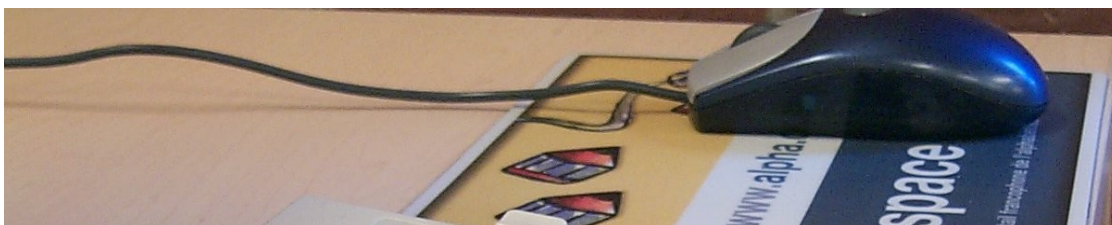


Les TIC dans les organismes d'alphabétisation francophone du Québec :
Équipements, usages et besoins



Rapport de recherche

Sharon Hackett
Mai 2006

Centre de documentation sur
l'éducation des adultes et la
condition féminine
110, rue Sainte-Thérèse, #101
Montréal (Québec) H2Y 1E6
<http://www.cdeacf.ca>

Recherche et rédaction	Sharon Hackett, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)
Recherche et rédaction (phase 1)	Selma Vorobiev, Centre de formation populaire (CFP)
Coordination de la recherche	Sharon Hackett
Comité consultatif	Geneviève Beaudet, Écrit tôt de Saint-Hubert Claudette Bérubé, Regroupement des centres « Mot à Mot » <i>(jusqu'en 2005)</i> Priscille Bérubé, Centre Le Moyne d'Iberville Bernard Hudon, Centre des lettres et des mots (CLEM) Françoise Jobin, Groupe Centre-Lac d'Alma Agathe Kissel, Tour de Lire <i>(jusqu'en 2005)</i> Isabelle Leblanc, Commission scolaire René-Lévesque Claire Lecarpentier, Service national du RÉCIT en formation générale des adultes <i>(jusqu'en 2005)</i> Maryse Ouimette, Commission scolaire de Laval Liliane Poitras, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles Julie Vachon, Comité ALA <i>(jusqu'en 2004)</i>
Collaboration à la recherche	Isabelle Coulombe, Ministère de l'éducation, du loisir et du sport Selma Vorobiev, Centre de formation populaire (CFP)
Infographie et mise en page	Sharon Hackett

Ce document a été produit dans le cadre du programme des Initiatives fédérales provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA).

© 2006 – Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine
110, rue Sainte-Thérèse, bureau 101
Montréal (Québec) H2Y 1E6
Tél : 514-876-1180
Courriel : info@cdeacf.ca
ISBN : 2-922995-19-4

Ce document peut être reproduit librement, sans la permission des auteures, à condition que cette notice soit préservée et qu'aucun changement ne soit apporté au texte.

Table des matières

<u>Introduction.....</u>	<u>1</u>
<u>Méthodologie de la recherche.....</u>	<u>7</u>
<u>Les objectifs de la recherche.....</u>	<u>7</u>
<u>Les acteurs de la recherche.....</u>	<u>8</u>
<u>Le comité consultatif et les relais régionaux.....</u>	<u>8</u>
<u>L'apport de consultantes externes.....</u>	<u>10</u>
<u>Approche et déroulement.....</u>	<u>11</u>
<u>Le sondage.....</u>	<u>11</u>
<u>Les groupes de discussion</u>	<u>12</u>
<u>Les résultats.....</u>	<u>15</u>
<u>Profil des groupes.....</u>	<u>15</u>
<u>Les équipements informatiques : portrait de la situation.....</u>	<u>16</u>
<u>La motivation pour utiliser l'informatique et Internet.....</u>	<u>19</u>
<u>L'intérêt des participantes et des participants.....</u>	<u>20</u>
<u>Les compétences en TIC : un impératif social.....</u>	<u>22</u>
<u>Un atout pour le recrutement.....</u>	<u>23</u>
<u>L'utilisation de l'informatique dans les organismes.....</u>	<u>25</u>
<u>Diversification des outils et renouveau des approches.....</u>	<u>26</u>
<u>Stratégies pour encadrer les apprentissages.....</u>	<u>28</u>
<u>L'équipement informatique : accès ou acquisition.....</u>	<u>31</u>
<u>Accès aux équipements informatiques : stratégies de partage et de partenariat.....</u>	<u>33</u>
<u>Accès aux équipements : stratégies d'acquisition.....</u>	<u>36</u>
<u>Ordinateurs usagés : dons et achats.....</u>	<u>37</u>
<u>Partenariats et levées de fonds.....</u>	<u>39</u>
<u>Pérennisation des équipements.....</u>	<u>40</u>
<u>L'accès aux logiciels.....</u>	<u>41</u>
<u>Les logiciels libres.....</u>	<u>43</u>
<u>Le développement de logiciels.....</u>	<u>44</u>
<u>Les besoins des organismes.....</u>	<u>45</u>
<u>Autonomie technique : besoins et stratégies.....</u>	<u>45</u>
<u>La formation.....</u>	<u>47</u>
<u>Les formations Internet et Alpha offertes par le CDÉACF.....</u>	<u>49</u>
<u>Le besoin de formation en dépannage informatique.....</u>	<u>51</u>
<u>Des stratégies pour réinvestir les formations et l'autoformation</u>	<u>52</u>

Le rôle du CDÉACF.....	54
Conclusion.....	57
Perspectives.....	61
Le partage des connaissances.....	61
Recommandations :	62
Autonomie technique	62
Recommandations :	63
Les documents pédagogiques.....	64
Recommandations.....	64
Le recrutement par les TIC.....	65
Recommandations.....	66
Bibliographie.....	67
Crédits photos.....	69
Annexe 1 : Guide de discussion	71
Annexe 2 : Rapport de la première phase.....	75
Annexe 2A : Lettre incitative.....	123
Annexe 2B : Questionnaire.....	124



Introduction

Le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF) est un centre de documentation spécialisé en alphabétisation, en éducation et formation des adultes et en condition féminine. Il intervient depuis 1984 en alphabétisation par le biais de services documentaires, et il a développé depuis les années 1990 une gamme de services à distance innovateurs qui assurent aux organismes en alphabétisation francophone du Québec entier un accès à la documentation pédagogique. Conscient du fait que l'accès à l'information dépend plus que jamais de ses modes de diffusion, le CDÉACF a vu son rôle évoluer. Désormais, comme le dit le *Manifeste d'Alexandrie sur les bibliothèques, la société de l'information en action*, les bibliothèques tout comme les centres de documentation « fournissent l'accès à l'information, aux idées et aux oeuvres d'imagination sur tous les supports et sans égard pour les frontières... Elles offrent aussi les capacités de promouvoir la maîtrise de l'information et d'offrir un soutien et une formation pour un usage efficace de l'information, y compris dans les techniques de la communication et de l'information. » (IFLA, 2005)

Dans le cas du CDÉACF, s'ajoute à cela la dimension cruciale de la formation des formatrices et des formateurs qui travaillent en alphabétisation : ces personnes doivent en effet développer leur propre compétence quant aux technologies de l'information et de la communication (TIC), car elles ont pour tâche d'atténuer l'écart entre ceux et celles qui ont accès au savoir, et les autres, encore nombreux,

Introduction

qui n'y ont pas accès.

Au Québec, en effet, une grande partie de la population a besoin de développer des compétences de base. Selon l'*Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* (EIACA, 2003), « beaucoup d'adultes ont du mal à composer avec les exigences liées aux capacités de littératie et de numératie qui sont courantes dans la vie et le travail d'aujourd'hui ». (Statistique Canada et OCDE, 2005 : 31)

L'importance de l'utilisation des TIC n'est plus à démontrer. En effet, une partie des questions posées dans le cadre de l'EIACA avaient pour objectif de vérifier si des liens existaient entre l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet et les compétences des adultes en littératie. Dans *Développer nos compétences en littératie, un défi porteur d'avenir*, le rapport québécois de l'EIACA publié en 2006 par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), Éric Lacroix du CEFRIO signe un chapitre consacré à l'utilisation des technologies, aux pratiques de lecture et aux compétences en littératie. La corrélation entre l'utilisation des TIC et les compétences en littératie est très forte :

Le lien est indéniable : plus un adulte québécois utilise fréquemment l'ordinateur ou Internet, meilleures sont ses chances de bien performer en ce qui a trait aux compétences mesurées dans le cadre de l'enquête.

Un exemple illustre bien cette relation : à peine 20% des plus faibles utilisateurs de l'ordinateur et de ses applications atteignent ou dépassent le niveau 3¹ en

¹Les niveaux de compétences utilisés dans l'EIACA sont construits à partir « d'échelles reflétant un continuum ne permettant pas notamment de distinguer les analphabètes et les personnes alphabétisées »; l'ISQ offre ces interprétations des niveaux de compétence construits à partir de ces échelles :

Dans le présent rapport, un score correspondant à 1 renvoie à de très faibles compétences, tandis qu'un score de niveau 2 représente de faibles compétences. Le niveau 3 est considéré comme le niveau « souhaité » de compétence pour fonctionner aisément dans la société actuelle. Enfin les niveaux 4 et 5 (toujours regroupés) témoignent de compétences élevées.
(ISQ, 2006 : 30)

Introduction

compréhension de textes suivis. Chez les plus grands utilisateurs cette proportion atteint 71%.

(ISQ, 2006 : 211)

Ce lien demeure significatif même dans les analyses qui tiennent compte de divers variables sociodémographiques telles que l'âge et le niveau de scolarité. (ISQ, 2006 : 227)

Dans l'ensemble de la population québécoise, utilisatrice ou non des technologies, le nombre de personnes ayant besoin de développer leurs compétences de base demeure élevé. Une bonne partie de la population n'atteint pas le niveau souhaité pour fonctionner aisément dans la société :

Ainsi, en compréhension de textes suivis, c'est le cas d'environ 55 % des 16 ans et plus, ce qui représente approximativement trois millions de personnes, dont 1,3 million se situent à un niveau très faible... Les efforts sont à poursuivre, et même à intensifier, pour favoriser un accroissement des compétences de la population dans ces domaines. (ISQ, 2005 : 10)

Ces efforts sont fournis principalement par deux réseaux d'alphabétisation : celui constitué par les 131 organismes d'action communautaire autonomes en alphabétisation (OACAA)² et celui formé par les 149 centres d'éducation des adultes qui offrent des services en alphabétisation et formation de base dans les 62 commissions scolaires francophones de la province. Ces deux réseaux sont présents dans toutes les régions du Québec, desservant parfois d'immenses territoires. Ils ont des locaux dans 185 localités mais en desservent en réalité davantage grâce aux locaux d'autres organismes situés dans des paroisses ou villages à proximité.

² Appellation issue du *Programme d'action communautaire sur le terrain de l'éducation (PACTÉ)*, dont le texte est disponible sur le site de la *Direction de la formation générale des adultes* à la page <http://www.mels.gouv.qc.ca/dfga/politique/pacte/pdf/pacte2005-2006.pdf>

Introduction

La transmission des compétences en informatique et des habiletés à utiliser Internet exige des organismes alphabétiseurs qu'ils se dotent d'une certaine infrastructure informatique – ordinateurs, logiciels, branchement Internet – mais à la différence d'autres organismes, cet équipement n'est pas réservé au seul usage des employés mais doit être prévu en fonction des besoins de personnes adultes désireuses d'apprendre dans le cadre d'activités de groupe en alphabétisation (ateliers, etc.) S'ajoute à cette première condition le besoin pour les employés d'acquérir les habiletés et les compétences techniques de base pour opérer un ordinateur et naviguer sur Internet, ainsi que l'habileté à mettre ces outils au service de leur enseignement.

C'est pour combler ce besoin que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec (MELS), a confié au CDÉACF, en 1997, le mandat *Internet et Alpha*. Ce mandat qui comporte deux axes pourrait se définir, d'une part, en termes de développement et de rayonnement des contenus francophones, et d'autre part, en termes de maîtrise de l'information et des technologies, le tout se résumant dans les objectifs suivants :

- Demeurer la référence Internet incontournable en matière d'alphabétisation francophone aussi bien au Canada qu'à l'étranger
- Diffuser l'information sur les réalisations et les projets du milieu de l'alphabétisation francophone
- Contribuer en partenariat avec d'autres intervenants à développer des modèles d'intégration des TIC en alpha
- Soutenir le développement des TIC en alpha au Québec
- Contribuer à l'avènement équitable des TIC

Introduction

Le mandat Internet et Alpha s'adresse à l'ensemble des organismes en alphabétisation et plus particulièrement aux deux principaux réseaux francophones en alphabétisation des adultes, soit les réseaux communautaire et scolaire. Par ses activités documentaires, le CDÉACF rejoignait déjà ces deux réseaux en 1997; mais le mandat relié aux TIC qui lui a été confié depuis a renforcé son rôle d'intervenant tout en permettant aux responsables des activités liées aux TIC de profiter d'un solide réseau de contacts. Depuis 1997, le CDÉACF a donc offert des formations portant sur Internet et ses usages pédagogiques, travaillé en collaboration avec les organismes au développement de ressources en ligne, et développé ses propres outils et ressources électroniques. Cependant, le mandat *Internet et Alpha*, pour ce qui est des OACAA, comportait un volet de plus : assurer que chaque organisme dispose d'au moins un ordinateur branché sur Internet. Entre 1999 et 2002, le CDÉACF, par le biais du projet *Internet et Alpha*, a équipé d'un ordinateur et branché à Internet 99 organismes d'action communautaire en alphabétisation, et au cours de la même période, a équipé (parfois d'un deuxième ordinateur) et relié à Internet 25 organismes d'alphabétisation dans le cadre du programme VolNet. Grâce au réseau Espace Alpha, nous avons fait la promotion de programmes tel que celui des Centres d'accès communautaires, et nous avons participé à la mise sur pied d'un réseau informel de CAC³ dans des groupes d'alphabétisation de Montréal.

À la suite de ces branchements à Internet, des formations offertes par le CDÉACF et de la création du réseau francophone Espace Alpha qui rejoint des centaines d'abonnés et a donné lieu à des milliers de visites, qu'en est-il aujourd'hui de l'usage des TIC dans les organismes d'alphabétisation francophone à travers le Québec? C'est à cette question que ce rapport tentera de répondre.

³ Centre d'accès communautaire, parfois appelé CACI (centre d'accès communautaire à Internet) ou CAPI (centre d'accès public à Internet).

Introduction

La première section de ce rapport présentera les objectifs spécifiques de la recherche, l'approche retenue pour réaliser cette recherche-action, ainsi que les principaux acteurs de la recherche, soit les personnes et les organismes qui ont collaboré aux deux phases de la recherche déjà réalisées. La deuxième section présentera les résultats de cette recherche. Les conclusions de ce rapport seront suivies d'une section portant sur les perspectives futures et comprenant quelques recommandations.

Suivront dans la section bibliographie les références bibliographiques des ouvrages cités dans ce rapport ainsi que les URL de ceux qui sont disponibles sur Internet. La page de crédits photos donne les références et licences des photos utilisées, dont plusieurs photographies tirées des albums-photos d'Espace Alpha ou distribuées sous licence Creative Commons. En annexe du présent document se trouvent le guide de discussion utilisé pour la deuxième phase de la recherche et le rapport de la phase quantitative de la recherche, de même que la lettre incitative et le questionnaire envoyés aux organismes pour le sondage.



Méthodologie de la recherche

Cette recherche est une recherche-action. L'aspect *recherche* vise à actualiser nos connaissances des équipements, des usages et des besoins des organismes en alphabétisation francophone du Québec afin de mieux planifier nos *actions*. En effet, les informations recueillies nous permettront de mieux orienter le mandat *Internet et Alpha* qu'assume le CDÉACE, et de nous assurer de la pertinence des actions menées dans le cadre de ce mandat. À noter que les questions portant sur les équipements informatiques et le branchement à Internet ne concernent toutefois que le réseau communautaire.

Les objectifs de la recherche

Outre notre désir d'utiliser cette recherche pour orienter l'évolution du mandat *Internet et Alpha*, nous avons souhaité que le fait même d'échanger sur leurs pratiques en matière de TIC aide les groupes à prendre conscience de ces pratiques et à apprendre les uns des autres.

Nous avons par ailleurs établi quatre grands objectifs de recherche :

- Dresser le portrait de la situation en ce qui a trait aux équipements informatiques que possèdent les organismes du réseau communautaire, à

l'usage qu'ils font de ces équipements et à leurs principaux besoins en la matière;

- Explorer les usages pédagogiques des TIC dans les organismes des deux réseaux et déterminer comment les formatrices et les formateurs utilisent l'informatique et Internet dans leurs pratiques;
- Définir les principaux besoins des organismes et des formateurs et formatrices des deux réseaux en termes d'information, de formation et de soutien à l'intégration des TIC;
- Cerner les attentes des organismes envers le CDÉACF en matière d'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation, et cibler les besoins auxquels le CDÉACF peut répondre dans le cadre du mandat *Internet et Alpha*.

Les acteurs de la recherche

Le comité consultatif et les relais régionaux

Une des caractéristiques importantes des activités *Internet et Alpha* du CDÉACF est le fait qu'elles sont planifiées et réalisées avec le concours des organismes desservis. Le comité consultatif *Internet et Alpha* est le principal lien entre l'équipe du réseau Espace Alpha et les praticiennes et praticiens sur le terrain. Les membres de ce comité, issues et issus tant des organismes du réseau scolaire que communautaire, ont pour rôle d'apporter une expertise au projet en matière d'alphabétisation, notamment par rapport aux grands dossiers concernant l'intégration des TIC dans les pratiques des organismes. Les membres du comité ont par ailleurs aidé à déterminer les grandes lignes de la recherche et ont validé les outils développés pour les volets quantitatif et qualitatif. Plusieurs ont joué un rôle clé dans différents

aspects de la recherche au cours de son déroulement.

C'est surtout en ce qui a trait à l'aspect qualitatif que les membres du comité ont participé activement à la recherche. Deux des membres du comité consultatif, soit Julie Vachon, qui était alors à l'APAJ⁴, et Claire Lecarpentier, qui était alors au Service national du RÉCIT⁵ en formation générale des adultes, ont accepté de former un comité paritaire pour encadrer l'aspect qualitatif. Ce sont elles qui ont validé et bonifié le guide de discussion utilisé pour la recherche. Les autres membres du comité consultatif ont également contribué à la recherche et c'est surtout grâce à leur collaboration que nous avons pu organiser des groupes de discussion dans différentes régions du Québec. Claudette Bérubé qui était alors au Regroupement des Centres Mot à Mot a organisé la rencontre du Saguenay-Lac-Saint-Jean et y a représenté son organisme. Julie Vachon a par ailleurs contribué à la planification de la rencontre en Montérégie, Lucille Roy de Formation Clef Mitis-Neigette a organisé la rencontre tenue dans le Bas-Saint-Laurent, tandis que Bernard Hudon du Centre des lettres et des mots (CLEM) et Maryse Ouimette de la Commission scolaire de Laval ont coanimé avec nous une des rencontres qui ont eu lieu à Montréal.

Il faut noter que plusieurs membres du comité consultatif ont quitté le projet au cours de l'année 2004-2005, dont les deux membres du sous-comité paritaire créé pour encadrer la recherche qui ont depuis changé d'emploi. Puisque les membres du comité consultatif constituent en quelque sorte les relais régionaux du projet et jouent un rôle très important dans l'organisation des groupes de discussion, ces

⁴ Aide pédagogique aux adultes et aux jeunes, groupe d'alphabétisation populaire situé à Saint-Hyacinthe.

⁵ Le « RÉCIT » est un « réseau de personnes-ressources pour le développement des compétences des élèves par l'intégration des technologies ». Il est accueilli par une commission scolaire à qui le MELS a confié le mandat de « poursuivre la prestation de services nationaux destinés à certains effectifs ciblés, » notamment en formation générale des adultes. (MELS 2000, p. 6-7)

départs (motivés par le départ à la retraite, le départ vers un nouvel emploi ou des coupures dans le personnel d'un organisme) ont entraîné des délais dans la réalisation du deuxième volet de la recherche. Lorsque nous avons recruté de nouveaux membres pour le comité, soit à l'hiver 2006, le volet qualitatif a repris. Sachant que de tels départs sont typiques du milieu de l'éducation des adultes caractérisé par une grande précarité et une grande mobilité, le CDÉACF a décidé d'assurer à ce comité une plus grande stabilité en augmentant le nombre de ses membres à 8 membres plutôt que 6. Par ailleurs, c'est l'ensemble du comité consultatif *Internet et Alpha* qui a pris la relève du sous-comité et encadré le deuxième volet de la recherche.

L'apport de consultantes externes

Puisque nous voulions dresser un portrait fidèle de la situation quant aux équipements informatiques utilisés par les groupes à travers le Québec, nous avons décidé d'employer un questionnaire qui serait envoyé à l'ensemble des organismes du réseau communautaire. Cette décision rendait toutefois nécessaire le recours à des ressources externes, car la recherche quantitative et l'analyse statistique exigent une expertise qui dépassait nos compétences. C'est pour cette raison que nous avons sollicité les conseils d'Isabelle Coulombe, alors consultante en recherche au MELS pour les organismes d'alphabétisation, et de Selma Vorobiev du Centre de formation populaire (CFP) qui nous ont aidé à planifier les étapes de cette recherche. C'est Mme Vorobiev qui, à partir des préoccupations du comité consultatif et en collaboration avec l'agente de développement Internet, a rédigé le questionnaire qui fut envoyé à l'ensemble des organismes et en a analysé les résultats.

Approche et déroulement

Cette recherche a fait appel à des méthodes quantitative et qualitative pour la cueillette des données. Le premier volet, quantitatif, visait à faire l'inventaire des équipements dans les OACAA. Nous avons aussi profité de l'occasion pour poser un certain nombre de questions sur les usages et les besoins du milieu communautaire en ce qui a trait aux TIC afin d'en tracer les grandes lignes. Il aurait par ailleurs été intéressant d'adresser une partie de ces questions aux alphabétiseurs du réseau scolaire afin de mieux cerner les usages et les besoins de ce réseau, mais comme une recherche menée par le service national du RÉCIT en formation générale des adultes (FGA) auprès de l'ensemble des intervenants en FGA est présentement en cours, nous comptons nous référer aux résultats de cette recherche pour compléter le portrait de la situation en alphabétisation.

Le sondage

Le sondage a été réalisé en 2004. À partir des préoccupations du comité consultatif *Internet et Alpha*, la chercheuse du CFP a conçu un questionnaire qui a été validé par Sharon Hackett du CDÉACE, et par Isabelle Coulombe et Andrée Racine du MELS. Le questionnaire a été testé auprès de trois organismes d'alphabétisation du réseau communautaire. Il a ensuite été transmis par courriel, accompagné d'une lettre incitative du Directeur de la Formation générale des adultes, aux 122 organismes en alphabétisation francophone accrédités par le *Programme d'action communautaire sur le terrain de l'éducation (PACTÉ)*. Les organismes devaient remplir le questionnaire en format Word, puis entrer les réponses dans un formulaire en ligne. Nous avons aussi accepté qu'ils nous envoient le document Word par courriel ou par télécopieur. Enfin, plusieurs rappels par courriel et par téléphone ont suivi ce premier envoi, aussi bien pour inciter les organismes à

répondre que pour les aider en cas de difficulté à utiliser le formulaire en ligne. Ces démarches ont porté fruit puisque 93 organismes ont complété le questionnaire, pour un taux de réponse de 76%. La chercheuse a réalisé un rapport relativement à ce questionnaire, ci-inclus en annexe avec le questionnaire lui-même.

Les groupes de discussion

Le deuxième volet de la recherche visait à approfondir le portrait obtenu avec le questionnaire. Là où le questionnaire se limitait essentiellement à des questions fermées, le deuxième volet consistait en une série de groupes de discussion (*focus groups*) au sein du réseau communautaire menés selon une approche semi-directive et à l'aide d'un guide de discussion, ci-inclus en annexe de ce document. De novembre 2004 à mars 2006, six groupes de discussion ont été réalisés dans cinq régions du Québec avec la participation de quarante-six personnes provenant de trente organismes différents. La sélection des groupes a été faite sur une base régionale. Lorsque cela était possible, nous avons profité de la tenue de divers événements régionaux (table de concertation, rencontre régionale des organismes en alphabétisation, colloque, etc.) pour y intégrer un groupe de discussion d'une durée de 90-120 minutes. Cette approche pour favoriser la participation aux groupes de discussion a eu l'avantage de diversifier l'échantillon : dans les cas où le groupe de discussion se tenait en dehors de tout autre événement, certains organismes refusaient de participer sous prétexte qu'ils « n'utilisaient pas ça » (l'informatique). Par ailleurs, le fait de rencontrer les organismes regroupés par région a permis d'observer certains traits communs entre les organismes issus d'un milieu rural, urbain, éloigné, etc.

Deux des groupes de discussion ont été menés dans un cadre mixte (réseaux scolaire et communautaire), mais seuls les commentaires des organismes

Méthodologie de la recherche

communautaires ont été retenus pour les fins de ce rapport. Les commentaires des intervenantes et intervenants du réseau scolaire feront l'objet d'un troisième volet de recherche qui sera composé d'une série de groupes de discussion avec des formatrices, conseillères pédagogiques ou autres responsables de l'alphabétisation dans les commissions scolaires, et qui portera sur les usages et les besoins en matière de TIC dans ce réseau.



Les résultats

Les résultats du sondage et les faits saillants des groupes de discussion sont ici présentés ensemble, par thème. Pour les résultats du sondage, nous citerons le rapport de la phase 1 (ci-inclus en annexe).

Profil des groupes

Voici le profil des 93 organismes ayant répondu au sondage :

- *La majorité (54%) des groupes sont établis depuis 10 ans ou plus;*
- *Plus des deux tiers (69%) sont de petite taille puisqu'ils emploient neuf (9) travailleurs et travailleuses ou moins;*
- *Les équipes de formation de ces organismes comptent en moyenne 4 formateurs ou formatrices;*
- *44% des groupes font aussi appel à des bénévoles pour réaliser leurs activités d'alphabétisation;*
- *Le nombre d'apprenants accompagnés varie beaucoup selon les organismes : en 2003-2004, 24% des groupes en ont accompagné moins de 20, 32% entre 20 et 49 tandis que 28% en ont accompagné plus de 50;*
- *68% des groupes sont membres du CDÉACF et 47% du RGPAQ.*

Résultats

(CFP 2004 : 87-88)

Notre questionnaire ne comprenait aucune question portant sur la situation régionale ou le statut urbain ou rural des groupes; ces aspects ont par contre été pris en compte pour ce qui est des groupes de discussion. Voici le profil des 30 groupes qui ont participé aux groupes de discussion :

- Ils proviennent de cinq régions du Québec (Bas-Saint-Laurent, Chaudière-Appalaches, Montréal, Montérégie et Saguenay-Lac-Saint-Jean);
- 50% des organismes rencontrés opèrent en milieu rural (population < 30 000);
- 50% des organismes rencontrés opèrent en milieu urbain (population > 30 000);
- 12 des 30 organismes offrent des services d'alphabétisation dans plus d'un point de service (le nombre de points de service varie entre 2 et 18);
- Tous les organismes mettent des ordinateurs à la disposition des adultes en formation dans leurs locaux ou dans la majorité de leurs points de service;
- 25 (83%) des organismes sont membres du CDÉACF et 17 (57%) sont membres du RGPAQ.

Les équipements informatiques : portrait de la situation

La première question abordée avec les groupes a été celle des équipements. Au moment de l'envoi du questionnaire initial dans le cadre du projet *Internet et Alpha*, en 1998, seule une poignée de groupes possédait un ordinateur et moins de cinq étaient branchés à Internet. Depuis, 124 ordinateurs ont été fournis aux groupes par les programmes *Internet et Alpha* et *Volnet*, et le CDÉACF a collaboré à

Résultats

l'implantation de 10 Centres d'accès communautaires. Nous ne disposions cependant que d'informations partielles concernant le reste des équipements que les organismes d'alphabétisation avaient pu se procurer, et de très peu d'informations sur ce qui s'était passé après 2002. Même les grandes enquêtes menées par Communautaire en 2001 et en 2004 ne comptaient respectivement que 22 et 8 répondants en alphabétisation.

Le sondage de 2004 a permis de tracer quelques grandes lignes :

- *En moyenne, chaque organisme a déclaré posséder 10 postes informatiques. Le degré d'informatisation varie toutefois beaucoup selon les organismes : 22% possèdent moins de cinq (5) ordinateurs, 30% en possèdent entre 5 et 9, 23% entre 10 et 14 et 16% en possèdent 15 ou plus;*
- *Le degré d'informatisation est supérieur parmi les sous-groupes suivants : les organismes qui existent depuis 20 ans ou plus, ceux qui accompagnent 50 apprenant(e)s ou plus par année, les organismes dont le personnel formateur utilise l'informatique ou Internet lors des ateliers d'alphabétisation;*
- *Tous les organismes répondants disposent d'au moins un ordinateur. Sept sur dix (71%) possèdent des ordinateurs branchés à Internet et la moitié (50%) sont branchés à haute vitesse. Par ailleurs, 61% des répondants possèdent des ordinateurs branchés en réseau;*
- *Près de 8 organismes sur 10 (78%) disposent d'ordinateurs dans la salle réservée aux ateliers d'alphabétisation. Plus de la moitié (57%) ont branché les ordinateurs de cette salle à Internet, 50% les ont branchés à haute vitesse et 50% les ont installés en réseau. Les organismes qui ont informatisé la salle d'ateliers disposent en moyenne de huit (8) postes informatiques dans cette*

salle. (CFP, 2004 : 88)

Nous avons trouvé ces chiffres franchement impressionnants, mais les réponses aux questions subséquentes ont permis de nuancer ce tableau. Si le nombre d'ordinateurs semble relativement élevé, la qualité des parcs informatiques laisse à désirer : seuls 37% des organismes affirment que leurs équipements informatiques répondent à leurs besoins. Les autres estiment que les ordinateurs dont ils disposent sont désuets, trop lents ou en nombre insuffisant. (CFP, 2004 : 110-111)

Il est par ailleurs difficile pour les organismes de s'équiper en informatique : peu de programmes permettent aux OSBL de se procurer de tels équipements. Selon l'étude réalisée par l'*Institute for Media, Policy and Civil Society (IMPACS)* dans le cadre du *Programme de gestion de l'information et des technologies de l'information (GI-TI)* d'Industrie Canada :

La plupart des organismes bénévoles et communautaires au Canada ont maintenant accès aux outils technologiques de base, c'est-à-dire à l'ordinateur, à Internet et au soutien technique. Toutefois, un grand nombre éprouvent encore de la difficulté à trouver les fonds nécessaires pour les financer; la question de savoir si les bailleurs de fonds doivent couvrir ces frais n'est toujours pas résolue, ni celle du mode de financement. (IMPACS, 2004 : 6)

Malgré cette difficulté, les organismes déploient des efforts considérables pour mettre des ordinateurs à la disposition des adultes en formation, du personnel formateur et des responsables de la coordination et de l'administration. Ces ordinateurs sont toutefois souvent usagés. Au cours des trois années précédant le sondage, 41% des groupes ont dit avoir eu recours à l'achat d'ordinateurs usagés, et 45% à des dons. Par ailleurs, 71% ont dit avoir acheté au moins un ordinateur neuf au cours de ces trois mêmes années. De ce nombre, 19% (soit 12 organismes) ont

acheté plus de quatre ordinateurs neufs dans les trois années précédant le sondage. (CFP, 2004 : 100-101)

Le nombre d'ordinateurs de toutes sortes qu'on retrouve désormais dans les organismes répondants permet de croire que les TIC ont pris de l'importance pour ces organismes. À cet égard, nous tenions à approfondir, lors des groupes de discussion, la question de leur motivation à utiliser les TIC. Connaissant les difficultés qui existent pour obtenir les équipements, nous voulions connaître les stratégies de financement utilisées par les organismes pour favoriser l'implantation de leur parc informatique.

Nous avons donc posé, dans la première section des groupes de discussion, des questions sur les facteurs qui avaient motivé les organismes à se doter d'équipements informatiques, et sur les stratégies qu'ils avaient employées pour s'équiper et pour maintenir leur parc informatique. Le portrait qui se dégage de la situation est assez diversifié : les défis à relever pour se procurer les équipements, les stratégies employées en ce sens et les types de parcs informatiques varient selon la taille de l'organisme et le territoire qu'il dessert, de même qu'en fonction de l'approche pédagogique utilisée par l'organisme (notons que des 30 organismes rencontrés, 28 emploient une approche pédagogique en groupe et deux une approche individuelle).

La motivation pour utiliser l'informatique et Internet

C'est pour les apprenantes et les apprenants que les organismes choisissent d'utiliser l'informatique et Internet. Comme le précise une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean : « *L'apprenant est quand même la base et le fondement de tout ce qu'on a fait depuis dix ans, et si on veut être moderne c'est parce qu'on veut travailler avec lui!* » Pratiquement tous les organismes ont d'ailleurs mis des ordinateurs à la disposition

des adultes en formation, et dans au moins un cas, ce sont les seuls à en disposer; un organisme de la Montérégie a d'ailleurs admis à ce sujet ne disposer d'aucun ordinateur pour la directrice ou les formatrices.

L'intérêt des participantes et des participants

Parmi les principaux facteurs de motivation exprimés lors des groupes de discussion, le premier, partagé à travers les régions, est l'intérêt des adultes en formation. Selon un coordonnateur et formateur montréalais : « *C'est à la demande des participants que l'informatique a fait son avènement [dans ce groupe] en 1998. Ils se demandaient s'ils seraient capables d'apprendre à l'utiliser.* » Une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean affirme par ailleurs : « *Nos apprenants voulaient être efficaces comme les autres.* »

Le désir ou le besoin d'une formation touchant aux TIC se manifestent dans plusieurs aspects de la vie des adultes en formation. Une intervenante dans un organisme qui agit auprès des femmes raconte qu'à la suite du programme *Brancher les familles* :

Les femmes avaient aussi un grand besoin d'être initiées à l'informatique. Comme elles disaient : ' On les a payés ces ordinateurs-là, on les a rentrés dans la maison maintenant il n'y a plus personne qui veut nous montrer comment ça fonctionne. ' Dans les localités plus éloignées, c'est un fait, quand le programme est sorti, les familles se sont équipées mais les femmes sont comme restées à l'arrière-plan.

Dans toutes les régions, des organismes ont mentionné le désir des personnes en formation de se procurer un ordinateur ou encore d'apprendre à se servir d'un ordinateur qu'elles avaient déjà. Une coordonnatrice d'un organisme du Bas-Saint-

Résultats

Laurent fait elle aussi référence aux ordinateurs de *Brancher les familles* : « *Moi j'ai l'autre génération : ces ordinateurs-là sont maintenant transférés aux grands-parents qui ont 50, 60 ans, et là ce sont eux qui veulent apprendre à faire quelque chose avec!* »

Souvent, l'organisme d'alphabétisation va aider les adultes en formation à trouver des ordinateurs usagés ou remis à neuf. À Montréal, en Montérégie et au Saguenay-Lac-Saint-Jean, les organismes ont mentionné des entreprises d'insertion de leur région qui vendent des ordinateurs remis à neuf. D'autres ont dit donner aux apprenantes et apprenants leurs vieux ordinateurs lorsqu'ils les remplacent dans leur parc informatique. Cette aide peut par ailleurs engendrer des demandes de soutien technique de la part de ces personnes. Il arrive même qu'une personne apporte avec elle un ordinateur qui ne fonctionne pas bien en vue d'obtenir de l'aide. Une formatrice de la Montérégie mentionne à cet égard le cas d'un participant qui « *a apporté [à l'organisme] un ordinateur qu'il avait reçu de seconde main mais qui n'ouvrait pas... et il a appris à le fermer correctement...* » de manière à ne plus occasionner d'erreurs au démarrage!

Si la plupart des organismes affirment que les adultes en formation chez eux souhaitent faire de l'informatique, il faut noter que deux des groupes consultés sont en mesure d'affirmer le contraire pour au moins un de leurs groupes : au Saguenay-Lac-Saint-Jean, une formatrice fait observer que son groupe actuel « *déteste ça... [Les participants] ont une moyenne d'âge de 30 ans, et l'informatique ils ne connaissent pas ça et ne veulent pas connaître ça.* » Selon cette formatrice, ces adultes en formation de niveau 1 et 2, perçoivent l'informatique comme « *une barrière supplémentaire à surmonter* », et réclament des cahiers pour travailler : « *S'ils n'ont pas un cahier, une feuille, ils ont l'impression de ne rien apprendre.* » Les formatrices

emploient toutefois diverses stratégies pour favoriser une intégration minimale de l'informatique, ce qui fait dire à une autre formatrice de ce même groupe à propos des gens en formation : « *Ils s'en servent de plus en plus.* »

Les compétences en TIC : un impératif social

La majorité des groupes que nous avons rencontrés emploient une approche d'alphabétisation populaire, selon laquelle « *l'analphabétisme, dans ses causes, ses conséquences et sa résolution, est d'abord et avant tout un problème social qui a des répercussions sur les individus.* » (RGPAQ) Dans ce contexte, il n'est pas surprenant que les organismes aient choisi d'intégrer les TIC à leurs outils de travail étant donné l'importance que prennent les technologies dans la société :

L'initiative est venue des formatrices, à partir de 1998-1999. Les apprenant(e)s étaient loin de penser à l'informatique, mais les formatrices de [l'organisme] considèrent l'informatique et Internet comme un besoin social : lorsqu'on ignore l'informatique on est encore plus analphabète. Les gens ont besoin d'être 'alphabétisés' en TIC au même titre qu'en lecture, écriture et calcul. (Une formatrice de Montréal)

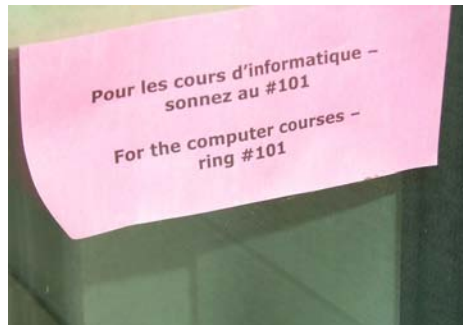


Pour certains, la venue de l'informatique dans les locaux d'alphabétisation a justement coïncidé avec les premières incursions de l'informatique dans la vie quotidienne, avant même que l'usage du micro-ordinateur et d'Internet ne devienne largement répandu : « *À ce moment-là, dit une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean, on donnait un enseignement sur les guichets automatiques et on faisait venir les appareils de Desjardins.* »

Par ailleurs, des groupes du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de Chaudière-Appalaches, de la Montérégie et du Bas-Saint-Laurent ont mentionné la question de l'emploi par rapport à l'informatique, qu'il s'agisse d'aider les participantes et participants à faire leur CV (Montérégie, Saguenay-Lac-Saint-Jean) ou de les préparer à utiliser les services gouvernementaux informatisés. À cet égard, les coordonnatrices des deux organismes de Chaudière-Appalaches font remarquer que lorsqu'on s'adresse à Emploi-Québec, on est désormais systématiquement dirigé vers les services en ligne. La coordonnatrice d'un organisme du Bas-Saint-Laurent affirme pour sa part : « Dans une des MRC les plus pauvres au Québec, on va pouvoir dire qu'on a appris l'informatique aux gens et que maintenant, ils n'auront plus peur d'aller au centre d'emploi et de remplir leur fameux formulaire sur l'ordinateur. »

Un atout pour le recrutement

Plusieurs ont fait observer que pour les personnes en formation, l'informatique, « ça peut être motivant ou valorisant ». Comme le souligne la coordonnatrice et formatrice d'un organisme de la Montérégie : « Les gens sont plus motivés à venir dans un centre d'alphabétisation s'ils peuvent y apprendre et utiliser l'informatique. »



En effet, et même si ce n'est généralement pas le premier facteur mentionné, le recrutement représente un facteur de motivation important pour l'utilisation des TIC par les organismes d'alphabétisation, puisque c'est une façon d'amener de nouvelles personnes à s'intéresser à l'organisme. La coordonnatrice et formatrice d'un organisme d'alphabétisation du Saguenay-Lac-Saint-Jean précise à ce sujet : « L'informatique ç'a été une question de survie... L'alpha en français et en maths ça fait

Résultats

20 ans... dans une municipalité de 970 personnes de population, je suis rendue à la troisième génération d'analphabètes! L'informatique a permis un regain... cette année j'ai doublé ma clientèle. »

Comme c'est aussi le cas pour plusieurs autres groupes, cet organisme offre des cours sur l'informatique ou sur Internet : « [Dans notre village] *les besoins sont variés en français, en maths et en informatique. Les gens ont très envie de l'informatique. Comme on est dans un petit village, les gens ne veulent pas aller à l'extérieur, ils aiment avoir un service comme ça. »*

En Montérégie aussi, le coordonnateur d'un organisme a noté la popularité de l'informatique auprès de la communauté : « *Quand on a eu le professeur d'informatique, pendant un an avec le Centre local d'emploi, on a eu une augmentation au niveau des personnes qui voulaient faire de l'informatique... et à ce moment-là c'était ouvert pas seulement aux personnes analphabètes, c'était ouvert à la population...et il y a pas loin d'une vingtaine de personnes qui se sont inscrites. »*

Le fait d'offrir des cours en informatique permet par ailleurs souvent aux organismes de recruter des personnes qui ne se perçoivent pas comme ayant besoin d'alphabétisation, comme le montre cet exemple donné par une intervenante d'un organisme du Bas-Saint-Laurent : « *Sur ces deux heures-là [du cours informatique], une heure est réservée au traitement de texte. C'est beaucoup là où elles prennent conscience de leurs lacunes : 'Ah, je fais beaucoup de fautes!', 'Eh ben on va les regarder, ces fautes!' C'est là qu'on peut les approcher autrement qu'en alpha et c'est très bien aussi. »*

Plusieurs organismes ont développé une approche entièrement basée sur l'informatique, une approche que trois d'entre eux (de Montréal, de Chaudière-Appalaches et du Bas-Saint-Laurent) ont nommé « Internet-alpha ». Cette approche

connaît un grand succès aux dires de la coordonnatrice de l'organisme du Bas-Saint-Laurent : « *On a tellement créé un monstre avec cette formation-là que maintenant, on est obligé de limiter à 2 années au maximum la formation Internet-alpha. Après, si les gens veulent s'en aller juste en alpha, on va les accompagner plus longtemps.* » La coordonnatrice d'un organisme de Chaudière-Appalaches résume pour sa part : « *On ne dit jamais 'non' à l'informatique!* »

L'utilisation de l'informatique dans les organismes

Nous l'avons vu avec les facteurs de motivation : l'utilisation de l'informatique prend des formes plutôt diversifiées au sein des organismes. Le sondage de 2004 a à encore permis de tracer les grandes lignes de l'utilisation que font les organismes de l'informatique.

De façon générale, le sondage a révélé une progression marquée de l'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation depuis 1998. On note, par exemple, que la préparation des cours se fait presque toujours en ayant recours à l'ordinateur (84%) et à Internet (82%). (CFP, 2004 : 104) Par ailleurs, si nombre des ateliers offerts portent spécifiquement sur l'informatique et sur Internet (dans respectivement 78% et 71% des organismes), ces matières sont tout aussi souvent intégrées à l'ensemble des ateliers d'alphabétisation. (CFP, 2004 : 104) De fait, les trois quarts des organismes intègrent l'informatique (76%) et Internet (72%) dans leurs ateliers d'alphabétisation sous une forme ou une autre. (CFP, 2004 : 105)

Les formatrices et formateurs emploient divers moyens pour favoriser l'apprentissage dans les ateliers d'alphabétisation : notamment la recherche sur Internet dans le cadre de projets individuels (63%), la navigation dirigée sur Internet (62%), les exercices de français sur les sites Web en alphabétisation (59%), les recherches sur Internet dans le cadre de projets communs (58%), les jeux sur

ordinateur (49%) et les jeux sur les sites Web d'alphabétisation (37%). (CFP, 2004 : 109) Parmi les différents outils d'alphabétisation mis à leur disposition, 68% des organismes répondants utilisent Espace Alpha. (CFP, 2004 : 117)

Les groupes de discussion ont par ailleurs permis de voir comment les choses se passent sur le terrain.

Diversification des outils et renouvellement des approches

Les groupes de discussion ont permis de constater que pour plusieurs organismes, Internet et l'informatique ont été à l'origine d'un véritable renouvellement pédagogique. En effet, ces technologies ont apporté de nouvelles façons de faire. Dans un groupe montréalais, l'équipe de formation a beaucoup apprécié ce qu'Internet lui apportait : « *Pour les formatrices et formateurs, l'intérêt de l'informatique est le renouvellement pédagogique qu'il a occasionné... Internet a donné l'occasion de mettre sur pied des ateliers adaptés à une clientèle adulte mais aussi de casser la routine traditionnelle. Internet est un outil de recherche et développement.* » De plus, l'intérêt pour ces nouvelles pratiques peut se transmettre : au

Saguenay-Lac-Saint-Jean, un groupe affirme même que ce sont les formations du projet *Internet et Alpha* qui ont donné aux formatrices l'envie d'intégrer Internet à leur enseignement : « *Ce qui a fait germer le goût de l'informatique [ce sont] les formations qu'on recevait du CDÉACF.* »



Nous avons pu constater en traitant de la question du recrutement, l'intérêt de certains organismes pour une formation entièrement basée sur l'informatique, qui permet d'initier les personnes en formation à une grande variété d'outils. Mais sans

aller aussi loin, les formatrices et formateurs ont observé que de manière générale l'informatique peut avoir un impact considérable sur l'apprentissage, et ce, dès le niveau débutant. Lorsqu'on apprend l'alphabet, l'exercice peut paraître plus facile lorsqu'on a toutes les lettres devant soi sur le clavier, comme le souligne une formatrice de la Montérégie : « *Les personnes qui sont complètement analphabètes peuvent plus facilement apprendre à écrire en utilisant un clavier.* » Par ailleurs, certaines formatrices ont remarqué que l'utilisation du clavier permet à des gens qui ont une écriture hésitante ou inélégante d'écrire « *au propre* » ou de produire des documents d'aspect « *professionnel* ». De plus, les outils de bureautique permettent de « *travailler son français* » tout en stimulant la créativité visuelle par des couleurs, des bordures, etc.

Plusieurs considèrent tout bonnement l'informatique et Internet comme des outils pédagogiques de plus. Internet sert à casser la routine, ou constitue une autre dimension qui vient s'ajouter aux cours « *à l'ancienne* » : on enseigne le français et les mathématiques de manière traditionnelle, mais on fait une dictée à l'ordinateur ou on utilise des logiciels pédagogiques. Presque tous les organismes affirment par ailleurs que les apprenantes et apprenants font des recherches sur Internet. Certains groupes présentent les TIC un peu comme un « *dessert* » auquel on a droit seulement si on a terminé les éléments prioritaires du cours. Un coordonnateur et formateur de la Montérégie décrit le fonctionnement de son groupe quant aux cours « optionnels » :

Les apprenants qui veulent faire de l'informatique vont d'abord venir à leur deux ou trois heures de français... tu commences par ta priorité qui est ton cours de français... tu ne peux pas venir à ton cours d'informatique ou en cuisine ou à l'atelier d'écriture si tu ne viens pas à ton cours de français.

Les ordinateurs, même désuets, demeurent attrayants pour les personnes en formation. À cet égard, les formatrices et formateurs n'hésitent pas à briser la gêne que les gens peuvent ressentir par rapport aux ordinateurs en se servant de jeux, comme il ressort d'une partie de la discussion en Montérégie : « *Il y avait deux Macintosh avec l'écran gros de même (la formatrice indique de ses doigts environ 7 pouces). Avant que les ateliers commencent, nos apprenants allaient des fois jouer avec les Macintosh... il y a plein de jeux là-dessus depuis le temps qu'ils les ont.* » Une autre formatrice enchaîne : « *T'as dit un mot magique, t'as dit 'jeux'. Tu les commences là-dessus et puis après tu les amènes ailleurs : 'on va faire un petit exercice de français...'* »

L'aspect ludique de l'ordinateur demeure par ailleurs très motivant pour les adultes en formation, même dans le cadre d'exercices effectués à l'aide de didacticiels ou de sites éducatifs. Plusieurs des sites et des logiciels mentionnés lors d'un groupe de discussion à Montréal sont populaires auprès des apprenantes et apprenants « *parce qu'il y a une énigme* »; c'est le cas de *La cité perdue*, « *un logiciel d'aventure où il y a des équations* », et du site *PolarFLE* dans lequel la personne joue le rôle d'un détective et tente de résoudre une énigme tout en apprenant le français.

Stratégies pour encadrer les apprentissages

Même si le désir de faire de l'informatique est assez répandu parmi les adultes en formation, la concrétisation de ce désir demande un certain encadrement. Parfois, les gens « *ont peur* » de l'ordinateur : « *Ils ne veulent pas non plus le briser...* » ou bien la personne responsable de la formation ne sait pas trop comment s'y prendre pour les y intéresser. La partie des groupes de discussion portant sur ce sujet a fourni aux formatrices et aux formateurs l'occasion de prendre conscience de leurs pratiques et d'échanger sur le sujet. Ils ont également partagé des stratégies susceptibles d'éveiller l'intérêt des personnes en formation pour l'informatique et Internet.

Résultats

Parlant d'un groupe d'apprenantes et d'apprenants adultes dans la trentaine, une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean dit :

À cet âge-là, ils sont à l'époque de vouloir aider leurs enfants. Si tu passes par les recherches que les enfants font à l'école... avez-vous déjà invité des enfants au centre? Tu peux leur faire faire des jeux par Petitmonde et là ça intéresse le parent! Tu leur dis « Je vous ai préparé une liste de sites que vous pourriez aller voir pour vos enfants, mais là je vais vous en montrer juste un... »

Elle conclut : « *Il faut qu'ils se sortent de l'idée : 'je fais de l'école comme avant, mais on m'oblige à le faire sur un ordinateur!' »*

Si l'utilisation de l'ordinateur est souvent valorisée et permet d'ajouter une dimension intéressante à l'apprentissage, on constate par ailleurs que beaucoup de ressources ne sont pas adaptées aux besoins en l'alphabétisation; mais si les difficultés sont nombreuses, les moyens de les contourner le sont aussi.

Par exemple, l'exerciceur en ligne avec correction automatique est un type d'outil généralement apprécié du personnel formateur. Cependant, des formatrices ont mentionné que ces sites contiennent souvent des fautes ou des réponses erronées. Elles doivent donc vérifier soigneusement les questions posées et les réponses apportées par le correcteur automatique et encadrer les adultes qui emploient ces sites.

Le cas des adultes de niveau débutant semble aussi constituer un défi pour les équipes de formation : plusieurs ont d'ailleurs mentionné que ces adultes avaient souvent plus de difficulté que les autres avec les ordinateurs : « *Des fois les gens vont trop vite avec la souris ou ils la lèvent ou font cinq fois la même lettre... »* (formatrice en Montérégie). Parfois aussi, ce sont les ordinateurs qui sont trop lents ou bien la

connexion, surtout là où la haute vitesse n'est pas disponible, comme dans ce village du Saguenay-Lac-Saint-Jean : « *On est branché par une coupole mais c'est très long. Ça prend du temps quand ils sont trois ou quatre sur le réseau Internet. Ils pitonnent n'importe quoi et on vient tout mêlé.* »

Une formatrice montréalaise a par ailleurs mentionné ses difficultés à accéder aux ressources du quartier avec les participantes et participants : « *Il y a le portail Arrondissement.com de notre quartier qui est extraordinaire,* » mentionne-t-elle. Ce portail répond à un besoin : « *Souvent ils viennent me voir à la fin du cours pour me dire 'mais Madame, vous ne connaissez pas un atelier où je peux faire du sport après l'école?'* » Mais si les portails de certains arrondissements de Montréal répondent à merveille à ce type de question, ces sites, très riches, sont en même temps très complexes. Sans qu'il s'agisse nécessairement « *d'un guide très formel* » la formatrice cherche à identifier des étapes qui pourraient aider son groupe dans l'appropriation de ce type d'outil virtuel.

Cette question est d'ailleurs très pertinente puisque de nombreux sites qui contiennent des informations pratiques ne sont pas du tout adaptés aux capacités des adultes en formation de base. Toutefois, lorsqu'un tel outil semble pouvoir répondre à un besoin concret de ces derniers, les formatrices et formateurs sont généralement d'avis qu'il faut quand même l'utiliser, tout en adaptant leur enseignement de manière à permettre aux gens d'appivoiser l'outil en question. À cet égard, un formateur suggère de faire des simulations avant de visiter le site Web de la société des transports. D'autres utilisent Internet pour préparer les participantes et les participants à faire face à des situations réelles, comme « le fameux formulaire » d'Emploi-Québec. Le formateur a par ailleurs expliqué comment procède son organisme :

Résultats

Il y a des simulations à faire avant d'aller sur Internet, ça permet de les aider. Nous... si on connaissait un peu le site où on voulait les diriger, on faisait une copie d'écran, on l'imprimait, là on préparait les gens à aller sur Internet : 'Regarde, ça va ressembler à ça', et là où il faut cliquer, on l'encerclait. Ensuite, ils amenaient la feuille, ils le mettaient à côté de l'ordinateur et 'Ah, c'est là, je me rappelle, c'est là qu'il faut que j'écrive un mot, c'est là qu'il faut que je clique.

Cette approche a permis aux adultes en formation de maîtriser des outils dans toute une variété de situations allant d'une plate-forme pédagogique assez complexe utilisée pour la collaboration à distance, (« au début ça leur faisait un peu peur, ils pensaient qu'ils allaient faire planter l'ordinateur »), à des informations pratiques de tous les jours, comme les horaires d'autobus.

Enfin, les outils grand public ne se résument pas aux seuls sites Web : la coordonnatrice d'un organisme de la région de Chaudière-Appalaches utilise un cédérom de la SAAQ (*Société d'assurance automobile du Québec*) avec les gens en formation, et le volet interactif de ce site a aidé un participant dyslexique à apprendre plus rapidement en vue d'obtenir son permis de conduire.

L'équipement informatique : accès ou acquisition

En termes d'approche pédagogique, on remarque que tous les organismes mettent des ordinateurs à la disposition des adultes en formation, et cela vaut aussi bien pour ceux qui travaillent selon une approche individuelle que pour les organismes d'alphabétisation populaire. Les organismes employant une approche de groupe tentent pour leur part de disposer d'un minimum d'ordinateurs dans un même local. « Avec une moyenne de 4 ordinateurs par bibliothèque, on peut alors former des groupes des 6 personnes et on démarre des formations, » dit la coordonnatrice d'un

Résultats

organisme d'alphabétisation en milieu rural.

Quant à la taille de l'organisme et à son déploiement sur le territoire, les groupes de discussion ont révélé un aspect qui n'avait pas été abordé dans le questionnaire : le grand nombre d'organismes ayant de multiples points de service. Onze groupes parmi les trente rencontrés offrent des services d'alphabétisation dans un total de 68 points de service. Par ailleurs, les organismes ayant de multiples points de service desservent souvent de très grands territoires. Pour l'un d'entre eux ayant participé à un groupe de discussion, on compte 18 points de service dans autant de paroisses, tandis qu'un autre dessert « 2500 kilomètres carrés », et un autre encore, « 100 kilomètres le long du fjord ».



Dans une localité et ses environs, le nombre de personnes peu scolarisées désirant se former n'est pas toujours suffisant pour justifier l'existence d'un organisme d'alphabétisation. Dans un tel cas, il arrive qu'un organisme déjà établi et situé dans une autre localité puisse s'arranger pour desservir cette localité, et même plusieurs autres. Selon la coordonnatrice d'un organisme du Bas-Saint-Laurent, son organisme s'est « ramifié » afin de répondre aux besoins des localités avoisinantes. « On a réalisé que les localités avaient des besoins mais qu'on n'était pas là puis que c'était pas évident d'être là », dit-elle. « Les centres d'éducation des adultes ne donnaient pas de formation à l'extérieur donc on a vu un bon moment aussi pour pénétrer ces zones-là. » L'organisme a implanté des points de service dans quatre localités et la coordonnatrice estime que « ça évolue bien. »

Des points de service sont ouverts lorsque les besoins en alphabétisation existent et

que les ressources sont suffisantes pour y répondre. Des services sont alors offerts, le plus souvent à temps partiel et dans des locaux prêtés, par une formatrice ou un formateur de la région : « *On a toujours essayé d'intégrer l'informatique au niveau des groupes d'alphabétisation mais nous notre problème, c'est que les groupes sont dans les paroisses... Plusieurs formatrices se déplacent pour ces 18 paroisses.* »

Par ailleurs, le déploiement des services d'un organisme sur un territoire donné est un facteur déterminant quant aux choix des stratégies employées pour favoriser soit l'accès à de l'équipement informatique, soit l'acquisition du matériel informatique nécessaire. Dans l'ensemble, les organismes offrant des services dans un seul local privilégient l'acquisition de l'équipement nécessaire, alors que les organismes ayant de multiples points de service, généralement en milieu rural, privilégient les stratégies de partage et de partenariat.

Accès aux équipements informatiques : stratégies de partage et de partenariat

Offrir des cours comportant un volet informatique ou l'usage d'Internet à des personnes dispersées sur un grand territoire relève du défi. C'est par la poursuite de stratégies de partenariat et d'ententes avec les autres acteurs locaux que les organismes réussissent à relever ce défi et à disposer des ressources informatiques nécessaires pour offrir des cours d'alphabétisation, et lorsque c'est possible, à intégrer à ces cours une dimension informatique. C'est dans ce contexte que des cours en alphabétisation sont donnés dans des écoles ou des bibliothèques ou dans les locaux des CACI ou chez d'autres partenaires.

Lorsque l'informatique ou Internet ne sont pas disponibles, comme le précise la coordonnatrice d'un organisme du Bas Saint-Laurent : « *ce sera des cours 'autres' qui vont se donner. [Les gens] vont quand même dans l'école mais ils n'ont pas accès à*

l'informatique ou ils y ont accès mais avec de vieux, vieux ordinateurs... Dans les plus petites paroisses, c'est plus difficile. » Cette expérience, trouve son écho chez la coordonnatrice d'un organisme de Chaudière-Appalaches : dans trois des quatre points de service de son organisme, ce sont des cours « Internet-Alpha » qui sont donnés, mais il n'y a pas d'accès Internet dans le quatrième.

Les stratégies de partage et de partenariat présentent par ailleurs d'autres défis pour les organismes qui doivent notamment s'adapter aux conditions des parcs informatiques de leurs partenaires. Le partage peut également confronter les gens à la vulnérabilité de certains points de services : la coordonnatrice d'un organisme dont les groupes membres sont étalés à travers 18 paroisses mentionne le cas d'un CACI « *où tous les systèmes sont désuets* », et celui des petites paroisses où il n'y a tout simplement pas de lieu d'accès public à Internet : « *Dans certaines [paroisses], il y a des écoles primaires qui sont fermées... Dans ces cas-là nous sommes très limités.* » Sur l'ensemble des paroisses desservies par ces groupes, des CACI, « *il en reste juste deux* ».

La fragilité des CACI établis est un thème récurrent dans les organismes. La coordonnatrice et formatrice d'un organisme en milieu rural explique : « *Les CACI, lorsqu'ils ont été fondés, ont été laissés à eux-même dans les milieux. On comptait sur la collaboration des bénévoles, mais les bénévoles se sont vite essoufflés et les locaux sont restés fermés et inutilisés.* » L'arrivée d'un soutien de la SADC⁶ a permis de remettre les CACI « *pratiquement à neuf* », mais il a fallu « *beaucoup de représentation et de revendications* » de la part de l'organisme d'alphabétisation pour assurer que ses formations et les besoins de sa clientèle seraient encore pris en compte dans le réseau renouvelé des CACI : « *On faisait vivre ces CACI-là, c'étaient nos formations qui étaient là depuis 5 ans.* » Cette expérience continue auprès des

⁶ Société d'aide au développement de la collectivité

Résultats

adultes dans les CACI permettait à l'organisme d'exprimer clairement les besoins des personnes en formation : « *On avait besoin de chaises confortables sur roulettes... c'est souvent le soir que la formation se donne alors la fatigue est là... et pour la vision, avec les néons c'était inconfortable.* » La représentation et les revendications ont porté fruit, puisque les nouveaux partenaires ont tenu compte des demandes de l'organisme d'alphabétisation et ont aménagé le réseau des CACI en fonction des besoins des gens. « *Ces locaux-là ont été [réaménagés] et bien outillés en fonction des besoins des personnes.* »

Vu la grande disparité des équipements dont disposent les formatrices et formateurs de différentes localités, il n'est pas étonnant que l'utilisation d'Internet varie beaucoup d'un point de service à l'autre, au sein d'un même organisme.

75% de nos formations s'intitulent « Internet-Alpha »... mais on a deux générations de formatrices... 25% des formations sont données par des formatrices plus âgées et même après quelques formations, ça ne fonctionne pas avec elles : les gens préfèrent la formation en alpha de base. Ce sont de bonnes formatrices, mais [leur contribution] ne permet pas d'amener la clientèle vers l'informatique. (La coordonnatrice d'un organisme d'alpha au Bas-Saint-Laurent)

Enfin, si la plupart des organismes qui ouvrent des points de service le font dans le but d'offrir des services d'alphabétisation dans des lieux offrant l'accès à Internet, un groupe d'alphabétisation en milieu urbain a pour sa part commencé à offrir, avec la collaboration d'autres groupes d'alphabétisation, un autre type de point de service. L'équipe de formation accompagne le personnel d'autres organismes d'alphabétisation pour faciliter l'intégration des pratiques de collaboration à distance (rédaction collective, etc.) La présence d'une formatrice ou d'un formateur

ayant une bonne expérience des outils de télécollaboration (son, vidéo, plate-forme d'apprentissage etc.) permet par ailleurs aux organismes partenaires de profiter eux aussi de cette nouvelle approche.

L'utilisation des lieux d'accès public à Internet ou le partenariat avec d'autres organismes ou services n'est pas l'apanage des seuls organismes offrant des points de service ou d'organismes oeuvrant en milieu rural; il s'agit aussi parfois d'un arrangement entre organismes ou services voisins. Par exemple, deux des organismes d'alphabétisation urbains rencontrés partagent leur laboratoire informatique avec d'autres services d'éducation populaire au sein du même organisme. Parfois, le partage est une étape intermédiaire dans la démarche d'intégration des TIC dans un organisme. Deux des organismes rencontrés (un en milieu urbain et l'autre en milieu rural) ont fait le saut en 2005 : auparavant, ces organismes faisaient appel à des CACI ou à d'autres points d'accès pour le service Internet, mais en 2005, ils ont installé de petits laboratoires informatiques dans leurs propres locaux.

Par ailleurs, si les organismes ayant de multiples points de service ont plus souvent que les autres recours à des stratégies de coopération ou de partenariat pour disposer d'ordinateurs pour leurs ateliers plutôt qu'à des stratégies visant l'acquisition du matériel, plusieurs d'entre eux ont néanmoins créé un laboratoire informatique dans au moins un de leurs points de service.

Accès aux équipements : stratégies d'acquisition

Le sondage effectué auprès des organismes contenait une question portant sur les pratiques des organismes pour acquérir les ordinateurs. Selon les réponses à ce sondage :

Résultats

- *Au cours des trois dernières années, 71% des groupes d'alphabétisation ont acheté des ordinateurs neufs, 41% ont acheté des ordinateurs usagés, et 45% en ont reçus sous forme de dons;*
- *Trois organismes sur dix (30%) gèrent un Centre d'accès communautaire à Internet (CACI) pour lequel ils réservent en moyenne 6 ordinateurs;*
- *Parmi les répondants, 29% ont obtenu des subventions du programme Volnet et 14% en ont reçu du Programme d'Accès Communautaire. (CFP, 2004 : 88-89)*



Les groupes de discussion ont par ailleurs permis d'approfondir considérablement la question des subventions et de constater que les organismes rivalisent d'ingéniosité pour pallier le manque de ressources financières en ce sens quand il s'agit de mettre sur pied ou de renouveler leur parc informatique. Les stratégies mentionnées vont de la sollicitation de dons d'ordinateurs à la création d'un CACI, en passant par divers types de levées de fonds et au recours à une large gamme de ressources locales. Plusieurs organismes ont par ailleurs comme pratique de remplacer une partie des équipements chaque année pour en échelonner les coûts.

Ordinateurs usagés : dons et achats

En termes chronologiques, c'est la sollicitation de dons d'ordinateurs qui a été la première pratique utilisée par les organismes désireux d'installer plusieurs ordinateurs dans leurs locaux. À n'en pas douter, les organismes étaient déjà bien ancrés dans leurs communautés et la liste de ceux et de celles auprès de qui ils disent avoir « *quêté* » des ordinateurs en fait foi. Les organismes du Saguenay-Lac-

Saint-Jean en ont reçu de la ville, du cégep, d'Hydro-Québec, des Caisses populaires Desjardins, de « *la Consol*⁷ », de même que d'un médecin et d'une dentiste : « *On est allé à l'OPEQ⁸, et on en a eu des organismes, aussi.* » Toutefois, les ordinateurs obtenus par dons étaient souvent désuets, parfois même trop désuets pour servir : « *On a quêté des affaires ailleurs comme chez Alcan mais on les a revendus, c'était très désuet.* » Certains ont quand même servi pendant quelque temps.

Ceci dit, les ordinateurs désuets peuvent parfois servir : un organisme qui utilise toujours l'équipement d'un organisme voisin pour les fonctions Internet s'est tout de même procuré trois ordinateurs portables plutôt vétustes mais en état de fonctionner (à 200 ou 300 \$ chacun) qu'on réserve à un usage limité. On y a installé des dictionnaires sur cédérom et de petits didacticiels, et les gens vont les chercher sur les tablettes où ils sont rangés pour s'en servir en classe, comme ils le feraient pour des livres ou des dictionnaires. Ils semblent par ailleurs trouver cela moins intimidant qu'un dictionnaire imprimé : « *Un dictionnaire, c'est gros, nos apprenants se découragent* », dit un formateur. Une formatrice du même organisme renchérit : « *Pour en revenir aux portables, ce qui est intéressant c'est que tu apportes ça à l'atelier et tu as accès au dictionnaire beaucoup plus rapidement... c'est plus accessible que de commencer à fouiller dans le dictionnaire.* » Ces ordinateurs ne sont pas assez puissants pour être branchés à Internet, mais ils sont utiles.

Par ailleurs, plusieurs formatrices et formateurs ont mentionné que leurs « vieux ordinateurs » servent encore : « *Dans une classe, on a deux neufs et un 'dinosauré'; ailleurs, ça va être un neuf et trois vieux, mais ils sont toujours utilisés... Puis sur les dinosaures il y a quand même certains programmes... ils ne sont pas branchés sur Internet mais c'est utilisé quand même.* »

⁷ NDLR: la *Consolidated Bathurst*

⁸ NDLR: le programme *Ordinateurs pour les écoles Québec*

Il y a toutefois un autre problème avec les ordinateurs usagés reçus en dons ou achetés à rabais, comme le mentionne une participante du Bas-Saint-Laurent : « *Lorsqu'on les reçoit ils sont 'vides' et nous autres on ne peut pas les monter.* » Un organisme de la région de Chaudière-Appalaches a reçu ainsi d'un cégep des ordinateurs en pièces détachées, mais lorsqu'un technicien leur a demandé 60 \$ l'heure pour remonter sur plusieurs heures des ordinateurs qui valaient moins de 200 \$, l'organisme a vu s'envoler le montant économisé en sollicitant du matériel usagé. La coordonnatrice a fait appel au CDÉACF pour que les formatrices apprennent elles-mêmes à monter les ordinateurs et à les installer en réseau, et depuis ce temps une des formatrices gère le petit laboratoire informatique ainsi constitué.

Partenariats et levées de fonds

Certains organismes ont obtenu le soutien de leur municipalité, d'autres, de leur député, voire de tous leurs amis à l'occasion de soupers-spaghettis! Par ailleurs, plusieurs personnes évoquent des partenariats : « *On est organisé en partenariat avec la Commission scolaire* », dit une intervenante du Saguenay, tandis qu'une autre de la même région précise : « *La Ville est partenaire, alors à deux reprises on a eu de l'aide de la Ville pour racheter des machines neuves.* » D'autres stratégies consistent à faire des achats en groupe avec la Commission scolaire de la région pour profiter des tarifs qui lui sont accordés : « *On aime mieux essayer de travailler avec ceux qui ont des subventions, soit le Centre d'action communautaire ou la Commission scolaire s'ils nous permettent d'acheter avec eux.* » Un des organismes « *a même coupé dans des semaines de salaire de l'administration* »; le groupe précise toutefois que les salaires des formatrices ou les activités de formation n'ont jamais été coupés.

Pérennisation des équipements

Les organismes les plus branchés ont généralement mentionné un moment charnière où ils ont réussi à se procurer plusieurs ordinateurs neufs, « *tous pareils* ». À partir de ce moment, une sorte de masse critique est atteinte et les groupes se mettent ensuite à lentement renouveler leur parc informatique, au rythme d'un ou deux ordinateurs par année. Mais pour près de la moitié des organismes, il reste encore à bâtir avant de pouvoir pérenniser leurs acquis. Selon le sondage auquel ils ont participé :

- *Plus de quatre organismes sur dix (44%) estiment que leur équipement actuel ne convient pas à leurs besoins, 37% jugent leur équipement adéquat tandis que 19% des répondants ne se prononcent pas sur cette question;*
- *Les groupes qui jugent que leur équipement informatique actuel ne répond pas adéquatement à leurs besoins justifient cette réponse en affirmant que leur équipement est désuet ou qu'ils disposent d'un nombre insuffisant d'ordinateurs;*
- *La majorité (53%) des organismes répondants prévoient mettre à jour leur équipement actuel au cours des trois prochaines années : quatre sur dix (42%) achèteront de nouveaux postes tandis que 14% pensent renouveler l'ensemble de leur équipement informatique. (CFP, 2004 : 88-89)*

Les propos tenus lors des groupes de discussion allaient d'ailleurs dans le même sens que ce portrait sommaire. Plusieurs des organismes ont du matériel adéquat, et d'autres opèrent avec un équipement désuet qui devra graduellement être remplacé.

Un organisme de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean a pour sa part trouvé une solution novatrice à ce problème en optant pour une approche client-serveur :

Avec le serveur, ces machines-là vont faire 10 ans, 20 ans, on n'a plus besoin de

les changer... c'est une économie substantielle. En même temps, c'est dommage parce qu'on n'a pas pu acheter le serveur ici dans notre région : ils nous faisaient ça à 15 000 \$ un serveur alors qu'à Québec c'était 7 000 \$.

Enfin, plusieurs personnes du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de la Montérégie et surtout du Bas-Saint-Laurent ont souligné les difficultés que leur groupe éprouve avec la connexion Internet. Dans le Bas-Saint-Laurent, une formatrice a carrément dit : « *Haute vitesse, oublie ça...* » tandis que deux organismes du Saguenay-Lac-Saint-Jean fonctionnent avec du sans-fil : « *La municipalité nous a installé la haute-vitesse mais avec un système d'antenne, mais il va bien. Ce n'est pas l'idéal comme Vidéotron... mais pour nous, pour faire entrer Vidéotron, il faudrait faire poser au moins 3 poteaux, ce qui veut dire à peu près 6 000 \$.* »

L'accès aux logiciels

Les didacticiels posent d'autres défis aux groupes. Si les gens se disent généralement satisfaits de l'offre en termes de logiciels éducatifs (gratuits et logiciels à petit prix), certaines personnes ont mentionné les difficultés liées à l'utilisation de certains logiciels éducatifs avec de nouveaux ordinateurs ou systèmes d'exploitation. Un organisme a même dû retourner des ordinateurs afin de faire installer Windows 98 à la place de Windows XP car ses didacticiels ne fonctionnait plus avec les nouveaux appareils!

Un autre problème a cependant été soulevé lors des discussions, celui du coût des licences des logiciels tels que les suites bureautiques, les antivirus, etc. Les logiciels représentent donc également une source de dépense considérable pour les organismes d'alphabétisation qui sont généralement petits – la majorité des équipes comptent autour de quatre personnes – mais ils gèrent des parcs informatiques relativement grands à cause des besoins en formation. Une formatrice a raconté à

cet effet que l'achat d'un seul logiciel antivirus avait coûté « *plus ou moins 1000 \$ pour les 8 postes [branchés sur Internet]* ». Les organismes n'ont pas les moyens de payer plusieurs centaines de dollars par copie pour des logiciels de bureautique, par exemple, mais ils sont par ailleurs très mal à l'aise à l'idée d'installer des copies illégales : « *On se dit 'Est-ce qu'on aura la GRC qui viendra dans nos organismes?'* » Certains des groupes ont toutefois réussi à acheter des logiciels sous licences éducationnelles, réalisant ainsi des économies substantielles, mais d'autres ont demandé d'acheter au prix éducationnel et cela leur a été refusé, parfois par les mêmes boutiques qui avaient offert ce prix à un autre groupe d'alphabétisation.

Selon plusieurs formatrices de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, les coûts des logiciels constituent désormais un obstacle encore plus grand que ceux des équipements. Une coordonnatrice d'un organisme de la Montérégie a précisé à cet égard que la contribution que son organisme reçoit chaque année du bingo local a entièrement servi à l'achat de licences de logiciels en 2005. Pour résoudre ce problème, le groupe saguenéen qui s'était fait refuser la possibilité d'acheter au prix éducationnel a fait des démarches pour s'enregistrer comme organisme de bienfaisance, ce qui lui donne maintenant accès à des programmes de dons de logiciels et à des rabais importants chez la plupart des éditeurs de logiciels. Une formatrice du Bas-Saint-Laurent a également mentionné l'existence d'un programme de Microsoft à l'intention des organismes à but non lucratif, le programme de dons de logiciels *Voilà!*⁹ Ce programme a permis à son organisme d'acquérir plusieurs licences pour une fraction du prix de vente usuel. Administré par un OSBL américain, ce programme requiert cependant une inscription et des démarches administratives en anglais, ce qui peut mettre un frein à son utilisation par des

⁹ À la différence de la plupart des programmes de rabais d'éditeurs de logiciels, qui offrent les rabais uniquement aux institutions d'enseignement ou bien aux organismes de bienfaisance, le programme de dons de logiciels *Voilà!* est destiné à tous les OSBL.

organismes francophones. Il semble toutefois que ce soit le seul programme du genre, les autres éditeurs de logiciels n'offrant pas de prix avantageux aux OSBL à moins que ces derniers ne soient enregistrés comme organismes de bienfaisance.

Les logiciels libres

Peu d'organismes participants utilisent les applications disponibles sous forme de logiciels libres, ce qui leur permettrait de réaliser des économies substantielles, surtout en matière de bureautique. La coordonnatrice d'un des organismes consultés réclame avec insistance une formation pour la suite bureautique Open Office et précise, à propos des participantes :

Elles veulent aussi avoir des ordinateurs à jour donc elles s'équipent en matériel informatique mais on sait très bien que quand arrive Office dans le portrait il est très coûteux.. Windows arrive installé... donc elles n'ont pas à déboursier en dehors, mais pour ce qui est d'Office, c'est très coûteux pour ces personnes-là. Puis en fait on les initie à Word mais chez elles, elles ne l'ont pas; elles ont Word Pad donc s'en retourner chez elles c'est très frustrant. Open Office est assez convivial et il est proche de Word. Pour nous, c'est un besoin parce que de former des femmes puis ensuite les laisser sans outils [n'est pas acceptable] alors que si on pouvait les former à Open Office, elles sauraient qu'elles ont leur logiciel de traitement de texte à la maison gratuitement.

Dans toutes les régions visitées, les organismes se questionnent sur les économies potentielles que les logiciels libres roulant sous Windows pourraient représenter. Mais les gens qui ont abordé la possibilité d'utiliser le système d'exploitation GNU/Linux¹⁰ craignent de manquer de soutien technique.

¹⁰ GNU/Linux est un système d'exploitation de type UNIX qui roule sur toutes sortes de plateformes (notamment sur les machines de type PC et Macintosh) et qui est ouvert sur les réseaux et les autres systèmes d'exploitation. Diffusé sous la *General Public licence (GPL)*, GNU/Linux est

Un des organismes privilégie l'emploi de logiciels libres pour son projet de télécollaboration. Cet organisme dont l'équipe est technophile, vante les mérites des logiciels libres et à code source ouvert, car pour cette équipe, ces logiciels constituent un atout pour le développement sur mesure. En alphabétisation des adultes, on a rarement l'occasion de trouver du matériel adapté pour les adultes en formation dans un mode « *prêt à l'emploi* »; mais l'utilisation de logiciels libres permet d'adapter l'interface selon les besoins des gens. Dans cet organisme, on a par exemple grossi les caractères des menus et remplacé certaines icônes par d'autres, plus claires, à l'intention des personnes en formation.

Le développement de logiciels

En plus des logiciels libres modifiés ou adaptés, on trouve des logiciels développés en fonction des besoins des adultes en formation. Par exemple, un organisme de la Montérégie emploie un logiciel maison programmé à partir d'exercices faits en atelier par un ancien apprenant. Le personnel formateur a constitué un lexique sonore en lisant à voix haute différents mots de vocabulaire, et le logiciel a ensuite permis de faire des ajouts : « *En décembre, on a rentré une cinquantaine de dictées dessus... D'année en année, tout le monde peut y accéder et mettre dedans ce qu'ils veulent, changer les voix, en rajouter.* » Ce logiciel a par ailleurs été intégré au site Espace Alpha, en collaboration avec le CDÉACF, et peut maintenant être téléchargé.

constitué de logiciels libres et gratuits (dont Linux, le noyau du système d'exploitation), développées de façon collaborative et pour une grande part bénévole par des milliers de programmeurs répartis dans le monde entier. Cette définition est adaptée d'un texte de l'Association Francophone des Utilisateurs de Linux et des Logiciels Libres (AFUL).

Les besoins des organismes

Autonomie technique : besoins et stratégies

Si les stratégies pour l'acquisition et la maintenance d'un parc informatique semblent porter fruit dans les organismes des diverses régions, les besoins demeurent grands en ce qui concerne l'autonomie et la compétence technique requises pour exploiter les divers outils informatiques. À cet égard, les stratégies varient énormément d'un organisme à l'autre, et le défi est de taille : « se mettre à jour » implique d'une part l'achat de nouvelles versions du système d'exploitation ou des principales applications utilisées à mesure qu'elles paraissent, et d'autre part, que l'équipe de formation non seulement apprenne à s'en servir mais procède aussi à la mise à jour de tout le matériel pédagogique développé par rapport à ces logiciels. « *C'est énorme pour nous autres, le défi!* » dit une coordonnatrice du Bas-Saint-Laurent. « *On s'est tapé Windows 95, il y a eu Windows 98, Windows XP, nous on refait tout notre matériel. On a eu à se réajuster constamment.* »

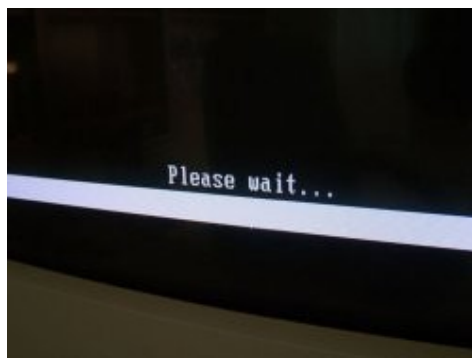
De plus, la polyvalence de certains outils informatiques entraîne des demandes variées de la part des adultes en formation. Par exemple, trois des six groupes de discussion ont abordé la question des périphériques : les numériseur, caméra numérique, graveur de cédérom, etc. exigent que l'on trouve et que l'on installe des pilotes, une opération que les formatrices et formateurs ne sont pas toujours en mesure d'effectuer. Par ailleurs, chaque marque a ses propres pilotes qui ne se retrouvent pas toujours facilement. Finalement, l'implantation d'Internet a apporté à tous les tracas que l'on connaît : virus, vers, chevaux de Troie, pourriels, et au lieu de sévir sur un seul poste de travail, ces problèmes peuvent affecter une dizaine d'appareils à la fois.

Devant ces besoins techniques grandissants, les organismes ont besoin de soutien

Résultats

technique. À cet effet, plusieurs organismes de différentes régions comptent sur l'expertise de personnes technophiles de leur entourage pour les conseiller et parfois même les dépanner. En Montérégie, par exemple, c'est un formateur en alphabétisation d'un organisme de la région qui conseille les autres. D'autres tentent de se débrouiller comme ils peuvent et font appel à des ressources externes lorsque les membres de l'équipe ne suffisent pas à la tâche. *« Moi, je ne suis pas technicienne, [ma collègue] n'est pas technicienne, dit une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean, mais c'est toujours moi qui ai les problèmes sur le dos. Quand moi je ne suis plus capable de suffire aux besoins, bien il faut payer. »*

Lorsque le soutien technique est fourni par un technicien externe, le service est intermittent et surtout rendu en dehors des heures régulières de travail, car les ressources ne se trouvent pas sur place et les techniciens ne peuvent pas toujours venir pendant les heures normales de travail. *« Ça nous prend aussi des conseillers techniques, dit une formatrice de la même région. Là on a des personnes qu'on peut payer à taux horaire le soir, mais le jour ils sont tous occupés et on ne peut*



pas payer des firmes. » Même si la personne-ressource est très compétente et parvient à régler rapidement les divers problèmes, le fait de devoir la recevoir en soirée ou en fin de semaine occasionne pour le personnel formateur une surcharge de travail. Par ailleurs, lorsque le soutien technique est donné en l'absence du personnel formateur, cela ne favorise pas la transmission des savoirs.

Une des stratégies employées par les groupes pour acquérir une certaine autonomie technique est d'intégrer à l'équipe du personnel spécialisé. Selon les groupes de la

Résultats

Montérégie qui ont abordé cette question, ce personnel se recrute surtout au moyen des programmes d'employabilité gouvernementaux ou d'autres programmes temporaires tels que Katimavik. Mais le désavantage de cette solution est justement d'être temporaire : à la fin du projet ou du stage, la personne quitte en emportant avec elle les compétences dont l'organisme avait besoin. Au Saguenay-Lac-Saint-Jean, un organisme a toutefois réussi à pérenniser le poste technique, se dotant ainsi d'un technicien doublé d'un formateur technique : « *Pour la formation, nous avons un technicien, ça fait tellement de bien! [Il donne] de la formation à nos formateurs et à nos formatrices... Il va tout leur montrer...les logiciels en math, en français... les systèmes d'exploitation...puis après ça Excel, PowerPoint Publisher, les multimédias.* » Mais cet organisme s'inquiète de ce qui arrivera « *quand on n'aura plus de sous pour le garder.* »

D'autres groupes comptent parmi les membres de leur équipe des formatrices ou des formateurs très débrouillards par rapport à l'informatique. Ces personnes assurent elles-mêmes la maintenance du parc informatique, l'installation de logiciels, le débogage, etc. La prévention est une autre stratégie dans les groupes : une formatrice de la région de Chaudière-Appalaches a mentionné à cet égard avoir une politique d'utilisation des postes informatiques stricte : « *pas de MSN [clavardage], pas de sites pornos...* », ce qui élimine une bonne partie des sources de problèmes informatiques.

La formation

Une des stratégies les plus répandues pour favoriser l'autonomie et les compétences de base en matière d'exploitation des divers outils informatiques est la formation des formatrices et formateurs. L'autoformation, la formation du personnel formateur et le réinvestissement des apprentissages sont autant d'éléments essentiels à

l'évolution des groupes d'alphabétisation dans la situation pédagogique actuelle.

La majorité des organismes ayant répondu au sondage ont exprimé le besoin de mieux maîtriser les technologies (57%), et une grande minorité d'entre eux (41%) souhaitent apprendre à démystifier l'informatique et à configurer un ordinateur (installation du matériel, des logiciels, etc.) (CFP, 2004 : 116) Une coordonnatrice mentionne par ailleurs l'essoufflement que ressent son équipe à force de tenter de répondre aux besoins des personnes en formation :

Tu as quelqu'un qui sait à peine lire et écrire mais qui va dire 'ben moi ce que je veux c'est d'être capable de brancher mes photos sur mon ordi'... Partir des besoins c'est aussi ça. À un moment donné, on se retrouve 'en réaction', on arrive à répondre à ces besoins mais ça devient essoufflant aussi. Je vois bien qu'on s'adapte sauf que c'est un rythme parfois effréné... Cette année ce sont mes formatrices qui ont dit 'c'est essoufflant'. Les besoins qu'on n'avait pas avant ou qui n'étaient pas nommés et qui là surgissent, avec les périphériques, les imprimantes, les connexions et tout ça... c'est beaucoup!

Dans les groupes qui ont moins intégré Internet et l'informatique aux cours d'alphabétisation, le manque de formation est souvent mentionné comme un obstacle majeur. Ces groupes ont par contre généralement exprimé le désir d'utiliser davantage les TIC, qui ne servent principalement chez eux que pour l'administration ou pour la préparation des cours. Un groupe de la Montérégie dit donner aux adultes en formation accès à un ordinateur qui ne sert toutefois pas pour les cours. Par ailleurs, cet organisme ne met pas d'ordinateur à la disposition des formatrices ou de la directrice parce que son conseil d'administration « n'autoriserait jamais la dépense ». Un autre organisme n'a pas réussi à intégrer Internet ou l'informatique dans ses ateliers parce que la seule formatrice qui a appris à utiliser Internet pour

enseigner « *déteste ça* » et préfère utiliser des cahiers. Les autres membres de l'équipe de formation attendaient de recevoir une formation qui leur permettrait de reprendre le flambeau.

Les formations *Internet et Alpha* offertes par le CDÉACF

Selon notre sondage, plus de la moitié (59%) des organismes répondants déclarent avoir déjà suivi des formations au CDÉACF, et la plupart d'entre eux ont participé aux ateliers « Initiation à Internet » (85%) et « Enseigner Internet à des adultes en formation » (82%). Toutefois, 41% des

répondants n'ont pas suivi de formation au CDÉACF. Il s'agit par ailleurs d'un milieu qui connaît une grande précarité et un roulement de personnel élevé, ainsi qu'en a témoigné une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean dans un



groupe de discussion : « *Il y a quand-même des fois une rotation de personnel qui se fait à l'intérieur de nos organismes et le besoin [de formation] peut être encore là.* » L'isolement des formatrices, souvent seules dans un point de service, explique le fait que même lorsqu'une partie du personnel a été formée, le besoin persiste au sein de l'organisme.

Les besoins de formation ont par ailleurs été soulignés autant dans les réponses aux sondages que dans les groupes de discussion :

Parmi les trois grandes thématiques de formation proposées, la majorité des organismes indiquent que leurs formateurs et formatrices expriment à la fois des besoins au niveau de la maîtrise des technologies (57%) et de l'aspect pédagogique des technologies (56%). Quatre organismes sur dix (41%) signalent aussi avoir besoin de démystifier et de configurer un ordinateur. (CFP,

2004 : 90)

Les besoins de formation et de soutien technique ont aussi souvent fait l'objet des discussions. « *On devrait pouvoir se mettre à jour en même temps qu'on met à jour nos équipements* », dit une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Les formations données par le CDÉACF sont généralement appréciées par les personnes qui ont participé aux groupes de discussion, mais les organismes voudraient y avoir accès plus rapidement. Plusieurs souhaiteraient par ailleurs pouvoir bénéficier de nouvelles formations, comme le mentionne cette coordonnatrice d'un organisme du Bas-Saint-Laurent : « *Le CDÉACF a offert pendant plusieurs années les mêmes formations, alors que nous on les a suivis, probablement tous en même temps, au tout début : on les attend les nouvelles formations!* »

Le moment où la formation est reçue a aussi son importance. Pour la coordonnatrice qui a mentionné avoir suivi les formations « au tout début », il est frustrant d'attendre que l'offre évolue, même si pour elle comme pour d'autres « *c'étaient de belles formations* » qui lui ont permis d'améliorer sa pratique. D'autres organismes n'ont pas pu recevoir les formations en même temps que les autres organismes de leur région, et d'autres encore ont perdu l'employée ou l'employé formé. Comme les formations ne sont données qu'à des groupes de six personnes ou plus, le délai avant qu'une deuxième formation ne se réalise dans la région peut être long : « *Moi, à chaque année, je m'inscris pour avoir la formation Internet... et je ne peux pas y aller* », dit une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Un formateur en Montérégie abonde dans le même sens : « *Moi, au CDÉACF quand ils présentent les ateliers pour enseigner l'informatique, je m'inscris à tous les ans, mais il n'y a pas de groupe qui part. Même que le CA me disait vas-y, inscris-toi pour Montréal! Sauf que ça ne part pas.* »

Dans ces deux cas, on faisait référence à la formation donnée pour apprendre à enseigner à l'aide de l'informatique et d'Internet offerte dans le cadre du mandat Internet et Alpha, car s'il est relativement facile d'apprendre à se familiariser avec Internet de nos jours, il est par contre plus difficile d'apprendre à s'en servir pour enseigner. Cette formation garde donc toute sa pertinence.

Le besoin de formation en dépannage informatique

Dans le sondage comme dans les groupes de discussion, nous avons abordé le sujet des besoins à combler par de futures formations, puisque l'informatique évolue rapidement et que les besoins de formation évoluent au même rythme. Par ailleurs, être branché sur Internet en 2006 occasionne plus de complications que ce n'était le cas en 1998! À cet égard, une formatrice fait remarquer qu'aujourd'hui son organisme « *a quand même 10 bons ordinateurs, à part les problèmes de virus. On aurait peut-être des besoins de ce côté-là. Comment s'en débarrasser – surtout des 'Trojan', cheval de Troie.* »

Les logiciels et systèmes d'exploitation sont en constante évolution, et de nouveaux besoins se font sentir : comment configurer une caméra numérique, se servir d'un projecteur? Outre le soutien technique, déjà mentionné, cette évolution correspond à un besoin de formation qui peut être difficile à combler. Un organisme du Bas-Saint-Laurent a pour sa part conclu une entente avec le CÉGEP local afin d'obtenir de la formation sur mesure, tandis qu'une intervenante du Saguenay-Lac-Saint-Jean se demandait s'il ne pourrait pas y avoir un numéro 1-800 pour trouver de l'aide rapidement, car même si l'organisme pour lequel elle travaille est en partenariat avec la commission scolaire de la région en ce qui concerne le laboratoire informatique, « *quand le technicien de la commission scolaire vient... c'est toujours vite vite, ils sont toujours pressés.* » Dans de telles conditions, la transmission des savoirs

peut difficilement faire partie de la tâche du technicien : « *Je vois que ça peut le tanner un petit peu.* »

Des stratégies pour réinvestir les formations et l'autoformation

L'aisance et l'intérêt du personnel de formation sont des facteurs déterminants de succès en matière d'intégration de l'informatique et d'Internet dans les ateliers. Le groupe montréalais qui a perçu Internet comme une occasion de renouveau pédagogique et le groupe du Saguenay-Lac-Saint-Jean qui a commencé à utiliser Internet dans ses cours à la suite de la formation « Enseigner Internet » sont des exemples d'intégration réussie, tout comme celui de la région de Chaudière-Appalaches qui a développé une approche « Internet-alpha » où tout le temps d'atelier se passe à l'ordinateur.

D'autres organismes ont par contre plus de difficulté à intégrer l'informatique, comme ce groupe en Montérégie qui dit ne pas utiliser l'informatique dans ses cours « *parce ce qu'il n'y a pas de demande* ». Cependant, ce même groupe avait réussi, un an plus tôt, à intéresser 20 personnes à des ateliers d'informatique grâce à un employé temporaire. Mais à son départ, l'intérêt est tombé. Ce n'est pas un cas isolé : la précarité du personnel entraîne un tel roulement dans les équipes que la formation ne peut jamais être considérée comme acquise. Par ailleurs, une formatrice ou un formateur qui n'a pas appris à utiliser Internet ne l'utilisera pas pour l'enseignement. Une formatrice du Saguenay-Lac-Saint-Jean fait d'ailleurs remarquer à cet égard que parmi les formatrices, « *celles qui ont eu la formation l'utilisent, mais pas celles qui ne l'ont pas eue...* »

Vu la fragilité des acquis et le peu d'accès qu'ont les organismes à du soutien externe, il est donc primordial que les formations reçues et les apprentissages réalisés soient réinvestis par l'intermédiaire des équipes de formation. Lors des

groupes de discussion, plusieurs personnes ont parlé des stratégies que leur groupe emploie pour accéder à une formation technique adaptée, et pour réinvestir cette formation au sein même de l'équipe ou de la région. Certains ont par exemple obtenu de la formation spécialisée ou sur mesure auprès de ressources locales (Bas-Saint-Laurent) ou du CDÉACF (Chaudière-Appalaches). Soulignant l'importance des compétences technologiques, un organisme du Bas-Saint-Laurent exige pour sa part que les formatrices deviennent des 'multiplicatrices' dans la région des savoirs acquis lors des formations techniques : *« Quand on envoie 2 ou 3 formatrices [en formation], après on fait une rencontre juste entre nous, où les formatrices transfèrent le bagage d'information, dit la coordonnatrice d'un groupe du Bas-Saint-Laurent. Maintenant qu'on a le laboratoire sur place, elles le mettent en pratique aussi. Ça c'est une exigence qu'on a chez nous. Il faut qu'on devienne des multiplicateurs : quand on va à l'extérieur on ramène du bagage. »*

Cette préoccupation a été exprimée dans plusieurs régions et se traduit par des mises en commun des connaissances techniques au sein de l'équipe de formation. À cet effet, un organisme montréalais qui prône l'autoformation continue consacre une matinée par semaine aux échanges et au partage des apprentissages techniques. Cet organisme a par ailleurs récemment commencé à offrir certains services à d'autres groupes d'alphabétisation du quartier, ce qui permet à ses formatrices et formateurs d'être des « multiplicateurs », eux aussi. Dans le Bas-Saint-Laurent, on a aussi mentionné la tenue de rencontres, mensuelles en début d'année et au besoin par la suite, pour permettre aux formatrices et formateurs d'échanger sur les TIC.

D'autres organismes éprouvent par contre plus de difficulté à retransmettre les connaissances acquises par le personnel formateur. Le manque d'expertise, le manque de temps et le fait de se retrouver dans des endroits différents sont au

Résultats

nombre des obstacles mentionnés :

« Tu sors de là, tu n'es pas une experte... »

« Moi, si je prends une formation sur quelque chose que je ne connais pas, je vais me débrouiller, [mais] je ne serai pas capable de répondre [aux questions des autres] parce que ma difficulté n'est pas nécessairement la même que celle des autres. »

« Celle qui a suivi la formation hérite de la job. On n'a pas le temps de s'asseoir pour dire 'bon, là je fais de la formation aux autres.' »

« Nous autres on est 4, mais pas dans la même bâtisse. »

Le rôle du CDÉACF

Dans l'ensemble, le rôle du CDÉACF est perçu positivement par les organismes. Les trois quarts (76%) des organismes répondants au sondage connaissent Espace Alpha et plus des deux tiers (68%) l'utilisent. Par ailleurs, 37% des répondants disent participer au forum de discussion du CDÉACF *Pratiques en alphabétisation*. Ce niveau de participation relativement peu élevé au forum de discussion ne surprend pas étant donné le peu de temps que le personnel formateur peut passer devant un ordinateur en dehors des ateliers. Une formatrice qui dit utiliser et apprécier ce réseau précise qu'en général les formatrices utilisent Internet à des moments volés en fin de journée ou en fin de semaine; elles n'ont alors pas du tout la même concentration qu'elles peuvent avoir lorsqu'elles se libèrent pour participer à une formation présentielle. Cela constitue, selon elle, une limite importante à l'autoformation et au ressourcement en ligne. Se documenter en ligne ou poser des questions dans un forum, ce n'est pas mauvais *« mais une formation avec une personne devant soi c'est encore d'actualité... Dans une formation sur place d'une*

Résultats

journee où on est chacun devant nos postes, ton temps est vraiment de qualité... La personne qui vient a déjà son expertise et elle nous la transmet. »

Une autre formatrice fait observer que même si l'équipe de formation souhaite s'autoformer, cela peut facilement constituer un deuxième quart de travail, non payé : « *On n'a pas le temps, même pour lire le soir, et la fin de semaine, on ne veut plus. »* Enfin, une autre formatrice affirme : « *On perd du temps à chercher toute seule... c'est plus rapide quand c'est donné en formation. »*

Tous les groupes ont par ailleurs dit souhaiter que le CDÉACF continue à offrir des formations présencielles et à les aider à se tenir à jour en informatique.

Résultats



Conclusion

La promotion pour l'intégration des TIC dans les pratiques des organismes d'alphabétisation francophone a porté fruit, et le milieu n'en est plus à se questionner sur la pertinence ou non d'investir dans les ordinateurs et les outils pédagogiques informatisés. En effet, la progression marquée de l'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation et de gestion des organismes d'alphabétisation indique que la grande majorité d'entre eux ont effectué le virage informatique et qu'ils ne peuvent plus ou ne veulent plus s'en passer. Il faut reconnaître que leurs motivations à intégrer Internet et l'informatique dans leurs ateliers cadrent bien avec l'approche usuelle en alphabétisation populaire, puisque les TIC font partie de la société d'aujourd'hui; ne pas apprendre à utiliser un ordinateur équivaldrait à faire perdurer l'un des facteurs d'exclusion des adultes faiblement scolarisés. Par ailleurs, le fait que de très nombreux organismes aient souligné l'importance des TIC pour recruter ces personnes nous porte à croire qu'une stratégie nationale de recrutement *par les TIC* pourrait permettre d'augmenter la proportion de la population que rejoignent les services d'alphabétisation.

Si les acquis des organismes s'avèrent considérables, ils n'en demeurent pas moins précaires. En effet, les défis posés aux organismes par le virage informatique sont nombreux : il faut garder le parc informatique à jour, y compris les logiciels, et répondre aux besoins de formation du personnel formateur, de même qu'à ceux des membres de l'équipe qui gèrent ce parc informatique. Nous constatons par ailleurs

Conclusion

que les formations offertes dans le cadre du mandat *Internet et Alpha* ont été très appréciées, et que les personnes formées ont généralement retenu et mis en application les notions apprises. Toutefois, maintenant que les organismes ont progressé dans leur intégration de l'informatique, plusieurs s'accordent à dire que l'offre de formation doit être renouvelée.

De la même manière, le mandat *Internet et Alpha* doit lui aussi évoluer pour mieux accompagner les organismes. Le réseau *Espace Alpha* doit rejoindre les organismes pour que les bonnes pratiques, les trouvailles et les outils pédagogiques puissent être partagés entre les groupes et au moyen d'*Espace Alpha*. Cette recherche, pour laquelle une approche participative a été retenue, surtout pour le volet qualitatif constitué de groupes de discussion, a permis de faire un premier pas dans cette direction en offrant à de nombreux organismes l'occasion d'aborder ensemble, parfois pour la première fois, la question de leurs pratiques en matière de TIC. À force de se faire poser des questions, certaines personnes ont cependant réalisé qu'elles n'étaient pas vraiment conscientes de leurs pratiques, tandis que d'autres ont réussi à bien les exposer et à les partager avec les autres. La très grande majorité des personnes qui ont participé aux groupes de discussion ont dit avoir particulièrement apprécié le fait d'avoir une telle occasion d'échanger sur ces questions avec leurs pairs : dans plusieurs cas, cet aspect a même constitué l'élément le plus important de la rencontre pour elles. Il faudrait conserver et renforcer cet enthousiasme pour le partage par la mise en œuvre de pratiques favorisant les échanges et le partage des savoirs à travers le réseau.

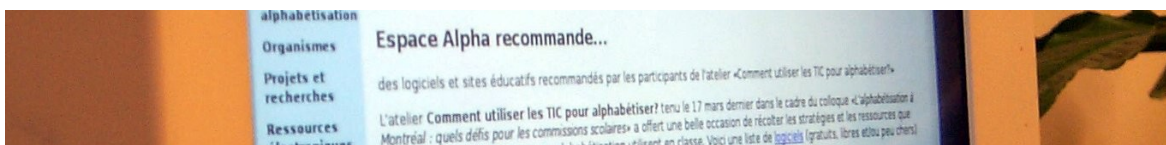
Toutefois, il ne suffira pas de poser des questions en ligne ou de solliciter les intervenantes et intervenants pour qu'elles et ils produisent des documents détaillant leurs pratiques : les gens ne sont pas assez disponibles et disposent généralement de trop peu de temps à l'ordinateur pour ajouter ce type de travail à

Conclusion

leur quotidien. Il faudra donc que l'équipe *Internet et Alpha* travaille en collaboration avec les organismes pour documenter les pratiques en cours. Il existe par ailleurs une panoplie de ressources informatisées utilisables en alphabétisation : exercices en ligne, logiciels didactiques, textes et sites interactifs. Cependant, l'utilisation concrète, en classe, de ce type de ressource par les personnes en formation n'est pas documentée. Un des derniers groupes de discussion a pris la forme d'une causerie au cours de laquelle des formatrices et des formateurs plus expérimentés ont pu échanger avec d'autres, novices en matière de TIC. Les échanges lors de cette causerie ont été particulièrement riches, ce qui démontre que ce type de rencontre qui permet de réunir les interrogations des uns et l'expérience des autres pourrait servir de modèle dans une nouvelle documentation sur les outils pédagogiques.

Enfin, nous avons beaucoup apprécié entendre dire, tant par des formatrices et formateurs expérimentés que par des nouvelles recrues, qu'Espace Alpha a été pour tous une ressource précieuse et pertinente. En restant près des organismes sur le terrain nous comptons bien nous assurer que cela continue à être le cas.

Conclusion



Perspectives

Les résultats de cette recherche ont permis de constater que le virage technologique dans les organismes en alphabétisation est bel et bien amorcé. L'important sera maintenant d'assurer que toutes les apprenantes et tous les apprenants pourront en profiter.

Le partage des connaissances

Dans le sondage réalisé en 2004 tout comme dans les discussions qui ont suivi en 2005 et 2006, nous avons pu remarquer de grandes variations quant au degré d'intégration des TIC dans les pratiques des groupes. Comme on le sait, les organismes d'alphabétisation opèrent dans des conditions de grande précarité, avec de petites équipes. Dans ce contexte, il faut voir à fournir aux organismes des occasions de renforcer les compétences de leurs équipes et d'échanger avec d'autres intervenants. Une bonne partie de ces échanges peut toutefois se faire au moyen d'Internet. À cet égard, il est particulièrement réjouissant de constater que des personnes nouvellement arrivées en alphabétisation découvrent une foule de ressources sur Internet, et expriment leur appréciation du site *Espace Alpha*. En même temps, les échanges directs tels que ceux qui ont eu lieu à l'occasion des groupes de discussion offrent de nombreux avantages, surtout lorsqu'ils permettent de réunir « technos » accomplis et novices en matière d'informatique.

Recommandations :

- Renforcer le partage des stratégies gagnantes et des bonnes pratiques de groupes à tous les niveaux d'intégration des TIC :
 - Continuer à animer des rencontres « Internet et Alpha » tout en instaurant un volet causerie/ressourcement;
 - Diffuser en ligne de courts articles sur les pratiques efficaces pour réinvestir la formation, contribuer au soutien technique, etc.;
 - Diffuser le portrait des initiatives particulièrement intéressantes et fructueuses.

Autonomie technique

La plupart des organismes gèrent maintenant un vrai parc informatique et doivent voir à la maintenance et au remplacement graduel des équipements. Cependant, certains aspects posent encore problème. Par exemple, le soutien technique demeure problématique pour bon nombre d'organismes et le recours à du matériel usagé ajoute aux difficultés rencontrées. Pour ce qui est des logiciels, il y a des éléments encourageants et d'autres qui le sont moins. D'une part, les logiciels didactiques sont généralement appréciés et considérés comme abordables par l'ensemble des organismes qui en ont parlé. D'autre part, le coût des applications généralistes tels que les systèmes d'opération, les anti-virus et les suites bureautiques demeure prohibitif. Les programmes de rabais ou de don offrent une solution partielle à ce problème, et quelques organismes s'intéressent par ailleurs au potentiel des logiciels libres.

Recommandations :

- Développer des formations plus complètes pour répondre aux besoins exprimés par les organismes : par exemple, des formations pour apprendre à « déboguer », à monter et à entretenir ordinateurs et réseaux, de même qu'à installer et utiliser les logiciels libres les plus courants (bureautique et traitement des images);
- Publier des chroniques et des « tutoriels » sur les logiciels libres les plus courants pour favoriser l'autoformation chez les formatrices et les formateurs;
- Continuer à diffuser des informations sur les programmes permettant d'acquérir des ordinateurs usagés ou remis à neuf;
- Diffuser l'information disponible sur les programmes de don de logiciels ou sur les rabais offerts à l'achat de logiciels aux OSBL et aux organismes de bienfaisance;
- Veiller à ce que les organismes aient accès plus rapidement aux formations en offrant aux gens la possibilité de se déplacer pour participer à une formation dans une autre région ou en constituant de plus petits groupes là où les besoins en formation ne concernent que quelques organismes;
- Collaborer avec des organismes de différentes régions afin que des formatrices ou des formateurs déjà formés réinvestissent les formations reçues (en les enrichissant de leur contribution, en offrant à leur tour la formation *Internet et Alpha* à d'autres alphabétiseurs de leur région, en publiant des guides révisés, etc.).

Les documents pédagogiques

Lorsque les logiciels évoluent, les conséquences sont nombreuses : les organismes doivent se procurer la dernière version disponible du logiciel, « mettre à jour » les connaissances des formatrices et des formateurs... et réviser les guides et documents pédagogiques! Comme les guides informatiques utilisés en alphabétisation sont généralement produits par les équipes de formation des organismes, ces derniers ne peuvent pas simplement acquérir la dernière édition chez le libraire : il leur faut adapter le document. Par ailleurs, lorsqu'une formatrice ou un formateur fait sa propre adaptation d'un document, les équipes des autres organismes ne sont généralement pas mis au courant et ne peuvent donc pas en profiter. Il y aurait donc lieu de favoriser la mise en commun des adaptations ou mises à jour des documents, de même que celles des exercices complémentaires élaborés par les organismes.

Parallèlement, notons que les nouveautés en alphabétisation qui ont été réalisées dans le cadre des *Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation* sont très en demande. Cependant, les mécanismes permettant la circulation des documents imprimés (prêts, services à distance, etc.) sont limités par le nombre de documents disponibles. Publier les nouveaux documents sur Internet permettrait de les mettre à la disposition de tous les organismes d'alpha en même temps.

Recommandations

- Inciter les organismes d'alphabétisation à publier leurs documents sous licence documentaire ouverte permettant ainsi à d'autres de contribuer à leur amélioration, particulièrement dans le cas des documents touchant à l'informatique, qui doivent constamment être mis à jour;

- Publier toutes les nouveautés IFPCA sur Internet dans l'année suivant leur publication originale.

Le recrutement par les TIC

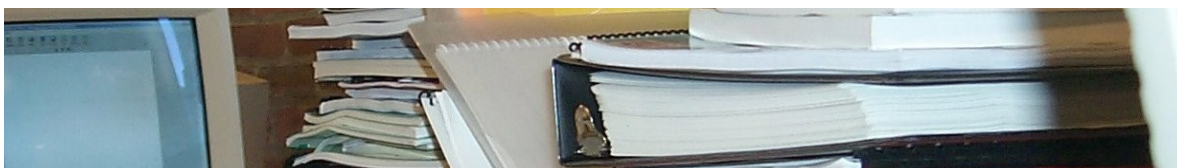
L'apprentissage de l'informatique et d'Internet dans les groupes d'alphabétisation constitue indéniablement un atout pour le recrutement de nouvelles apprenantes et de nouveaux apprenants. Pour certaines personnes, c'est d'abord le désir d'apprendre l'informatique qui motive leur retour en formation et qui les mène ensuite à s'alphabétiser. Dans de tels cas, c'est donc par le biais des TIC que ces personnes entrent en formation de base. En même temps, le rapport québécois de l'EIACA démontre que l'usage de l'informatique et d'Internet est fortement lié aux compétences en littératie : « *plus son usage d'Internet est intense, plus une personne est susceptible de se classer au niveau 3 ou plus sur l'échelle des compétences et ce, sur la numératie ou la compréhension de textes (suivis ou schématiques).* » (ISQ, 2006 : 227) Sachant par ailleurs que la formation de base peine à rejoindre un vaste public, il nous faut reconnaître le pouvoir d'attraction de l'informatique et l'utiliser comme outil de recrutement et ce, à la grandeur du Québec.

Mais pour qu'une telle stratégie fonctionne, les organismes doivent d'abord être en mesure de s'équiper adéquatement et de garder leur parc informatique à jour. Le virage technologique chez les groupes d'alphabétisation est réellement amorcé mais les moyens manquent. Nous avons vu dans le rapport réalisé par l'IMPACS dans le cadre du programme GI-TI que les politiques publiques ne sont pas au rendez-vous lorsqu'il s'agit de financer les équipements informatiques des secteurs communautaire et bénévole. Pour les organismes d'alphabétisation, ce problème financier est aggravé par le fait qu'ils doivent non seulement se procurer quelques ordinateurs pour l'équipe de gestion, mais aussi et surtout, des laboratoires

informatiques complets pour les adultes en formation. Une stratégie nationale qui s'appuierait sur les TIC comme porte d'entrée vers l'alphabétisation et la formation de base devrait être accompagnée de la volonté politique de renforcer les infrastructures techniques et logicielles des organismes d'alphabétisation.

Recommandations

- Implanter une stratégie nationale de recrutement par les TIC afin de rejoindre et de former une plus grande proportion de personnes faiblement scolarisées. Et dans le cadre de cette stratégie :
 - encourager les organismes d'alphabétisation à planifier l'acquisition, le renouvellement et l'entretien de leur matériel informatique et celui de leurs points de service et rendre admissible au financement les dépenses qui en découlent;
 - soutenir l'acquisition, le renouvellement et le partage des compétences techniques chez les formatrices et formateurs en alphabétisation.



Bibliographie

Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine. « À propos ». Page du site Espace Alpha. <http://www.alpha.cdeacf.ca/apropos.php>

Centre de formation populaire. Recherche sur les besoins des organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation en matière d'équipement informatique et de formation sur les tic : Rapport final. Montréal : Centre de formation populaire, 2004, 58 p.

Charbonneau, Roger. Enquête sur les besoins en formation et soutien technique des organismes communautaires et bénévoles au Québec. Montréal : Communautique, 2004, 46p. Disponible sur Internet à l'adresse <http://www.communautique.qc.ca/docomtiq/enquete2004/enquete2004.html> (version PDF à <http://www.communautique.qc.ca/assets/files/reflexion/appropriation/enquete2004.pdf>)

Institut de la statistique du Québec. Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir : rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), 2003 / [publication réalisée sous la direction de Francine Bernèche et Bertrand Perron ; avec la collaboration de Éric Gagnon... et al.] Québec : Institut de la statistique du Québec, 2006. - 256 p.
Disponible en ligne à l'adresse http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/alphabetisation2003_pdf.htm

Institut de la statistique du Québec. La littératie au Québec en 2003 : faits saillants. [S.l.] : Québec (Province). Direction Santé Québec, 2005.
Disponible en ligne à l'adresse http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2005/fs_Eiaca2003.pdf

International Federation of Library Associations and Institutions. Manifeste d'Alexandrie sur les bibliothèques, la société de l'information en action. (novembre 2005).
Disponible en ligne à l'adresse <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-fr.html>

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. *Programme d'action communautaire sur le*

Bibliographie

terrain de l'éducation (PACTE) : Soutien à la mission globale des organismes, Entente triennale 2003-2006, Année 2005-2006. [S.l.] : Québec (Province). Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2005. Disponible en ligne à l'adresse <http://www.mels.gouv.qc.ca/dfga/politique/pacte/pdf/pacte2005-2006.pdf>

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. RÉCIT : Actualisation du réseau des CEMIS (Centre d'enrichissement en micro-informatique scolaire) : orientations ministérielles [S.l.] : Québec (Province). Ministère de l'éducation, 2000, 10 p. Disponible en ligne à l'adresse <http://www.meq.gouv.qc.ca/drd/tic/pdf/recitfrançais.pdf>

Pelletier, Francine. Le monde communautaire et Internet : défis, obstacles et espoirs : appropriation de la télématique et intégration de l'informatique : résultats de l'enquête auprès des groupes communautaires. Montréal : Communautaire, 2001. - 70 p. Disponible sur Internet à l'adresse <http://www.communautique.qc.ca/docomtiq/enquete/rapport.html>

Regroupement provincial des groupes populaires en alphabétisation. Déclaration de principes. <http://rgpaq.qc.ca/alpha/index.htm>

Statistique Canada et Organisation de coopération et de développement économiques (2005). Apprentissage et réussite. Premiers résultats de l'enquête sur la littératie et les compétences des adultes. Ottawa et Paris : Éditions OCDE, 338 p. Disponible en ligne à l'adresse http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-603-XIF/2005001/pdf_f.htm

Surman, Mark et Ludgate, Catherine. Au-delà de l'écran : Une réflexion stratégique sur le financement de la technologie dans le secteur bénévole et communautaire au Canada : Document de référence rédigé dans le cadre du projet *Modifier les méthodes de financement de la GI-TI dans le secteur bénévole et communautaire.* Vancouver : Institute for Media, Policy and Civil Society (Association) 2004, 25 p. Disponible en ligne à l'adresse http://www.vsi-isbc.ca/fr/imit/pdf/beyond_the_box.pdf



Crédits photos

Toutes les photos utilisées dans ce rapport sont © CDÉACF sauf les suivantes :

«Résultats», p. 11, dérivée de la photo «Hax0r your n3tw0rk» par Kevin Jaako.

URL : <http://www.flickr.com/photos/jaako/197535629/>

License: <http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/>

«Sans titre», p. 17, © Tour de Lire. Utilisée avec permission.

«Sans titre», p. 21, © Tour de Lire. Utilisée avec permission.

«Sans titre», p. 26, © Commission scolaire Pierre-Neveu. Utilisée avec permission.

«Sans titre», p. 29, © Groupe Alpha Lira. Utilisée avec permission.

«Please Wait», p. 37 par Pandarine.

URL : <http://flickr.com/photos/pandarine/39040702/>

Licence : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/>

Utilisée avec permission.

«Conclusion», p. 47, dérivée de la photo «A radiant self-confidence» par Pulpolux.

URL : <http://www.flickr.com/photos/pulpolux/185643831/>

Licence: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.0/>

«Crédits photos», p. 59, dérivée de la photo «Self Portrait» par Stewart Butterfield.

URL : <http://www.flickr.com/photos/stewart/108608470/>

License: <http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/>

Annexe 1 : Guide de discussion

INTERNET ET ALPHA

Groupe de discussion sur

“ Les usages d’Internet dans les organismes d’alphabétisation ”

Contexte

Le groupe de discussion fait partie des activités de ressourcement en TIC menées par le CDÉACF dans le cadre d’Internet et Alpha, un mandat du ministère de l’Éducation, du Loisir et du Sport du Québec.

Objectifs du groupe de discussion

- Le but de ce groupe de discussion est d’amener les participantes et les participants à discuter, à témoigner, et à mettre en commun leurs expériences respectives en matière de formation à distance, de formation à la recherche d’emploi et d’utilisation des TIC au sein de leurs organismes d’alphabétisation et dans un contexte plus large.
- On insistera plus particulièrement sur le contexte pédagogique, c’est-à-dire qu’on cherchera à savoir comment Internet pourra s’inscrire dans une optique pédagogique (stratégies pédagogiques appropriées, niveau d’alphabétisation des apprenantes ciblées par la formation, etc.).

Participant(e)s

Les personnes attendues représentent des organismes d’action communautaire autonomes en alphabétisation de la région...

Déroulement de la discussion

- Présentation du CDÉACF, de son mandat et des faits saillants des rencontres dans d’autres régions (20 minutes)
- Discussion portant sur la situation actuelle, les lacunes et les besoins :

Les équipements et l’accès à Internet : où en sommes-nous? (20 min)

- Qu’est-ce qui a fait que votre organisme s’est mis à utiliser Internet? (principales étapes)
- Comment vous êtes-vous équipés? (programmes, financement, nombre d’ordinateurs)
- Où en êtes-vous avec les usages : bureautique? Courriel? Site Web? Ressources pédagogiques?
- Comment vous situez-vous par rapport aux autres organismes d’alphabétisation? Pensez-vous être représentatifs?

Comment utilise-t-on Internet au quotidien? (25 minutes)

- Comment utilisez-vous les TIC pour préparer vos interventions?
- Comme organisme? (communiquer, se tenir informé, infos gouvernementales, etc.)
- Comme formatrice/formateur? (préparer le matériel, faire des recherches, etc.)
- Est-ce que vous faites un usage pédagogique de l’ordinateur? Pourquoi?
- Concrètement, que pourrait être un usage pédagogique de l’ordinateur et d’Internet?
- D’après-vous, ces outils sont-ils appropriés ou inappropriés à un usage pédagogique?

- Avez-vous une vision à court / moyen / long terme de l'intégration des TIC dans les activités de votre organisme?
- Quels sont, selon vous, les principaux freins ou résistances à l'utilisation des TIC?

Maîtriser Internet, quelles priorités? (30 minutes)

Le CDÉACF a le mandat de favoriser l'intégration de l'informatique chez les organismes d'alphabétisation en même temps qu'il est mandataire pour la diffusion d'informations et de ressources en alphabétisation. Cette section de la discussion aide à cerner les plus grands besoins en termes de formation, de soutien technique, de services réseau, de ressources informationnelles, documentaires et pédagogiques.

- Comment avez-vous appris à utiliser Internet et l'ordinateur?
- Y a-t-il des aspects que vous souhaitez encore maîtriser?
- Quels sont vos besoins de formation à l'égard des TIC? (besoins technologiques et pédagogiques)

- Quel type d'information ou de ressource sur Internet vous est le plus utile?
- Quelles types de ressources sollicitez-vous pour la préparation de vos interventions?
- Quels réseaux consultez-vous pour vous autoformer ou pour échanger sur l'intégration des TIC en alpha?

- Développez-vous des outils technologiques (sites Web, didacticiels)?

- Quels développements futurs de l'Internet envisagez-vous au sein de votre organisme? Et pour les organismes d'alphabétisation en général?

Style d'animation

L'animation sera effectuée selon un style semi-directif de façon à orienter les sujets de discussion en posant des questions, sans pour autant contrôler la discussion. Le but est de laisser toute la latitude aux participant(e)s pour aborder les sujets qu'ils considèrent importants en regard de la thématique du groupe de discussion.

Toutefois, en fonction du nombre et des attitudes des participant(e)s, on utilisera la technique du tour de table lorsque la question posée impliquera d'obtenir les points de vue de chacun(e) des participant(e)s ou si quelques-uns monopolisent la parole au détriment des autres.

Annexe 2 : Rapport de la première phase



RECHERCHE SUR LES BESOINS DES ORGANISMES
D'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME EN ALPHABÉTISATION
EN MATIÈRE D'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE ET DE FORMATION SUR LES TIC

Rapport final

Présenté
À Sharon Hackett

Novembre 2004

Table des matières

Contexte.....	81
Objectifs de la recherche.....	84
Méthodologie de recherche.....	85
Synthèse des résultats	87
Objectifs de l'étude.....	87
Méthodologie de recherche.....	87
Profil des organismes participants.....	87
Équipement informatique détenu.....	88
Sites Web détenus et projetés.....	89
Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs.....	89
Besoins en équipement informatique et intentions d'achat.....	89
Besoins en formation.....	90
Utilisation d'Espace Alpha.....	90
Résultats détaillés.....	92
Profil des organismes participants.....	92
Nombre d'années d'existence	92
Nombre de travailleurs et travailleuses	92
Nombre de formateurs et formatrices	92
Nombre de bénévoles.....	92
Nombre d'apprenantEs accompagnéEs	93
Adhésion au RGPAQ	93
Adhésion au CDÉACF	93
Équipement informatique détenu	95
Nombre et types d'ordinateurs.....	95
Nombre et types d'ordinateurs par catégorie d'utilisateurs.....	97
Nombre d'ordinateurs au Centre d'accès communautaire Internet (CACI).....	101
Achat d'équipement neuf ou usagé.....	101
Subventions demandées et obtenues afin de s'équiper	102
Sites Web détenus et projetés.....	104
Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs	104
Utilisation de l'informatique et d'Internet pour préparer les ateliers.....	104
Offre d'ateliers d'initiation à l'informatique et à l'Internet.....	105

Utilisation de l'informatique et d'Internet dans les ateliers d'alphabétisation.....	106
Nombre et proportion d'apprenantEs qui utilisent l'informatique et Internet.....	106
ApprenantEs qui utilisent l'informatique.....	106
ApprenantEs qui utilisent Internet.....	108
Outils utilisés par les formateurs et formatrices auprès des apprenantEs	109
Besoins en équipement informatique et intentions d'achat	110
Sentiment que l'équipement actuel convient aux besoins de l'organisme.....	110
Intentions d'acquérir de l'équipement.....	112
Nombre d'ordinateurs qui seront achetés par catégorie d'utilisateurs.....	113
Besoins en formation.....	115
Formations déjà suivies au CDÉACF	115
Besoins des formateurs en terme d'utilisation de l'informatique et des TIC	116
Utilisation d'Espace Alpha.....	117
Notoriété et usage d'Espace Alpha	117
Sections consultées d'Espace Alpha.....	118
Participation au forum de discussion.....	119
Conclusion	120
Annexe 2A : Lettre incitative.....	123
Annexe 2B : Questionnaire.....	124
Section 1: Équipement informatique actuel.....	124
Section 2 : Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs.....	125
Section 3 : Besoins en équipement informatique et en formation.....	126
Section 4 : Utilisation d'Espace Alpha.....	128
Section 5 : Profil de l'organisme.....	129

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Profil des organismes participants.....	95
Tableau 2 :	Équipement informatique détenu.....	97
Tableau 3 :	Nombre et types d'ordinateurs par catégorie d'usagers.....	101
Tableau 4 :	Nombre d'ordinateurs au Centre d'accès communautaire Internet (CACI).....	102
Tableau 5 :	Achat d'équipement neuf ou usagé.....	103
Tableau 6 :	Subventions demandées et obtenues afin de s'équiper	104
Tableau 7 :	Sites Web détenus et projetés.....	105
Tableau 8 :	Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs	106
Tableau 9 :	Offre d'ateliers d'initiation à l'informatique et à l'Internet.	106
Tableau 10 :	Utilisation de l'informatique et d'Internet dans les ateliers d'alphabétisation.....	107
Tableau 11 :	Nombre et proportion d'apprenantEs qui utilisent l'informatique et Internet.....	108
Tableau 12 :	ApprenantEs qui utilisent Internet.....	109
Tableau 13 :	Outils utilisés par les formateurs et formatrices auprès des apprenantEs.....	111
Tableau 14 :	Sentiment que l'équipement actuel convient aux besoins de l'organisme.....	112
Tableau 15 :	Intentions d'acquérir de l'équipement.....	113
Tableau 16 :	Nombre d'ordinateurs qui seront achetés par catégorie d'usagers.....	115
Tableau 17 :	Formations déjà suivies au CDÉACF	116
Tableau 18 :	Besoins des formateurs en terme d'utilisation de l'informatique et des TIC.....	118
Tableau 19 :	Notoriété et usage d'Espace Alpha	119
Tableau 20 :	Sections consultées d'Espace Alpha.....	120

Contexte

L'alphabétisation constitue l'un des trois grands secteurs d'activités du Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF). De façon générale, le CDÉACF vise à outiller les organismes, les chercheurs et les individus qui oeuvrent dans le domaine de l'alphabétisation des adultes.

En 1997, le rapport Blain démontrait que le Québec avait pris du retard comparativement à l'Ontario francophone au niveau de l'utilisation des TIC dans les organismes d'alphabétisation. Le Ministère de l'éducation confia alors le mandat au CDÉACF d'équiper et de brancher tous les groupes financés par le programme de soutien aux organismes d'alphabétisation populaires du Québec (PSAPA), et d'offrir aux formatrices et formateurs des réseaux scolaire et populaire des formations d'initiation à Internet et d'intégration des TIC¹¹ dans les pratiques d'alphabétisation. Le gouvernement a choisi le CDÉACF compte tenu de sa mission en alphabétisation, parce qu'il rejoint déjà la majorité des organismes de ce secteur mais aussi parce qu'il a développé une expertise en utilisation des technologies.

Pour réaliser son mandat, le CDÉACF s'est appuyé sur un comité consultatif composé de six personnes, trois issues des groupes d'alphabétisation populaires et trois des commissions scolaires. En 1997, il mettait aussi sur pied Espace Alpha, un espace francophone dédié à l'alphabétisation. Espace Alpha s'est fixé les grands objectifs suivants :

- *demeurer la référence Internet incontournable quant à l'alphabétisation en français, aussi bien au Canada qu'à l'étranger;*
- *contribuer en partenariat avec d'autres intervenants, à développer des modèles d'intégration des TIC en alpha;*
- *soutenir le développement des TIC en alpha au Québec;*
- *diffuser les informations sur les réalisations et les projets;*

¹¹ TIC : technologies de l'information et des communications.

- *contribuer à l'avènement équitable des TIC.*

Le CDÉACF est membre du réseau Cacophonie, un réseau informel qui regroupe une dizaine d'organismes communautaires en alphabétisation. Ce groupe se réunit sur une base ponctuelle afin d'échanger sur les nouvelles façons d'alphabétiser les adultes à l'aide des TIC et d'assurer une veille technologique.

Dans le cadre du mandat qui lui a été confié, entre 1999 et 2002, le CDÉACF a équipé d'un ordinateur et branché à Internet 99 organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation par le biais du projet Internet et Alpha. Au cours de cette même période (1998-2002), le CDÉACF a aussi équipé et relié à Internet 25 organismes d'alphabétisation dans le cadre du programme Volnet. Le CDÉACF organise des ateliers de formations afin de favoriser l'utilisation des TIC et d'Internet dans les organismes d'alphabétisation. Le CDÉACF met également à la disposition de ses usagers et usagères les outils suivants en alphabétisation:

- un portail en alphabétisation sur son site Internet;
- un accès au catalogue documentaire ainsi qu'à plusieurs documents en ligne sur le site Internet;
- des mini-bibliothèques spécialisées qui peuvent être empruntées par les organismes;
- le prêt de documents issus de la collection du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation;
- l'accès à la collection des projets financés par le programme des initiatives fédérales provinciales en matière d'alphabétisation (IFPCA);
- un forum de discussion sur les pratiques en alphabétisation.

Le présent projet de recherche s'inscrit dans le cadre du mandat confié au CDÉACF par le Ministère de l'éducation qui vise « assurer la présence du Québec sur le réseau Internet en matière d'alphabétisation francophone et en faire une référence de première ligne », notamment en soutenant le développement des TIC dans les organismes d'alphabétisation du Québec. Ce mandat touche à la fois aux organismes d'action communautaire autonome d'alphabétisation ainsi qu'aux commissions scolaires mais est plus étendu pour les premiers

que pour les seconds. Le CDÉACF a eu le mandat d'équiper et de brancher tous les organismes d'alphabétisation et former les formatrices/formateurs de ces organismes. Ce mandat est similaire pour les commissions scolaires mais exclut l'acquisition d'équipements.

Dans ce contexte, le CDÉACF souhaite dresser un portrait de l'équipement informatique possédé par les organismes d'action communautaire autonome d'alphabétisation, mieux connaître les usages des TIC auprès des apprenantEs et cibler les besoins auxquels le CDÉACF pourrait répondre afin de favoriser l'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation des organismes communautaires et des commissions scolaires.

Le CDÉACF a confié ce mandat de recherche au Centre de formation populaire. Sharon Hackett, du CDÉACF, a coordonné cette première phase du projet de recherche et a fait appel aux conseils d'Isabelle Coulombe, consultante à la Direction de la formation générale des adultes, lors du choix de la méthodologie de recherche et de la conception du questionnaire.

Puisque le CDÉACF privilégie une approche en partenariat avec les organismes communautaires d'alphabétisation et les commissions scolaires, un comité de recherche sera mis sur pied pour les prochaines phases du projet. La composition de ce comité reste cependant à déterminer.

Le rapport qui suit présente les résultats de la première phase de recherche visant à dresser le portrait des organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation en termes d'équipement informatique détenu et à identifier les principaux besoins de ces organismes en termes d'équipement, de branchement et de formation.

Objectifs de la recherche

Les grands objectifs de la recherche sont les suivants :

Pour les organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation :

- dresser un portrait des organismes au niveau de l'équipement informatique possédé et de l'utilisation de cet équipement;
- explorer les façons actuelles d'utiliser les TIC auprès des apprenantEs en alphabétisation;
- identifier les principaux besoins des organismes en termes d'équipement informatique, de branchement Internet et de formation aux formateurs et formatrices;
- explorer les attentes des organismes envers le CDÉACF afin de favoriser l'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation et cibler les besoins auxquels le CDÉACF peut répondre.

Pour les commissions scolaires :

- explorer les façons actuelles d'utiliser les TIC auprès des apprenantEs adultes en alphabétisation;
- identifier les principaux besoins des commissions scolaires en termes de formation aux formatrices et formateurs;
- explorer les attentes des commissions scolaires envers le CDÉACF afin de favoriser l'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation et cibler les besoins auxquels le CDÉACF peut répondre.

Méthodologie de recherche

Compte tenu de la nature des objectifs définis plus haut, une méthodologie de recherche en trois phases a été prévue:

- une première phase quantitative visant à dresser un profil des organismes d'action communautaire autonome d'alphabétisation sur le plan de l'équipement informatique qu'ils détiennent et utilisent et à identifier les principaux besoins des organismes en termes d'équipement, de branchement et de formation;
- une seconde phase qualitative auprès des organismes communautaires en alphabétisation, visant à explorer les usages actuels des TIC auprès des apprenantEs, les besoins des organismes en matière d'équipement, de branchement Internet et de formation aux formatrices et formateurs et, les attentes à l'égard du CDÉACF;
- une troisième phase qualitative auprès des commissions scolaires, visant à explorer les usages actuels des TIC auprès des apprenantEs adultes en alphabétisation, les besoins des commissions scolaires en matière de support à l'intégration des TIC et de formation aux formateurs et formatrices et, les attentes à l'égard du CDÉACF.

Pour la première phase de recherche, un sondage a été réalisé auprès des organismes d'alphabétisation accrédités au programme PACTÉ au printemps 2004.

Un questionnaire électronique a été conçu par la personne ressource du CFP (Selma Vorobief), en collaboration avec Sharon Hackett et Isabelle Coulombe. Le questionnaire a été pré-testé auprès de trois organismes éligibles à l'étude.

Le questionnaire a été transmis par courriel à la personne responsable de la coordination des 122 organismes d'alphabétisation francophone accrédités au PACTÉ. Notons que cet envoi était accompagné d'une lettre incitative du Ministère de l'éducation. La lettre ainsi que le questionnaire sont joints en annexes. Les répondants pouvaient aussi imprimer une version papier du questionnaire avant de le compléter en ligne. Plusieurs rappels courriels et

téléphoniques ont suivi ce premier envoi. Ces rappels ont porté fruit puisque 93 organismes ont complété le questionnaire, pour un taux de réponse relativement élevé de 76%.

Malgré un taux de réponse relativement élevé, nous nous questionnons aussi sur le profil des organismes qui n'ont pas répondu au sondage. De façon intuitive, nous pensons que les organismes peu informatisés ou peu intéressés à le devenir ont probablement décidé de ne pas participer à l'étude. C'est pourquoi nous estimons que les résultats de l'étude donnent probablement un portrait un peu plus optimiste que la réalité en ce qui concerne le degré d'intégration des TIC.

La plupart des répondants ont pris la peine de compléter l'ensemble du questionnaire. Un certain nombre ont cependant laissé plusieurs questions en blanc. La personne responsable des rappels téléphoniques a complété, avec l'aide des répondants, un certain nombre d'informations manquantes. Le taux de non-réponse demeure relativement élevé à certaines questions. Cet élément représente l'une des limites de la présente étude.

Dans le rapport qui suit, notons que seules les différences significatives à un niveau de confiance de 95% ou plus sont rapportées.

Synthèse des résultats

Objectifs de l'étude

L'étude visait les grands objectifs suivants :

- dresser un portrait de l'équipement informatique détenu par les organismes d'action communautaire autonome d'alphabétisation au Québec et évaluer dans quelle mesure l'équipement possédé convient bien aux besoins actuels de ces organismes;
- quantifier l'usage de l'informatique auprès des apprenantEs en alphabétisation et identifier les principaux outils d'apprentissage liés aux TIC qu'emploient les formateurs et formatrices;
- identifier les principaux besoins de formation des formateurs et formatrices des organismes d'alphabétisation relativement à l'appropriation des TIC.

Méthodologie de recherche

Un sondage a été réalisé au printemps 2004 auprès de l'ensemble des 122 organismes francophones d'alphabétisation accrédités au PACTÉ. De ce nombre, 93 ont complété le questionnaire, pour un taux de réponse à l'étude de 76%. Les répondants étaient invités à participer à l'étude par le biais d'un courriel et devaient compléter le questionnaire en ligne.

Profil des organismes participants

- Le profil des 93 organismes participants est le suivant :
 - la majorité (54%) sont établis depuis 10 ans ou plus;
 - plus des deux tiers (69%) sont de petite taille puisqu'ils emploient neuf (9) travailleurs et travailleuses ou moins;
 - l'équipe de ces organismes compte en moyenne 4 formateurs et formatrices;
 - 44% font aussi appel à des bénévoles pour réaliser leurs activités d'alphabétisation;

- le nombre d'apprenants accompagnés varie beaucoup selon les organismes : en 2003-2004, 24% en avaient accompagné moins de 20, 32% entre 20 et 49 tandis que 28% en avaient accompagnés plus de 50;
- 68% des groupes sont membres du CDÉACF et 47% du RGPAQ.

Équipement informatique détenu

- En moyenne, chaque organisme déclare posséder 10 postes informatiques. Le degré d'informatisation varie beaucoup parmi les organismes : 22% possèdent moins de cinq (5) ordinateurs, 30% en possèdent entre 5 et 9 postes, 23% entre 10 et 14 postes et 16% détiennent 15 ordinateurs ou plus.
- Le degré d'informatisation est supérieur parmi les sous-groupes suivants : les organismes qui existent depuis 20 ans ou plus, ceux qui accompagnent 50 apprenantEs ou plus par année, les organismes dont les formateurs et formatrices utilisent l'informatique ou Internet lors des ateliers en alphabétisation.
- Huit organismes sur dix (82%) détiennent des compatibles IBM et 11% des Macintosh.
- Tous les organismes répondants disposent d'au moins un ordinateur. Sept sur dix (71%) possèdent des ordinateurs branchés à Internet et la moitié (50%) sont branchés à haute vitesse. Par ailleurs, 61% des répondants possèdent des ordinateurs branchés en réseau.
- Près de 8 organismes sur 10 (78%) disposent d'ordinateurs dans la salle réservée aux ateliers d'alphabétisation. Plus de la moitié (57%) ont branché les ordinateurs de cette salle à Internet, 50% les ont branchés à haute vitesse et 50% les ont installés en réseau. Les organismes qui ont informatisé la salle d'ateliers disposent en moyenne de huit (8) postes informatiques dans cette salle.
- Trois organismes sur dix (30%) gèrent un Centre d'accès communautaire Internet (CACI) et dédie en moyenne 6 ordinateurs à celui-ci.
- Au cours des trois dernières années, 71% des groupes d'alphabétisation ont acheté des ordinateurs neufs, 45% ont reçu des ordinateurs sous forme de dons et 41% ont acheté

des ordinateurs usagés.

- Parmi les répondants, 29% ont obtenu des subventions du programme Volnet et 14% en ont reçu du programme d'Accès communautaire.

Sites Web détenus et projetés

Moins du tiers (30%) des organismes disposent d'un site Web. Parmi ceux qui n'en possèdent pas, 42%¹² prévoient se doter d'un tel site au cours des trois prochaines années.

Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs

Plus des trois quarts (78%) des organismes proposent des ateliers d'initiation à l'informatique aux apprenantEs et 71% leur offrent aussi des ateliers d'initiation à Internet.

Plus de sept groupes sur dix intègrent aussi l'informatique (76%) et l'Internet (72%) dans leurs ateliers d'alphabétisation.

Les outils les plus utilisés par les formateurs et formatrices auprès des apprenantEs en alphabétisation sont les suivants :

- les recherches sur Internet dans le cadre de projets individuels des apprenantEs (63%);
- la navigation dirigée sur Internet (62%);
- les exercices de français sur les sites Web en alphabétisation (59%);
- les recherches sur Internet dans le cadre de projets communs du groupe (58%).

Les formateurs et formatrices en alphabétisation ont également très souvent recours à des approches ludiques et forment les apprenantEs par le biais de jeux sur ordinateur (49%), de jeux sur des sites en alphabétisation (37%) et de jeux sur Internet (37%).

Besoins en équipement informatique et intentions d'achat

- Plus de quatre organismes sur dix (44%) estiment que leur équipement actuel ne convient pas à leurs besoins, 37% jugent leur équipement adéquat tandis que 19% des répondants ne se prononcent pas sur cette question.

¹² 27% sur l'ensemble des 93 organismes.

- Les groupes qui jugent que leur équipement informatique actuel ne répond pas adéquatement à leurs besoins justifient cette réponse en affirmant que leur équipement est désuet ou qu'ils disposent d'un nombre insuffisant d'ordinateurs.
- La majorité (53%) des organismes répondants prévoient mettre à jour leur équipement actuel au cours des trois prochaines années : quatre sur dix (42%) achèteront de nouveaux postes tandis que 14% pensent renouveler l'ensemble de leur équipement informatique.

Besoins en formation

- Plus de la moitié (59%) des répondants déclarent avoir déjà suivi des formations au CDÉACF. La plupart d'entre eux ont participé aux ateliers « Initiation à Internet » (85%) et « Enseigner Internet à des adultes en formation » (82%). Une proportion moindre (11%) d'entre eux ont assisté à l'atelier « Création de sites Web ».
- Parmi les trois grandes thématiques de formation proposées, la majorité des organismes indiquent que leurs formateurs et formatrices expriment à la fois des besoins au niveau de la maîtrise des technologies (57%) et de l'aspect pédagogique des technologies (56%). Quatre organismes sur dix (41%) signalent aussi avoir besoin de démystifier et de configurer un ordinateur.

Utilisation d'Espace Alpha

- Les trois quarts (76%) des répondants connaissent Espace Alpha et plus des deux tiers (68%) l'utilisent. Les sections les plus consultées d'Espace Alpha sont les suivantes :
 - les documents en alphabétisation (62% des organismes¹³);
 - les projets IFPCA (61%);
 - le répertoire des organismes en alphabétisation (51%);
 - les actualités (43%);

¹³ Parmi l'ensemble des 93 organismes répondants.

Rapport de la phase 1

- le calendrier des évènements (42%);
 - l'espace des adultes en formation (42%);
 - les projets de recherche (37%).
- Plus du tiers (37%) des répondants à l'étude disent participer au forum de discussion du CDÉACF « Pratiques en alphabétisation ».

Résultats détaillés

Profil des organismes participants

Nombre d'années d'existence

- La majorité (54%) des organismes d'alphabétisation participants existent depuis 10 ans ou plus, dont 39% qui existent depuis 20 ans ou plus. Un peu plus du quart (26%) ont été fondés dans les dix dernières années tandis que 20% n'ont pas répondu à cette question.
- Les organismes participants sont établis depuis 17 ans en moyenne.

Nombre de travailleurs et travailleuses

- Plus du tiers (35%) des organismes sont de petite taille puisqu'ils emploient moins de cinq (5) travailleurs et travailleuses. Un peu plus du tiers (34%) en emploient entre 5 et 9 et travailleurs et travailleuses tandis que 11% en comptent 10 ou plus.
- En moyenne, 6 personnes travaillent dans chacun des organismes d'alphabétisation qui ont répondu au sondage.

Nombre de formateurs et formatrices

- Près des deux tiers (64%) des organismes répondants comptent moins de cinq (5) formateurs et formatrices et 17% en emploient cinq ou plus.
- En moyenne, l'équipe de chaque organisme comporte 4 formateurs ou formatrices. Cette moyenne est supérieure chez les organismes qui accompagnent 50 apprenantEs ou plus par année que chez les autres organismes (5 comparativement à 3 formateurs).

Nombre de bénévoles

- Plus de quatre organismes sur dix (44%) font aussi appel à des bénévoles dans

l'organisation et la réalisation de leurs activités d'alphabétisation.

- En moyenne, chacun de ces organismes reçoit le support de 5 bénévoles. Notons que cette moyenne est inférieure chez les organismes qui accompagnent moins de 20 apprenantEs par année : elle est de 2 bénévoles comparativement à 4 pour les organismes qui accompagnent entre 20 et 49 apprenantEs et à 9 pour ceux qui en accompagnent 50 ou plus.

Nombre d'apprenantEs accompagnés

- En 2003-2004, chaque organisme avait accompagné, en moyenne 43 apprenantEs en alphabétisation. Près du tiers (32%) des organismes avaient accompagné entre 20 et 49, 28% en avaient accompagnés plus de 50 et 24%, moins de 20.

Adhésion au RGPAQ

- Près de la moitié (47%) des organismes répondants sont membres du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ).
- Une proportion significativement supérieure des organismes qui existent depuis moins de 20 ans sont membres de ce regroupement (76% comparativement à 42 % pour les autres organismes).

Adhésion au CDÉACF

- Plus des deux tiers (68%) des groupes qui ont participé au sondage sont membres du CDÉACF.
- Notons qu'un pourcentage supérieur des organismes qui existent depuis 20 ans ou plus sont membres du CDÉACF (92% comparativement à 79% pour les autres organismes).

Tableau 1 : Profil des organismes participants

	Total (n = 93) %
Nombre d'années d'existence	
1 à 9 ans (1996 – 2004)	26 %
10 à 19 ans (1986 – 1995)	15 %
20 ans et plus (1985 et avant)	39 %
Non réponse	20 %
<i>Moyenne</i>	17 ans
Nombre de travailleurs et travailleuses	
1 - 4	35 %
5 - 9	34 %
10 et plus	11 %
Non réponse	20 %
<i>Moyenne</i>	6 travailleurs
Nombre de formateurs et formatrices	
1 - 2	27 %
3 - 4	37 %
5 - 9	16 %
10 et plus	1 %
Non réponse	19 %
<i>Moyenne</i>	4 formateurs
Nombre de bénévoles¹⁴	
Aucun	38 %
1 - 4	27 %
5 - 9	8 %
10 et plus	9 %
Non réponse	18 %
<i>Moyenne (excluant les 0)¹⁵</i>	5 bénévoles
Nombre d'apprenantEs accompagnés	
1 - 19	24 %
20 - 49	32 %
50 et plus	28 %
Non réponse	16 %
<i>Moyenne</i>	43 apprenantEs
Membres du RGPAQ	47 %
Membres du CDÉACF	68 %

¹⁴ 44% font appel à des bénévoles.

¹⁵ Moyenne pour ceux qui ont des bénévoles.

Équipement informatique détenu

Nombre et types d'ordinateurs

- Tous les organismes répondants possèdent au moins un ordinateur¹⁶. Plus du cinquième (22%) détiennent moins de 5 ordinateurs, 30% entre 5 et 9 ordinateurs, 23% entre 10 et 14 ordinateurs et 16% en possèdent 15 ou plus.
- En moyenne, chaque organisme possède 10 postes informatiques. Le nombre moyen d'ordinateurs par organisme diffère significativement selon le nombre d'années d'existence, selon le nombre d'apprenantEs accompagnés chaque année ainsi que selon l'usage de l'informatique dans les ateliers :
 - les organismes qui existent depuis 20 ans ou plus détiennent en moyenne 12 ordinateurs comparativement à 8 pour les organismes établis depuis moins longtemps;
 - les organismes qui accompagnent 50 apprenantEs ou plus par année possèdent en moyenne 14 ordinateurs, comparativement à 6 pour ceux qui en accompagnent moins de 20 par an et à 9 pour ceux qui accompagnent entre 20 et 49 apprenantEs;
 - le nombre moyen d'ordinateurs est aussi supérieur parmi les organismes dont les formateurs et formatrices utilisent l'informatique dans leurs ateliers d'alphabétisation (10 comparativement à 5 ordinateurs pour ceux qui ne l'utilisent pas);
 - de même, le nombre moyen d'ordinateurs est supérieur parmi les organismes dont les formateurs et formatrices utilisent Internet dans leurs ateliers d'alphabétisation (11 comparativement à 5 ordinateurs pour ceux qui ne l'utilisent pas).

¹⁶ Notons que 91% des organismes ont répondu à cette question, 9% s'étant abstenus.

Tableau 2 : Équipement informatique détenu

	Total (n = 93) %
Possèdent au moins 1 ordinateur	91 %
Nombre total d'ordinateurs	
1 – 4	22 %
5 – 9	30 %
10 – 14	23 %
15 et plus	16 %
Non réponse	9 %
<i>Moyenne</i>	10 ordinateurs
Possèdent des compatibles IBM	82 %
Nombre de compatibles IBM détenus	
Aucun	8 %
1 – 4	22 %
5 – 9	27 %
10 – 14	20 %
15 et plus	13 %
Non réponse	11 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	9 ordinateurs
Possèdent des Macintosh	11 %
Nombre de Macintosh détenus	
Aucun	72%
1 – 4	8 %
5 – 9	3 %
Non réponse	17 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	3 ordinateurs

- Parmi l'ensemble des organismes, 39% possèdent 10 ordinateurs ou plus. Cette statistique, qui peut être considérée comme un indicateur du degré d'informatisation des organismes, est supérieure parmi les sous-groupes suivants :
- les organismes qui existent depuis 20 ans ou plus (53% comparativement à 35% pour les autres);
- les organismes qui accompagnent 20 apprenantEs ou plus par année (53% pour ceux qui accompagnent 50 apprenantEs ou plus, 50% pour ceux qui en accompagnent entre

20 et 49 et 25% pour ceux qui en accompagnent moins de 20);

- les organismes qui possèdent un site Web (57% comparativement à 28% pour ceux qui n'en ont pas);
- les organismes dont les formateurs et formatrices intègrent l'informatique aux ateliers d'alphabétisation (46% comparativement à 10% pour les organismes qui ne l'intègrent pas);
- les organismes dont les formateurs et formatrices intègrent Internet aux ateliers d'alphabétisation (48% comparativement à 8% pour les organismes qui ne l'intègrent pas);
- les organismes qui jugent que leur équipement informatique répond à leurs besoins (53% comparativement à 36% pour ceux qui pensent le contraire);
- les organismes membres du RGPAQ (50% comparativement à 27% pour les non-membres).
- Huit organismes sur 10 (82%) détiennent des compatibles IBM tandis que seulement 11 % possèdent des Macintosh.

Nombre et types d'ordinateurs par catégorie d'usagers

Ensemble de l'organisme

- Tous les organismes répondants disposent d'au moins un ordinateur. En moyenne, chaque organisme possède 10 postes informatiques.
- Sept organismes sur dix (71%) possèdent des ordinateurs branchés à Internet. En moyenne, chacun des ces organismes dispose de 8 postes reliés à Internet. La moitié (50%) des organismes possèdent des connections Internet à haute vitesse. Ces organismes branchent en moyenne 10 postes à haute vitesse.
- Six organismes sur dix (61%) relient leurs ordinateurs en réseau. En moyenne, ces organismes relient en réseau 9 postes chacun.

- Les organismes dont les formateurs et formatrices utilisent l'informatique ou Internet lors des ateliers d'alphabétisation possèdent, en moyenne, plus d'ordinateurs que les autres. Ceux qui utilisent l'informatique en possèdent 10 comparativement à 4 pour ceux qui ne l'utilisent pas. De même, ceux qui intègrent Internet dans les ateliers disposent en moyenne de 10 postes comparativement à 5 postes pour les autres organismes.
- Le nombre de postes informatiques reliés à Internet est aussi significativement supérieur parmi les organismes qui intègrent Internet aux ateliers d'alphabétisation (9 comparativement à 4 pour les autres organismes).
- Le nombre moyen de postes informatiques varie aussi selon le nombre d'apprenantEs accompagnés au cours de l'année : il est significativement supérieur pour les organismes qui accompagnent 50 apprenantEs ou plus par an (13 postes) que pour les organismes qui accompagnent moins de 20 apprenantEs par année (7 postes) ou entre 20 et 49 apprenantEs (9 postes).

Coordination et administration

- Près de neuf organismes sur dix (86%) disposent d'au moins un ordinateur utilisé exclusivement par les personnes responsables de la coordination et de l'administration. Plus des deux tiers (69%) d'entre eux ont branché ces ordinateurs à Internet et 45% à Internet haute vitesse. Un peu plus de la moitié (56%) d'entre eux ont installé ces postes en réseau.

Formateurs et formatrices

- Un peu plus de la moitié (57%) des organismes déclarent que leurs formateurs et formatrices possèdent un ordinateur qui leur est dédié. En moyenne, ces organismes réservent deux (2) ordinateurs aux formateurs et formatrices. Quatre sur 10 organismes (41%) relient les ordinateurs des formateurs à Internet, 27% à Internet haute vitesse et 28 % les branchent en réseau.

Salle réservée aux ateliers d'alphabétisation

- Près de 8 organismes sur 10 (78%) disposent d'ordinateurs dans la salle réservée aux ateliers d'alphabétisation. Plus de la moitié (57%) ont branché les ordinateurs de cette salle à Internet, 50% les ont branchés à Internet haute vitesse et 50% les ont installés en réseau.
- Les organismes qui ont installé des ordinateurs dans la salle réservée à leurs ateliers d'alphabétisation disposent en moyenne de huit (8) postes dans cette salle. Les organismes qui relient ces ordinateurs en réseau ou qui les branchent à Internet semblent le faire pour l'ensemble des postes puisqu'ils déclarent brancher 10 ordinateurs en réseau, 9 à Internet et 10 à haute vitesse.
- Comme pour le nombre total d'ordinateurs de l'organisme, le nombre moyen de postes installés dans la salle réservée aux ateliers d'alphabétisation varie aussi selon le nombre d'apprenantEs accompagnés chaque année ainsi que selon l'intégration ou non de l'informatique et d'Internet par les formateurs et formatrices dans les ateliers d'alphabétisation :
 - le nombre moyen de postes informatiques est supérieur parmi les organismes qui accompagnent 50 apprenantEs ou plus (11 comparativement à 5 postes pour ceux qui en accompagnent moins de 20 apprenantEs et à 7 postes pour ceux qui en accompagnent entre 20 et 49);
 - les organismes dont les formateurs intègrent l'informatique ou Internet lors des ateliers d'alphabétisation disposent en moyenne de 8 ordinateurs dans la salle réservée aux ateliers d'alphabétisation comparativement à 4 pour les autres organismes.

Tableau 3 : Nombre et types d'ordinateurs par catégorie d'utilisateurs

	Coordination et administration (n=93) %	À usage exclusif des formateurs et formatrices (n=93) %	Dans la salle réservée aux ateliers l'organisme (n=93) %	Total dans l'organisme (n=93) %
Possèdent des ordinateurs	86 %	57 %	78 %	91 %
Nombre total d'ordinateurs détenus				
Aucun	4 %	29 %	10 %	0 %
1 - 4	81 %	53 %	28 %	22 %
5 - 9	5 %	1 %	33 %	30 %
10 et plus	0 %	2 %	17 %	39 %
Non réponse	10 %	14 %	12 %	9 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>8 ordinateurs</i>	<i>10 ordinateurs</i>
Ont des ordinateurs branchés en réseau	56 %	28 %	50 %	61 %
# d'ordinateurs branchés en réseau				
Aucun	27 %	24 %	31 %	23 %
1 - 4	47 %	2 %	18 %	18 %
5 - 9	9 %	2 %	19 %	19 %
10 et plus	0 %	0 %	13 %	21 %
Non réponse	17 %	24 %	19 %	16 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>3 ordinateurs</i>	<i>10 ordinateurs</i>	<i>9 ordinateurs</i>
Ont des ordinateurs branchés à Internet	69 %	41 %	57 %	71 %
# d'ordinateurs branchés à Internet				
Aucun	14 %	35 %	24 %	13 %
1 - 4	61 %	37 %	22 %	27 %
5 - 9	6 %	2 %	26 %	18 %
10 et plus	2 %	2 %	9 %	26 %
Non réponse	17 %	24 %	19 %	16 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>3 ordinateurs</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>9 ordinateurs</i>	<i>8 ordinateurs</i>
Ont des ordinateurs branchés à Internet à haute vitesse	45 %	27 %	42 %	50 %
# d'ordinateurs branchés à haute vitesse				
Aucun	40 %	48 %	34 %	33 %
1 - 4	39 %	24 %	13 %	11 %
5 - 9	4 %	1 %	20 %	16 %
10 et plus	2 %	2 %	9 %	23 %
Non réponse	15 %	25 %	23 %	17 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>3 ordinateurs</i>	<i>3 ordinateurs</i>	<i>10 ordinateurs</i>	<i>10 ordinateurs</i>

Nombre d'ordinateurs au Centre d'accès communautaire Internet (CACI)

- Moins du tiers (30%) des organismes participants gèrent un Centre d'accès communautaire Internet (CACI). Ces organismes dédient en moyenne 6 ordinateurs au CACI.

Tableau 4 : Nombre d'ordinateurs au Centre d'accès communautaire Internet (CACI)

	Total (n = 93) %
Ont un Centre d'accès communautaire Internet (CACI)	30 %
Nombre total d'ordinateurs au CACI	
Aucun	56 %
1 - 4	14 %
5 et plus	16 %
Non réponse	14 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	6 ordinateurs

Achat d'équipement neuf ou usagé

- Au cours des trois (3) dernières années, 71% des organismes participants avaient acheté des ordinateurs neufs. En moyenne, chacun d'entre eux a acheté 4 ordinateurs. Cette moyenne est inférieure chez les organismes dont l'équipe se limite à 1 ou 2 formateurs (2 comparativement à 4 pour les autres organismes).
- Au cours de la même période, quatre organismes sur dix ont acheté des ordinateurs usagés (41%) ou ont reçu des ordinateurs en guise de don (45%)¹⁷. Les organismes qui ont acheté des ordinateurs usagés en ont acquis en moyenne 5 chacun. De même, les organismes qui ont reçu des ordinateurs en guise de dons en ont reçus 5 en moyenne.

¹⁷ Notons que ces trois catégories ne sont pas mutuellement exclusives et qu'un organisme peut à la fois avoir acheté des ordinateurs neufs, des usagés ou en avoir reçus en guise de don.

Tableau 5 : Achat d'équipement neuf ou usagé

	Total (n = 93) %
<i>Au cours des 3 dernières années ...</i>	
Ont acheté des ordinateurs neufs	71 %
Nombre d'ordinateurs achetés neufs	
Aucun	16 %
1 - 4	52 %
5 et plus	19 %
Non réponse	13 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>4 ordinateurs</i>
Ont acheté des ordinateurs usagés	41 %
Nombre d'ordinateurs achetés usagés	
Aucun	41 %
1 - 4	30 %
5 et plus	11 %
Non réponse	18 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>5 ordinateurs</i>
Ont reçu des ordinateurs en guise de don	45 %
Nombre d'ordinateurs reçus	
Aucun	42 %
1 - 4	31 %
5 et plus	14 %
Non réponse	13 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>5 ordinateurs</i>

Subventions demandées et obtenues afin de s'équiper

- Le tiers (33%) des organismes répondants ont déjà effectué une demande dans le cadre du programme Volnet, la plupart d'entre eux (29%) ayant obtenu de l'équipement dans le cadre de ce programme. Un pourcentage supérieur des organismes qui existent depuis plus de 20 ans ont fait cette démarche (53% comparativement à 24% pour les organismes établis depuis moins de 20 ans).
- Les organismes participants ont aussi déjà effectué des demandes de subvention dans le cadre du Programme d'accès communautaire (15%) et du Fonds d'initiatives

locales (9%). Notons qu'une proportion supérieure des organismes qui possèdent 10 ordinateurs ou plus ont fait une demande au Programme d'accès communautaire (33%).

- Seulement 1% des organismes répondants ont demandé une subvention au Bureau des technologies d'apprentissage (BTA). Parmi les autres demandes de subventions spontanément nommées par les répondants, cinq (5) organismes ont mentionné le programme « Ordinateurs pour les écoles du Québec (O.P.E.Q.)¹⁸. Quelques organismes déclarent aussi avoir obtenu de l'équipement informatique de l'initiative Inforoute de Communautaire (n=1), du programme Alpha Travail (n=1) et de l'Institut canadien de recherche (n=1). Finalement, soulignons la créativité de certains organismes qui ont sollicité leur municipalité, des particuliers et même le bingo local!

Tableau 6 : Subventions demandées et obtenues afin de s'équiper¹⁹

	Subventions demandées ²⁰ (n = 93) %	Subventions obtenues (n = 93) %
Programme Volnet	33 %	29 %
Programme d'accès communautaire	15 %	14 %
Fonds d'initiatives locales	9 %	6 %
Bureau des technologies d'apprentissage (BTA)	1 %	0 %

¹⁸ Notons que les ordinateurs fournis dans le cadre de ce programme étaient usagés.

¹⁹ *Note relative aux programmes* : Volnet était un programme d'Industrie Canada qui offrait une subvention partielle pour un ordinateur par organisme. Le Programme d'Accès communautaire relevait aussi d'Industrie Canada et offrait une subvention pouvant aller jusqu'à 17,000\$ pour mettre sur pied et animer un centre d'accès communautaire. Les Fonds d'initiatives locales proviennent d'Emploi Québec et sont administrés par les Corporations de développement économiques et les Centres locaux d'emploi afin de soutenir les projets novateurs dans le domaine du développement de l'employabilité. Le Bureau des technologies d'apprentissage relève du ministère des Ressources humaines et développement des compétences Canada et permet de réaliser des recherches sur les technologies d'apprentissage et d'acquérir certains équipements.

²⁰ Le questionnaire comprenait aussi une question sur le projet Internet et Alpha. Les résultats à cette question ne sont toutefois pas rapportés car le libellé de la question portait à confusion puisque les organismes recevaient de l'équipement et non des subventions dans le cadre de ce programme. Le CDÉACF a équipé et branché 99 organismes d'alphabétisation dans le cadre de ce projet.

Sites Web détenus et projetés

- Trois organismes sur 10 (30%) possèdent leur propre site Web. Ce pourcentage est significativement supérieur parmi les organismes les plus informatisés qui possèdent 10 ordinateurs ou plus (44%). Il est aussi supérieur parmi ceux qui estiment que leur équipement informatique convient à leurs besoins (44% comparativement à 29% pour les autres organismes).
- Parmi les organismes qui n'en possèdent pas encore, 42% prévoient se doter d'un site Web au cours des trois (3) prochaines années. Cette proportion est de 27% sur l'ensemble des 93 organismes.

Tableau 7 : Sites Web détenus et projetés

	Total (n = 93) %
Possèdent un site Web	30 %
Prévoient se doter d'un site Web au cours des trois prochaines années ²¹	42 %

Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs

Utilisation de l'informatique et d'Internet pour préparer les ateliers

- Huit organismes sur dix déclarent que leurs formateurs et formatrices se servent d'ordinateurs (84%) et d'Internet (82%) afin de préparer leurs ateliers d'alphabétisation.
- Ces pourcentages sont supérieurs parmi les organismes les plus informatisés qui possèdent 10 ordinateurs ou plus (97% pour l'informatique et 94 % pour Internet).

²¹ Parmi ceux qui ne possèdent pas de site (n=59).

Tableau 8 : Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs

	Total (n = 93) %
Les formateurs et formatrices se servent d'ordinateurs pour préparer leurs ateliers d'alphabétisation	84 %
Les formateurs et formatrices se servent d'Internet pour préparer leurs ateliers d'alphabétisation	82 %

Offre d'ateliers d'initiation à l'informatique et à l'Internet

- Plus des trois quarts (78%) des organismes répondants offrent des ateliers d'initiation à l'informatique aux apprenantEs en alphabétisation. Cette proportion est significativement supérieure parmi les organismes qui disposent de 10 ordinateurs ou plus (92%).
- Sept organismes sur dix (71%) offrent des ateliers d'initiation à Internet aux apprenantEs en alphabétisation. Ce pourcentage est supérieur parmi les organismes les plus informatisés (86% parmi ceux qui possèdent 10 ordinateurs ou plus).

Tableau 9 : Offre d'ateliers d'initiation à l'informatique et à l'Internet

	Total (n = 93) %
L'organisme offre des ateliers d'initiation à l'informatique aux apprenantEs en alphabétisation	78 %
L'organisme offre des ateliers d'initiation à l'Internet aux apprenantEs en alphabétisation	71 %

Utilisation de l'informatique et d'Internet dans les ateliers d'alphabétisation

- Les trois quarts (76%) des organismes participants intègrent l'informatique dans leurs ateliers d'alphabétisation. Près des trois quarts (72%) d'entre eux intègrent également Internet lors de ces ateliers.
- Sept organismes sur dix (71%) déclarent aussi accompagner certains apprenantEs sur une base individuelle. La plupart d'entre eux (93%)²² utilisent aussi l'informatique auprès de ces apprenantEs.

Tableau 10 : Utilisation de l'informatique et d'Internet dans les ateliers d'alphabétisation

	Total (n = 93) %
Les formateurs et formatrices utilisent l'informatique dans les ateliers d'alphabétisation	76 %
Les formateurs et formatrices utilisent l'Internet dans les ateliers d'alphabétisation	72 %
Les formateurs et formatrices accompagnent certains apprenantEs selon une approche individuelle ²³	71 %
Les formateurs et formatrices utilisent des ordinateurs auprès des apprenantEs suivis en approche individuelle	66 %

Nombre et proportion d'apprenantEs qui utilisent l'informatique et Internet

ApprenantEs qui utilisent l'informatique

- Les organismes qui intègrent l'informatique dans les ateliers en alphabétisation ou offrent des ateliers d'initiation à l'informatique ou Internet ont employé l'informatique auprès de 31 apprenantEs en moyenne. Ce nombre moyen est significativement

²² 66% de 71%.

²³ Un résultat aussi élevé nous surprend. Nous pensons que certains répondants ont confondu approche personnalisée et « approche individuelle ». Cette question visait à distinguer les organismes qui travaillent surtout en groupe de ceux qui optent pour une approche individuelle. Notons que la majorité des organismes d'alphabétisation offrent des ateliers à des petits groupes. Plusieurs d'entre eux accompagnent aussi certains apprenantEs sur une base individuelle.

supérieur parmi les organismes les plus informatisés : il est de 38 pour les organismes qui disposent de 10 ordinateurs ou plus, de 31 pour ceux qui en ont entre 5 et 9 et de 18 pour ceux qui en ont moins de 5. Cette moyenne est aussi supérieure parmi les organismes qui accompagnent un plus grand nombre d'apprenantEs (56 pour ceux qui en accompagnent 50 ou plus par année).

- Quatre organismes sur dix (40%) avaient utilisé l'informatique auprès de 75% ou plus de leurs apprenantEs. Cette proportion s'avère supérieure parmi les plus informatisés qui disposent de 10 ordinateurs ou plus (58%).

Tableau 11 : Nombre et proportion d'apprenantEs qui utilisent l'informatique et Internet

	Total (n = 93) %
Nombre moyen d'apprenantEs accompagnés lors des ateliers en 2003-2004	43 apprenantEs
Les formateurs et formatrices utilisent l'informatique dans les ateliers d'alphabétisation	76 %
Nombre moyen d'apprenantEs qui ont utilisé l'informatique lors des ateliers d'alphabétisation (moyenne excluant les 0) ²⁴	31 apprenantEs
Proportion des apprenantEs qui ont utilisé l'informatique	
0 %	8 %
1 % à 24 %	9 %
25 % à 49 %	11 %
50 % à 74 %	14 %
75% à 100%	40 %
Non réponse	18%
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>70 %</i>

²⁴ Pour les 71 organismes qui utilisent l'informatique dans les ateliers en alphabétisation.

ApprenantEs qui utilisent Internet

- Les organismes qui intègrent Internet dans les ateliers en alphabétisation ont utilisé cet outil auprès de 29 apprenantEs en moyenne. Évidemment, ce nombre est supérieur parmi les organismes qui accompagnent un plus grand nombre d'apprenantEs (54 pour ceux qui en accompagnent 50 ou plus par année).
- Trois organismes sur dix (30%) ont utilisé Internet auprès de 75% ou plus de leurs apprenantEs lors des ateliers en alphabétisation. Ce pourcentage est supérieur parmi les organismes les plus informatisés qui disposent de 10 ordinateurs ou plus (44%).

Tableau 12 : ApprenantEs qui utilisent Internet

	Total (n = 93) %
Nombre moyen d'apprenantEs accompagnés lors des ateliers en 2003-2004	43 apprenantEs
Les formateurs et formatrices utilisent l'Internet dans les ateliers d'alphabétisation	72 %
Nombre moyen d'apprenantEs qui ont utilisé Internet lors des ateliers d'alphabétisation (moyenne excluant les 0) ²⁵	29 apprenantEs
Proportion des apprenantEs qui ont utilisé Internet lors des ateliers d'alphabétisation	
0 %	10 %
1 % à 24 %	13 %
25 % à 49 %	15 %
50 % à 74 %	14 %
75% à 100%	30 %
Non réponse	18 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>61 %</i>

²⁵ Pour les 67 organismes qui utilisent l'Internet dans les ateliers en alphabétisation.

Outils utilisés par les formateurs et formatrices auprès des apprenantEs

- Les outils les plus utilisés par les formateurs et formatrices auprès des apprenantEs en alphabétisation sont les suivants :
 - les recherches sur Internet dans le cadre de projets individuels des apprenantEs (63%);
 - la navigation dirigée sur Internet (62%);
 - les exercices de français sur les sites Web en alphabétisation (59%);
 - les recherches sur Internet dans le cadre de projets communs du groupe (58%).
- Les formateurs et formatrices en alphabétisation ont également très souvent recours à des approches ludiques et forment les apprenantEs par le biais de jeux sur ordinateur (49%), de jeux sur des sites en alphabétisation (37%) et de jeux sur Internet (37%).
- Une proportion moindre (18%) des organismes déclarent que leurs formateurs et formatrices utilisent les sites Web de français langue seconde.
- Plus du dixième (12%) des organismes mentionnent utiliser divers logiciels et didacticiels (français, mathématiques, géographie, zoologie, histoire, Tap'Touche, jeux).
- Notons que l'ensemble des outils sont davantage utilisés parmi les organismes les plus informatisés qui disposent de 10 ordinateurs ou plus : 83% d'entre eux déclarant avoir recours à la navigation dirigée sur Internet, 81% à la recherche sur Internet pour des projets individuels, 72% à de la recherche sur Internet pour des projets de groupe, 72% à des exercices de français sur des sites d'alphabétisation, 61% à des jeux sur ordinateurs, 56% à des jeux sur des sites d'alphabétisation et 31% à des sites de français langue seconde.
- Par ailleurs, des proportions supérieures des organismes qui existent depuis plus de 20 ans ont recours aux outils suivants :
 - navigation dirigée sur Internet (81%);

- recherche sur Internet dans le cadre de projets individuels (81%);
- exercices de français sur des sites d’alphabétisation (81%).

Tableau 13 : Outils utilisés par les formateurs et formatrices auprès des apprenantEs

	Total (n = 93) %
Recherches sur Internet dans le cadre de projets individuels des apprenantEs	63 %
Navigation dirigée sur Internet	62 %
Exercices de français sur les sites Web en alphabétisation	59 %
Recherches sur Internet dans le cadre de projets communs du groupe	58 %
Jeux sur ordinateur	49 %
Jeux sur les sites Web d’alphabétisation	37 %
Jeux sur Internet	37 %
Exercices et jeux sur les sites Web de français langue seconde	18 %
Logiciels et didacticiels divers	12 %

Besoins en équipement informatique et intentions d’achat

Sentiment que l’équipement actuel convient aux besoins de l’organisme

- Plus de quatre (44%) organismes sur dix considèrent que leur équipement actuel ne convient pas à leurs besoins et ne fournit pas aux formateurs et formatrices les outils nécessaires à l’alphabétisation des adultes. Un peu plus du tiers (37%) seulement des organismes participants ont le sentiment que l’équipement informatique dont ils disposent répond à leurs besoins et 19% ne se prononcent pas sur cette question.

Rapport de la phase 1

- Les deux principales raisons pour lesquelles les répondants estiment que leur équipement actuel ne convient pas à leurs besoins sont les suivantes :
 - leurs ordinateurs sont désuets, trop lents ou pas assez puissant (44%);
 - le nombre d'ordinateurs dont ils disposent est jugé insuffisant (20%).
- Notons qu'un pourcentage supérieur des groupes qui disposent de 10 postes informatiques ou plus estiment que leur équipement informatique actuel répond à leurs besoins (50% comparativement à 15% pour ceux qui en possèdent moins de 5).

Tableau 14 : Sentiment que l'équipement actuel convient aux besoins de l'organisme

	Total (n = 93) %
Ont le sentiment que leur équipement informatique convient à leurs besoins et fournit aux formateurs et formatrices les outils nécessaires à l'alphabétisation des adultes	
Oui	37 %
Non	44 %
Ne sait pas	4 %
Non réponse	15 %
Raisons pour lesquelles les organismes ont le sentiment que leur équipement ne convient pas à leurs besoins	(n = 41)
Ordinateurs désuets, trop lents, pas assez puissants	44 %
Nombre insuffisant d'ordinateurs	20 %
Absence de connection Internet	5 %
Absence de connection Internet à haute vitesse	5 %
Manque de logiciels de formation ou d'alphabétisation populaire	5 %

Intentions d'acquérir de l'équipement

- Au cours des trois prochaines années, la majorité (53%) des organismes d'alphabétisation prévoient mettre à jour leur équipement actuel. Quatre organismes sur dix (42%) prévoient augmenter le nombre de postes informatiques tandis que 14% pensent renouveler l'ensemble de leur équipement.
- Notons que les pourcentages d'organismes qui prévoient mettre à jour leur équipement actuel ou renouveler l'ensemble de cet équipement sont supérieurs parmi les organismes les plus informatisés qui disposent de 10 ordinateurs ou plus (respectivement 67% pour la mise à jour et 25% pour le renouvellement). Par ailleurs, le pourcentage d'organismes qui prévoient acquérir de nouveaux postes informatiques est supérieur (64%) parmi ceux qui jugent que leur équipement actuel ne convient pas.

Tableau 15 : Intentions d'acquérir de l'équipement

	Total (n = 93) % ²⁶
<i>Au cours des 3 prochaines années ...</i>	
Prévoient mettre à jour leur équipement actuel	53 %
Prévoient renouveler l'ensemble de leur équipement informatique	14 %
Prévoient augmenter le nombre de postes informatiques	42 %
Ne savent pas	17 %

²⁶ La somme des pourcentages peut excéder 100% car les répondants pouvaient donner plusieurs réponses à cette question.

Nombre d'ordinateurs qui seront achetés par catégorie d'utilisateurs

Salle réservée aux ateliers d'alphabétisation

- Au cours des trois prochaines années, près de quatre (39%) organismes sur dix prévoient équiper leur salle d'ateliers de nouveaux ordinateurs. Chacun des ces organismes achètera en moyenne cinq (5) nouveaux ordinateurs.
- Plus du tiers (36%) des organismes ont l'intention de brancher des ordinateurs à Internet et 29% de les brancher en réseau²⁷.

Formateurs et formatrices

- Le quart (25%) des organismes répondants prévoient acheter deux (2) nouveaux ordinateurs pour les formateurs et formatrices au cours des trois prochaines années. Une proportion similaire (27%) d'entre eux prévoient relier deux (2) ordinateurs à Internet et 20% pensent mettre deux (2) postes informatiques en réseau.

Coordination et administration

- Le cinquième (22%) des organismes participants ont l'intention d'acheter en moyenne un nouvel ordinateur pour la coordination ou l'administration. Des proportions similaires prévoient relier ces ordinateurs à Internet (21%) ou en réseau (18%).

Centre d'accès communautaire Internet (CACI)

- Seulement 5% des organismes déclarent qu'ils achèteront en moyenne 4 nouveaux ordinateurs pour leur Centre d'accès communautaire Internet (CACI).
- Le dixième (10%) des organismes prévoient brancher 9 postes du CACI à Internet. Une proportion similaire (8%) installera en réseau 10 postes dans le CACI.

²⁷ La proportion d'organismes qui prévoient brancher des ordinateurs à Internet ou en réseau peut excéder celle de ceux qui achèteront de nouveaux ordinateurs car les organismes pouvaient aussi indiquer le nombre d'ordinateurs détenus qui seront branchés.

Tableau 16 : Nombre d'ordinateurs qui seront achetés par catégorie d'utilisateurs

	Coordination et administration (n=93) %	À usage exclusif des formateurs et formatrices (n=93) %	Dans la salle réservée aux ateliers l'organisme (n=93) %	Centre d'accès communautaire Internet (CACI) (n=93) %
Organismes qui ont l'intention d'acheter des ordinateurs	22 %	25 %	39 %	5 %
Nombre d'ordinateurs qui seront achetés				
Aucun	40 %	34 %	28 %	48 %
1 - 4	23 %	24 %	30 %	3 %
5 - 9	0 %	1 %	2 %	1 %
10 et plus	0 %	0 %	6 %	1 %
Non réponse	37 %	41 %	34 %	46 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>1 ordinateur</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>5 ordinateurs</i>	<i>4 ordinateurs</i>
Organismes qui ont l'intention de brancher les ordinateurs en réseau	18 %	20 %	29 %	8 %
Nombre d'ordinateurs qui seront branchés en réseau				
Aucun	39 %	39 %	34 %	46 %
1 - 4	16 %	18 %	17 %	2 %
5 - 9	1 %	2 %	6 %	4 %
10 et plus	1 %	0 %	5 %	2 %
Non réponse	43 %	41 %	36 %	45 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>5 ordinateurs</i>	<i>10 ordinateurs</i>
Organismes qui ont l'intention de brancher les ordinateurs à Internet ²⁸	21 %	27 %	36 %	10 %
Nombre d'ordinateurs qui seront branchés à Internet				
Aucun	35 %	32 %	28 %	44 %
1 - 4	19 %	25 %	25 %	4 %
5 - 9	1 %	2 %	9 %	4 %
10 et plus	1 %	0 %	3 %	2 %
Non réponse	44 %	41 %	35 %	45 %
<i>Moyenne (excluant les 0)</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>2 ordinateurs</i>	<i>4 ordinateurs</i>	<i>9 ordinateurs</i>

²⁸ La proportion d'organismes qui prévoient brancher des ordinateurs à Internet ou en réseau peut excéder celle des organismes qui achèteront de nouveaux ordinateurs car les répondants pouvaient aussi indiquer le nombre d'ordinateurs déjà détenus qui seront branchés.

Besoins en formation

Formations déjà suivies au CDÉACF

- Près de six organismes sur dix (59%) affirment avoir déjà suivi des formations au CDÉACF. Cette proportion est significativement supérieure parmi les membres du CDÉACF (75% comparativement à 37% parmi les non-membres).
- La plupart de ces organismes déclarent avoir participé aux ateliers « Initiation à Internet » (85 %) et « Enseigner Internet à des adultes en formation » (82%). Une proportion moindre d'entre eux (11%) ont participé à l'atelier « Création de sites Web ».
- Ces pourcentages sont supérieurs parmi les membres du CDÉACF pour les ateliers suivants :
 - « Initiation à Internet » : 68% pour les membres comparativement à 26% pour les non-membres;
 - « Enseigner Internet à des adultes en formation » : 67% pour les membres comparativement à 21% pour les non-membres.

Tableau 17 : Formations déjà suivies au CDÉACF

	Total (n = 93) %
Organismes qui ont participé aux ateliers du CDÉACF	59 %
Formations suivies ²⁹	(n = 55)
Initiation à Internet	85 %
Enseigner Internet à des adultes en formation	82 %
Création de sites Web	11 %

²⁹ Pour l'ensemble des répondants : « Initiation à Internet » (53%), « Enseigner Internet à des adultes en formation » (51%), « Création de site Web » (9%).

Besoins des formateurs en terme d'utilisation de l'informatique et des TIC

- On demandait aussi aux organismes participants quels sont les besoins actuels de formation de leur équipe de formateurs et formatrices. Parmi les choix proposés, la majorité constate des besoins au niveau de la maîtrise des technologies (57%) et de la maîtrise de l'aspect pédagogique des technologies (56%). Ces proportions sont supérieures chez les organismes établis depuis moins de 20 ans (respectivement 74% et 71%).
- Quatre organismes sur dix (41%) souhaitent aussi apprendre à démystifier et à configurer un ordinateur.
- De façon générale, les organismes qui estiment que leur équipement ne convient pas à leurs besoins expriment davantage de besoins de formation que les autres : 73% d'entre eux souhaitent apprendre à maîtriser les technologies, 71% à maîtriser les aspects pédagogiques des technologies et 53% à démystifier et à configurer un ordinateur. Ces pourcentages sont aussi supérieurs parmi les membres du CDÉACF :
 - maîtriser les technologies : 70% comparativement à 42% pour les non-membres;
 - maîtriser l'aspect pédagogique des technologies : 70% comparativement à 42% pour les non-membres;
 - démystifier et configurer un ordinateur : 52% comparativement à 26% pour les non-membres.
- Les autres besoins spontanément nommés par les répondants sont très variés :
 - construction de sites Web (n=2);
 - Quark (n=2);
 - Photoshop (n=2);
 - échanges sur les façons de faire (n=1);
 - formation sur les virus (n=1);

- démystifier le vocabulaire informatique (n=1);
- logiciels de traitement de texte et chiffriers (n=1);
- environnement Macintosh (n=1).

Tableau 18 : Besoins des formateurs en terme d'utilisation de l'informatique et des TIC

	Total (n = 93) % ³⁰
Maîtriser les technologies (par exemple : utiliser les moteurs de recherche de façon efficace, créer un site Web, trouver et installer des didacticiels)	57 %
Maîtriser l'aspect pédagogique des technologies (comment utiliser l'informatique ou Internet dans les ateliers en alphabétisation)	56 %
Démystifier et configurer un ordinateur (comprendre le matériel et installer les logiciels tels que Acrobat, Realplayer, Flash)	41 %
Autres besoins	20 %

Utilisation d'Espace Alpha

Notoriété et usage d'Espace Alpha

- Les trois quarts (76%) des participants connaissent Espace Alpha. Tous les organismes établis depuis 20 ans ou plus connaissent Espace Alpha. Cette proportion est de 89% pour ceux qui existent depuis moins de 20 ans. La notoriété d'Espace Alpha est également supérieure parmi les membres du RGPAQ (93% comparativement à 76% pour les non-membres). Comme on pouvait s'y attendre cette notoriété est aussi supérieure parmi les membres du CDÉACF (97% comparativement à 47% pour les non-membres).

³⁰ La somme des pourcentages de ce tableau peut excéder 100% puisque chaque organisme pouvait exprimer plusieurs besoins de formation.

- Plus des deux tiers (68%) des organismes répondants ont déjà utilisé Espace Alpha. Comme pour la notoriété, Espace Alpha est davantage fréquenté par les organismes établis depuis plus longtemps (92% pour ceux établis depuis plus de 20 ans comparativement à 76% pour ceux établis depuis moins de 20 ans) ainsi que par les membres du RGPAQ (86% comparativement à 63% pour les non-membres) et du CDÉACF (86% comparativement à 42% pour les non-membres).

Tableau 19 : Notoriété et usage d'Espace Alpha

	Total (n = 93) %
Connaissent Espace Alpha	76 %
Utilisent Espace Alpha	68 %

Sections consultées d'Espace Alpha

- Les sections d'Espace Alpha les plus consultées sont les suivantes³¹ :
 - les documents en alphabétisation (62% des organismes);
 - les projets IFPCA (61%);
 - le répertoire des organismes en alphabétisation (51%).
- Quatre organismes sur dix consultent aussi les sections suivantes :
 - les actualités (43%);
 - le calendrier des évènements (42%);
 - l'espace des adultes en formation (42%);
 - les projets de recherche (37%).

³¹ Parmi l'ensemble des 93 organismes participants. Ces proportions s'avèrent supérieures parmi les utilisateurs du site Espace Alpha (voir le tableau de la page suivante).

- Le tiers (33%) des répondants affirment aussi se servir des ressources électroniques tandis que le cinquième (19%) utilisent la galerie « Un espace qui nous ressemble ».
- Comme pour la notoriété et l'usage d'Espace Alpha, toutes les sections sont davantage consultées par les organismes membres du CDÉACF ainsi que par ceux établis depuis 20 ans ou plus.

Tableau 20 : Sections consultées d'Espace Alpha

	Utilisateurs du site (n = 63) %	Total (n = 93) %
Les documents en alphabétisation	92 %	62 %
Les projets IFPCA	90 %	61 %
Le répertoire des organismes en alphabétisation	75 %	51 %
Les actualités	63 %	43 %
Le calendrier des événements	62 %	42 %
L'espace des adultes en formation	62 %	42 %
Les projets de recherche	55 %	37 %
Les ressources électroniques	49 %	33 %
La Galerie « Un espace qui nous ressemble »	28 %	19 %

Participation au forum de discussion

- Plus du tiers (37%) des répondants participent au forum de discussion « Pratiques en alphabétisation » en y écrivant ou en le lisant.
- Ce pourcentage est significativement supérieur parmi les organismes qui existent depuis 20 ans ou plus (53% comparativement à 39% pour les autres) ainsi que parmi les membres du CDÉACF (51% comparativement à 11% pour les non-membres).

Conclusion

De façon générale, le portrait obtenu des organismes communautaires d'alphabétisation québécois indique une progression marquée au niveau de l'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation depuis 1998. Les trois quarts des organismes intègrent l'informatique (76%) et Internet (72%) dans leurs ateliers d'alphabétisation. Ces organismes offrent également des ateliers d'initiation à l'informatique (78%) et à Internet (72%). L'intégration s'est réalisée auprès des apprenantEs en alphabétisation ainsi qu'auprès de l'administration des organismes et des formateurs qui déclarent se servir de l'informatique (84%) et d'Internet (82%) afin de préparer leurs ateliers.

Les formateurs et formatrices emploient divers outils auprès des apprenantEs en alphabétisation, notamment les recherches sur Internet dans le cadre de projets individuels (63%), la navigation dirigée sur Internet (62%), les exercices de français sur les sites Web en alphabétisation (59%), les recherches sur Internet dans le cadre de projets communs de groupe (58%), les jeux sur ordinateur (49%) et les jeux sur les sites Web d'alphabétisation (37%). Parmi les différents outils d'alphabétisation mis à leur disposition, 68% des organismes répondants utilisent Espace Alpha.

L'intégration des TIC dans les organismes s'est évidemment accompagnée d'une plus grande informatisation au sein des organismes qui disposent, en moyenne, de dix postes informatiques chacun. Afin d'intégrer les TIC dans les ateliers d'alphabétisation, 78% des organismes ont installé des ordinateurs dans leur salle d'ateliers. Le sondage révèle aussi que sept organismes sur dix (71%) possèdent des ordinateurs branchés à Internet et que 50% ont un accès Internet à haute vitesse.

Malgré cette progression, 44% des organismes considèrent que leur équipement informatique actuel ne répond pas adéquatement à leurs besoins parce qu'il est désuet ou insuffisant en termes de nombre de postes. Un tel résultat ne surprend pas puisque bon nombre d'organismes se procurent des ordinateurs usagés et reçoivent de l'équipement en guise de don. Les

organismes expriment également plusieurs besoins de formation relatifs à la maîtrise des technologies et à l'aspect pédagogique de ces technologies.


Malgré la mise en place de plusieurs programmes visant à accroître le taux d'intégration des TIC au sein des organismes communautaires et du milieu scolaire, nous constatons qu'un faible pourcentage des organismes d'alphabétisation se sont prévalus de ces programmes. La présente étude ne permet pas d'expliquer ce résultat qui pourra être approfondi dans le cadre du second volet de recherche.

Dans son intervention auprès des organismes en alphabétisation, le CDÉACF a cependant pu constater que les contreparties qu'exigent certains programmes en termes de temps ou d'argent sont jugées onéreuses par les organismes d'alphabétisation qui disposent de ressources limitées. Notons aussi que plusieurs bailleurs de fonds publics ne permettent pas aux organismes d'alphabétisation d'utiliser les fonds reçus afin d'acquérir des équipements informatiques. Face à la difficulté d'accéder à des subventions afin de s'informatiser, certains organismes font preuve de débrouillardise et se tournent vers divers acteurs locaux afin de se doter d'ordinateurs.

La progression marquée de l'intégration des TIC dans les pratiques d'alphabétisation ainsi dans la gestion des organismes d'alphabétisation indique que la grande majorité d'entre eux ont effectué le virage informatique. Le défi consiste maintenant à garder ce parc informatique à jour et à répondre aux besoins de formation des formateurs et des autres membres de l'équipe qui gèrent ce parc informatique. L'évolution des programmes futurs qui concernent l'alphabétisation des adultes devra tenir compte de cette réalité.

Dans la seconde phase de recherche, le CDÉACF souhaite approfondir à la fois l'usage actuel des TIC par les formateurs et formatrices des organismes communautaires d'alphabétisation, leurs besoins de formation et leurs attentes face au rôle du CDÉACF en matière d'intégration des TIC.

Annexe 2A : Lettre incitative

**Ministère
de l'Éducation
Québec** 
Direction de la formation générale des adultes

Québec, le 11 mai 2004

Mesdames les Présidentes et
Messieurs les Présidents des
organismes d'action communautaire
autonome en alphabétisation (OACAA)

Il y a bientôt six ans, le ministère de l'Éducation a confié au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF) le mandat, notamment, de soutenir les organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation (OACAA) du Québec en matière de technologies de l'information et des communications (TIC).


Le temps est venu d'évaluer de nouveau la situation des OACAA en ce qui a trait aux équipements et à l'outillage. C'est pourquoi le CDEACF mènera, dans les prochaines semaines, un sondage auprès de ces organismes.

Ainsi, nous apprécierions que vous répondiez à un questionnaire sur le sujet. Vous recevrez, dans les prochains jours, un courrier électronique du CDEACF vous indiquant les modalités à suivre. Vos réponses permettront de dresser un état de la situation dans ce dossier afin d'évaluer les besoins et de déterminer des pistes de travail pour les années à venir. Votre opinion est donc très importante.

Ce sondage sera analysé par une chercheuse du Centre de formation populaire. Vos réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Pour tout renseignement, veuillez communiquer avec madame Sharon Hackett du CDEACF au numéro de téléphone (514) 876-1180, poste 259.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

Le directeur,

Alain Mercier

AM/AR/IF
Édifice Marie-Guyart, 13^e étage
1345, rue De La Chevallerie
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : (418) 646-7260
Télécopieur : (418) 644-3975
www.mec.gouv.qc.ca

Annexe 2B : Questionnaire

Section 1: Équipement informatique actuel

1-A) Veuillez inscrire le nombre d'ordinateurs possédés et présentement en usage dans votre organisme.
Veuillez aussi inscrire les "0" lorsque c'est le cas

	Veuillez inscrire le nombre ici
Quel est le nombre total d'ordinateurs qui sont utilisés dans votre organisme?	
De ce nombre, combien...	
... servent au Centre d'accès communautaire Internet (CACI)?	
... sont des compatibles IBM?	
... sont des MAC (Macintosh)?	
... ont été achetés neufs au cours des 3 dernières années?	
... ont été achetés usagés au cours des 3 dernières années?	
... ont été reçus comme dons au cours des 3 dernières années?	

1-B) Veuillez inscrire le nombre d'ordinateurs utilisés par chacune des catégories d'utilisateurs suivantes.
Veuillez aussi inscrire les "0" lorsque c'est le cas

	Utilisés par la coordination et l'administration	À l'usage exclusif des formateurs et formatrices	Dans la salle réservée aux ateliers d'alphabétisation	Total dans l'organisme
Nombre total d'ordinateurs				
Nombre d'ordinateurs branchés en réseau				
Nombre d'ordinateurs branchés à Internet				
Nombre d'ordinateurs branchés à Internet à haute vitesse				

2-Pour chacun des programmes suivants veuillez indiquer :

- a) Si vous avez fait des démarches afin d'obtenir des subventions pour vous équiper en informatique?
- b) si vous avez obtenu ces subventions?

Veuillez cocher la case si OUI

c) S'il y en a d'autres, veuillez spécifier lesquels?

	J'ai fait des démarches	J'ai obtenu une subvention
Internet et Alpha		
Volnet		
Programme d'Accès Communautaire		
Fonds d'initiatives locales		
Bureau des technologies d'apprentissage (BTA)		

Section 2 : Utilisation de l'informatique auprès des apprenantEs

3-Veuillez répondre par *Oui* ou *Non* aux questions suivantes :

	Oui	Non
Est-ce que les formateurs et formatrices se servent d'ordinateurs pour préparer leurs ateliers d'alphabétisation?		
Est-ce que les formateurs et formatrices se servent d'Internet pour préparer leurs ateliers d'alphabétisation?		
Offrez-vous des ateliers d'initiation à l'informatique aux apprenantEs en alphabétisation?		
Offrez-vous des ateliers d'initiation à Internet aux apprenantEs en alphabétisation?		
Est-ce que les formateurs et formatrices accompagnent certains apprenantEs selon une approche individuelle?		
Est-ce que les formateurs et formatrices utilisent des ordinateurs auprès de ces apprenantEs (en approche individuelle)?		

4-A) L'an dernier (en 2003-2004), combien d'apprenantEs en alphabétisation avez-vous accompagnéEs?
Inscrire votre réponse dans la case ci-dessous

4-B) De ce nombre, combien ont utilisé l'informatique dans les ateliers en alphabétisation?
Inscrire votre réponse dans la case ci-dessous

4-C) Et, combien ont utilisé Internet dans ces ateliers?
Inscrire votre réponse dans la case ci-dessous

5-Parmi les outils suivants, lesquels sont utilisés par les formateurs et formatrices auprès des apprenantEs?
Vous pouvez cocher plusieurs réponses

	Les formateurs et formatrices utilisent cet outil
Navigation dirigée sur Internet	
Recherches sur Internet dans le cadre de projets communs du groupe	
Recherches sur Internet dans le cadre de projets individuels des apprenantEs	
Exercices de français sur les sites Web en alphabétisation	
Exercices et jeux sur les sites Web de français langue seconde	
Jeux sur les sites Web d'alphabétisation	
Jeux sur Internet	
Jeux sur ordinateur (autres que ceux sur Internet)	

5- Si d'autres outils, veuillez spécifier lesquels :

Section 3 : Besoins en équipement informatique et en formation

6-A) Avez-vous le sentiment que votre équipement informatique actuel convient à vos besoins et fournit à vos formateurs et formatrices les outils nécessaires à l'alphabétisation des adultes?

	Oui
	Non
	Je ne sais pas

6-B) Pourquoi?

7- Au cours des 3 prochaines années, prévoyez-vous...
Vous pouvez cocher plusieurs réponses

	... mettre à jour votre équipement actuel
	... renouveler l'ensemble de votre équipement informatique
	... augmenter le nombre de postes informatiques
	Je ne sais pas

8-Dans le tableau qui suit, veuillez inscrire le nombre d'ordinateurs que vous prévoyez acheter au cours des 3 prochaines années, pour chacune des catégories d'utilisateurs suivantes
Veuillez compléter la grille ci-dessous

	Coordination /administration	Formateurs et formatrices	Salle réservée aux ateliers d'alphabétisation	Centre d'accès communautaire Internet (CACI)
Nombre d'ordinateurs qui seront achetés				
Nombre d'ordinateurs qui seront branchés en réseau				
Nombre d'ordinateurs qui seront branchés Internet				

9-A) Votre organisme a-t-il son propre site Web?

	Oui
	Non

9-B) Si non, au cours des 3 prochaines années, prévoyez-vous vous doter d'un site Web?

	Oui
	Non
	Je ne sais pas

Rapport de la phase 1

10-A) Les formateurs et formatrices de votre équipe ont-ils déjà suivi des formations relatives à l'informatique et à Internet au CDÉACF?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

10-B) Lesquelles des formations suivantes ont-ils suivies?

Vous pouvez cocher plusieurs réponses

<input type="checkbox"/>	Initiation à Internet
<input type="checkbox"/>	Enseigner Internet à des adultes en formation
<input type="checkbox"/>	Création de sites Web

11-Quels sont les principaux besoins actuels de formation de vos formateurs et formatrices en terme d'utilisation de l'informatique et des TIC (technologies de l'information et des communications)?

Vous pouvez cocher plusieurs réponses

<input type="checkbox"/>	Démystifier et configurer un ordinateur (comprendre le matériel et installer des logiciels tels que Acrobat, Realplayer, Flash)
<input type="checkbox"/>	Maîtriser les technologies (par exemple : utiliser les moteurs de recherche de façon efficace, créer un site Web, trouver et installer des didacticiels ...)
<input type="checkbox"/>	Maîtriser l'aspect pédagogique des technologies (comment utiliser l'informatique ou Internet dans les ateliers d'alphabétisation)
<input type="checkbox"/>	Si d'autres besoins, veuillez spécifier lesquels :

Section 4 : Utilisation d'Espace Alpha

12-A) Veuillez répondre par *Oui* ou *Non* aux questions suivantes :

	Oui	Non
Connaissez-vous Espace Alpha, sur le site du CDÉACF? (Si non, veuillez passer à la question 11B)		
Avez-vous déjà utilisé Espace Alpha? (Si non, veuillez passer à la question 11B)		

12-B) Avez-vous déjà consulté les sections suivantes sur Espace Alpha?

	Oui	Non
Les actualités		
Le calendrier des évènements		
Les documents en alphabétisation		
Les projets IFPCA		
Le répertoire des organismes en alphabétisation		
Les projets de recherche		
Les ressources électroniques		
l'Espace des adultes en formation (correspondance, coin des nouveaux lecteurs)		
La Galerie « Un espace qui nous ressemble »		

12-C) Veuillez répondre par *Oui* ou *Non*.

	Oui	Non
Avez-vous déjà participé au forum de discussion «Pratiques en alphabétisation» (en écrivant ou en lisant)?		

Section 5 : Profil de l'organisme

Finalement, pour fins de comparaisons statistiques seulement, pouvez-vous nous fournir quelques renseignements sur votre organisme.

13- En quelle année votre organisme a-t-il été fondé?

Inscrire votre réponse dans la case ci-dessous

14-A) Combien de personnes travaillent dans votre organisme?

Inscrire votre réponse dans la case ci-dessous

14-B) De ce nombre, combien font partie de l'équipe de formateurs et formatrices en alphabétisation?

Inscrire votre réponse dans la case ci-dessous

15- Combien de bénévoles font de la formation en alphabétisation?

Inscrire votre réponse dans la case ci-dessous

16- Votre organisme est-il membre du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ)?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

17- Votre organisme est-il membre du CDÉACF?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

18- Le CDÉACF compte probablement organiser quelques groupes de discussion sur l'utilisation de l'informatique dans les organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation à l'automne prochain. Souhaitez-vous qu'on vous rappelle afin de vous inviter à y participer?

Si oui, inscrire votre nom et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre le plus souvent

<input type="checkbox"/>	Oui Précisez :
<input type="checkbox"/>	Non

19- Nous vous assurons que les données que vous nous avez fournies seront traitées de façon confidentielle. Le nom de votre organisme ou les données individuelles le concernant n'apparaîtront donc nul part dans le rapport de recherche.

Le nom de votre organisme nous serait cependant très utile afin de relancer les gens qui n'ont pas encore répondu au sondage. Vous pouvez inscrire le nom de votre organisme ici, si vous le souhaitez. Cette information est cependant facultative.

Nom de l'organisme :