



ÉTUDE DES BESOINS EN FRANÇAIS DANS SOULANGES

Analyse empirique dans
un nouveau contexte géographique

Rapport de synthèse

Projet de recherche
financé par le programme IFPCA

2002©

« Francophones isolés sur un continent dominé par l'anglais, la maîtrise généralisée et démocratisée de la langue française et des compétences de base ainsi que l'épanouissement de nos riches cultures populaires constituent un défi collectif fondamental. Pareil défi culturel et démocratique nous interpelle, car il est loin d'être relevé. Mais, nouveaux Panurges, nous semblons nous obstiner à « boguer » notre avenir. »

-Serge Wagner

Professeur à l'UQÀM

Source : « BDAA Réseaux Hiver 2000 », p.3.



La **77t€Mf€&**

13A, rue Principale
Coteau-du-Lac (Québec) JOP 1B0

Téléphone: (450)763-1331
No. sans frais: 1-877-606-1331
Courriel : magie@rocler.qc.ca

Remerciements

Rédaction

Soumaya FREJ, M.Sc. géographie (agente de recherche)

Aide à la recherche

Marie-Hélène MÉNARD, La *magiedes* mots (Directrice-générale)
Philippe ROY, M.Sc. géographie (agent de recherche)

Révision linguistique

Réjeanne MÉNARD

Remerciements spéciaux

Financement

Document produit dans le cadre des Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA)

Personnes ressources (conseils et aide à la cueillette d'informations)

Mme Ghislaine JETTE, Agente d'accueil et de référence - Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)
Mme Sarah MAILHOT, Agente de développement- Centre local de développement de Vaudreuil-Soulanges (CLDVS)
Mme Alexandra LALIBERTÉ, Organisatrice communautaire — CLSC La Presqu'île
Mme Karine DAIGLE, Coordonnatrice - Corporation de développement communautaire de Vaudreuil-Soulanges (CDCVS)
Mme Isabelle COULOMBE, Consultante— Direction de la formation générale des adultes, ministère de l'Éducation du Québec
Monsieur Gaétan MARTIN, directeur du service administratif— CLSC la Presqu'île
Monsieur François ROBILLARD, directeur des loisirs — Les Cèdres
Madame Lucie HAMEL, directrice des loisirs - Les Coteaux

Ainsi que ceux et celles qui ont contribué à la réalisation de ce travail, les personnes ressources sollicitées et particulièrement les interviewé(e)s qui ont accepté de répondre à notre entrevue de recherche.

Table des matières

Introduction.

Section A -Préalable de la recherche	2
I. Objectifs de recherche	2
II. Définition de l'alphabétisation	2
III. Problématique de la recherche	3
1. <i>Mise en contexte</i>	3
2. <i>Région d'étude : portrait général</i>	4
2.1. Le comté de Soulanges	4
2.2. Population de Soulanges	5
Section B -Préalable de la recherche	10
I. Enquête par entrevue	10
II. Stratégie d'échantillonnage	10
I. Instrumentation	11
IV. Validation de l'instrument : le prétest	12
V. Choix des répondants : mesure de sélection	13
Section C -Résultats de l'enquête	14
I. Étapes préliminaires	14
II. Résultats de recherche	15
1. <i>Profil général des répondants</i>	15
2. <i>Profil des compétences des répondants en français</i>	17
III. Besoins en français des répondants	23
IV. Portrait motivationnel des répondants	26
V. Apports et suggestions des répondants	28
VI. Résumé et synthèse	29
Conclusion	32
Bibliographie	33
Annexes	36
#1 Schéma d'entrevue	A-1
#2 Grille de sélection pour l'échantillon	A-8
#3 Lettre de sollicitation	A-9

Liste des tableaux

Tableau #1 :	Synthèse du statut démographique et socio-économique de la région de Soulanges, 1996	6
Tableau #2 :	Synthèse du statut démographique et socio-économique de la région de Soulanges, 1996 (suite)	7
Tableau #3 :	Profil des compétences de la catégorie « étudiants »	18
Tableau #4 :	Profil des compétences de la catégorie « personnes en emploi »	19
Tableau #5 :	Profil des compétences de la catégorie « personnes sans emploi »	20
Tableau #6 :	Profil des compétences de la catégorie « familles avec enfants »	21
Tableau #7 :	Profil des compétences de la catégorie « personnes âgées »	22
Tableau #8 :	Besoins exprimés chez la catégorie « étudiants »	23
Tableau #9 :	Besoins exprimés chez la catégorie « personnes en emploi »	24
Tableau #10 :	Besoins exprimés chez la catégorie « personnes sans emploi »	24
Tableau #11 :	Besoins exprimés chez la catégorie « familles avec enfants »	25
Tableau #12 :	Besoins exprimés chez la catégorie « personnes âgées »	25
Tableau #13 :	Portrait motivationnel de la catégorie « étudiants »	26
Tableau #14 :	Portrait motivationnel de la catégorie « personnes en emploi »	26
Tableau #15 :	Portrait motivationnel de la catégorie « personnes sans emploi »	27
Tableau #16 :	Portrait motivationnel de la catégorie « familles avec enfants »	27
Tableau #17 :	Portrait motivationnel de la catégorie « personnes âgées »	28

Liste des figures

Carte #1 :	La région de Soulanges telle que définie par la nouvelle carte électorale provinciale	4
Graphique #1 :	Répartition des membres de l'échantillon en fonction des groupes d'âges	16
Graphique #2 :	Répartition des membres de l'échantillon en fonction de l'occupation	16

Introduction

La *magie* des mots, organisme sans but lucratif, a mené avec l'aide du programme Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA) une analyse socio-démographique de son territoire d'action. L'étude empirique a pour objectif d'identifier les besoins en français de la population de Soulanges afin d'adapter l'offre de services de l'organisme.

Ce rapport sert principalement à mettre en lumière les résultats obtenus à partir des entrevues menées auprès de 45 personnes issues de divers milieux (par exemple les personnes âgées, les personnes sans emploi, les travailleurs, les familles monoparentales, les jeunes décrocheurs, etc.) et de différentes municipalités du comté de Soulanges (Coteau-du-Lac, Les Cèdres, Les Coteaux, Pointe-des-Cascades, Pointe-Fortune, Rigaud, Rivière-Beaudette, Saint-Clet, Saint-Lazare, Saint-Polycarpe, Saint-Télesphore, Saint-Zotique, Sainte-Justine-de-Newton, Sainte-Marthe et Très-Saint-Rédempteur).

Par la méthode d'interview directe, le schéma d'entrevue semi-dirigée (l'outil de recherche retenu) a mené à la collecte d'informations. Après la compilation et l'analyse des données recueillies, les résultats viennent préciser la situation réelle des répondants en respectant le cheminement d'analyse suivant :

- **définition de la situation actuelle** : l'état des capacités notionnelles et fonctionnelles en français des Soulangeois dans le contexte quotidien ;
- **compilation des motifs** sociaux et familiaux qui jalonnent une éventuelle inscription ;
- **analyse des données** sur les besoins en français de ladite population (prise de conscience, identification, analyse);
- **conclusion des résultats** : la réalisation des projets en formation (le processus d'inscription de la population cible).

Ce rapport de recherche est composé de 3 parties présentant respectivement les objectifs et la problématique de la recherche, la méthodologie appliquée et l'analyse des résultats entourant les caractéristiques retenues. Une réflexion concluante viendra clore ce document en mettant l'accent sur les faits saillants et en soulignant l'apport de ce résultat comme balise à de nouvelles actions (réévaluation de la planification stratégique de l'organisme). Sont aussi annexés à ce rapport les outils de recherche utilisés notamment le schéma d'entrevue, la grille des caractéristiques des répondants et la lettre adressée aux personnes-ressources locales contactées à des fins de sollicitation et de contribution.

Section A - Préalable de la recherche

I. Objectifs de recherche

L'intérêt général de la recherche est de déterminer les besoins réels de la population de Soulanges en matière de formation dans le but d'adapter l'offre des services. Les objectifs spécifiques sont de:

- définir le 'nouveau' contexte du comté de Soulanges et en dresser le portrait socio-démographique et économique identifiant la population de Soulanges,
- comprendre et analyser les besoins de la population de Soulanges en matière d'alphabétisation. Une analyse complète de ces besoins locaux repose sur deux approches :
 - o porter un regard comparatif sur d'autres études similaires en terme de besoins en éducation des adultes,
 - o choisir le segment de la population pour effectuer une enquête auprès de cet échantillon. Le but est d'une part, d'évaluer l'intérêt des répondants par rapport à la notion d'alphabétisation; et d'autre part de relever le déséquilibre possible entre l'offre et la demande en matière d'alphabétisation.

Avant d'aborder l'étude, nous devons présenter la définition de ce qu'est l'alphabétisation autour de laquelle s'articule cette analyse.

II. Définition de l'alphabétisation

On entend par alphabétisation un processus individuel d'apprentissage du code de la langue écrite de façon à assimiler les instruments d'acquisition de la culture ainsi qu'à intégrer les techniques élémentaires qu'exige une société industrialisée et informatisée, en vue d'une prise en charge individuelle et collective de ces adultes marginalisés par l'ignorance et la dépendance (Potvin, 1987).

Les services d'alphabétisation sont définis et orientés, au Québec, par le Règlement sur le régime pédagogique de la formation générale des adultes du ministère de l'Éducation (MEQ). Selon la définition du régime pédagogique en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2000, l'alphabétisation a pour but de permettre à l'adulte : (1) d'augmenter ses capacités dans différents domaines d'apprentissage; (2) d'exercer ses rôles familiaux et sociaux; (3) d'accéder, le cas échéant, à d'autres services de formation. Les orientations et principes directeurs du régime pédagogique précisent que « la finalité de l'alphabétisation est d'amener l'adulte à être en mesure de diriger son développement de façon autonome en utilisant les situations de la vie quotidienne comme des occasions privilégiées d'apprentissage. La capacité fonctionnelle recherchée par la formation en alphabétisation est de fonctionner de façon efficace et satisfaisante dans les différentes situations de la vie quotidienne. Cela suppose la mise en œuvre de compétences dans les savoirs suivants : écouter, parler, lire, écrire et compter » (Racine, 2000). Comme le définit le Programme de soutien à l'alphabétisation populaire autonome (PSAPA), les services offerts dans ce réseau retiennent sensiblement les mêmes objectifs : « le programme a pour but d'amener les personnes de 16 ans et plus, faiblement alphabétisées, à augmenter leurs compétences par l'acquisition de connaissances, habiletés et attitudes liées à leurs besoins, une plus grande autonomie et la prise en main de leurs conditions de vie et de celles de leur milieu. Elles doivent également permettre aux

personnes et aux groupes de jouer, de manière active et critique, leur rôle de citoyens et de citoyennes » (PSAPA, 2000).

III. Problématique de la recherche

1. *Mise en contexte*

Au Québec, l'alphabétisation a pris de l'ampleur dans les années 1960. Elle s'inscrit dans un vaste mouvement de démocratisation de l'éducation. Le contexte de la révolution tranquille aidant, des comités de citoyens ont émergé dans les quartiers les plus défavorisés et dans les zones rurales les moins prospères. Les groupes de personnes qui suivent, depuis une quinzaine d'années, les programmes offerts sont en majorité des pauvres, au chômage et souvent, ont des difficultés à remplir des formulaires de demande d'emploi; à aider leurs enfants à faire leurs devoirs; à lire la posologie d'un médicament; à écrire à leurs amis ainsi qu'à voter. Le rapport canadien « Lire l'avenir » publié en 1996, confirme l'ampleur des conséquences du phénomène sur la société québécoise et sur les individus.

Selon les données du recensement canadien de 1996, 611 750 adultes québécois âgés de 15 à 64 ans ont moins de 9 années de scolarité. 10 672 personnes étaient inscrites en 1998-1999 comparativement à 12 371 en 1997-1998 (ministère de l'Éducation, 2000). Les services d'alphabétisation connaissent ainsi une baisse de fréquentation généralisée de 1997 à 1999. Notons que la variation est de 51% de 1989 à 1999. En Montérégie, les inscriptions étaient, pour la même période, de 704 comparativement à 764, soit un écart de 8% (ministère de l'Éducation, 2000). Depuis, 1991-1992, l'année où il y a eu le nombre le plus élevé d'inscriptions au Québec avec 31 657 apprenants, l'effectif en alphabétisation ne fait que diminuer. Aussi, les services d'alphabétisation ne sont-ils pas les seuls à subir une baisse marquée. En effet, depuis 1994-1995, le nombre d'inscriptions diminue parallèlement de façon impressionnante dans d'autres services de la formation générale des adultes (formation à l'intégration sociale, insertion socio-professionnelle, présecondaire, francisation, entrée en formation...) (MEQ, 2000).

Dans tout le Québec, il est connu que les personnes qui habitent la Municipalité régionale de comté (MRC) Vaudreuil-Soulanges sont fort nanties en ce qui a trait à la scolarisation. Elles comptent au fait parmi les plus scolarisées de toute la Montérégie alors que 20,5% détiennent un diplôme universitaire comparativement à 18,5% pour l'ensemble de la Montérégie. À l'inverse, la part des personnes qui ont moins d'une 9^e année de scolarité dans la région de Vaudreuil-Soulanges est inférieure à celle de la Montérégie. Dans Soulanges, en interrogeant les statistiques sur le niveau d'études atteint, près de 16% de la population de 15 ans et plus a un très bas niveau de scolarité, soit un niveau inférieur à la 9^e année d'études. Sur cette population comptant 32 480 personnes, les gens âgés de 15 ans et plus sans diplôme d'études secondaires sont les plus nombreux constituant le tiers de cette population. Donc la population cible, pour étudier les besoins d'alphabétisation dans Soulanges, serait à priori les personnes sans DES, sexes confondus car les chiffres montrent que les hommes et les femmes qui ne détiennent pas ce diplôme sont représentés sensiblement à part égale.

En tenant compte de cet état de fait, il semble bien qu'au Québec, ce sont surtout les francophones qui sont dans les niveaux d'études faibles et moins dans les niveaux élevés. En outre, toutes les enquêtes sur la participation à l'éducation des adultes démontrent que les adultes les moins scolarisés sont ceux qui participent le moins à la formation continue (Wagner, 2000).

Un autre fait problématique qui a suscité l'intérêt de mener cette étude est que l'analyse des besoins demeure la moins abordée dans toute étude sur l'accès aux services éducatifs d'après IFPCA. En effet, les études menées antérieurement semblent être des analyses de besoins mais sont plutôt un bilan ou une mise en situation du problème, ce qui justifie l'absence d'actions et de suivi. Pourtant, l'objectif premier de ces études était de mieux définir les populations cibles en vue de favoriser un meilleur recrutement et d'adapter l'offre des services. De toute évidence, ces faits problématiques peuvent trouver l'issue au niveau des techniques de « dépistage », de vente ou de marketing, si l'on considère que les individus concernés ne sont pas au courant de l'offre de services éducatifs, ou qu'ils ne sont pas suffisamment motivés à consommer « le produit » offert.

À partir de cet exposé du problème, La *magiedes* mots relève le défi d'accorder plus d'attention aux ressources et de reconnaître véritablement la nature des besoins de sa population cible en matière d'alphabétisation au sein du comté de Soulanges.

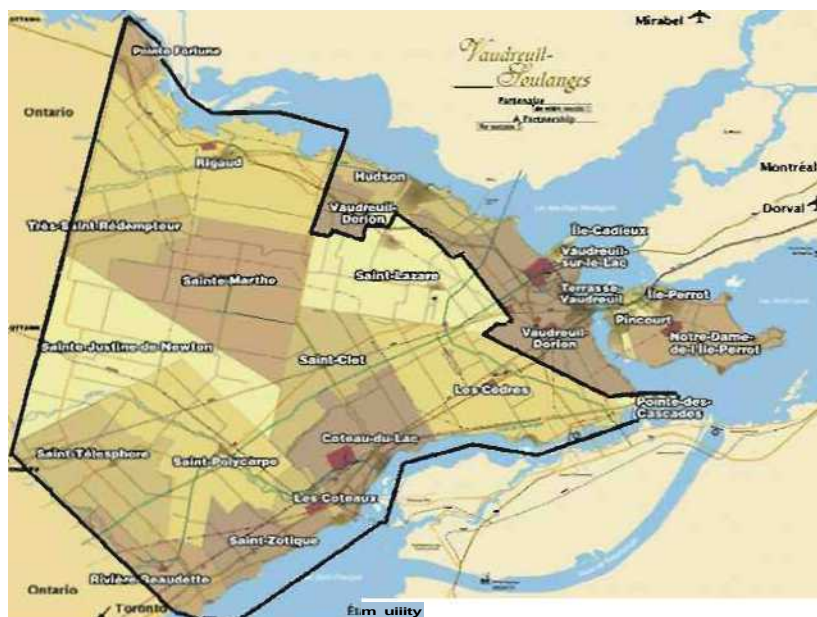
2. Région d'étude : portrait général

2.1. Le comté de Soulanges

Soulanges, faisant partie du territoire de la MRC de Vaudreuil-Soulanges, se situe au sud-ouest du Québec dans la grande région administrative de la Montérégie (carte #1). Elle occupe un vaste territoire étendu sur une superficie de 712,53 km² et est composée de 15 municipalités (tableau #1). Elle se trouve à l'ouest du grand Montréal, au confluent de la rivière des Outaouais, du lac Saint-François et du fleuve Saint-Laurent. À l'ouest, Soulanges est bordée par la frontière ontarienne et à l'est par les municipalités de Hudson et Vaudreuil-Dorion. Géographiquement, la région revêt un aspect à la fois villageois et rural. À la limite de l'urbain, s'inspirant du grand Montréal et de la ville industrielle de Valleyfield, elle acquiert un caractère 'périurbain' par la nature de ses activités (agriculture sophistiquée, tourisme régional, activités sportives : sport équestre, d'hiver...).

Carte #1

La région de Soulanges telle que définie par la nouvelle carte électorale provinciale



Url : <http://www.cldvs.com>

Au niveau politique, la région de Soulanges était greffée à d'autres entités, que ce soit à Vaudreuil au palier fédéral, ou à Beauharnois-Salaberry au palier provincial. En janvier 2002, elle est redevenue, à l'échelle provinciale, un comté indépendant. Par ces faits, le territoire d'action de La *magie* des mots se superpose sur la nouvelle circonscription de Soulanges¹.

2.2. Population de Soulanges

Les tableaux #1 et #2 présentent les caractéristiques de la population de Soulanges.

^ **Caractéristiques démographiques**

En guise de synthèse, le profil démographique fait ressortir certains éléments dont les plus marquants indiquent que :

- la population de Soulanges est de 42 790; la municipalité la plus peuplée, en 2001 est Saint-Lazare (13 563 habitants),
- la population est en forte croissance de 29% durant les 10 dernières années,
- les catégories d'âge les plus dominantes sont celles de 0-14 ans et 25-54 ans, avec respectivement un taux de 24% et 49% comparativement à 19% et 46% au Québec,
- plus des trois quarts de la population est francophone calculant un taux de 81%,
- la taille des ménages a dernièrement diminué. Le nombre moyen de personnes par ménage se situe entre 2,4 et 3,0,
- les personnes vivant avec un conjoint de fait ou mariées y sont les plus représentatives en accaparant 53% du total de la population,
- le type de famille en forte présence est la famille composée de couples mariés ou en union libre (26%) contrairement aux familles monoparentales (3%),
- la majorité de la population détient une propriété de logement. Les logements privés occupés possédés sont en effet de 79%.

> **Caractéristiques socio-économiques**

Les données du recensement datant de 1996 révèlent que :

- près de 48% de la population de Soulanges est active occupée,
- dans presque toutes les municipalités, ce sont plus les femmes qui sont au chômage que les hommes,
- le revenu annuel moyen par habitant se situe entre 17 149\$ et 34 566\$. Cependant dans toutes les municipalités, le revenu chez l'homme est nettement supérieur au revenu chez la femme, soit un écart moyen de 11 333\$,
- sur 60% du territoire de Soulanges (9 municipalités), le revenu annuel moyen par ménage situé dans la tranche de 50 000\$ et plus est le plus dominant. Sur les 40% qui restent (6 municipalités), le revenu annuel moyen par ménage situé dans la tranche moins de 20 000\$ est le plus important.

¹ Initialement, le territoire d'action de l'organisme desservait seulement la portion sud du comté (9 municipalités).

Tableau #1 Synthèse du statut démographique et socio-économique de la région de Soulanges, 1996

Municipalités	Population		Revenu Moyen	Groupes d'âges					Type de famille		Revenu selon le type de famille		familles à faible revenu	
	2001	'76-'01		0-14	15-24	25-54	55-64	65 +	/*	2**	/*	2**		
		(%)	(\$)								(\$)	(\$)		(%)
<i>Coteau-du-Lac</i>	5 389	108,15	27 351	1 165	610	2 425	330	435	1 270	185	59 084	35 208	100	6,8
<i>Les Cèdres</i>	5 479	131,18	24 651	1 160	465	2 375	355	285	1 270	140	52 268	33 217	110	7,8
<i>Les Coteaux</i>	3 175	60,76	23 576	635	340	1 315	235	315	680	115	51 761	16 910	160	19,7
<i>Pointe-des-Cascades</i>	951	30,99	19 584	165	90	470	85	95	230	30	42 247	21 654	45	16,6
<i>Pointe-Fortune</i>	424	15,53	18 286	90	35	205	50	75	125	25	35 387	47 712	35	24,1
<i>Rigaud</i>	6 095	36,87	23 309	1 130	710	2 680	585	945	1465	210	52 696	32 261	200	11,9
<i>Rivière-Beaudette</i>	1 452	76,21	20 646	250	135	630	180	185	375	35	46 743	26 961	45	11,2
<i>Saint-Clet</i>	1 593	50,00	21 967	395	165	730	115	125	420	25	46 003	12 386	50	10,9
<i>Saint-Lazare</i>	13 563	351,35	34 566	3 100	1 095	5 875	630	500	3 020	255	72 047	37 766	160	4,8%
<i>Saint-Polycarpe</i>	1 649	18,04	19 072	370	245	730	130	205	420	45	42 026	24 895	60	12,7
<i>Saint-Télesphore</i>	744	-6,06	21462	150	115	355	90	105	190	45	47 913	22 507	20	8,3
<i>Saint-Zotique</i>	4 180	175,18	23 631	830	415	1 825	295	310	1 005	105	49 622	36065	75	6,6
<i>Ste-Justine-de-Newton</i>	835	-6,49	17 149	220	120	385	90	115	250	30	33 756	33 584	65	24,8
<i>Sainte-Marthe</i>	1 127	7,74	18 848	255	110	490	120	125	280	25	41 218	37 788	45	14,7
<i>Très-St-Rédempteur</i>	632	44,95	22 589	150	75	290	55	55	160	10	44 008	- ***	30	17,6
Soulanges	47 288	101,62	-	24%	11%	49%	7%	9%	90%	10%	-	-	1200	9,6
MRC Vaudreuil-Soulanges	102 752	78,6		23%	11%	56%		9%	77%	38%	53/92	32494	3 205	11,6
Montérégie		36									56266	30055	54 960	15,3
Québec	7410504	19	23198	19%	13%	46%	10%	12%	84%	16%	53192	28421		19

Source : Statistique Canada, 1996-2001

Notes :

- : Couples mariés ou en union libre avec ou sans enfant
- ** : Familles monoparentales
- *** : Le nombre de familles de ce type est trop peu nombreux pour révéler le revenu moyen (confidentialité)
- **** : Nombre de familles à faible revenu
- ***** : Fréquence des unités à faible revenu

Tableau #2 Synthèse du statut démographique et socio-économique de la région de Soulanges, 1996 (suite)

Municipalités	Plus haut niveau de scolarité atteint par les 15 ans et plus					Langue parlée			Taux de chômage	Taux d'activité	Distribution de la population active par secteurs d'activités		
	1*	2**	3***	4****	(%)	Ang.	Fran.	Fr+An			primaire	secondaire	tertiaire
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)				(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<i>Coteau-du-Lac</i>	30,3	21,3	9,3	26,5	12,6	150	4670	75	7,0	70,2	6,3	29,6	64,2
<i>Les Cèdres</i>	32,5	18,4	10,2	28,5	10,5	280	4200	80	5,6	71,3	5,3	25,9	69,8
<i>Les Coteaux</i>	41,1	17,8	7,8	27,0	6,3	80	2660	65	9,9	61,5	1,6	25,8	72,6
<i>Pointe-des-Cascades</i>	42,6	18,2	6,1	27,7	5,4	30	850	20	12,6	63,8	2,	25,3	73,5
<i>Pointe-Fortune</i>	52,6	19,7	7,9	13,2	6,6	65	365	15	5,0	53,3	0,0	29,0	71,1
<i>Rigaud</i>	37,7	16,6	9,5	20,4	15,9	800	4890	140	7,6	64,0	6,2	21,1	72,7
<i>Rivière-Beaudette</i>	41,2	20,2	12,3	17,1	9,2	155	1120	50	9,8	58,8	2,3	24,8	72,9
<i>Saint-Clet</i>	41,5	14,9	8,7	30,1	4,8	75	1425	10	6,9	75,2	9,0	33,1	57,8
<i>Saint-Lazare</i>	23,1	16,8	12,0	27,6	20,5	3800	6350	375	6,9	74,0	3,0	23,8	73,2
<i>Saint-Polycarpe</i>	39,9	19,0	9,1	24,5	7,5	70	1550	30	9,3	64,0	13,8	18,2	67,9
<i>Saint-Télesphore</i>	33,6	29,8	7,6	21,4	7,6	95	680	15	10,6	64,9	22,2	21,0	56,8
<i>Saint-Zotique</i>	35,2	21,2	9,1	26,1	8,4	145	3420	80	7,9	69,1	5,4	31,4	63,2
<i>Ste-Justine-de-Newton</i>	55,0	15,4	9,4	14,8	5,4	65	825	5	7,4	63,3	27,5	36,3	36,3
<i>Sainte-Marthe</i>	42,1	18,1	5,3	27,5	7,0	160	880	15	8,7	60,6	21,8	15,8	62,4
<i>Très-St-Rédempteur</i>	48,9	14,8	10,2	23,9	2,3	65	520	25	0	57,3	18,0	16,0	68,0
Soulanges	33,3	19,6	9,7	24,9	12,8	14%	81%	t*Â	-	-	6,3	25,3	68,4
MRC Vaudreuil-Soulanges						20%	75%	1%	7,3%		3,4%	24,2%	72,4%
Montérégie									9,3%				
Québec	35,5	17,5	8,8	23,0	15,2	7,9%	80,2%	38%	11,8%	62,3%	3,7	22,0	74,3

Source : Statistique Canada, 1996

Notes :

- Personnes sans diplôme d'études secondaires
- Personnes avec un diplôme d'études secondaires
- Personnes ayant fait des études post-secondaires partielles (non terminées)
- Personnes avec un certificat ou un diplôme d'une école de métiers ou d'autres études non universitaires
- Personnes ayant terminé des études universitaires

des trois principaux secteurs d'activité (primaire, secondaire, tertiaire), il ressort que les personnes ont tendance à exercer une activité dans le secteur des services (tertiaire). En outre et dans toute la région de Soulanges, les femmes forment une part importante de personnes travaillant dans ce secteur comparativement aux hommes. Vient en second lieu, le secteur secondaire où le taux d'employés hommes est 3 fois en moyenne plus grand que celui du sexe féminin dans la plupart des municipalités. Finalement, le secteur primaire emploie moins de main-d'œuvre comparativement aux autres où le taux demeure supérieur au sein de toutes les municipalités, lorsqu'il montre la part d'hommes, par rapport aux femmes, exerçant une activité primaire, sur un total de 12 490 familles économiques² dans Soulanges, 9,6% sont à faible revenu contre 11,6% dans la MRC et 13,3% en Montérégie, d'après les données de janvier 2002, le taux de personnes de 18-64 ans prestataires de l'assurance emploi ne dépassait pas 10% dans certaines municipalités de Soulanges.

> Niveau de scolarité : indicateur-clé de l'alphabétisme

Des 32 480 personnes (recensement 1996) qui ont terminé leurs études dans le comté de Soulanges :

- 34% (sexes confondus) n'ont pas de diplôme d'études secondaires dont presque la moitié (15,7%) n'a pas atteint la 9^e année,
- 19,6% n'ont pas poursuivi leurs études après l'obtention du diplôme secondaire,
- 9,7% ont entrepris sans résultat des études post-secondaires;
- 24,9% détiennent une formation complète au niveau collégial ou d'une école de métiers,
- 12,8% ont réussi leurs études universitaires.

Par une analyse plus détaillée, certaines municipalités peuvent être définies comme des zones présentant certaines poches de sous-scolarisation. Dans ce sens, on remarque que :

- 80,2% de la population de Pointe-Fortune n'ont pas de diplôme collégial, universitaire ou de métiers. Cette statistique s'aggrave lorsque l'on observe que plus d'une personne sur deux n'a pas atteint sa 9^e année scolaire,
- d'une façon très similaire, Sainte-Justine-de-Newton n'a que 20,2% de ses citoyens qui ont un diplôme supérieur au DES,
- Très-Saint-Rédempteur illustre elle aussi la même problématique.

Néanmoins, le territoire de Soulanges s'avère hétérogène puisque certaines municipalités telle Saint-Lazare présentent des indicateurs se rapprochant aux statistiques enregistrées au niveau provincial.

En résumé, les indicateurs démographiques, sociaux et économiques montrent que les faiblesses de Soulanges ne sont pas concentrées en un seul endroit. Elles sont dispersées, d'une part, sur un

² D'après la définition Statistique Canada, une famille économique couvre un plus grand nombre de personnes parce qu'elle peut être composée de personnes apparentées telles que des frères ou des cousins vivant ensemble en plus des couples et familles parentales vivant avec des enfants. La famille de recensement n'est par contre composée que de couples (mariés ou en union libre) et de familles monoparentales vivant avec des enfants. Nous faisons référence à ce dernier type de famille dans le tableau 8 sur la répartition de la population totale selon le type de familles par municipalité dans Soulanges.

vaste territoire, et d'autre part, entre les municipalités. H ressort que Pointe-Fortune, Sainte-Justine-de-Newton, Sainte-Marthe, Les Coteaux et Pointe-des-Cascades sont les municipalités les plus fragiles.

Après que La *magie* des mots ait observé ces points culminants du profil de la population soulangeoise, l'organisme s'attarde sur la participation à la formation; en remarquant une baisse non négligeable des inscriptions aux programmes de formation en français offerts à l'échelle du Québec. Considérant ces difficultés de recrutement, il veut tonifier cette analyse socio-économique par une étude de terrain des plus originales. De récentes études montrent que la baisse des inscriptions n'est pas le résultat d'une amélioration générale des capacités en français des québécois. La diminution du problème est dans Soulanges un fait qui doit aussi être rejeté. Le précédent survol statistique en fait foi.

Pour mieux répondre aux besoins de la population (i.e. comprendre les barrières à l'inscription), l'étude empirique fait suite à plusieurs questions de recherches repérées dans la littérature telles que (Wagner 2000) :

La faiblesse du recrutement est-il davantage un symptôme qu'un problème?
Serait-il possible que l'offre de services ne soit pas adaptée à la demande?
Que savons-nous de la réalité et des véritables besoins des adultes?
Si le produit est bon, pourquoi en consomment-ils si peu?
Et pourquoi abandonnent-ils souvent en cours de route?

C'est ainsi que la présente étude empirique s'intéresse aux besoins fondamentaux mais complexes de la population de Soulanges.

Section B - Méthodologie de la recherche

L'utilisation d'un schéma d'entrevue semi-dirigée est le moyen méthodologique qu'on a employé pour recueillir les informations auprès des répondants. La conception de ce schéma repose sur une démarche stratégique de manière à obtenir des données originales montrant les besoins réels de la personne répondante. Notre approche veut en effet décrire et compiler les perceptions des nos répondants en matière d'alphabétisation dans la région de Soulanges, et en même temps, comprendre et analyser le phénomène en nous basant sur leurs témoignages et points de vue par rapport à ce qui se passe réellement. Nous nous attarderons maintenant sur la méthode, l'outil et la sélection des répondants.

I. Enquête par entrevue

Sur le terrain, nous avons opté pour l'enquête par entrevue pour recueillir d'une façon contrôlée les données pertinentes au problème d'étude. En effet, cette méthode d'enquête amène un rapport direct entre l'enquêté et l'enquêteur, offrant ainsi plusieurs avantages. En plus de permettre l'explication de la question ou la signification des mots aux répondants, cette technique donne l'occasion de poser certaines questions qui sont généralement plus délicates dans un questionnaire. Le schéma d'entrevue de cette méthode permet d'augmenter significativement le taux de réponse et la fiabilité des données, contrairement à un autre outil d'enquête qui oblige le répondant à y répondre lui-même. En outre, on peut choisir l'enquêté et noter des informations supplémentaires (environnement résidentiel...) qui lui sont rattachées. Le répondant ne lisant pas les questions à l'avance réduit aussi les biais dans ses réponses. N'oublions pas qu'en s'adressant à une population dont les capacités en français sont réduites, on pourrait les empêcher totalement de répondre.

Finalement, les réponses sont plus riches puisqu'elles sont complètes et plus élaborées grâce aux questions ouvertes. Comme toute l'opération s'échelonne sur une période de temps relativement longue, le délai est limité pour s'entretenir avec un grand nombre de personnes. Nous avons donc utilisé un échantillon dont la taille n'est pas grande mais réaliste et suffisante pour obtenir des données variées et riches afin de réaliser les objectifs de départ.

II. Stratégie d'échantillonnage

Un bon échantillon est en mesure d'incorporer des personnes qui peuvent le mieux aider à répondre aux questions concernant les perceptions et les attentes de la population de Soulanges en alphabétisation. La méthode d'échantillonnage choisie est dite non-probabiliste, où la sélection des sujets est arbitraire. L'échantillonnage de volontaires permet de bâtir l'échantillon par la sollicitation ou par l'invitation de personnes. Leur participation à l'entrevue s'est faite de façon aléatoire, selon leurs motivations. Nous avons demandé l'appui des organismes-clés (CLSC, paroisses, direction des écoles, municipalités et regroupements sociaux) dans les 15 municipalités du comté de Soulanges afin de rencontrer les répondants. Pour augmenter la chance d'avoir une vision complète du problème par municipalité, il a été décidé de construire un échantillon d'une taille de 45 personnes, comprenant 3 répondants par municipalité. L'échantillon est certes petit, mais nous croyons tout de même à une certaine représentativité en traçant dès le départ les caractéristiques communes à la population étudiée. Les raisons qui ont amené à opter pour cet échantillon sont étroitement liées à la contrainte temporelle, puisque la période de temps allouée

pour l'administration des entrevues a été fixée à 4 semaines; de plus, chaque interview requérait, en plus du temps de déplacement, environ 40 minutes. Finalement, un seul enquêteur effectuait toute l'opération.

Toutefois, la méthode d'échantillonnage s'est avérée inefficace. En effet, les acteurs locaux n'ont pas été en mesure de référer, pour toutes sortes de raisons, des personnes pertinentes à l'étude. Les motifs exprimés sont :

l'ignorance des institutions face aux besoins en français des gens qui les fréquentent;
la difficulté éprouvée au moment de référer un individu. Il est délicat de dévoiler l'identité d'une personne vivant le problème car elle doit, avant de répondre aux questions, reconnaître ses faiblesses en français (orgueil, gêne, inconfort...).

Compte tenu de cette inefficacité, la méthode suivie a plutôt reposé sur trois techniques très différentes :

- 1) l'approche hasardeuse (le choix se faisait aléatoirement);
- 2) la référence donnée par quelques répondants (les coordonnées des personnes sont obtenues à partir de la question #30 du schéma d'entrevue);
- 3) le contact des personnes figurant dans le répertoire de l'organisme (il s'agit des parents d'enfants ayant pris des cours de français l'été dernier).

Avec cette démarche, le nombre réel d'entrevues effectuées est de 15, soit un taux de réponse de 33 %. Quoique l'objectif visé pour constituer l'échantillon n'ait pas été atteint, la codification des données démontre la représentativité de ce nouvel échantillon. En effet, ce dernier répond à l'objectif principal qui était de mieux comprendre les besoins des différents segments de la population de Soulanges. Les entrevues ont permis de rejoindre au moins deux personnes pour chaque segment. Certes, ce nombre est petit, mais la richesse des données recueillies ne suggère pas la nécessité d'interviewer plus de personnes (ceci permettrait la répétition des données déjà obtenues et non le raffinement de celles-ci). Par contre, l'exercice entrepris n'a pas permis de sélectionner un nombre égal d'hommes et de femmes et, dans un second temps, de trouver des répondants dans chacune des municipalités du comté. Somme toute, ces deux derniers faits n'ont pas d'effets néfastes sur les résultats. Il est possible d'affirmer cette conclusion par l'absence de différences dans les données selon la variable « sexe » et parce que l'espace géographique de Soulanges ne cause pas de changement dans la demande de services.

III. Instrumentation

L'outil pour la cueillette des données est constitué de 5 sections énumérant 32 questions généralement plus ouvertes que fermées (annexe #2). La première section intitulée « Perceptions face au contexte quotidien » est composée de 4 questions ouvertes à partir desquelles le répondant fait le bilan de son expérience quotidienne quant à l'usage du français (ses habiletés, ses limites, sa débrouillardise, son souhait d'amélioration). La section 2 se rapporte à l'historique scolaire du répondant et est scindée en deux sous-sections. La première renferme 8 questions relatant les besoins réels en français de la personne interviewée. Ces dernières sont plus fermées et abordent les thèmes suivants :

l'évaluation des capacités du répondant en français (situation actuelle);

l'identification du degré de confort du répondant en français dans certaines situations prédéterminées (mieux cerner la situation actuelle);
la démarche en formation du répondant : des questions dichotomiques (oui ou non) portant sur des questions clés liées à sa démarche et qui lui demanderont, dans certains cas, de justifier sa pensée (exposer, dans l'affirmative, les différentes facettes de cette démarche et dans la négative, les barrières qui ont empêché d'en entreprendre).

La deuxième sous-section intitulée « scolarité » demande des informations liées à la fréquentation de l'école dans son jeune âge, le niveau d'études atteint pendant cette période et les raisons de son retrait du milieu scolaire.

Les données sur le statut socio-économique des répondants (pour vérifier l'interdépendance entre les variables « scolarité » et « statut social ») se présentent en troisième section. La quatrième section, en plus des données factuelles (âge, sexe), nous informe du statut civil et familial du répondant, de sa municipalité de résidence ainsi que de sa langue maternelle. La dernière section expose au répondant une série de questions se rapportant à La *magie* des mots : ses perceptions de l'organisme, les façons et les conditions d'apprentissage souhaitées (lieu, durée, jours, période...) et ses suggestions. L'entrevue se conclut par des commentaires généraux quant au présent exercice (appréciation de sa participation et son implication dans l'identification de futurs répondants).

IV. Validation de l'instrument : le prétest

Avant de débiter les entrevues, on a préalablement effectué une simulation auprès d'une personne volontaire choisie de façon aléatoire. Cet exercice nous a permis de percevoir rapidement les failles du schéma d'entrevue et d'y apporter des ajustements avant d'entreprendre la collecte de données. De plus, le prétest a servi à évaluer la durée de l'entrevue, la réaction de la personne interviewée face aux questions et la pertinence de l'ordre des questions. H a également aidé l'intervieweur à pratiquer le déroulement de l'entrevue, i.e. sa capacité de noter l'information et son attitude de neutralité. Cependant, le matériel recueilli à partir du prétest est exclu de l'analyse, les données ont seulement été un moyen d'améliorer la méthode de collecte ainsi que d'approfondir la connaissance du problème.

Les résultats de ce prétest ont permis de valider le schéma d'entrevue et de réaliser qu'il est généralement bien conçu (ordre logique des questions), que les questions sont pertinentes et qu'elles suivent un ordre d'idées efficace pour la qualité des données. Toutefois, quelques corrections y ont été apportées par rapport à la formulation des questions, notamment :

- la question 6 dans laquelle on spécifie davantage les situations où la personne se sent le plus à l'aise lorsqu'elle fait appel à ses capacités en français;
- la question 7 qui répète, mais de manière différente, la question précédente pour identifier les besoins qui se rapprochent le plus des cas prédéfinis;
- la question 17 dans laquelle nous ajoutons la sous-rubrique « autres » pour préciser davantage le secteur d'activité du répondant, au cas où le sien ne figure pas dans les trois choix de réponses prédéfinies;
- la question 31 que nous avons dû reformuler pour s'assurer du consentement du répondant à une éventuelle entrevue pour clarifier, au besoin, ses réponses fournies et/ou participer à une recherche ultérieure.

Le prétest a montré que le schéma d'entrevue est ouvert aux caractéristiques de l'interviewé lorsqu'il parle d'intérêts autres que celui d'apprendre le français. Donc, un répondant ne correspondant pas exactement à la population cible aura tendance à exprimer des besoins qui s'écartent de l'objectif de départ. En effet, la recherche vise la population francophone de Soulanges ayant certains besoins en français, mais écarte du même coup les besoins complémentaires (par exemple les langues secondes). Ceci dit, le choix des répondants doit être plus systématique en définissant davantage les critères de sélection de la population cible.

V. Choix des répondants : mesure de sélection

Rappelons que les deux critères de sélection que nous avons retenus pour cibler notre segment de population sont : le caractère francophone et le niveau de scolarité inférieur à 9 ans d'études. De plus, ces critères de sélection ont été croisés avec les critères socio-économiques pour mieux évaluer la différence dans les besoins de la population de Soulanges. Sachant que les situations peuvent varier selon l'activité d'une personne, son statut social et familial, il a donc été convenu d'étudier les segments suivants :

- les jeunes aux études ainsi que ceux qui ne fréquentent plus l'école (16-24 ans);
- les adultes vivant en famille (ou non) avec enfants (ou non) ou des familles monoparentales (25-54 ans) selon les situations suivantes :
 - à l'emploi;
 - au chômage;
 - prestataires de l'assurance sociale;
- les personnes en début de retraite et les personnes âgées (55 ans et plus).

Pour l'ensemble des 10 situations mentionnées ci-dessus, la variable « sexe » s'y est ajoutée pour recueillir un portrait représentatif du territoire de l'étude, étant donné qu'à Soulanges, les hommes et les femmes se retrouvent à part égale et qu'aucune distinction majeure n'est faite quant à leur niveau d'études.

Enfin, le lieu est aussi employé comme critère de sélection dans le but d'assurer une certaine dispersion de la population cible sur le territoire. Sachant que celui-ci couvre 15 municipalités, l'idéal est d'avoir au moins un répondant par municipalité, pour évaluer si les problèmes des Soulangeois en français sont homogènes ou plutôt variables selon le milieu de vie (facteur géographique).

Section A - Résultats de l'enquête

Vu l'importance que revêt ce chapitre, la marche à suivre quant à la compilation et à l'analyse des données recueillies suit une logique qui tient compte des aspects qualitatif et quantitatif sur lesquels repose notre recherche. Pour ce faire, nous procédons à la préparation du matériel et du plan d'analyse, au traitement des données et à l'interprétation des résultats. Nous verrons ainsi successivement dans la 2^e section portant sur les résultats, le portrait général des répondants, le profil de leurs compétences en français, leurs besoins, leur profil motivationnel et leurs suggestions.

I. Étapes préliminaires

Matériel d'analyse

Après le recueil intégral des données de chaque entrevue, le premier geste était de vérifier la cohérence des réponses obtenues ainsi que d'assurer la transcription et la lisibilité de l'information afin de faciliter le traitement et d'avoir un regard global sur le contenu. Il était indispensable de codifier chaque schéma, d'abord pour protéger l'anonymat des répondants et ensuite pour accélérer la saisie. Par ailleurs, étant donné les situations préétablies pour sélectionner notre échantillon (annexe #3), nous avons procédé dès le départ à une catégorisation des répondants. La saisie des données s'est faite donc en fonction des classes constituées. Dès le départ, on a fait le bilan des profils de chaque catégorie de répondants.

Plan d'analyse

Étant donné la petitesse de l'échantillon, la saisie des données est basée sur la construction d'une matrice de compilation pour chacune des réponses de nature qualitative dans les catégories correspondantes à l'aide du logiciel Word. Cependant, le traitement des données de nature quantitative est effectué à l'aide du chiffrier électronique Excel. Pour quelques-unes des questions fermées, le niveau de traitement est fait de façon simple, en calculant le nombre absolu ainsi que la distribution selon les réponses aux dites questions.

Traitement des données

Avant de grouper les questions - les plus pertinentes- du schéma sous forme de thèmes et sous-thèmes pour répondre à l'objectif de départ, nous avons préalablement classifié les répondants en 5 catégories en réponse aux mesures de sélection préétablies. Il s'agit des classes de travailleurs, d'étudiants, de personnes âgées, de familles avec enfants et de personnes sans emploi. H ressort que les personnes constituant les familles monoparentales et les jeunes décrocheurs ne sont pas interviewés. De plus, les personnes jointes ne provenaient pas toutes des 15 municipalités de Soulanges comme prévu. Nous constatons que les 8 municipalités enregistrées comme lieu d'origine des répondants se situent toutes dans le secteur sud du territoire de Soulanges. Comme mentionné précédemment, on a prouvé que le facteur géographique n'apparaît pas tellement comme facteur d'influence quant à la détermination des besoins en alphabétisation. Cet état réel de la phase empirique nous ramène tout de suite à réagir à la non-conformité du déroulement du travail par rapport à la démarche préétablie :

Premièrement nous n'avons en fin de compte interrogé que le tiers de l'échantillon prévu parce que le premier obstacle rencontré à cette étape était d'approcher le répondant en tant que personne sous-scolarisée. Les personnes ressources sollicitées ainsi que les interviewés affirmaient qu'ils connaissaient des personnes sous-scolarisées mais n'étaient pas en mesure de les dévoiler comme telles. D'ailleurs, pour le peu de personnes jointes, le contact s'est fait majoritairement grâce à la méthode de bouche à oreille;

les municipalités où il n'y a pas eu de répondant, à savoir Rigaud, Saint-Polycarpe, Très-Saint-Rédempteur, Pointe-Fortune, Saint-Clet, Saint-Lazare et Sainte-Marthe sont sises, pour la plupart, au côté nord de Soulanges; les ressources qui y étaient sollicitées pour nous référer les personnes cibles sont intervenues sans succès. Ces municipalités sont non seulement dispersées dans le territoire, mais un peu éloignées de la dynamique des actions pédagogiques, sachant que l'acteur principal en formation dans Soulanges se situe au sud (Coteau-du-Lac). Les huit municipalités ayant fourni des participants sont proches de Coteau-du-Lac où est située *La magie des mots*; cette proximité permet aux habitants de prendre connaissance du programme.

Analyse et interprétation des résultats

Les données recueillies organisées sous forme de thèmes, tableaux et de graphiques donnent un nouveau matériel qui permet d'étudier une quantité importante de contenu en fonction des directives initiales de la recherche. Ceci est aussi l'étape qui déclenche une relation entre la lecture et la discussion, entre la réflexion individuelle et collective. La présentation des résultats fait suite à cette description préliminaire.

II. Résultats de recherche

Les questions du schéma d'entrevue ont été décortiquées de façon à concevoir 5 thèmes pour présenter les informations retenues sur l'échantillon.

1. Profil général des répondants

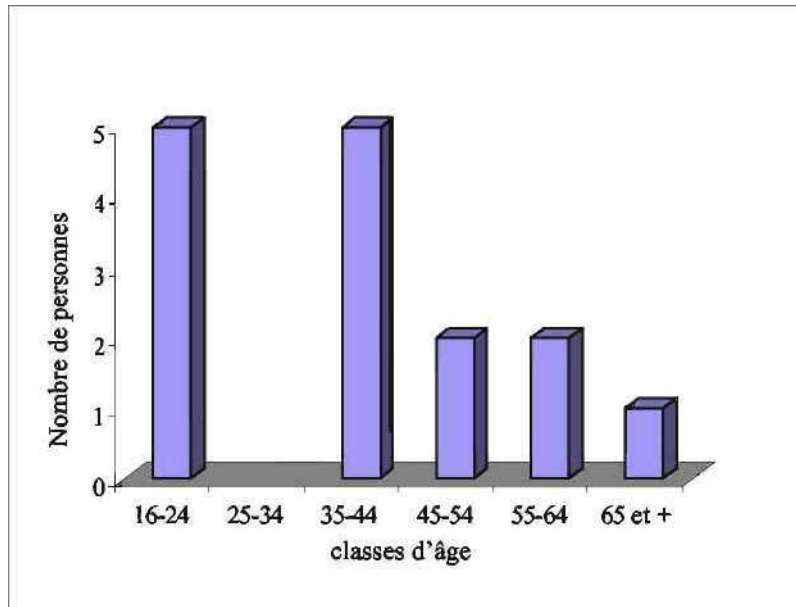
Ce thème rassemble 9 questions appartenant aux sections 2, 3 et 4 du schéma d'entrevue. Elles nous permettent de connaître les informations factuelles et socio-économiques des personnes interrogées toutes catégories confondues (jeunes, personnes en emploi, sans emploi, familles avec enfants, personnes âgées).

Répartition selon le sexe : pour toutes catégories confondues, les hommes et les femmes interrogés constituent l'échantillon de façon presque égale.

...selon l'âge : d'après le graphique #15, il ressort que les deux tiers des personnes interviewées appartiennent aux classes d'âges 16-24 ans et 35-44 ans.

...selon la langue maternelle : cette caractéristique est intégralement remplie, tous les répondants francophones possèdent le français comme langue maternelle. Il va sans dire que l'aspect francophone est systématiquement considéré parce qu'il constitue un des critères de sélection de la population cible.

*Graphique #1 :
Répartition des membres de l'échantillon en fonction des groupes d'âges*

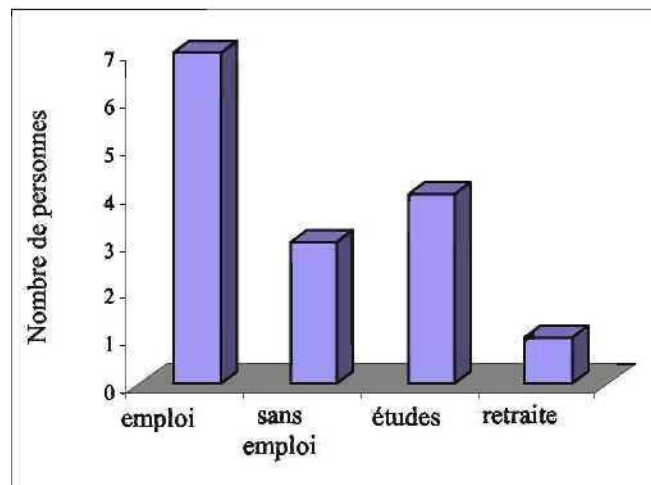


...selon le statut civil : plus de 53 % des répondants vivent en couple (mariés, en union libre), alors que les célibataires représentent le tiers de l'échantillon.

...selon les types de familles : 60 % des individus interviewés déclarent avoir des enfants. Les enfants des répondants sont beaucoup plus répartis dans les classes d'âge de 6-11 ans, 12-15 ans et 16-19 ans, âge de fréquenter l'école presque jusqu'à la fin des études secondaires. Cependant, le cas des familles monoparentales n'a pas été rencontré lors de notre enquête pour les raisons citées plus haut.

...selon l'occupation : Il ressort, d'après le graphique suivant, que presque la moitié des enquêtés sont en emploi. Tous salariés à temps plein, ils exercent dans le secteur tertiaire (des services).

*Graphique #2 :
Répartition des membres de l'échantillon en fonction de l'occupation*



...selon la source de revenu : 46 % de la population interrogée vit de son salaire; 20 % incluent les personnes vivant de leur pension de retraite et de l'assurance chômage. Les 33 % qui restent possèdent d'autres sources de revenu.

...selon le lieu de résidence : les deux tiers des répondants proviennent presque de toutes les municipalités du secteur centre du comté de Soulanges, à savoir Coteau-du-Lac, Les Cèdres, Les Coteaux et Pointe-des-Cascades (sauf Saint-Clet). 27 % émanent du secteur sud-ouest notamment des municipalités de Rivière-Beaudette, Saint-Télesphore et Saint-Zotique (sauf de Saint-Polycarpe). Les 7 % restants sont du centre-ouest soit de Sainte-Justine-de-Newton. Finalement, en fonction des secteurs géographiques, celui du centre-est ne figure pas parmi les lieux contactés. Vu que le facteur géographique ne représente pas un paramètre réel pour définir le besoin en formation, le problème ne se pose pas.

...selon le niveau de scolarité atteint : 21 % des personnes interviewées ont arrêté leurs études au niveau primaire, 28 % ont atteint le niveau secondaire 3, 21 % le niveau secondaire 4 et 28 % le niveau secondaire 5. En conséquence, il importe de souligner que le critère de sélection initial se rapportant au niveau de scolarité du répondant (moins de la 9^e année) n'a pas été respecté. Cette décision a modifié la démarche en cours de route, puisque la relation entre le niveau d'études et les capacités en français n'est pas automatique. Chez certains, la période de temps qu'ils ont passée en dehors de l'école (selon l'usage et les pratiques quotidiennes) a provoqué le recul des acquis scolaires. Chez d'autres, encore aux études, les notions mal apprises les poursuivent au-delà de la 9^e année d'études.

2. Profil des compétences des répondants en français

Cette partie met l'accent sur l'état actuel des capacités des répondants en français, qu'on établit à partir de leur propre évaluation. Cette étape de réflexion a également pour but de détecter les contraintes éprouvées face à l'usage quotidien du français. Pour ce faire, plusieurs réponses aux questions à propos de la perception personnelle des répondants face à l'évaluation et à l'utilisation du français ont été colligées, par la technique de contre-expertise³, pour donner l'essence au profil de chaque catégorie.

Les tableaux des pages suivantes indiquent, pour chaque segment de l'échantillon, le profil des compétences en français.

³ Cette technique se définit comme la méthode qui consiste à dissimuler stratégiquement des questions à des fins de validation dans le schéma d'entrevue. Celles-ci ont permis, d'une autre manière, de confirmer ou d'infirmer certaines réponses fournies.

Tableau #3 :
Profil des compétences de la catégorie « étudiants »

Evaluation personnelle	Malaises vécus	Recours et débrouillardise	Limites/obstacles rencontrés		
			Personnels	Sociaux	Professionnels
Lecture et calcul	Expression orale	Un étudiant sur 2 se débrouille seul, en utilisant des documents de référence.	Pour pratiquement l'ensemble des étudiants, les aspirations et relations sociales ne sont pas aussi altérées que celles des autres répondants, étant donné qu'ils sont actuellement aux études, des intentions abandonnées n'y sont pas.	À l'exception d'un répondant, la limite observée en lien avec ses relations sociales concerne son faible vocabulaire. Cette situation le pousse à fuir une discussion, une conversation...	Les aspirations sont plutôt liées aux études :
Très bonne à moyenne, la moitié d'entre eux jugent qu'ils ont de bonnes capacités.	Le vocabulaire faible réduit l'engagement de l'étudiant aux conversations et à la participation en classe.	Un étudiant sur quatre se débrouille avec l'aide du milieu familial (mère).			Un étudiant sur deux a des problèmes rencontrés en classe au niveau de
Écriture et vocabulaire	Expression écrite	Chaque étudiant se réfère à la ressource scolaire (professeur, aide pédagogique) ainsi qu'aux camarades de classe.			l'écriture :
Les capacités sont plus réduites. Leur évaluation personnelle est concentrée entre le niveau moyen et très bas (beaucoup de difficultés).	Difficulté au niveau de l'analyse due à un problème de compréhension.	Le tiers des répondants utilise des ressources communautaires en dehors de la région.			* analyse * composition
	Carence en rédaction au niveau de l'orthographe et de la grammaire.				l'oral : * lecture de textes

Tableau # 4 :
Profil des compétences de la catégorie « personnes en emploi »

Evaluation personnelle	Malaises vécus	Recours et débrouillardise	Limites/obstacles rencontrés		
			Personnels	Sociaux	Professionnels
<p>Lecture, écriture et calcul</p> <p>33% des interviewés ont un niveau faible à médiocre par rapport à ces matières.</p> <p><i>Vocabulaire</i></p> <p>L'ensemble de ces personnes éprouvent des problèmes de compréhension de la terminologie employée en milieu de leur travail.</p>	<p>Lecture/compréhension</p> <p>66% des personnes en emploi font face à la réactualisation de leurs connaissances professionnelles en faisant appel à de nouveaux manuscrits (nouvelles politiques de règlements), manuels de travail (ordinateur); mais leurs capacités limitées en français empêchent l'efficacité de leur productivité.</p> <p>Écriture</p> <p>Une personne sur 3 réalise l'ampleur de ses problèmes en français pour remplir un formulaire ou une demande officielle.</p> <p>66% des personnes interrogées ont des carences en rédaction (orthographe et conjugaison).</p>	<p>Les 2/3 des réponses révèlent que les personnes se débrouillent par elles-mêmes.</p> <p>Une personne sur 3 se réfère au milieu familial (enfants) en cas de difficulté de lecture, écriture...</p> <p>La même fraction s'adresse à ses collègues à des fins de soutien.</p> <p>1/3 utilise la ressource communautaire comme aide.</p>	<p>Les aspirations non comblées sont, d'une part, liées à un souhait manqué (écrire et publier);</p> <p>et d'autre part, un handicap réel (ne peuvent aider, en français, les bénéficiaires à leur travail à cause de leurs propres difficultés).</p>	<p>En milieu social, 2/3 des répondants subissent les séquelles de leurs capacités limitées en français, telles que leur retrait du milieu social. Elles évoquent la sous-estime de soi sentie lorsque le niveau des autres est élevé.</p>	<p>La totalité de ces personnes ont un problème réel de français qui se répercute sur la qualité de leurs tâches au travail.</p> <p>Un autre obstacle, traduit en un souhait abandonné, se résume à un premier choix de carrière.</p>

Tableau #5 :
Profil des compétences de la catégorie « personnes sans emploi »

Evaluation personnelle	Malaises vécus	Recours et débrouillardise	Limites/obstacles rencontrés		
			Personnels	Sociaux	Professionnels
Lecture et vocabulaire	Lecture et écriture	66% des réponses révèlent que les personnes se débrouillent seules. Parfois, ils se réfèrent au milieu familial (enfants, conjoint(e)) en cas de difficulté de lecture, écriture... 33% ont recours au milieu social pour demander de l'aide (amis); et utilise quelques fois l'aide communautaire.	L'obstacle perçu chez les 2/3 de ces individus est lié à leurs études non achevées (niveau secondaire).	33% des interrogés fuient intentionnellement le milieu social à cause de leur malaise en communication écrite (lettres, messages électroniques).	66% vivent les répercussions du faible français : *le secondaire 5 non obtenu a une influence sur la qualité de l'emploi occupé et cause même le chômage.
33% des interviewés ont un niveau moyen en ces matières.	66% de ces personnes ont beaucoup de difficultés : *à lire (catalogues, bottins, dictionnaire, tableaux horaires), *à écrire (à cause de leur dyslexie).				
Écriture					
Le niveau de toutes ces personnes est très faible en écriture.					
Calcul					
L'ensemble des individus interrogés a une bonne capacité en calcul.					

Tableau#6 :
Profil des compétences de la catégorie « familles avec enfants »

Évaluation personnelle	Malaises vécus	Recours et débrouillardise	Limites/obstacles rencontrés		
			Personnels	Sociaux	Professionnels
<p>Lecture et vocabulaire</p> <p>50% ont un niveau intermédiaire.</p> <p>Écriture</p> <p>75% évaluent leur capacité en écriture de faible à médiocre.</p> <p>Calcul</p> <p>25% expriment beaucoup de difficultés.</p>	<p>Les malaises qui se font sentir chez ces gens se rapportent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> *la lecture, *l'écriture, *la conjugaison; <p>et ce dans des situations particulières telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> *au travail *l'aide aux enfants *l'utilisation des services (banque...). 	<p>50% se débrouillent par elles-mêmes.</p> <p>25% ont recours au milieu de travail pour demander de l'aide.</p> <p>Parmi ces portions et le reste des répondants, 75% demandent de l'aide à leur milieu familial (enfants, conjoint(e)) en cas de difficulté de lecture, écriture... (collègues).</p>	<p>25% manifestent l'handicap vécu quant à la tenue de correspondance (rédaction de lettres).</p>	<p>25% ne se sentent pas intégrés et sont incapables de suivre une conversation.</p>	<p>Les aspirations professionnelles de ces personnes non réalisées touchent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> * l'orientation de la carrière (50%), * le niveau d'études (sec 5 non obtenu), * la situation familiale (élever les enfants) qui entrave la carrière.

Tableau #7:
Profil des compétences de la catégorie « personnes âgées »

Evaluation personnelle	Malaises vécus	Recours et débrouillardise	Limites/obstacles rencontrés		
			Personnels	Sociaux	Professionnels
L'ensemble de ces personnes a un niveau moyen en écriture et éprouve même quelques difficultés en calcul.	Le malaise que vivent ces personnes est surtout au niveau : expression et conversation avec des d'autres personnes de niveau plus élevé.	<p>Ces gens sont ouverts à tous les moyens d'aide. Ils se débrouillent</p> <p>* par eux-mêmes, * avec l'aide de leur milieu familial et social, ainsi que * des ressources communautaires.</p>	Les aspirations sont d'ordre personnel, social et professionnel et se consacrent à un rêve irréalisé, lié aux domaines de l'enseignement et de la connaissance des jeunes.		

Finalement, pour compléter ce profil, il apparaît que :

- hormis les personnes aux études, 63 % des répondants avaient 17 ans lorsqu'ils ont quitté l'école pour plusieurs raisons : familiales (manque d'encadrement parental, famille nombreuse, aide à la famille), personnelles (désintérêt, travail), scolaires (absence d'encadrement de la direction scolaire, refus d'inscription dû au niveau d'études obtenu) et sociale (continuer ses études n'était pas important).
- pour toutes catégories confondues, les personnes interrogées qui affirment avoir fréquenté un centre de formation depuis qu'elles ont quitté l'école ou sont encore à l'école (cas des étudiants) représentent 53 % de l'échantillon, comparativement à celles qui ne l'ont jamais fréquentée (47 %).

Maintenant que nous connaissons le niveau des habiletés quotidiennes des répondants en français, nous verrons que leurs besoins sont multiples et variés.

III. Besoins en français des répondants

Ce sujet constitue le point culminant de cette étude. L'analyse des données afférentes est bénéfique à l'organisme car les résultats serviront à la planification stratégique de ses activités; ils en deviendront alors des ingrédients majeurs. Cette affirmation, maintes fois répétée, est importante car l'organisme ne veut pas s'arrêter brusquement à l'étape qui doit obligatoirement faire suite à l'analyse des besoins, notamment le suivi non effectué par les autres organismes (chapitre II). Pour ce faire, l'organisme mettra sur pied un comité de suivi qui aura justement comme rôle de s'assurer que l'offre de services est modifiée à la lumière des résultats obtenus.

Cinq tableaux viennent identifier les besoins en français, en s'inspirant de quelques questions des sections 1 et 2 du schéma d'entrevue.

*Tableau #8 :
Besoins exprimés chez la catégorie « étudiants »*

Contexte d'utilisation	Activités maîtrisées	Raisons d'amélioration	Type de besoins
En plus des activités scolaires (cours, langue d'usage) et des activités de loisir (télé, romans...), les étudiants ont tendance à communiquer couramment en français. Pourtant, le besoin d'apprendre demeure présent.	Les situations de confort dans l'usage du français sont multiples. Mais pour le quart, effectuer des activités personnelles (correspondance ...) est inconfortable.	Étant donné son statut d'étudiant, ce segment de population veut améliorer son français dans le but de réussir ses études scolaires, en plus d'avoir les pré-requis pour une formation spécialisée.	25 % veulent : *augmenter le vocabulaire *améliorer la lecture (lettres, posologie, livres...) *développer la rédaction *pouvoir remplir des formulaires. 25 % des autres cherchent à devenir plus forts en français en milieu scolaire, le considérant comme une « matière de base ».

Tableau #9 :
Besoins exprimés chez la catégorie « personnes en emploi »

Contexte d'utilisation	Activités maîtrisées	Situations d'amélioration	Type de besoins
<p>L'usage du français pour cette catégorie dépend de l'occupation. En plus de la famille et des loisirs (romans, journaux), le milieu de travail exige un certain niveau de compétences pour accomplir des tâches (communication orale et écrite); 66% des personnes font face à cette exigence.</p> <p>L'usage du français du 33% se limite à parler seulement.</p>	<p>66% se sentent à l'aise seulement avec la qualité du vocabulaire, la tenue du budget, la lecture (journal...) et l'utilisation du guichet automatique.</p>	<p>Les situations se rapportent à la vie de tous les jours pour ce qui est de la rédaction (lettres personnelles, demandes d'emploi, formulaires d'utilité personnelle).</p> <p>Elles se rapportent aussi au milieu de travail pour la compréhension (nouveaux règlements...), la conjugaison (participes passés) et le calcul (état de comptes : rapidité et exactitude).</p>	<p>Manifestement, les 2/3 déclarent le besoin d'améliorer le français pour "remplir un formulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> *lire une posologie *faire de la correspondance *utiliser l'ordinateur *augmenter les chances de trouver un emploi. <p>1/3 veut s'impliquer dans un programme d'apprentissage pour</p> <ul style="list-style-type: none"> *apprendre davantage les règles de calcul, *apprendre l'anglais (langue seconde).

Tableau #10 :
Besoins exprimés chez la catégorie « personnes sans emploi »

Contexte d'utilisation	Activités maîtrisées	Situations d'amélioration	Type de besoins
<p>Ces personnes parlent et lisent le français (journaux, revues, livres de références, Internet), mais ne l'écrivent pas. 33% parmi eux savent écrire leur nom seulement et ne sont capables de lire que les noms de rues et les titres de journaux.</p>	<p>Les 66% des personnes sans emploi disent se sentir à l'aise dans l'utilisation du français mais à leur façon (budget, formulaires, posologies, ordinateur, lecture, guichet automatique).</p>	<p>66% de ces individus commettent des erreurs en remplissant un formulaire officiel (assurance-emploi...), en concevant leur curriculum vitae et veulent remédier à cette situation.</p> <p>33% sont enclins à améliorer le français pour</p> <ul style="list-style-type: none"> • se sentir à l'aise quand ils écrivent (lettres...), • développer le goût et la facilité de composer (poèmes, jongler avec les mots). 	<p>Pour l'ensemble, le besoin de perfectionnement est très fort et ce, au niveau de l'écriture, la conjugaison, le vocabulaire.</p> <p>Le besoin d'apprendre s'inscrit aussi dans l'augmentation des chances d'emploi.</p> <p>L'autre besoin d'apprendre réclamé par le tiers de cette catégorie se rapporte aux motifs de réintégration scolaire (obtenir le secondaire 5).</p>

Tableau #11

Besoins exprimés chez la catégorie « familles avec enfants »

Contexte d'utilisation	Activités maîtrisées	Situations d'amélioration	Type de besoins
<p>L'utilisation du français, pour 75 %, se fait plus au niveau du langage parlé (en milieu familial et de travail).</p> <p>50 % font de la lecture comme passe-temps et affirment déployer des efforts pour aider leurs enfants à faire leurs devoirs.</p>	<p>75 % affirment être à l'aise dans l'exercice de plusieurs activités (ordinateur, guichet, budget...) en faisant appel à leurs acquis (compréhension, lecture, vocabulaire). Cependant, ces personnes jugent insuffisant leur niveau pour aider leurs enfants parce qu'en fonction du niveau d'études de ceux-ci, elles font face à l'obligation de s'y intéresser, mais leurs capacités ne le leur permettent pas.</p>	<p>Dans la vie de tous les jours, les situations de 75 % des personnes interrogées se rattachent à des fonctions d'ordre personnel (factures, lettres, communications écrites). Ces gens ont tendance à écrire comme ils parlent, donc, en plus de l'argot employé, les fautes lexicales/d'orthographe sont marquantes.</p> <p>Au travail, 50 % se trouvent en situation de perfectionner leur français (utilisation de manuels techniques, prise de notes, de messages).</p>	<p>Le premier besoin d'amélioration qui ressort, pour l'ensemble des interviewés, est d'aider les enfants à faire leurs devoirs.</p> <p>En plus, 75 % veulent développer leurs capacités pour</p> <ul style="list-style-type: none"> * remplir un formulaire, * utiliser l'ordinateur, * faire la correspondance, * augmenter leur vocabulaire, * tenir un budget, * lire (posologies, lettres, journaux), * utiliser le guichet automatique.

Tableau # 12 :

Besoins exprimés chez la catégorie « personnes âgées »

Contexte d'utilisation	Activités maîtrisées	Situations d'amélioration	Type de besoins
<p>Ces gens lisent beaucoup et s'épanouissent dans la composition (journal personnel, collection dépensées...).</p>	<p>Ces personnes sont à l'aise quant à l'usage du français (à un niveau élémentaire) pour converser, compter, lire et aider d'autres à le faire.</p>	<p>En rapport avec leur engagement bénévole en milieu social, ils sentent le besoin d'améliorer leur français quand ils</p> <ul style="list-style-type: none"> * font de la lecture aux handicapés (acte bénévole) et leur apprennent à le faire, * conversent avec d'autres de niveau plus élevé. 	<p>Ces personnes expriment deux besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> * faire la correspondance (lecture et écriture); * augmenter leur vocabulaire.

La présentation de ces résultats joue un rôle crucial pour confronter ceux découlant de chaque groupe de personnes. Mais avant d'y arriver, il convient de mentionner que les répondants ont apporté, en plus de leurs habitudes, perceptions et besoins, d'autres données qui s'inscrivent dans un cadre informationnel. Il s'agit de leurs motivations face au recrutement en français.

IV. Portrait motivationnel des répondants

Ce thème nous renseigne sur les motivations et intérêts des personnes interrogées. Les résultats sont obtenus à partir des réponses aux quelques questions figurant dans les sections 2 et 5. Même s'il s'agit de sections différentes, le croisement des réponses aux questions permet de connaître leur vision par rapport à leur inscription en français.

Pour chaque catégorie de personnes interviewées, les tableaux qui suivent donnent un aperçu de leurs intentions réelles et potentielles face à une inscription possible.

Tableau#13 :

Portrait motivationnel de la catégorie « étudiants »

Inscription réelle et potentielle	Motifs		Champs de développement	Effet de la recherche
	inscription	non-inscription		
<p>75 % n'ont jamais suivi un cours de français dans un centre de formation.</p> <p>25 % des étudiants ont envisagé de suivre ou suivi un cours de français.</p>	<p>Le motif des recrues en était un d'amélioration. Le cours suivi portait sur la formation de base. Le lieu du centre était en dehors de la région d'étude.</p>	<p>Les facteurs qui ont empêché l'inscription des autres sont d'ordre :</p> <ul style="list-style-type: none"> *monétaire (moyens financiers limités, 25 %), *géographique (services indisponibles dans la région, 25 %), *personnel (aucun intérêt, 25 %). 	<p>25 % veulent perfectionner leur développement personnel et exceller en milieu académique.</p>	<p>Hormis les 25 % motivés à améliorer leur français, le reste affirme sentir un grand intérêt en participant à cette recherche.</p>

Tableau

Portrait motivationnel de la catégorie « personnes en emploi »

Inscription réelle et potentielle	Motifs		Champs de développement	Effet de recherche
	inscription	non-inscription		
<p>33% seulement ont réellement envisagé ou suivi un cours de français dans un centre de formation mais ont dû l'arrêter.</p> <p>Le reste n'a jamais envisagé de suivre un cours de français.</p>	<p>Les motifs de 25% des recrues étaient des motifs d'emploi et personnels (confiance en soi).</p>	<p>Les facteurs qui empêchent/ont empêché l'inscription des autres sont d'ordre personnel (sentiment de gêne).</p> <p>Ceux (le 1/4) qui se sont désistés en cours du chemin justifient leur retrait par le mépris exprimé par les étudiants avancés dans les groupes multi niveaux.</p>	<p>Pour l'ensemble, le développement professionnel demeure le principal créneau à perfectionner.</p> <p>Les 66% considèrent le champ de développement personnel comme important pour acquérir une confiance en soi.</p>	<p>66% des personnes interrogées affirment l'effet positif de leur inscription en français. En plus, participer à l'entrevue les amène à prendre conscience et à se souvenir des failles quant à leurs capacités en français.</p>

Tableau #15 :
Portrait motivationnel de la catégorie « personnes sans emploi »

Inscription réelle et potentielle	Motifs		Champs de développement	Effet de recherche
	inscription	non-inscription		
Toutes les personnes de cette catégorie ont envisagé de s'inscrire à un cours de français dans le passé et sont finalement parvenues à le concrétiser. Les cours suivis étaient ceux de formation dans des centres externes à la région d'étude.	Les motifs étaient d'ordre : * de formation (finir le niveau secondaire 5), * personnel (acquérir la confiance en soi, diminuer le stress dû aux défaillances en écriture).	Les raisons pour lesquelles les autres ont dû arrêter la formation sont notamment, * le travail, * le manque d'intérêt, * le contenu du cours (conjugaison : étape difficile), * les formalités (remplir continuellement des formulaires d'inscription).	Les interviewés souhaitent perfectionner leur français pour leur développement professionnel (occuper un meilleur emploi) et personnel (capacité et amélioration de l'écriture). L'autre champ est lié à un intérêt d'accréditation (obtenir le secondaire 5).	La participation de ces personnes à l'entrevue ne suscite pas d'intérêt ni de motivation face à une inscription de leur part en français.

Tableau #16:
Portrait motivationnel de la catégorie « familles avec enfants »

Inscription réelle et potentielle	Motifs		Champs de développement	Effet de recherche
	inscription	non-inscription		
75 % de ces personnes ont déjà envisagé de suivre un cours de français.	Les motifs étaient très variés : * fonctionnels ⁴ * d'emploi * de formation (sec 5) * sociaux * personnels.	75 % (y compris les 25 % jamais inscrits) ne suivent plus ou jamais de cours parce qu'ils n'étaient pas ou plus motivés. Les autres sont contraints aux facteurs temps (travail) et obligations familiales (garde des enfants).	Le champ de développement commun est personnel (fierté et bien-être, enfants). 50 % veulent se perfectionner dans le milieu professionnel (meilleur emploi). 25 % veulent apprendre à des fins de diplomation.	75 % des répondants affirment qu'ils sont motivés à suivre un cours de français. Leur participation à l'entrevue les suscite à y penser davantage.

Les habiletés fonctionnelles sont liées à rédiger des messages, faire une liste d'épicerie, lire l'annuaire, le journal, savoir effectuer un paiement par chèque, comprendre un compte d'électricité, de téléphone...

Tableau #1 7:
Portrait motivationnel de la catégorie « personnes âgées »

Inscription réelle et potentielle	Motifs		Champs de développement	Effet de recherche
	inscription	non-inscription		
Toutes les personnes interrogées ont envisagé de s'inscrire à un cours de français dans le passé, et sont finalement parvenues à le concrétiser. Les cours suivis étaient ceux de formation de base.	Les motifs étaient d'ordre personnel (fierté).	Les fois où les cours étaient interrompus étaient dus à la contrainte temps.	Le perfectionnement souhaité est continuellement d'ordre personnel (fierté et confiance en soi).	Ces personnes continuent d'être intéressées vis-à-vis d'une inscription à un cours de français.

Nous venons d'exposer les résultats de l'enquête rattachés au profil général, aux compétences, aux besoins et aux motivations de notre segment de population. Nous jugeons aussi intéressant de tracer, en conclusion, leurs suggestions et leur connaissance de La *magie* des mots. La section qui suit vient clore cette présentation et introduire l'étape d'analyse finale.

V. Apports et suggestions des répondants

La dernière section du schéma d'entrevue est conçue pour évaluer la visibilité de La *magie* des mots (26 % des répondants ne la connaissaient pas avant cet exercice) et pour connaître les conditions d'un engagement éventuel à une formation.

Pour toutes les catégories confondues, presque 75 % de l'échantillon connaissent l'organisme mais de façon différente :

- ils en connaissent l'existence;
- ils l'identifient comme organisme destiné seulement aux analphabètes complets;
- ils l'identifient comme organisme destiné seulement à une clientèle infantile;
- ceux qui le connaissent l'identifient comme un lieu de formation encourageant et qui donne une occasion avantageuse d'apprendre le français ou de l'améliorer.

Les suggestions vont d'un besoin d'apprentissage élémentaire à un niveau plus avancé. Il s'agit d'une demande de services accentuée sur :

- les principales règles de langue (grammaire, conjugaison);
- l'écriture (orthographe, syntaxe, cohérence d'un texte);
- la conversation (vocabulaire, langage);
- la lecture (compréhension, analyse);
- les techniques de calcul;
- les techniques et méthodes de recherche (documents de références);
- la technique de synthèse de textes.

D'autres sont d'une seconde importance pour l'organisme comme l'apprentissage de l'anglais langue seconde (conversation pour une pratique à des fins de voyage) ainsi que des cours de traitement de texte (fonctionnement d'un ordinateur).

Finalement, il n'est pas négligeable de souligner les suggestions se rapportant à :

- la dimension spatiale (prévoir un local plus grand);
- l'évaluation des niveaux des apprenants (empêcher un désistement dû à un mauvais classement);
- La charte réglementaire (possibilité d'accréditation).

Quant au lieu et au cadre d'un cours que les répondants suivraient potentiellement dans l'avenir, 80 % veulent suivre un cours au sein de l'organisme et la majorité préfère être en groupe. Les jours convenables à la majorité sont des jours de semaine, le soir, pendant la saison scolaire. La durée varie selon le contenu du cours et oscille selon le degré d'engagement de la personne (de 8 semaines à 8 mois à raison de 2 fois par semaine en moyenne).

Nous venons de donner un aperçu des aptitudes ainsi que des besoins des personnes interrogées par rapport à l'apprentissage du français. La présentation détaillée par catégorie nous a permis d'identifier les forces et les faiblesses de chaque personne, parce qu'il ressort que celles-ci sont variables en fonction de l'âge, de l'occupation et de la situation familiale. Néanmoins, il convient de rassembler les points saillants de chaque catégorie, vu que *La magie* des mots n'offre pas uniquement ses services de formation à un segment de population particulier. Au contraire, elle veut joindre tous les individus motivés à apprendre; lorsque nous avons fait un bref bilan de cette analyse, nous avons prouvé l'importance de cette affirmation.

VI. Résumé et synthèse

Toutes catégories confondues, les besoins sont multiples et variés et se chevauchent pour aboutir à un objectif commun qui est d'apprendre ou d'améliorer le français. Nous évaluons attentivement les informations recueillies à cette étape parce que ceux-ci constituent la pierre angulaire de cette recherche.

Tout d'abord, les résultats de l'analyse concordent avec les statistiques retenues sur les personnes sans diplôme d'études secondaires (chapitre II). D'après le recensement, 34 % de la population de Soulanges n'en a pas (la moitié de l'échantillon) et en plus, se rend compte de l'importance attribuée à l'apprentissage. D'autres informations d'ordre complémentaire concernant le phénomène d'analphabétisme lui-même sont intéressantes. Nous parlons ici du problème de sous-scolarisation réellement présent mais qui est caché. Les gens ont tendance à reconnaître leur niveau faible en français mais ne sont pas en mesure de le dévoiler. Cependant, pour une minorité des personnes interrogées, nous soulevons quelques idées maîtresses, à savoir :

- Le contexte quotidien où les personnes utilisent leurs connaissances de la lecture et de l'écriture varie selon le cas. Pour certains, les besoins se rattachent à leur vie personnelle et sociale (loisirs, distractions, aide, épanouissement, estime de soi...). Ils sont parvenus à exprimer les avantages attendus d'une activité suggérée (confiance en soi, composition de poèmes, fierté d'expression en groupe...) Pour d'autres, les besoins sont liés à leur occupation professionnelle. Le contenu professionnel des activités est un facteur incitatif.

- Le besoin d'apprendre est présent dans différents segments de la population. Cependant, dans l'esprit de la majorité des répondants, les programmes de formation ne s'adressent qu'à une clientèle particulière : les analphabètes. C'est ce qui explique l'abstention de ceux qui sentent le besoin d'apprendre. Pour certains, et particulièrement les travailleurs/chômeurs, le besoin est fort présent à des fins de diplomation (obtenir le DES) mais à des conditions différentes de celles du milieu scolaire habituel. En d'autres mots, un programme de formation, tel que le nôtre, sera potentiellement suivi lorsqu'il intégrera une démarche d'accréditation.
- Les compétences évaluées demeurent défailtantes en français. Même s'ils sont francophones, étudient en français, emploient le français en milieu de travail, familial et social, les gens rencontrent des problèmes notamment en orthographe, en grammaire, en conjugaison et en compréhension (vocabulaire). Dans ce sens, nous rappelons qu'une société telle que la nôtre, avec ses transformations à tous les niveaux, engendre une plus grande compétitivité et un appel pressant à la performance de la main-d'œuvre réelle et potentielle (aux études). En effet, la prédominance du secteur de services à la fine pointe de la technologie (dans la région d'étude) requiert un minimum de qualifications pour accéder aux marchés et à une plus grande croissance économique. De nouvelles approches ou informations obligent les gens à compléter ou à perfectionner leurs compétences constamment. Les résultats de l'enquête prouvent aussi que les personnes en emploi, dans ce secteur, éprouvent le besoin de mettre à jour leurs connaissances en français.
- Malgré leurs habiletés et les efforts déployés pour utiliser et comprendre le français, la motivation de certains à participer à des activités d'alphabétisation demeure réduite. Ils le justifient par l'insuffisance des acquis linguistiques qui les rendent mal à l'aise en société. Précisons que les situations d'inconfort sont fonction des caractéristiques propres à chaque individu.
- Même si la recherche a été menée pour identifier les besoins en français, nous avons trouvé par ailleurs un autre aspect positif. Certaines personnes valorisent l'apprentissage et l'alphabétisation; ce qui encourage la poursuite des interventions en éducation. Certains répondants disponibles et intéressés ont tendance à être « des éducateurs informels » pour leurs proches. Ils relèvent ainsi le défi d'améliorer leur français et qualifient le français de matière de base dans toute activité.
- La structure d'accueil de l'organisme est à repenser à cause de la méconnaissance de la nature, du rôle et de la fonction de cette ressource communautaire. La *magie* des mots semble être connue par une quantité minoritaire de Soulangeois. En plus, les gens ignorent que les programmes de formation offerts s'adressent à tous les individus qui veulent apprendre davantage. L'organisme examine donc les résultats avec un grand intérêt dans un nouveau contexte territorial. Il s'agit de la promotion, de la visibilité et de l'accessibilité des services. Il est souhaitable :
 - D'accentuer la sensibilisation, et ce, dans toutes les municipalités de Soulanges;
 - De tenir compte du facteur géographique qui n'est pas significatif dans la détermination des besoins de formation, mais qui devient une variable géographique par rapport à l'accessibilité de la ressource;
 - De planifier des programmes de formation en fonction de la disponibilité de la clientèle intéressée;

De continuer à considérer le niveau des futurs participants de façon à composer des groupes en fonction de leurs aptitudes et acquis pour éviter l'intimidation et la gêne entre les membres du groupe. Finalement, observer les expériences vécues pour déterminer des méthodes créatives d'enseignement afin de répondre à leurs besoins serait approprié.

Tous ces éléments seront retenus dans une étape ultérieure.

Conclusion

En guise de conclusion, nous avons su, à partir d'un éventail de personnes de contextes différents, extraire les éléments centraux pour l'organisme. Bien entendu, l'exploration de nouvelles avenues et de pistes futures s'y inspire. Dès le départ, avec sa mission de former et d'informer, l'organisme est, parallèlement, dans la voix de bonifier et d'accroître l'accessibilité aux services de l'alphabétisation grâce au succès de cette étude. Elle aura pour principale portée, en plus de connaître les besoins, d'adapter l'offre à la demande. En effet, des commentaires nous permettent de comprendre davantage les diverses significations, interprétations et l'importance qu'accorde la clientèle potentielle à la formation (notions d'apprentissage, de perfectionnement, activités, besoins, intérêts, goûts...). Ce sont d'excellents indices qui encouragent La *magie* des mots à poursuivre ses actions et à maintenir ses ambitions.

En plus de sa fonction de prestataire de services en formation dans Soulanges, l'organisme, avec sa raison d'être, s'implique systématiquement dans le cercle de développement. Il souligne avec ferveur «l'indépendance» provinciale de Soulanges pour souhaiter à toute la collectivité la volonté d'une participation concertée. Il joue ainsi le rôle d'un acteur local pour le souci qu'il se fait de l'apprentissage et de la sensibilisation dans une société prospère.

Maintenant que nous avons ventilé les données statistiques pour définir Soulanges exclusivement, il ressort que la région est bien plus riche de potentialités qu'on ne l'imaginait. La disponibilité des ressources, le sentiment d'appartenance territoriale, la dimension spatiale, le rajeunissement de la population,... constituent la matière première pour toute initiative de développement. Cela veut dire qu'un territoire en mutation tel que le nôtre doit savoir se servir de cette substance dans une perspective de développement local communautaire.

Bibliographie

- ASSOCIATION FRANCOPHONE DE KAMLOOPS (1996), «Recherche sur les besoins en alphabétisation et en éducation des adultes en français à Kamloops », rapport final, Colombie-Britannique, 32 p.
- CDEACF (1998), «Où s'en va l'éducation des adultes?», faits saillants et commentaires du rapport Delors et de la cinquième conférence internationale de Hambourg, 27 p.
- CDEACF (2001), « Une éducation écologique, pour construire nos communautés : créer des liens entre « éducation et écologie » pour comprendre et agir sur notre monde », document d'accompagnement des journées d'animation, 39 p.
- CENTRE D'APPRENTISSAGE ET DE PERFECTIONNEMENT (2000), « Alpha en milieu de travail », rapport de recherche-action : expérience de guichet unique pour la formation en entreprises à Hawkesbury, projet de perfectionnement en milieu de travail, Ontario, 64p.
- CENTRE LOCAL DE DÉVELOPPEMENT DE VAUDREUIL-SOULANGES (1998), « Portrait socio-économique de Vaudreuil-Soulanges », 57 p.
- CENTRE LOCAL DE DÉVELOPPEMENT DE VAUDREUIL-SOULANGES (2001), « Rapport annuel 2000, porte d'entrée du développement local », 31 p.
- CLSC DE LA PRESQU'ÎLE (1999), «Étude comparative du financement des organismes communautaires de Vaudreuil-Soulanges de 1996-97 à 1998-99 », 13 p.
- COMITÉ ALPHA-PAPINEAU (1997), « Rapport de la recherche sur la réalité alphabétique des résidents du quartier 712 de Buckingham », projet financé par IFPCA, Québec, 14 p.
- DENIGER, M-A. (1998), « Le parcours des adultes inscrits en alphabétisation dans les commissions scolaires de l'île de Montréal : sens et effets de leur expérience en « alpha », rapport d'enquête sociologique, Université Laval, 314 p.
- DENIS, G., CORDEAU, J. et BEAUCAGE, L. (1995), «Recherche sur les besoins en alphabétisation et en éducation des adultes francophones de Maillardville, Éducacentre avec la collaboration de la société Maillardville Coquitlam », Colombie-Britannique, 33 p.
- DIRECTION DE L'INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE L'ÉVALUATION (1998), « Profil de la MRC de Vaudreuil-Soulanges », Ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale (MESS), Emploi-Québec Montérégie, 31 p.
- DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES (MEQ) (1990), «Alpha 90, recherche en alphabétisation », sous la direction de Jean-Paul Hauteceur, 487 p.

- DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES (MEQ) et SECRÉTARIAT NATIONAL À L'ALPHABÉTISATION (2001), «L'État du monde... des IFPCA 2000-2001», 83 p.
- DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES (MEQ) (2001), «La population cible de la formation de base », série documentaire sur la formation de base à l'éducation des adultes, 54 p.
- DIRECTION DE LA RECHERCHER ET DE L'ÉVALUATION (MEQ) (2001), « Tirer profit des expériences internationales », série documentaire sur la formation de base à l'éducation des adultes » 60 p.
- DIRECTION DE LA RECHERCHER ET DE L'ÉVALUATION (1999), « Faire le point sur nos actions », rapport de recherche : bilan des initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation 1993-1997, 144 p.
- FÉDÉRATION CANADIENNE POUR L'ALPHABÉTISATION EN FRANÇAIS (2000) « Pour une société pleinement alphabétisée, le droit de lire, d'écrire et de communiquer pour tous », travaux et premier suivi d'un colloque pancanadien, sous la direction de Wagner, S. professeur à l'Université du Québec à Montréal, 333 p.
- GUMUCHIAN, H. et MAROIS, C. (2000), « Initiation à la recherche en géographie : aménagement, développement territorial, environnement », PUM Montréal, 425 p.
- LA FIERTÉ, P. (1998), « L'alphabétisation en entreprise : un passeport vers l'autonomie et la polyvalence », FCAF, cahier spécial en alphabétisation, de A à Z.
- MARQUIS, C. (1995), « Recherche sur les besoins en alphabétisation et en éducation des adultes en français dans la région de Prince George », Cercle des Canadiens français de Prince George, Colombie-Britannique, 58 p.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (1997), « Vers une politique de la formation continue », document de consultation, 40 p.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (1999), « Politiques d'éducation et de formation des adultes », séminaire international du Québec, avec la coopération de l'Institut pour l'éducation, 332 p.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (2000), « Guide méthodologique de recherche pour le milieu de l'alphabétisation », financé par le programme IFPCA, DFGA, gouvernement du Québec, 75 p.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (2001), « Projet de politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue », gouvernement du Québec, 20 p.
- MURRAY, M., PAGE, M. et THÉRIAULT, V. (2002), « Comprendre notre milieu et agir ensemble : analyse de la pauvreté dans Vaudreuil-Soulanges », Coopérative Progesor, 180 p.
- SERVICE DE FORMATION EN ALPHABÉTISATION DE CHARLEVOIX (1997), « Recherche exploratoire en alphabétisation populaire », recherche financée par le programme IFPCA, Baie-Saint-Paul, 13 p.

SHELburne COUNTY LEARNING NETWORK (1997), "Upgrading needs assessment", rapport final, Nouvelle-Ecosse, 14 p.

WAGNER, S. (2000), « Alpha en français : en phase critique? », BDAA Réseaux hiver, vol 5, no 1.9 p.

YOUNG, H. (1995), «Étude du milieu et des besoins en alphabétisation des francophones de Thunder Bay », étude commandée par l'Association des francophones du nord-ouest de l'Ontario, 50 p.

Journaux locaux

L'Étoile	18 avril 2001. 28 avril 1999	Le Soleil	15 septembre 2001. 20 novembre 1999. 13 février 1999.
Première Édition	12 janvier 2002. 15 septembre 2001. 6 janvier 2001. 23 décembre 2000. 27 février 1999. 20 février 1999. 24 octobre 1998.	Saint-François	16 octobre 2001. 20 mars 2001. 19 décembre 2000. 16 mai 2000. 23 novembre 1999. 20 juillet 1999. 21 juillet 1998

Sites Internet

<http://ceps.statcan.ca>
<http://www.action-alpha.ca/>
<http://www.agas.qc.ca/index02.htm>
<http://www.cdeacf.ca>
<http://www.centrefora.on.ca/>
<http://www.coalition.on.ca/>
<http://www.educacentre.com/>
<http://www.educationquebec.qc.ca/forumalpha2002/index.htm>
<http://www.franco.ca/>
<http://www.franco.ca/alpha/>
<http://www.franco-manitobain.org/pluri/>
<http://www.jaimeapprendre.on.ca/signets.html>
<http://www.meq.gouv.qc.ca/DFGA/alpha/index.html>
<http://www.meq.gouv.qc.ca/dfga/index.html>
<http://www.nald.ca>
<http://www.nald.ca/CONTACTF/conquef.htm>

Annexes

#1- Schéma d'entrevue : A-1

#2- Grille de sélection pour l'échantillon : A-10

#3- Lettre de sollicitation : A-12

Annexe #1

SCHÉMA D'ENTREVUE # _____ Mars 2002

Étude des besoins en français de la population de Soulanges

La *magie* des mots

Soumaya FREJ
Agente de recherche
Géographe
Candidate au doctorat (Ph.D.) géographie
Université de Montréal

13A, rue Principale
Coteau-du-Lac, Québec
JOP 1B0
(450)763-1331
1-877-606-1331

Nom et Prénom : _____ Date de l'entrevue : 703/2002
Adresse : _____ Heure : _____
Municipalité : _____ Téléphone : _____
Lieu de rencontre (autre que l'adresse ci-dessus) : _____

Section #1 Perceptions face au contexte quotidien

1- Est-ce que vous pourriez me dire quelles sont vos habitudes quotidiennes se rapportant à l'usage de la langue française?

(Ex. lire le journal, le courrier; identifier les noms des rues...) _____

2- Pourriez-vous m'énumérer quelques situations où vous avez vécu un malaise en français? Ex. lire une adresse, écrire une carte de fête... _____

3- En cas de difficulté en lecture, écriture ou autre, comment vous débrouillez-vous? Pour quoi?

Par vous-même

Avec l'aide de votre milieu familial

Avec l'aide de votre milieu social

Avec l'aide des ressources communautaires

CLSC

La *magie* des mots

Comquat

	utilisées	connues

CLE

Commission scolaire des Trois-Lacs

Autres, spécifiez

4- Nommez les situations où vous sentez le besoin d'améliorer votre français
dans la vie de tous les jours? _____

Au travail?

Autres, spécifiez...

Section #2 Historique scolaire

A- Besoins en français

5- Quelles est votre évaluation personnelle de vos capacités en ...

	lecture	écriture	vocabulaire	calcul
très bonne				
bonne				
moyenne				
quelques difficultés				
beaucoup de difficultés				

6- Vous sentez-vous à l'aise...

- 1) avec la qualité de votre vocabulaire?
- 2) pour tenir un budget?
- 3) pour remplir un formulaire?
- 4) pour lire une posologie?
- 5) pour lire et rédiger la correspondance?
- 6) pour utiliser l'ordinateur?
- 7) pour utiliser le guichet automatique?
- 8) pour lire un livre, un journal, une revue...?
- 9) pour aider vos enfants dans leurs leçons?
- 10) avec votre français dans une démarche d'emploi?
- 11) autres, spécifiez

7- Quelles sont les limites ou obstacles que vous rencontrez à cause de vos capacités en français, dans vos (rêve, souhait abandonnés à cause des capacités limitées en français) aspirations personnelles?

relations sociales?

aspirations professionnelles?

8- Pourriez-vous m'identifier, à partir de cette liste, ce qui se rapproche le plus de vos besoins :

- 1) aider vos enfants dans leurs leçons?
- 2) tenir un budget?
- 3) remplir un formulaire/une demande officielle?
- 4) lire une posologie?
- 5) lire et rédiger la correspondance?
- 6) utiliser l'ordinateur?
- 7) utiliser le guichet automatique?
- 8) lire un livre, le journal, une revue...?
- 9) augmenter vos chances de trouver un emploi?
- 10) augmenter votre vocabulaire?
- 11) autres, spécifiez

9- Avez-vous déjà envisagé de vous inscrire à un cours de français?

Oui Non (passer à Q11)

10- Quels étaient vos motifs d'inscription au cours de français :

notionnels?	<input type="checkbox"/>	
<hr/>		
fonctionnels?		<input type="checkbox"/>
<hr/>		
d'emploi?		<input type="checkbox"/>
<hr/>		
de formation?		<input type="checkbox"/>
<hr/>		
sociaux?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
personnels?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		

11- Quels sont les facteurs qui empêchent et/ou ont empêché, le cas échéant, votre inscription au cours de français?

Travail		Autres, spécifiez
Argent		
Distance		
Garde des enfants		
Manque de confiance		

12- Souhaitez-vous perfectionner votre français pour votre

développement professionnel?		
développement personnel?		
réinsertion sociale?		
dans des programmes crédités?		

B- Scolarité

13- Quel âge aviez-vous lorsque vous avez quitté l'école?

14- Quel était votre niveau d'études lorsque vous avez quitté l'école?

15- Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez quitté l'école?

Travail		Autres, spécifiez
Argent		
Distance		
Raison familiale...		
Manque de confiance		

16- Avez-vous déjà fréquenté un centre de formation depuis que vous avez quitté l'école?

Oui | Non

Si oui, où et pour quel type de formation?

Sinon, pourquoi?

Section #3 Statut socio-économique

17- Êtes-vous actuellement

- 1) en emploi? Temps plein Temps partiel
 dans le secteur primaire (agriculteur / exploitation des ressources, etc.)
 dans le secteur secondaire (montage, construction, manufacture, etc.)
 dans le secteur des services (épicier, couturière, restaurant, etc.)
 autres, spécifiez
 2) sans emploi?
 3) aux études?
 4) à la retraite?

18- Quelle est votre principale source de revenu?

- 1) Un salaire
 2) L'aide sociale Depuis quand?
 3) L'assurance-chômage Depuis quand?
 4) Prestation de la Commission de la santé et de la sécurité au travail?
 5) Pension de retraite
 6) Autre source, spécifiez

Section #4 Informations générales

19- Quel est votre âge?

16-24 ans	45-54 ans
25-34 ans	55-64 ans
35-44 ans	65 ans et plus

20- Quel est votre sexe?

Féminin Masculin

21- Quel est votre statut civil?

Célibataire
 Marié (e), union libre, conjoint de fait
 Séparé (e), divorcé (e)
 Veuf, veuve

22- Avez-vous des enfants?

Non | Famille monoparentale

Nombre d'enfants selon l'âge

0-5 ans	20-24 ans
6-11 ans	25-29 ans
12-15 ans	30 ans et plus
16-19 ans	

23- Dans quelle municipalité demeurez-vous?

Coteau-du-Lac	Saint-Lazare
Les Cèdres	Saint-Polycarpe
Les Coteaux	Saint-Télesphore
Pointe-des-Cascades	Saint-Zotique
Pointe-Fortune	Ste-Justine-de-Newton
Rigaud	Sainte-Marthe
Rivière-Beaudette	Très-St-Rédempteur
Saint-Clet	

24- Quelle est votre langue maternelle?

Section #5 Pour conclure...

25- Avant ma visite, connaissiez-vous La magie des mots?

Oui Non
Si oui, qu'en savez-vous?

26- Que nous suggérez-vous pour qu'on s'adapte mieux à vos besoins en français?

27-Aimeriez-vous recevoir de la formation en français...

à Coteau-du-Lac au sein de notre organisme?
Oui Non
par jumelage à domicile?
Oui Non

Autres façons de vous satisfaire et/ou commentaires

28- De quelle façon aimeriez-vous recevoir votre formation en français
individuellement?

Oui Non

en groupe?

Oui Non

Autres façons de vous satisfaire et/ou commentaires

29- Quels sont les _____ qui vous conviennent pour suivre votre cours de
formation en français?

jours	
heures	
durée	

30- Connaissez-vous d'autres personnes, demeurant dans Soulanges, qui ont des
difficultés en langue française (au niveau de la lecture, écriture, calcul...)?

Oui Non

Si oui, pourriez-vous me donner leurs coordonnées pour que je les invite à participer à ma
recherche?

Nom et prénom _____ Municipalité _____ No de téléphone _____

31- Au besoin de clarifier certaines réponses et pour une recherche éventuelle, me permettez
vous de vous rappeler?

Clarification de réponses |] Recherche éventuelle

32- Diriez-vous que la participation à cette entrevue aura un effet positif (motivation) ou
négatif (aucun effet, désintéret) face à votre inscription en français?

Merci de votre participation à ma recherche sur l'identification des besoins en français pour
l'organisme 'La magie des mots'. Je réitère que vos données seront traitées de façon
confidentielle et nous serviront de mieux adapter notre offre de services à votre demande en
formation en langue française.

Cordialement,
Soumaya FREJ

Annexe #2

PERSONNES FRANCOPHONES AYANT MOINS DE 9 ANS D'ÉTUDES

Groupes d'âge	Situations	H	F	Lieux
Jeunes(16-24 ans)	À l'emploi			
	Décrocheurs			
	Aux études			
Adultes (25-54 ans)	À l'emploi			
	Au chômage			
	Prestataires de l'assurance sociale			
	Familles monoparentales			
	Familles avec enfants			
Personnes âgées (55 ans et +)	Actives			
	Jeunes retraitées			

**Objet : Projet de recherche sur l'identification des besoins
en langue française dans Soulanges**

Madame, monsieur,

Nous sollicitons votre contribution à notre projet de recherche cité en objet. Notre objectif est en effet d'étudier la population du comté de Soulanges éprouvant des problèmes en français afin de mieux combler ses besoins.

La *magie* des mots, un organisme sans but lucratif situé à Coteau-du-Lac, a pour mission d'offrir des cours de français et veut, à partir des résultats de l'étude en cours, satisfaire au mieux les besoins en français de ladite population. Nous vous demandons par conséquent de nous référer à certaines de vos connaissances sujettes à cette situation dans le but de leur passer une entrevue dans laquelle elles exprimeront leurs perceptions et intérêts à une formation en français.

Nous cherchons, par ailleurs, des personnes étant dans les situations suivantes :

Décrocheur(e)s (âgés de moins de 24 ans);
Travailleur(e)s;
Chômeur(e)s;
Prestataires (assurance sociale, CSST,...);
Personnes monoparentales (père, mère);
Familles avec enfants;
Personnes âgées.

En comptant précieusement sur votre collaboration, recevez, madame, monsieur, nos remerciements les meilleurs.

Soumaya FREJ, *M. Sc. géographie*
Agente de recherche
La *magie* des mots