *Centre AlphaPlus* Centre était perçue comme une façon d'améliorer l'apprentissage, le projet et la pratique courante des organismes d'AFB.
- Tout le monde était « resté sur sa faim ». Les organismes d'AFB, les organismes communautaires, les coordonnatrices de centre, la clientèle apprenante et les cadres de Contact North/*Contact Nord* voyaient le projet comme

« une expérience d'apprentissage positive » dans lequel tous s'impliqueraient à nouveau. On disait que « *la courbe d'apprentissage ne sera pas si raide la prochaine fois.* »

- Le fait d'affecter une chercheuse au projet facilitait son déroulement et permettait d'obtenir des résultats, développer des hypothèses et faire des recommandations.

Les thèmes reliés aux adaptations

Les coordonnatrices de centre et les mentors mentionnent des adaptations sous deux rubriques principales : a) les heures de contact avec la clientèle apprenante et b) les rapports entre mentors et coordonnatrices, y compris les rôles et responsabilités de chacune. Dans les deux cas, il semble y avoir un besoin de s'adapter aux réalités de la prestation à distance, y compris une grande souplesse. On dira par exemple : « *C'est juste une foule de petites choses qui surviennent et qui peuvent être très frustrantes, surtout au niveau des diagnostics.* » D'autres remarques reflètent le besoin de travailler en soirée pour respecter l'horaire de la clientèle apprenante : « *Nous travaillons tous des horaires différents mais tout va bien jusqu'ici.* » C'est dire que la souplesse, le besoin d'« agir sur le coup » pour diagnostiquer, dépanner et adapter était un élément indispensable au succès du projet.

Les heures de contact

Depuis 1998, le MFCU a défini les heures de contact comme « le temps réel qu'une alphabétiseuse ou un alphabétiseur consacre à la prestation de l'un des cinq services **directs** à ses clientes et clients comme à sa clientèle apprenante. Elles comprennent les réunions avec la clientèle apprenante, de même que les activités de groupe et la participation à des ateliers. **Les activités administratives, telles que la gestion des dossiers ou la planification locale visant à appuyer le travail des organismes prestataires auprès de la clientèle apprenante en sont exclues; pareillement, le temps que la clientèle apprenante passe à utiliser un ordinateur et à se familiariser avec un logiciel n'est pas compris dans les heures de contact, pas plus que les tâches que la clientèle**

apprenante effectuent à domicile ». (MFCU, 2000)

Dans ce projet, les mentors font état de trois heures par semaine par apprenant pour faire du soutien direct à l'apprentissage comme de l'évaluation en lien avec l'élaboration des objectifs d'apprentissage. Elles déclarent que dans l'idéal, ces heures devraient s'élever à cinq heures par semaine par apprenant. Elles mettaient 10 à 15 autres heures par semaine à soutenir le programme d'études et à dépanner : communiquer avec des experts, écrire des demandes de matériel, chercher du matériel à l'Internet et adapter le matériel au programme pour chaque membre de la clientèle apprenante. Même si ce n'était pas toutes les semaines, elles devaient faire des tâches administratives (réunions, paperasse, voyages, notes de recherche, etc.) qui pouvaient prendre environ 40 heures par semaine par mentor sur la durée du projet.

En plus, les coordonnatrices de centre enregistraient des heures de contact avec la clientèle apprenante. Au début elles consacraient cinq heures par semaine à chaque apprenant (souvent en soirée) et 15 autres heures par semaine en tout au soutien technique et au dépannage. Au début du projet, il était presque impossible de distinguer les heures de contact direct avec la clientèle apprenante des heures de soutien technique ou informatique pour fins de diagnostic. Les coordonnatrices de centre ont donc du s'asseoir avec la clientèle au début de la démarche; ces heures de contact pouvaient compter comme des heures d'alphabétisation ET de soutien technique ou informatique relié au caractère « distance » d'AlphaRoute. Par exemple : « *Les heures consacrées à la clientèle apprenante et à la technique sont inséparables, elles vont ensemble dans ce cas avec le dépannage du logiciel et du matériel et la prise en note : si l'équipement ne fonctionne pas, il n'y a pas d'apprentissage. Environ 80% de mon temps est consacré au contact avec les apprenants et à faire des diagnostics.* » Même si le nombre d'heures exact par personne pouvait varier, en général il fallait commencer par de nombreuses heures de contact intense (quant au contenu et à la technique) pour ensuite les réduire à environ trois par semaine.

En se servant du modèle de prestation à distance de l'alphabétisation, il peut s'avérer utile de connaître la somme des heures de contact que les mentors et les coordonnatrices passent par semaine avec chaque apprenant. Ainsi, le nombre optimal de 5 heures par semaine que le mentor passe en contact direct avec l'apprenant peut s'ajouter aux 5 heures par semaine que passe la coordonnatrice de centre pour donner une somme optimale de 10 heures par semaine par apprenant. On doit toutefois noter que ce chiffre diminue au cours des 18 semaines et peut varier selon l'habileté de l'apprenant avec l'ordinateur. En plus, les heures de contact direct peuvent devoir inclure du temps passé à apprendre le soutien informatique et à distance puisque cette compétence est essentielle à l'ensemble du processus d'apprentissage. Lorsqu'il s'agit de prestation à distance, il peut aussi être utile de prendre en considération le nombre d'heures par semaines que les mentors et les coordonnatrices de centre ainsi que les organismes de prestation (AFB et Contact North/*Contact Nord*) doivent consacrer au soutien réciproque et à la planification. Les heures de contact doivent de plus être calculées d'après les apprenants « actifs » puisqu'il n'y a aucun travail qui se fait lorsque ces derniers sont inactifs.

En somme, il aurait peut-être lieu de redéfinir la notion d'heures de contact pour la prestation à distance. Un nombre total d'heures de contact serait peut-être mieux calculé en prenant comme minimum 10 heures de contact par semaine par apprenant actif. Des heures additionnelles pourraient être requises pour le soutien technique, les communications et la planification. Le nombre d'heures pourraient aussi varier au cours du projet et selon le type d'apprenant.

Rapports entre les mentors et les coordonnatrices de centre

Le résultat le plus notable de ce projet pilote est peut-être **le poste hybride qui s'est développé au contact des coordonnatrices de centre de Contact North/*Contact Nord* avec les mentors des organismes d'AFB**. Il devint évident que non seulement le personnel dans ces deux postes fonctionnait bien dans un double système de soutien,

mais aussi que c'était là une composante nécessaire pour la réussite du processus d'apprentissage. Dans le cas des coordonnatrices de centre de Contact North/*Contact Nord*, les rôles et les responsabilités comprenaient leurs processus habituels de travail mais orientés vers l'alphabétisation et le logiciel d'AlphaRoute. « *C'est pas mal semblable aux rôles normaux de la coordination de centre avec des étudiants à différents niveaux de confort et des apprenants différents; il faut apprendre à les connaître et aider à les motiver et les encourager comme d'habitude.* » Les coordonnatrices de centre ont aidé à recruter et à maintenir le contact avec la clientèle apprenante qui semblait ralentir sur le plan du progrès ou des contacts. La procédure habituelle veut que les coordonnatrices de centre aident à encourager la clientèle apprenante. Les mentors sont perçus comme aides et soutiens pour étendre ce rôle à l'alphabétisation. Par exemple, les mentors préparent les trousseaux d'études et les activités supplémentaires et fournissent de l'orientation pour déterminer ce qui constitue les processus d'alphabétisation.

Les mentors ont dû s'adapter à la composante distance de l'alphabétisation, ce qui leur posait un défi, mais elles pouvaient compter sur l'appui des coordonnatrices de centre. Les mentors jouaient un rôle de premier plan d'adaptation lorsque l'AlphaRoute est tombé en panne puisqu'elles ont fourni des activités à la clientèle apprenante pendant que le système était en défaillance. « *Lorsque le système a planté, nous en avons profité pour travailler sur autre chose de sorte que l'apprentissage ne s'est pas arrêté, bien que la clientèle apprenante se sente frustrée.* » Les organismes d'AFB et les mentors avaient des rôles et des responsabilités clairement définis d'après l'entente de service avec Contact North/*Contact Nord*. Ces rôles n'ont pas varié au cours du projet. Chacun comprenait les éléments suivants :

- identifier un seul mentor;
- demander aux mentors de participer au travail d'équipe pour fins de recherche et d'apprentissage;

- recruter une clientèle apprenante en partenariat avec Contact North/*Contact Nord*;
- se familiariser avec le logiciel d'AlphaRoute;
- offrir le programme d'AFB à la clientèle apprenante sur 18 semaines;
- assister aux réunions et aux téléconférences selon les besoins du projet;
- assurer de la formation et du tutorat en alphabétisation aux coordonnatrices de centre;
- participer au groupe de discussion en ligne spécialement formé pour le projet; documenter et faire rapport de toutes les données statistiques dont la chercheuse aurait besoin.

Ces rôles et responsabilités furent bien exécutés, s'élargissant pour offrir de l'aide pour le dépannage et prenant plus d'ampleur au contact des coordonnatrices de centre.

Lorsque le projet prit fin, du soutien additionnel fut offert à la clientèle apprenante sous forme d'un certificat présenté par l'organisme d'AFB en guise de remerciement. Ce geste fut bien accueilli. À la toute fin, la gérante du projet à Contact North/*Contact Nord* rendit visite aux organismes d'AFB pour leur décerner un certificat et un honoraire pour les remercier. Ces gestes ont servi à exprimer son soutien au projet, au personnel et à la clientèle. Dans un des centres de Contact North/*Contact Nord*, des demandes téléphoniques provenaient d'apprenants et d'organismes intéressés (tant francophones qu'anglophones) qui avaient entendu parler de l'expérience positive qu'offrait le programme; ces gens voulaient s'inscrire pour des projets à venir.

Matériel et soutien technique

Tout au long du projet, ce sont les coordonnatrices de centre, les mentors d'AlphaRoute et les équipes de soutien technique de Contact North/*Contact Nord* qui assuraient les diagnostics et le dépannage technique. Contact North/*Contact Nord* fournissait

le soutien technique aux coordonnatrices de centre et aux mentors. Le *Centre AlphaPlus Centre* voyait au soutien technique d'*AlphaRoute*. En général, cette façon de procéder était conforme aux rôles et responsabilités assignés à chacun. Les mentors et les coordonnatrices de centre se familiarisèrent avec les réseaux de soutien de l'équipe de soutien du *Centre AlphaPlus Centre*.

Le matériel suivant fut mis à la disposition de chacun des centres :

- Micro-ordinateurs IBM PIII/60 128/20 (avec claviers)
- Écrans de 17 po. Envision
- Haut-parleurs Yamaha
- modèmes internes de 56 k
- Sound Blaster Live valeur 2,0
- MS Windows 98, deuxième édition
- télécopieurs (loués)

3.3 Coûts et avantages

Le projet pilote s'est montré avantageux de deux façons surtout :

1. Il a fourni une description des éléments nécessaires à un modèle de prestation à distance de l'alphabétisation. Ce modèle s'est avéré un système dynamique et capable d'adaptation qui se devait d'être flexible. D'ailleurs, les rapports internes entre les divers éléments du modèle ont été bien établis. Des procédés permettant l'échange d'information ont été mis sur pied pour soutenir la clientèle apprenante et le logiciel qui étaient au cœur du système. (Voir Illustration 1, Un système dynamique d'apprentissage distribué de l'alphabéti-

sation.) Les efforts à venir pourront se baser sur ce modèle; les possibilités et défis présentés dans ce projet pourront leur servir d'assises.

2. Le projet a mis en place les réseaux et les connaissances pour continuer la prestation à distance de l'alphabétisation dans le Nord de l'Ontario.

Les questions de coûts et avantages se retrouvent au Tableau 3 où sont relevés les principales questions relatives au coût de chaque composante du projet. Des énoncés concernant les avantages s'y retrouvent pour montrer l'importance de chacune des composantes (cruciales, essentielles ou bénéfiques) pour des projets futurs.

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

TABLEAU 3 : COÛTS ET AVANTAGES DES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS D'UN MODÈLE DE PRESTATION À DISTANCE

	COÛTS À PRÉVOIR	AVANTAGES
Publicité-recrutement	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement Considérer le niveau de conscientisation et les réseaux communautaires 	Cruciaux pour le recrutement et la conservation de la clientèle apprenante
Salaires/honoraires	Considérer le coût par centre Contact North/ <i>Contact Nord</i> <ul style="list-style-type: none"> Relatif aux organismes d'AFB Pour les télécommunications Horaires de la clientèle apprenante Heures de contact/apprenant Honoraires des partenaires dans les communautés d'apprentissage 	Cruciaux pour soutenir l'apprentissage et la recherche
Administration/ Gestion du projet	<ul style="list-style-type: none"> Considérer la recherche, l'animation et les tâches administratives 	Cruciales pour soutenir le projet et coordonner le déroulement du travail
Soutien technique	<ul style="list-style-type: none"> Considérer l'isolement des communautés et leurs caractéristiques 	Crucial pour soutenir le projet et la clientèle apprenante
Installations	<ul style="list-style-type: none"> Négocier le coût mensuel des locaux par communauté Considérer les allocations pour locaux et leur disponibilité 	Crucial pour soutenir la clientèle apprenante
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> Considérer la réalisation de matériel des trousseaux pour évaluer la préparation des mentors et coordonnatrices de centre 	Crucial pour maintenir les mentors à jour au sujet du projet
Ordinateurs	<ul style="list-style-type: none"> Considérer le nombre par centre Soutien qui émerge Minimum : 1 unité/centre 	Crucial et essentiel pour la clientèle apprenante
Télécommunications	Considérer : <ul style="list-style-type: none"> L'historique des communautés d'alphabétisation (télécommunications : fibres optiques, vitesse) Les besoins supplémentaires : réunions d'équipes Contribution de Contact North/<i>Contact Nord</i> 	Élément indispensable en éducation à distance (soutiennent l'administration, la recherche, la clientèle, les mentors et le déroulement du projet) Avantage : réduit les coûts de voyage; améliore les compétences en télécommunications/alphabétisation / informatique chez la clientèle apprenante
Recherche	Considérer : <ul style="list-style-type: none"> Déplacement aux centres pour études de cas et formation en vue du démarrage Coûts par centre 	Avantage : Preuve au niveau des réactions Peut servir de soutien au projet et liaison pour le système
Impression	<ul style="list-style-type: none"> Matériel pour le projet Rapport sur le projet 	Essentiel pour la dissémination et les échanges d'information
Transport	Considérer : <ul style="list-style-type: none"> Coûts par communauté (isolée-accessible par avion) Équipe (chercheuse) sur le terrain au démarrage Télécommunications servent de pont pour les voyages 	Essentiel/avantageux mais finalement en déclin lorsque les communautés développent des stratégies de télécommunication - Contact North/ <i>Contact Nord</i>
Traduction	<ul style="list-style-type: none"> Rapport sur le projet Matériel pour le projet 	Dépendant de la stratégie de dissémination et des objectifs du projet

IV : CONCLUSIONS

Il a été clairement démontré que la clientèle apprenante a pu faire des progrès en alphabétisme à l'aide d'un modèle de prestation de l'alphabétisation à distance. Ceux et celles qui ont suivi la session de 18 semaines rapportent avoir progressé dans l'atteinte de leur objectif d'apprentissage initial. La clientèle apprenante et les mentors font état d'une expérience globale positive qui les « laissent sur leur faim ». En dépit de certains pépins relevant de la technique ou du programme de logiciel d'AlphaRoute, la plupart des membres de la clientèle apprenante ont exprimé le désir de continuer avec AlphaRoute.

Les organismes d'AFB participants et les centres de Contact North/*Contact Nord* ont énuméré tant les avantages que les défis reliés à la mise en oeuvre de ce projet à distance. Du côté avantage, il y a la valeur manifeste d'apporter l'alphabétisme à une communauté qui n'y aurait pas accès autrement. Il y a eu aussi des réactions en chaîne dans les quatre communautés. Le projet a stimulé le réseautage, le dialogue sur l'alphabétisation et il a engendré un intérêt manifeste à continuer de participer au projet.

Les défis les plus fréquents prenaient la forme de problèmes techniques avec AlphaRoute, y compris un virus qui a provoqué la suppression de fichiers d'apprenants. D'autres problèmes techniques survenus ont été surmontés. Le fait d'être un projet pilote de courte durée ajoutait à la frustration et explique une courbe d'apprentissage raide. Malgré tout, des solutions adaptées furent trouvées et mises en oeuvre. Des recommandations spécifiques visant l'amélioration de la prestation à distance furent proposées :

1. L'accès flexible pour la clientèle apprenante et les mentors, y compris l'occasion de travailler en soirée et d'avoir accès au logiciel à partir de leur domicile après le démarrage.
2. La préparation d'une formule pour déterminer si les mentors, les coordonnatrices et coordonnateurs de centre et la clientèle apprenante sont bien préparés; cette formule

s'étendrait au-delà des procédures de formation efficaces. Cet élément est très important pour la question du recrutement et de la conservation de la clientèle. La démarche comprendrait l'affectation d'une personne « sur le terrain » (la coordonnatrice ou le coordonnateur de centre) dans chaque communauté pour refiler les renseignements et faciliter le déroulement du projet. Il comprendrait aussi l'assurance que le matériel de soutien, existant déjà en pratique dans les organismes d'AFB, est disponible dans les centres : les dictionnaires, par exemple, les livres de grammaire, les outils d'évaluation, etc. Pour la clientèle apprenante, on a proposé que l'idéal soit qu'elle possède des compétences en informatique et puisse travailler de façon autonome. Il se peut que le modèle de prestation d'alphabétisation à distance convienne, pour le moment, à la clientèle apprenante qui fonctionne au moins au niveau 2 d'AFB.

3. Concentrer sur une stratégie de recrutement qui inclut Contact North/*Contact Nord* et les organismes d'AFB. Il est d'importance capitale d'observer les échéances lorsqu'elles ont été fixées pour que la clientèle apprenante puisse garder son élan après avoir été recrutée.

Les soutiens et les adaptations étaient évidents au fur et à mesure que le projet avançait. Parmi les plus saillants, il y a les efforts déployés par tous les partenaires en prestation pour relever les défis qui se présentaient. À titre d'exemple : les coordonnatrices de centre de Contact North/*Contact Nord* et les mentors des organismes ont formé un poste hybride qui a servi à élargir les rôles des deux. Au cours du projet, il devint évident qu'une composante essentielle de la prestation à distance est celle d'un rapport vigoureux et soutenu qui doit exister entre les partenaires. Dans ce projet, le partage de la coordination et du mentorat en était un exemple. Il représente le cœur même de la prestation à distance qui dépend

des rapports réciproques et des communications entre les communautés d'alphabétisation et celles de Contact North/*Contact Nord*. Un autre exemple est celui du rôle de la recherche pour fournir les détails des événements du projet. La chercheuse au projet et la coordonnatrice de centre de Contact North/*Contact Nord* ont elles aussi développé un rapport hybride pour faciliter le déroulement du projet, rédiger les rapports et susciter des recommandations. Par ailleurs, les mentors ont décrit le processus d'ériger un « échafaudage » pour la clientèle apprenante, celui qui a été décrit en psychologie de l'éducation comme un mécanisme de soutien grâce auquel une personne plus compétente aide un apprenant à s'acquitter avec succès d'une tâche qui se situe dans sa zone optimale d'apprentissage. Ce mécanisme d'apprentissage (l'échafaudage) sert beaucoup aujourd'hui à soutenir le processus d'apprentissage distribué suivant lequel la clientèle apprenante et les personnes de soutien se penchent sur une question, partagent leurs opinions puis créent des réseaux pour élaborer des solutions et résoudre les problèmes. Les résultats d'apprentissage de chaque personne sont distribués entre les composantes d'un système de soutien. Le système semble en général être adaptable, ouvert et souple. Le présent projet représente un modèle dynamique et distribué de prestation d'alphabétisation à distance. (Voir Illustration 1 : Un système dynamique d'apprentissage distribué de l'alphabétisation.)

Portée du projet

Le projet a réussi à offrir un programme d'alphabétisation à des personnes qui autrement n'y auraient pas eu accès. Il a donc atteint les objectifs clés des communautés d'alphabétisation du MFCU et de Contact North/*Contact Nord*, à savoir de livrer ce programme à un nombre croissant de résidentes et résidents de l'Ontario qui sont autrement limités par le manque d'accès.

AlphaRoute est une composante d'un système d'alphabétisation distribuée. Étant au cœur de l'interface avec l'apprentissage, il est de la plus grande importance qu'il soit pleinement fonctionnel et soutenu par un système de personnes interconnectées

et bien préparées dans l'usage du logiciel. Les organismes d'AFB et leurs mentors, collaborant de près avec l'équipe du Centre AlphaPlus Centre, ont jeté les bases d'un tel système. Contact North/*Contact Nord* est équipé de son côté pour étendre la prestation de services d'alphabétisation aux communautés du Nord de l'Ontario qui en ont besoin; il a la compétence et la capacité de soutenir et de coordonner de tels projets. Il a le matériel en place, comme aussi les habiletés techniques et le personnel nécessaire pour assurer avec succès la prestation à distance de l'alphabétisation distribuée. La clientèle apprenante peut y avoir accès et y progresser grâce à son réseau. Cependant, le soutien technique et les ressources humaines sont indispensables. Ce rapport constitue une première tentative pour expliquer en détail les composantes d'un modèle modifié pour la mise en oeuvre à distance.

Pour résumer, les six questions de recherche posées au début ont été répondues de la façon suivante :

1. La clientèle apprenante en alphabétisation des programmes d'AFB dans les communautés isolées du Nord de l'Ontario peut réaliser des progrès grâce à la plate-forme d'AlphaRoute. Des progrès se réaliseront dans la mesure où des soutiens techniques et des ressources humaines seront à leur disposition et qu'un délai adéquat sera déterminé pour la prestation du programme.
2. Le soutien technique et les ressources humaines sont nécessaires pour assurer l'accès à AlphaRoute et son succès. Lorsqu'il s'agit de prestation à distance dans les communautés isolées du Nord de l'Ontario, l'exigence minimale et la plus fondamentale comprend le rapport bien défini entre Contact North/*Contact Nord*, ses coordonnatrices ou coordonnateurs de centre, et les organismes d'AFB et leurs mentors.
3. Le matériel didactique supplémentaire et le soutien devraient être assurés par le biais des trousseaux de démarrage et des processus de

formation détaillés de Contact North/*Contact Nord* et d'AlphaRoute. Les mentors et les coordonnatrices ou coordonnateurs de centre devraient avoir du matériel didactique supplémentaire dès le point de départ. Cela pourrait se faire après avoir évalué au préalable la clientèle apprenante et bien compris ses objectifs et ses projets. Un dialogue continu avec les conseillères et conseillers d'AlphaRoute sur le terrain, par l'entremise d'AlphaCom, est nécessaire tout au long du projet.

4. Les avantages les plus significatifs en faveur du maintien de la prestation à distance d'un programme d'AFB par le biais d'AlphaRoute est que les communautés qui n'ont pas d'organisme d'AFB n'auraient pas la capacité d'offrir de l'alphabétisation à même leur communauté. Il a été démontré que l'intérêt est soutenu et que les retombées positives se font sentir dans ces communautés.
5. L'infrastructure minimum et les besoins en termes de soutien qu'exigent Contact North/*Contact Nord* et les organismes d'AFB pour pouvoir livrer AlphaRoute dans les communautés isolées du Nord de l'Ontario sont résumés à l'illustration 1 (Un système dynamique d'apprentissage distribué de l'alphabétisation). L'élément le plus important, cependant, est la coordination du projet par le biais de Contact North/*Contact Nord* et le MFCU. Les composantes nécessaires à un modèle de mise en oeuvre sont la coordination de l'apprentissage à distance et des communautés d'alphabétisation, le recrutement actif de la clientèle apprenante, la recherche et l'évaluation des efforts.
6. La recherche informe un développement plus poussé d'AlphaRoute en proposant les soutiens nécessaires et un modèle de prestation à distance. La présente recherche sur le projet vient corroborer plusieurs

résultats obtenus lors des six autres projets pilotes de la Phase 3 d'AlphaRoute parrainés par le MFCU. Elle soulève aussi d'autres questions auxquelles répondra la prochaine phase de la recherche.

Limites du projet

La limite principale du projet tient au nombre restreint d'apprenantes et d'apprenants qui ont persévéré et qui ont donc fourni des données complètes. Tout en fournissant d'abondantes descriptions des processus et soutiens, ce faible nombre de cas appelle une mise en garde. Il n'est pas conseillé d'appliquer ces résultats à l'ensemble de la clientèle apprenante et des centres. Cependant, les composantes principales de soutien en vue du progrès en apprentissage ont été documentées et prises en considération. Une seconde limite vient de la courte durée du projet; celle-ci engendrait une habileté tronquée de maintenir la clientèle apprenante et de composer avec les difficultés d'ordre technique qui sont survenues. Bien que nous ayons un croquis transversal du progrès individuel de cinq apprenants, les données longitudinales nous serviraient sur deux fronts : la collecte des données sur un temps plus prolongé nous permettrait de mieux décrire le caractère distribué et adaptable de la prestation de l'alphabétisation à distance. Nous pourrions aussi mieux suivre les moyens dont le système s'est servi pour s'adapter aux problèmes et aux conditions dans lesquelles il atteint son équilibre et son meilleur fonctionnement. Aussi, les données longitudinales nous permettraient de mieux mesurer l'alphabétisation avec le temps telle qu'elle s'applique aux objectifs à court et à long termes de la clientèle apprenante.

V : RECOMMANDATIONS

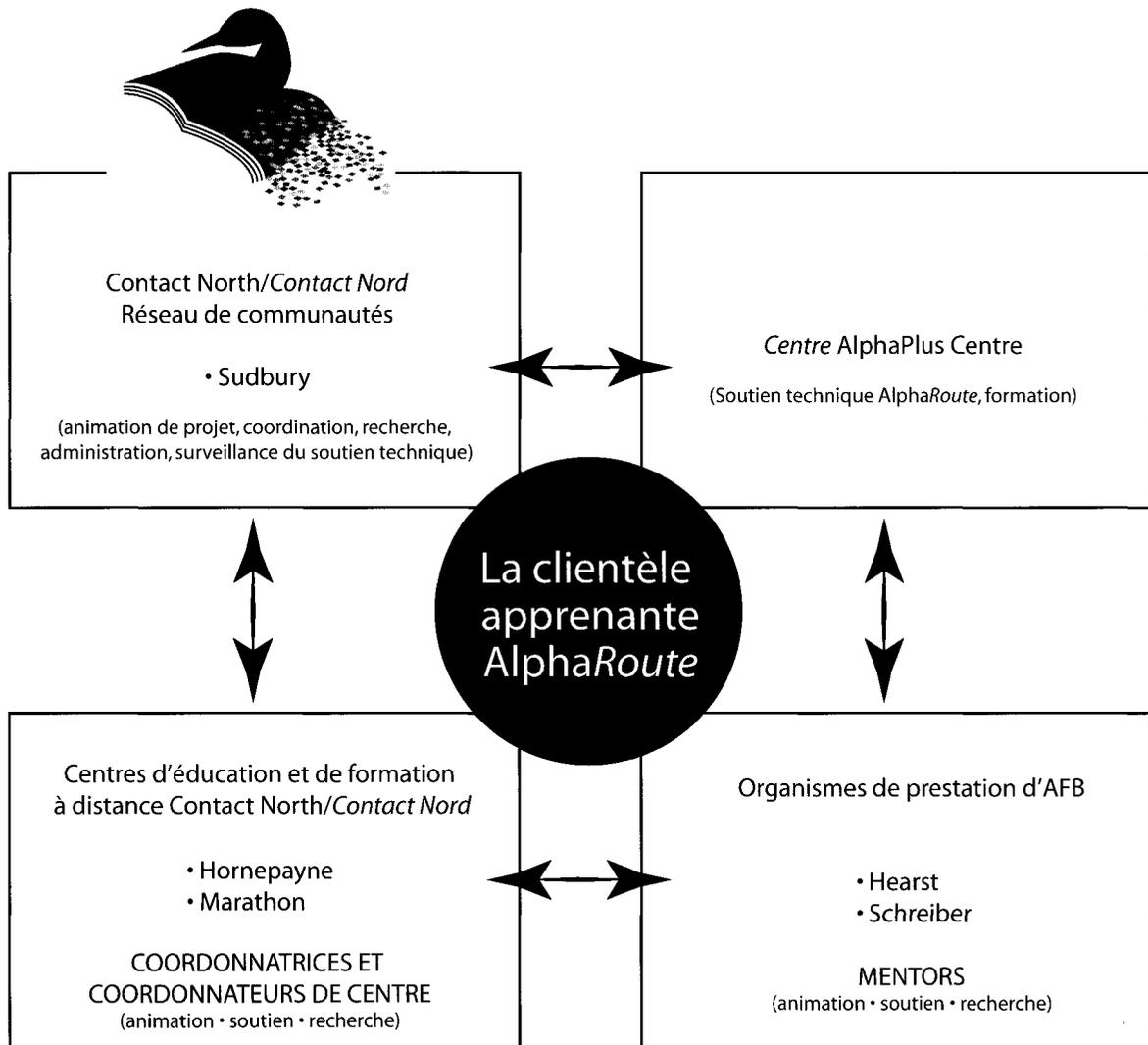
1. Prolonger la durée des projets de prestation à distance. Comme point de repère, un démarrage en septembre ou en janvier qui coïncide avec l'année scolaire serait l'idéal.
2. Élever le niveau de préparation sur l'ensemble des composantes du système avant le démarrage. Ceci peut inclure une évaluation de l'état de préparation qui consiste en une liste de contrôle pour mentors, coordonnatrices et coordonnateurs de centre, clientèle apprenante. Cette liste pourrait inclure les acquis décrits en détail dans le manuel de formation du *Centre AlphaPlus* Centre ainsi que la reconnaissance des acquis en informatique de la clientèle apprenante, en alphabétisme, les compétences en informatique des mentors, les outils d'alphabétisation des centres participants de Contact North/*Contact Nord*, le matériel didactique supplémentaire et le soutien aux mentors. Ensemble, les coordonnatrices et coordonnateurs de centre à Contact North/*Contact Nord* et les mentors d'organismes d'AFB feront le recrutement, l'évaluation et la pré-formation de la clientèle apprenante. Ils se seront entendus sur l'outil de pré-évaluation et de post-évaluation du niveau d'alphabétisme. La chercheuse ou le chercheur de Contact North/*Contact Nord* avec la coordinatrice ou le coordinateur de centre effectueront la pré-évaluation de chaque centre ou contexte d'apprentissage pour s'assurer qu'il peut mettre en oeuvre le modèle de prestation à distance et soutenir la clientèle apprenante en alphabétisation.
3. Évaluer la faisabilité de doter chaque membre de la clientèle apprenante d'un ordinateur ou d'accès à un ordinateur en plus de celui des centres de Contact North/*Contact Nord*. Chaque personne doit avoir accès au manuel AlphaRoute des opérations de base et un glossaire terminologique élaboré à un niveau approprié d'alphabétisme.
4. Prêter attention à la nécessité d'adopter une approche souple et adaptable pour réussir la prestation à distance dans le cadre du modèle établi par Contact North/*Contact Nord*. (Voir Annexe D, Carte de Contact North/*Contact Nord*.) La possibilité de créer des relations de type hybride (comme celle qui s'est développée entre les mentors et les coordonnatrices de centre et/ou l'administratrice de Contact North/*Contact Nord* qui animait le projet) a de fortes chances de se maintenir et de s'avérer utile à ce genre de programme. Toutefois, cette relation ne se produit que s'il y a des communications ouvertes et un réseau de télécommunications bien établi.
5. Prêter attention à l'importance de la capacité des ordinateurs et des connexions à l'Internet dont on se sert dans les centres du projet et les organismes d'AFB. Contact North/*Contact Nord* peut fournir son système de gestion de l'information aux organismes d'AFB. Il peut aussi aider à contrôler les variables techniques ainsi que les défis et les problèmes qui surviennent.
6. Continuer la recherche sur les coûts et les caractéristiques des adaptations sur le plan de la technologie et des ressources humaines, des possibilités et des défis qui surgissent dans un modèle de prestation à distance. La recherche devrait accorder une attention particulière aux traits caractéristiques des communautés et de la clientèle apprenante ainsi qu'aux modèles de mise en oeuvre qui correspondent le mieux aux objectifs de la communauté d'alphabétisation du MFCU et le réseau d'éducation et de formation à distance Contact North/*Contact Nord*. La recherche devrait prêter attention spécifiquement aux questions entourant le recrutement et la conservation de la clientèle apprenante des communautés rurales et isolées. La recherche aurait avantage à exploiter les processus de complémentarité, y compris les méthodes multiples et la recherche-action.
7. Dans l'avenir, reconnaître le besoin d'un plan d'affaires qui détermine le coût de chacune des composantes du modèle de « système dynamique d'apprentissage distribué de d'alphabétisation »

(Illustration 1). Les télécommunications et la prestation à distance pour améliorer et soutenir l'alphabétisation doivent être au cœur du projet.

8. Prêter attention aux limites qu'imposent le nombre restreint de cas et la qualité transversale de la recherche en prolongeant le programme de recherche sur un délai plus long qui permet une étude longitudinale. On rehausserait ainsi sa capacité de décrire et de prédire l'efficacité à long terme du modèle dynamique d'alphabétisation distribuée à distance. Un tel prolongement permettrait aussi de prévoir, à l'aide de statistiques, les stratégies de recrutement et de conservation comme aussi de quantifier les heures de contact à distance et le progrès de l'alphabétisation à distance.
9. Reconnaître que *Contact North/Contact Nord* se sentirait justifié de continuer dans cette ligne de recherche et d'implanter la prestation à distance de l'alphabétisation compte tenu des résultats et de son implication dans le projet pilote. Tout en reconnaissant que le modèle exige de faire ses preuves avant d'être perfectionné, il y a le sentiment que les dépenses en ressources par rapport aux avantages de ce projet sont justifiables et qu'il y a des avantages possibles dans l'avenir si on devait continuer à assurer l'alphabétisation à distance. Les coordonnateurs et coordonnatrices de centre de *Contact North/Contact Nord* sont déjà sur place et fournissent déjà les activités nécessaires (recrutement, réseautage avec la communauté, liaison avec la clientèle apprenante).

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

ILLUSTRATION 1 : UN SYSTÈME DYNAMIQUE D'APPRENTISSAGE DISTRIBUÉ DE L'ALPHABÉTISATION



Subventionné par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités et le Secrétariat national à l'alphabétisation

RESSOURCES DOCUMENTAIRES

- ABBOTT, C. (2000). Literacy and ICT: A discussion paper. *Literacy Across the Curriculum Media Focus, Volume 14 (1 and 2)*.
- BABBIE, E. (2001). *The Practice of Social Research: 9th Edition*. Toronto: Wadsworth Publishing.
- BERG, B. (1998). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. MA: Allyn-Bacon.
Canadian Centre for Literacy (2000). *Summer Newsletter*. Montreal: The Centre for Literacy of Quebec.
- CENTRE ALPHAPLUS CENTRE (2001). *The Mentor's Handbook*.
Laroque, D. (1999). *AlphaRoute (Phase 2): A Research Report*. Toronto: Centre AlphaPlus Centre. ISBN 0-9685073-2-8.
- CONFEDERATION COLLEGE (2001). *AlphaRoute Research Initiative Report*.
- DRYDEN LITERACY ASSOCIATION (2001). *Report on AlphaRoute Implementation Project*.
- J'AIME APPRENDRE INC. (2001). *Evaluation of AlphaRoute Distance Delivery*.
- LEARNING CENTRE FOR GEORGINA (2001). *AlphaRoute Research Project January to April, 2001*.
- MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS, Section AFB, Direction de la préparation au milieu de travail (2000a). *Programme d'alphabétisation et de formation de base : directives*. Publications de l'Ontario, Toronto.
- MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS, Section AFB, Direction de la préparation au milieu de travail (2000a). *Pour un Nouveau Départ — Stratégie Visant un Apprentissage Informatisé en Alphabétisation*. Publications de l'Ontario, Toronto.
- MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS, Section AFB. (1998). *Comment utiliser les résultats d'apprentissage : ébauche de validation*, Publications de l'Ontario, Toronto.
- MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS, Section AFB (1997) *Processus d'évaluation initiale par objectifs*. Publications de l'Ontario, Toronto.
- PATTON, M. (1986). *Utilization-focused Evaluation: Second Edition*. London: Sage Publications.
- THUNDER BAY LITERACY GROUP (2001). *Report on Piloting AlphaRoute at Thunder Bay Literacy Group*.
- TILLECZEK, K. (2001). *The Evaluation of Educational Applications of Computer-mediated Communications: Conceptual Overview, Issues and Method*. Working paper. OISE/U of T Department of Human Development and Education.
- VOLPE, R., and Tilleczek, K. (1999). *The Effectiveness of Speech Recognition Software for Enhancing Writing Self-efficacy of Adolescents With Severe Learning Disabilities*. Laidlaw Research Center: Institute of Child Study: University of Toronto.

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

Ressources en ligne

Site Web de *Canadian Link to Lifelong Learning (CLLL)* :
<http://www.lifelonglearning.ca>

Site Web de *Centre AlphaPlus Centre* :
<http://alphaplus.ca>

Site Web de *Contact North/Contact Nord* :
<http://www.cnorth.edu.on.ca>

La base de données en alphabétisation des adultes :
<http://www.nald.ca>

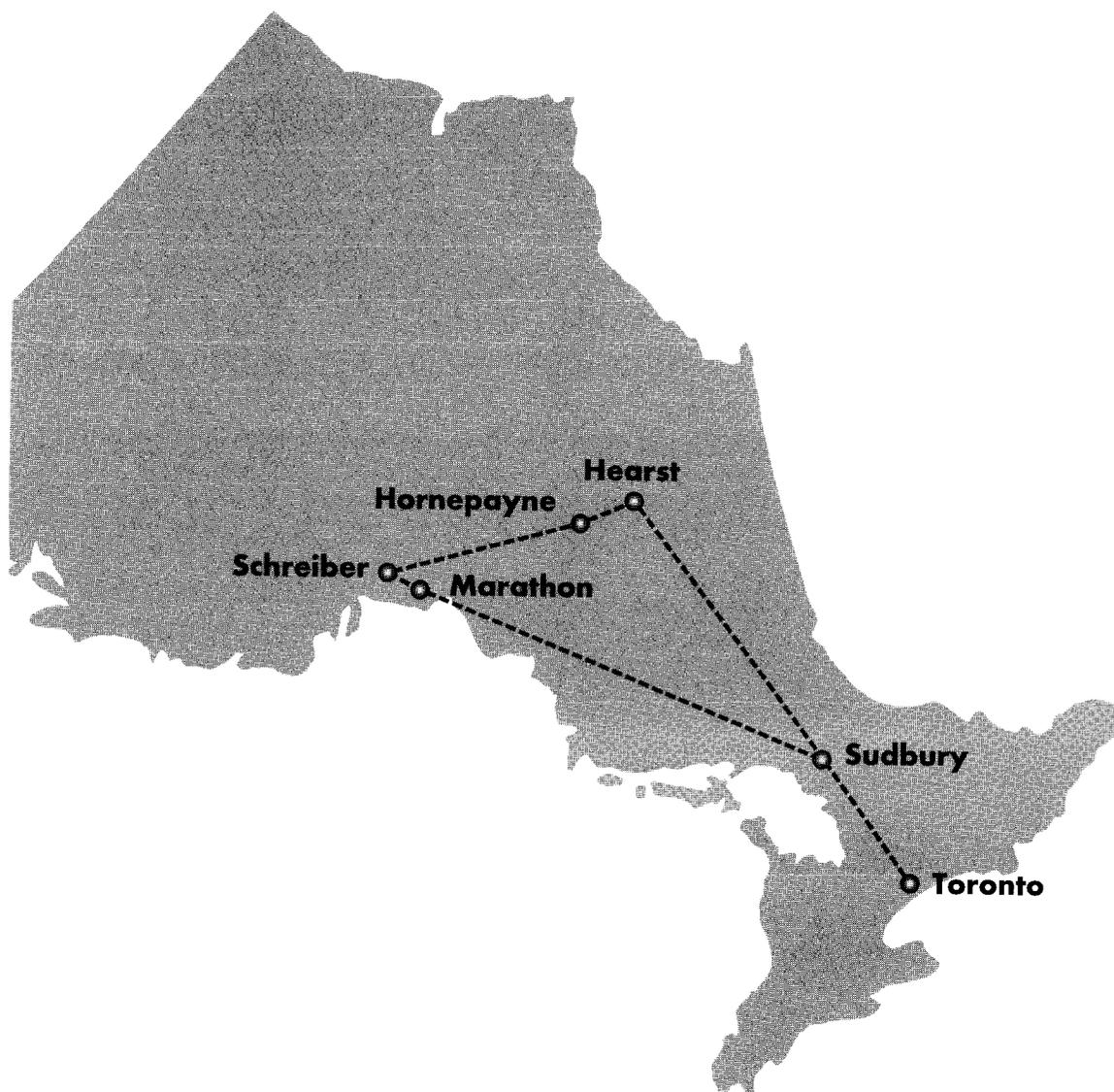
Secrétariat national à l'alphabétisation :
<http://www.nald.ca/nls.htm>

The National LINCS Homepage :
<http://www.nifl.gov/lincs>

Sites du Ministère de la Formation et des Collèges et Universités, Alphabétisation et formation de base :
<http://www.edu.gov.on.ca:80/eng/training/literacy/main.html>

CARTE DES COMMUNAUTÉS PARTICIPANTES (ORGANISMES)

ANNEXE A



PROTOCOLE D'ENTREVUE POUR LES MENTORS ET COORDONNATRICES ET COORDONNATEURS DE CENTRE

ANNEXE B

Protocole d'entrevue pour les mentors

Questions administratives et de recherche :

1. Veuillez examiner le protocole d'entrevue pour la clientèle apprenante - il contient les questions que vous leur poserez à la fin de la session. Avez-vous des changements ou des corrections à y apporter?
2. Veuillez envoyer votre instrument d'évaluation initiale et les données pour chaque membre de la clientèle apprenante.
3. Assurez-vous d'obtenir les renseignements suivants : l'âge, le sexe, la langue, l'adresse à domicile, depuis combien de temps elle/il est dans le Nord, expériences antérieures d'alphabétisation, les habiletés informatiques et mathématiques, ses objectifs d'apprentissage, son plan de formation, ses attentes en entreprenant l'AlphaRoute. Pourquoi elle ou il suit le programme, son niveau d'alphabétisation, son style d'apprentissage, les remarques et observations du mentor.
4. Commencez à penser à une date pour l'entrevue de « sortie » avec chaque membre de la clientèle apprenante.
5. Commencez à penser à une date pour l'évaluation finale de chacune, chacun.
6. Veuillez envoyer toutes vos entrées de carnets de bord/notes/journaux intimes. La confidentialité sera protégée (envoyer par courrier à Contact North/*Contact Nord*, als Kate Tilleczek).

Questions de mise à jour :

1. Combien d'apprenantes et d'apprenants sont présentement inscrits et où chacune/chacun en est-il par rapport au cycle de 18 semaines?
2. L'horaire du projet avance-t-il bien? Y a-t-il des problèmes ou des défis pour lesquels il vous faut de l'aide?

Progrès chez la clientèle apprenante et votre appui :

1. Décrivez votre rôle jusqu'à maintenant et comment il a pu dévier de vos attentes.
2. Votre clientèle fait-elle des progrès? Expliquez. Combien? De quelles façons? Pourquoi? Pourquoi pas?
3. Veuillez décrire les défis majeurs que vous avez dû envisager avec le projet et la livraison d'AlphaRoute.
4. Combien d'heures de contact avez-vous avec chaque membre de la clientèle apprenante? Ce contact a-t-il été constant tout au long du projet?

Une partie de ce projet de recherche comprend l'évaluation du progrès de la clientèle apprenante. C'est pourquoi je vous demande de m'envoyer l'information provenant de l'évaluation initiale. J'aimerais aussi avoir une idée de leur progrès en cours de *route*. Je vous demande donc de m'envoyer les renseignements suivants concernant chaque membre de la clientèle - donnez-leur un numéro d'identification et gardez-vous une copie identifiant qui est qui dans vos dossiers pour que nous puissions rattacher les données aux bonnes personnes.

- Leur dictionnaire (s'il y a lieu).

- Échantillons de leur journal intime (leur en demander).
 - Leçons modèles.
 - Autres renseignements avec vos remarques.
5. Veuillez décrire les succès majeurs que vous avez réalisés jusqu'à aujourd'hui.
 6. Quelles sont les activités que vous avez dû entreprendre pour pouvoir appuyer le projet sous les aspects suivants :
 - Clientèle apprenante/mentors?
 - Appui administratif?
 - Appui technique?
 - Infrastructure?
 7. Comment peut-on vous aider davantage?
 8. Avez-vous des recommandations à faire, par ex., au sujet de l'évaluation de la clientèle apprenante? Le déroulement du projet? La conception de la recherche?

Protocole d'entrevue pour les coordonnatrices et coordonnateurs de centre

Questions administratives et de recherche :

1. Veuillez envoyer toutes vos entrées de carnets de bord/notes/journaux intimes. Leur confidentialité sera protégée (envoyer par courrier à Contact North/*Contact Nord*, a/s Kate Tilleczek).

Questions de mise à jour :

2. Combien d'apprenantes et d'apprenants sont présentement inscrits et où chacune/chacun en est-il par rapport au cycle de 18 semaines?
3. L'horaire du projet avance-t-il bien? Y a-t-il des problèmes ou des défis pour lesquels il vous faut de l'aide?

Progrès chez la clientèle apprenante et votre appui :

1. Décrivez votre rôle jusqu'à maintenant et comment il a pu dévier de vos attentes.
2. Votre clientèle apprenante fait-elle des progrès? Expliquez. Combien? De quelles façons? Pourquoi? Pourquoi pas?
3. Veuillez décrire les défis majeurs que vous avez dû envisager avec le projet et la livraison d'AlphaRoute.
4. Veuillez décrire les succès majeurs que vous avez réalisés jusqu'à aujourd'hui.
5. Quelles sont les activités nécessaires que vous avez dû entreprendre pour pouvoir appuyer le projet sous les aspects suivants :
 - Clientèle apprenante/mentors?
 - Appui administratif?
 - Appui technique?
 - Infrastructure?
6. Comment peut-on vous aider davantage?
7. Avez-vous des recommandations à faire au sujet de l'évaluation de la clientèle apprenante?

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

PROTOCOLE D'ENTREVUE POUR LA CLIENTÈLE APPRENANTE

ANNEXE C

Les questions qui suivent veulent servir de guide pour l'entrevue de « sortie » de la clientèle apprenante. L'entrevue doit être menée vers la fin de leur session de dix-huit semaines avec AlphaRoute. Vous allez peut-être vouloir fixer l'entrevue à peu près en même temps que vous faites l'évaluation de « sortie ». Les deux entrevues sont essentielles à la réussite de l'étude.

Vous pouvez approfondir les questions pour encourager les gens à parler de leur expérience et partager leurs pensées et leurs histoires. Souvenez-vous que nous nous intéressons à l'expérience globale d'alphabétisation. N'hésitez donc pas à faire des ajouts à ce protocole ou à passer du temps pour suivre le cheminement de la clientèle apprenante. Si vous apportez des modifications ou des ajouts, veuillez m'en informer à krilleczek@nickel.laurentian.ca.

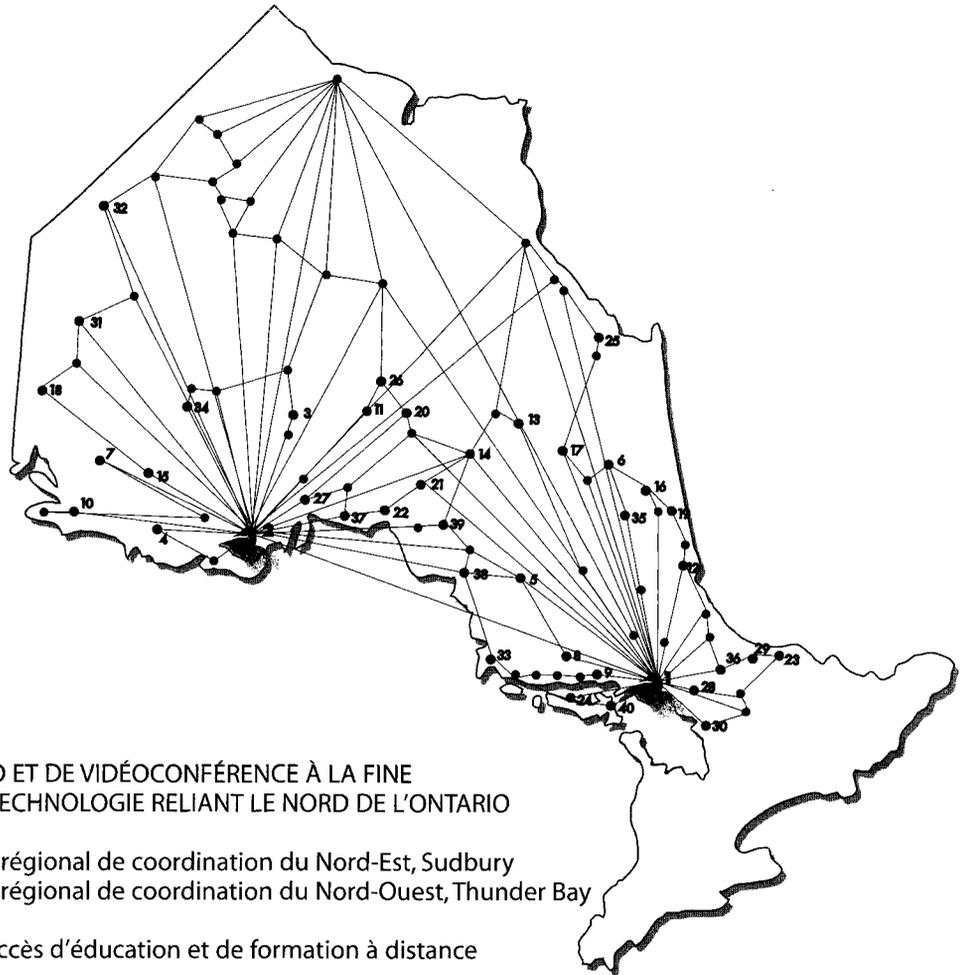
1. Qu'est-ce qu'il y a de meilleur au sujet de l'AlphaRoute? Qu'est-ce que vous avez aimé?
2. Qu'est-ce que vous avez trouvé le plus difficile? Expliquez à l'aide d'exemples.
3. Vous est-il arrivé de démarrer l'ordinateur simplement pour jouer et vous amuser? Exemples.
4. Qu'est-ce qui serait arrivé si le mentor n'avait pas été là?
5. Comment le mentor vous a-t-il aidé le plus?
6. Quelles sont les choses que vous avez appris à bien faire sur AlphaRoute? Que pouvez-vous faire maintenant que vous ne pouviez pas faire avant? Par exemple? Demandez des détails tels que des exemples dans le contenu de l'alphabétisation ET des exemples d'habiletés informatiques ET mathématiques.
7. Que ferez-vous de ces nouvelles connaissances dans votre vie personnelle? (Exemples spécifiques)
8. Croyez-vous qu'AlphaRoute vous a aidé à atteindre les objectifs personnels de votre plan d'apprentissage? Pourquoi? Pourquoi pas? - Expliquez.
9. Suivrez-vous d'autres cours en alphabétisation?
10. Croyez-vous que vous allez encore vous servir des ordinateurs ou du Web dans l'avenir? Comment? Cette expérience vous a-t-elle aidé?
11. Vous servirez-vous d'AlphaRoute encore?
12. Comment AlphaRoute pourrait-elle être améliorée?
13. Sur une échelle de 1 (très facile) à 5 (très difficile), comment avez-vous trouvé l'expérience AlphaRoute?
14. Je vais dire un mot, par exemple « heureux ». Sur une échelle de 1 à 3, dites-moi comment vous vous sentez face à AlphaRoute.

EMBALLÉ-E
FIÈRE
HEUREUX-SE
INTELLIGENT-E
SATISFAIT-E
PERDU-E
MALHEUREUX-SE
NERVEUX-SE
EMBALLÉ-E
ENNUYANT

PAS DU TOUT (1)	UN PEU (2)	BEAUCOUP (3)

CARTE DE CONTACT NORTH/CONTACT NORD

ANNEXE D



PONTS D'AUDIO ET DE VIDÉOCONFÉRENCE À LA FINE
 POINTE DE LA TECHNOLOGIE RELIANT LE NORD DE L'ONTARIO



- 1 V Centre régional de coordination du Nord-Est, Sudbury
- 2 V Centre régional de coordination du Nord-Ouest, Thunder Bay

• Centres d'accès d'éducation et de formation à distance

3	Armstrong	13 V	Hearst	23 V	Mattawa	33 V	Sault Ste. Marie
4	Atikokan	14	Hornepayne	24 V	M'Chigeeng*	34 V	Sioux Lookout
5 V	Chapleau	15 V	Ignace	25	Moosonee	35 V	South Porcupine
6 V	Cochrane	16	Iroquois Falls	26	Nakina	36	Sturgeon Falls
7 V	Dryden	17	Kapuskasig	27 V	Nipigon	37 V	Terrace Bay
8 V	Elliot Lake	18 V	Kenora	28	Noëlville	38 V	Wawa
9 V	Espanola	19 V	Kirkland Lake	29 V	North Bay	39	White River
10 V	Fort Frances	20	Longlac	30 V	Parry Sound	40	Wiwkemikong*
11 V	Geraldton	21	Manitouwadge	31	Red Lake		
12 V	Haileybury	22 V	Marathon	32	Sandy Lake		

V Centres de vidéoconférence

Autres communautés participant au réseau de Contact North/Contact Nord

Attawapiskat*, Bear Island*, Beardmore, Bearskin Lake*, Big Trout Lake, Black River-Matheson, Blind River, Bracebridge, Caramat, Cat Lake*, Collins, Constance Lake*, Desbarats, Dokis*, Dubreuilville, Ear Falls, Englehart, Foleyet, Fort Albany*, Fort Severn*, Gogama, Gore Bay, Huntsville, Kashechewan*, Kasibonika Lake*, Killarney, Kingfisher Lake*, Lac La Croix*, Lac Seul*, Lansdowne House*, Larder Lake, Loring, Magnetawan*, Matachewan*, Mattagami*, Mikinaak Onigamiing*, Mississauga*, Moose Factory*, Muskrat Dam*, New Liskeard, North Caribou Lake*, Onaping, Osnaburgh*, Pays Plat, Pickle Lake, Pic Moberg*, Pikangikum*, Rainy River, Red Rock, Rocky Bay*, Sachigo Lake, Sagamok*, Savant Lake, Seine River*, Shoal Lake #39*, Smooth Rock Falls, South River, Summer Beaver, Temagami, Thessalon, Thorne, Timmins, Trout Creek, Upsala, Webequie*, Whitesand*, Wunnumin Lake*

* Communautés autochtones

Note : Dans certains cas, un simple point représente plus d'un centre d'accès d'éducation et de formation à distance

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

PLAN D'ACTION POUR LE PROJET

ANNEXE E

AlphaRoute dans les communautés du Nord

1. Étapes du projet

- Première étape : Planification
- Deuxième étape : Formation
- Troisième étape : Accès à l'équipement et installation
- Quatrième étape : Mise en oeuvre
- Cinquième étape : Collecte et analyse des résultats
- Sixième étape : Clôture

2. Plan d'action détaillé du projet

ACTIVITÉ	DÉTAILS	MOIS
<p>2000</p> <p>Première étape : Planification Établir l'équipe et faire démarrer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un répertoire de personnes-contact • Préparer la 1re réunion de l'équipe et en dresser l'ordre du jour • Décider des emplacements • Établir le contact/rapport avec les chercheurs et les partenaires • L'ébauche d'un plan d'action détaillé • Commencer l'ébauche de la conception du projet et de sa méthodologie • Rechercher en bibliothèque ou à l'Internet, récupérer et lire des documents (articles de revues, livres, etc.) • Faire l'ébauche et discuter de la conception du projet, la méthodologie, les instruments, la bibliographie 	<p>Juillet-août</p>
<p>Identifier la clientèle apprenante et les communautés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer avec les centres LBS • Fixer les critères de participation à l'étude • Décider ce que la clientèle doit savoir du projet - privilégier la recherche • Procéder à la première réunion d'équipe – coordination et échéanciers • Rédiger l'ébauche du code déontologique et du formulaire d'autorisation pour la clientèle participante • Discuter des services aux francophones (traduction, etc.) 	<p>Septembre-octobre</p>

ACTIVITÉ

DÉTAILS

MOIS

2001

Deuxième étape :
Former des mentors

- Décrire les tâches
- Définir les rôles dans la collecte des données
- Distribuer des exemples de notes, des inscriptions au carnet de bord, etc., à conserver
- Se rencontrer pour une session de formation de 2 jours avec *AlphaRoute* et le Ministère de Formation, Collèges et Universités

Janvier 2001

Troisième étape :
Installer les ordinateurs
et les logiciels

- Collaborer avec IBM
- Faire l'aménagement technique
- Installer les logiciels et de déboguer
- Procéder à la deuxième réunion de l'équipe
- Préparer le rapport intérimaire

Octobre 2000 à
février 2001

Quatrième étape :
Mettre en œuvre

- Perfectionner les outils de recherche et méthodes

Mars

Fournir les instructions
à la clientèle apprenante

- Faire la formation
- Préparer les ententes et la déontologie
- Être en liaison continue avec chercheurs au sujet de la collecte des données

Mars

Cinquième étape :
Collecte et analyse
des résultats

- De la clientèle apprenante (pré-test avec instrument quantitatif)
- Des mentors (instruments qualitatifs et marche à suivre)
- Carnets de bords, notes
- Données émanantes d'*AlphaRoute*
- Données sur les coûts/bénéfices
- Des coordonnateurs-trices de centre
- De la clientèle (entrevue à la fin du processus)
- Réunion d'équipe – coordination et échéancier

Mars à juillet

L'usage d'AlphaRoute dans les communautés rurales du Nord de l'Ontario qui ne sont pas desservies par les organismes de prestation d'Alphabétisation et formation de base (AFB)

ACTIVITÉ	DÉTAILS	MOIS
Encoder, entrer, épurer et analyser les données	<ul style="list-style-type: none"> • Établir une fiche de données • Entrer les données avant-après • Épurer les données avant-après • Analyser les données • Rédiger la section des résultats avant-après • Coder les données qualitatives • Dresser des tableaux, graphiques, etc. • Procéder à la réunion d'équipe : coordination et échéanciers 	Juin à septembre
Sixième étape : Rédiger et distribuer le rapport	<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser la section résultats • Finaliser la section discussion et enjeux • Tenir la dernière réunion d'équipe : coordination et échéanciers • Rédiger le rapport final • Traduire le rapport 	Octobre à janvier