

RAPPORT D'ÉVALUATION DU PROJET PILOTE D'ALPHABÉTISATION EN HLM À TROIS-RIVIÈRES 2014-2015 et 2015-2016

Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et la Société d'habitation du Québec



Direction

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Ève-Marie Castonguay, Direction de l'évaluation et du suivi des résultats

Société d'habitation du Québec
Carole Maziade, Direction de la planification, des études et de la statistique

Coordination et réalisation de l'évaluation

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Dominique Fortin, Direction de l'évaluation et du suivi des résultats

Société d'habitation du Québec
Jacinthe Aubin, Direction de la planification, des études et de la statistique

Collaboration

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Martine Leroux, Direction de l'éducation des adultes et de la formation continue

Société d'habitation du Québec
Marie-Hélène Perron, Direction de l'intégration et du développement des programmes

Membres du Comité d'évaluation

Jacinthe Aubin, Société d'habitation du Québec
Ève-Marie Castonguay, Ministère de l'Éducation et de
l'Enseignement supérieur
Dominique Fortin, Ministère de l'Éducation et de
l'Enseignement supérieur
Geneviève LeBlanc, Ministère de l'Éducation et de
l'Enseignement supérieur

Martine Leroux, Ministère de l'Éducation et de
l'Enseignement supérieur
Nathalie Mallard, Société d'habitation du Québec
Carole Maziade, Société d'habitation du Québec
Marie-Hélène Perron, Société d'habitation du Québec
Lise St-Germain, Université du Québec en Outaouais
Ludovic Wilmet, Office municipal d'habitation de
Trois-Rivières

Coordination de la production et édition

Direction des communications
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications
du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Remerciements

Cette évaluation n'aurait pu être réalisée sans la grande collaboration des gestionnaires, intervenants et participants au projet pilote qui ont accepté de partager leur expérience tout au long des deux années de l'évaluation.

Pour tout renseignement, prière de s'adresser à la Direction des communications du Ministère :

Renseignements généraux
Direction des communications
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
1035, rue De La Chevrotière, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 643-7095
Ligne sans frais : 1 866 747-6626

On peut télécharger le présent document sur le site Web du Ministère : www.education.gouv.qc.ca

ISBN 978-2-550-79031-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2017

Table des matières

INTRODUCTION	5
1 PROJET PILOTE : CONTEXTE ET TYPE D'INTERVENTION PRÉCONISÉ	6
1.1 Partenariat entre le Ministère et la Société d'habitation du Québec : des objectifs convergents	6
1.2 Origines et gouvernance du projet : des organismes locaux à l'avant-scène	8
1.3 Type d'intervention préconisé	11
2 STRATÉGIE D'ÉVALUATION.....	13
2.1 Questions d'évaluation.....	15
2.2 Sources de données.....	16
3 RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION.....	17
3.1 Implantation du projet pilote	17
3.1.1 Processus décisionnel (partenariat)	18
3.1.2 Recrutement.....	21
3.2 Déroulement du projet pilote	22
3.2.1 Lieu de formation et environnement	22
3.2.2 Déroulement des ateliers et dynamique de groupe	24
3.2.3 Activités d'accompagnement	28
3.2.4 Persévérance et assiduité.....	28
3.2.5 Partenariat sur le terrain	32
3.3 Pertinence du projet.....	34
3.3.1 Profil des participants.....	35
3.3.2 Motifs d'adhésion et obstacles	37
3.3.3 Appréciation du projet par les participants	40
3.4 Acquis des participants.....	41
3.4.1 Première année (2014-2015) : des acquis souvent intangibles, mais bien réels	41
3.4.2 Deuxième année (2015-2016) : consolidation des acquis et prise de conscience	44

4	DISCUSSION	46
4.1	Type d'intervention	46
4.2	Partenariat comme stratégie d'intervention	49
4.3	Effets sur les participants	50
	CONCLUSION	55
	RÉFÉRENCES	58

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Principaux rôles des partenaires locaux dans la mise en œuvre du projet pilote	13
Tableau 2	Le projet pilote mis en place en septembre 2014	14
Tableau 3	Cadre logique du projet pilote	16
Tableau 4	Enjeux et questions d'évaluation	18
Tableau 5	Arrivées et interruptions	32
Tableau 6	Profil des participants selon leur première présence à un atelier	38
Tableau 7	Cours de français et de mathématiques de niveaux alphabétisation et présecondaire réussis par les participants parmi ceux en ayant réussi au moins un	45

INTRODUCTION

La Direction de l'évaluation et du suivi des résultats du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a reçu le mandat d'évaluer un projet pilote visant à inciter les personnes vivant en HLM à développer des compétences en littératie. Cette initiative est menée par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et la Société d'habitation du Québec, en collaboration avec des organismes locaux de Trois-Rivières. L'évaluation du projet pilote a été effectuée en collaboration avec la Direction de la planification, des études et de la statistique de la Société d'habitation du Québec.

Le présent rapport porte sur les deux années d'expérimentation du projet pilote. La première partie vise à décrire le projet, de ses origines au type d'intervention préconisé, de même que le partenariat qui a rendu possible cette expérience.

La deuxième partie du document décrit la stratégie de l'évaluation retenue. Les questions auxquelles l'évaluation cherche à répondre et les sources de données utilisées pour y parvenir sont aussi présentées dans cette partie.

La troisième partie expose les résultats de l'évaluation, basés sur la perception des gestionnaires, des intervenants et des participants aux ateliers de formation interrogés. Le processus décisionnel ayant mené à l'implantation du projet en milieu HLM et le mode de recrutement des participants y sont d'abord décrits, de même que les ajustements ayant dû être apportés en cours de projet. Le déroulement du projet pilote y est ensuite présenté, notamment en ce qui a trait à l'environnement de la formation, à l'accomplissement des ateliers et des activités d'accompagnement, à la persévérance et à l'assiduité des participants et aux approches préconisées. Enfin, la pertinence du projet ainsi que les acquis des participants y sont abordés, non seulement à la lumière des constats tirés des différentes discussions sur le terrain, mais aussi à l'aide des données administratives ministérielles.

Les éléments d'interprétation qui émergent de l'évaluation sont présentés dans la dernière partie du document. Ils sont discutés en fonction de l'atteinte des objectifs initiaux et des conditions considérées comme porteuses ou contraignantes. Ces éléments sont déclinés en trois axes, soit la pertinence de la forme d'intervention, le partenariat ayant mené à l'adoption d'une formation érigée sur deux approches et les effets du projet pilote sur les locataires participants.

1 PROJET PILOTE : CONTEXTE ET TYPE D'INTERVENTION PRÉCONISÉ

La présente partie vise à décrire le contexte dans lequel le projet pilote s'inscrit, les objectifs poursuivis et la stratégie d'intervention mise en place pour les atteindre.

1.1 Partenariat entre le Ministère et la Société d'habitation du Québec : des objectifs convergents

Le projet pilote est né de la volonté du Ministère de répondre aux objectifs poursuivis par la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, qui vise à rehausser les compétences des adultes. Il s'inscrit également dans les orientations visant la solidarité et l'inclusion sociale contenues dans le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. Plus précisément, il a pour objectif de joindre la population peu scolarisée au moyen d'une expérimentation de formation en milieu de vie, en l'occurrence en milieu HLM.

Ce projet de collaboration se situe au cœur des orientations du Plan stratégique 2011-2016 de la Société d'habitation du Québec. Il cible l'amélioration de l'offre de services d'accompagnement social, le renforcement de la complémentarité des activités de la Société et de ses partenaires et l'intensification de la collaboration de celle-ci avec le Ministère. Par ce partenariat, qui vise l'augmentation des compétences en littératie, la Société d'habitation du Québec contribue à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans les HLM. Découlant des éléments de convergence des missions respectives du Ministère et de la Société d'habitation du Québec, cette collaboration a ainsi rendu possible la mise en œuvre du projet pilote.

Le concept de littératie

La littératie est définie dans le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) comme « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et d'analyser des textes écrits pour participer à la société, atteindre leurs objectifs, perfectionner leurs connaissances et développer leur potentiel »¹.

Il est reconnu qu'un bas niveau de compétences en littératie nuit à la pleine intégration des individus dans le marché du travail et en matière d'éducation, de formation et de vie sociale et civique. Les disparités de compétences engendrent donc des inégalités dans plusieurs sphères de la vie des personnes. La littérature sur ce sujet montre que les

¹ Site Web du Ministère : <http://www.education.gouv.qc.ca/adultes/references/litteratie/peica/>.

programmes visant à hausser les compétences des adultes en littératie ont des effets positifs sur plusieurs aspects de leur vie (santé, revenu, estime de soi, etc.) et de celle de leurs enfants (ProLiteracy, 2016). Un adulte qui s'inscrit dans un processus d'apprentissage pour développer ses compétences en littératie aura tendance à s'impliquer davantage dans le cheminement scolaire de ses enfants. Les parents transmettent à leurs enfants leur propre bagage en ce qui a trait à l'éducation et à la réussite scolaire. Quand un parent croit en ses capacités à faire évoluer sa vie en s'appuyant sur ses progrès en littératie, ses enfants ont tendance à l'imiter.

La population ayant un plus faible niveau scolaire ou moins de compétences en littératie est plus limitée pour solliciter les ressources pouvant l'aider. Ainsi, la nécessité d'agir auprès d'elle en cette matière prend tout son sens. Les résidents de HLM sont parmi les moins favorisés sur les plans socioéconomique et psychosocial. Tenter de les joindre dans leur propre milieu apparaît donc comme une avenue prometteuse pour favoriser au maximum leur participation. Le projet pilote vise plusieurs objectifs liés à l'augmentation des compétences en littératie des résidents de HLM et à la mobilisation de ceux-ci pour l'entreprise d'un projet professionnel ou de formation. Le document fondateur du projet pilote établit quatre objectifs principaux, soit :

- amener les personnes peu scolarisées à prendre conscience des avantages à reprendre contact avec la lecture et l'écriture pour leur vie personnelle et leur situation financière et familiale;
- offrir un encadrement favorisant l'émergence et la définition d'un projet professionnel ou de formation;
- mettre en place des mesures innovantes en matière de littératie par l'intégration des technologies de l'information et de la communication;
- favoriser une transition progressive entre la formation en milieu de vie et un centre de formation, un organisme communautaire ou le marché du travail.

Étant donné qu'il s'agit d'un projet pilote, l'intervention qui y est menée vise également à enrichir les connaissances sur :

- les conditions de mobilisation et les formes d'accompagnement qui peuvent favoriser l'engagement de personnes peu scolarisées dans une démarche de développement de compétences en littératie;
- les meilleures approches pédagogiques à utiliser en alphabétisation pour soutenir la persévérance et la réussite scolaires de ces personnes.

Le projet vise en quelque sorte à déterminer si ce type d'intervention peut être reproduit dans d'autres municipalités du Québec et si certaines des pratiques mises en place peuvent être utilisées dans un autre milieu.

1.2 Origines et gouvernance du projet : des organismes locaux à l'avant-scène

Comme il a été mentionné précédemment, ce projet pilote n'aurait pu être mené à bien sans le concours d'organismes locaux. En fait le projet origine à la fois d'organismes locaux et centraux.

En 2011, le Ministère a communiqué avec la Société d'habitation du Québec pour connaître les besoins et les défis en matière d'alphabétisation des personnes vivant dans un HLM. Parallèlement, l'idée d'un projet d'alphabétisation pour les locataires d'un HLM avait été abordée à l'occasion d'une table de concertation à laquelle siégeaient l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières et le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire. Ainsi, un projet d'alphabétisation en HLM à Trois-Rivières avait déjà commencé à germer plusieurs mois avant que ne soit lancé le projet pilote en septembre 2014.

« Ça faisait des années qu'on pensait réaliser quelque chose avec un projet impliquant le ministère de l'Éducation et l'Office municipal d'habitation. Ça fait des années qu'on se préoccupe de la diplomation de nos gens. » (Le directeur général de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières)

Au début de 2014, le Ministère a communiqué avec la Commission scolaire du Chemin-du-Roy pour lui faire part de son intention de réaliser un projet en milieu HLM. C'est en raison des liens de longue date entre le Ministère et le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, ainsi que de l'intérêt déjà manifesté pour un tel projet par des organismes locaux, que Trois-Rivières a été désigné l'endroit le plus approprié pour effectuer cette expérience. Pour la Société d'habitation du Québec, le choix de Trois-Rivières comme milieu d'implantation du projet n'était pas attribuable au hasard, puisque l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières était déjà connu pour son dynamisme et sa vision axée sur l'accompagnement social des locataires. D'ailleurs, en juin 2013, l'organisme trifluvien a reçu le Ministère et la Société d'habitation du Québec pour la visite de son secteur d'habitation.

QUELQUES ÉLÉMENTS DE LA MISSION DES ORGANISMES PARTENAIRES LOCAUX

La Commission scolaire du Chemin-du-Roy

- Assure la qualité des services éducatifs et en facilite l'accessibilité aux jeunes et aux adultes pour qu'ils deviennent des citoyens engagés et responsables.
- Soutient les établissements pour favoriser la réussite des élèves jeunes et adultes en visant l'atteinte du plus haut niveau de scolarisation et de qualification, et ce, dans le respect des différences de chacun.
- Exerce un rôle d'influence au regard du développement social, culturel et économique de la région.

Le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire (COMSEP)

- Regroupe les personnes en situation de pauvreté de Trois-Rivières.
- Favorise, chez les personnes en situation de pauvreté, une prise de conscience des problèmes qu'elles vivent et les aide à trouver des solutions et à accomplir des actions qui amélioreront leurs conditions de vie.
- Organise des activités d'alphabétisation et d'éducation populaire autonomes et offre des services à la communauté.
- Représente ses membres pour que leurs droits et leurs valeurs soient reconnus.

L'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières (OMHTR)

- Aide les personnes et les familles à faible revenu à se loger convenablement, tout en les accompagnant en vue de leur autonomisation, et ce, dans une perspective de développement durable.
- Participe au développement du logement social et à prix abordable sur le territoire de la ville.

La Maison l'Entr'Amis

- Accompagne l'individu dans son développement personnel pour qu'il devienne un citoyen responsable, autonome et accompli.
- Offre des services d'éducation et de relation d'aide à des jeunes (enfants et adolescents) et à des familles démunies, principalement dans le parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet du district des Plateaux de Trois-Rivières.

L'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières s'est donné pour mission de faire du milieu HLM un tremplin vers la réussite et la réinsertion sociale et professionnelle. Son intervention est fondée sur la remise en action des personnes vivant dans ce milieu. Pour ce faire, l'Office assume un mandat d'accompagnement individuel et familial pour tout locataire qui désire cheminer vers l'amélioration de sa qualité de vie. À titre de mandataire de la Société d'habitation du Québec, il gère 1667 logements sociaux et

héberge près de 2 500 personnes² (Office municipal d'habitation de Trois-Rivières, 2016), ce qui représente environ 2 % de la population trifluvienne la plus vulnérable et en situation de pauvreté.

La **commission scolaire du Chemin-du-Roy** offre des services à près de 20 000 élèves de la région de Trois-Rivières, dont 15 271 au secteur de la formation générale des jeunes (préscolaire, primaire et secondaire), 1 971 au secteur de la formation générale des adultes et 2 590 en formation professionnelle³ (Commission scolaire du Chemin-du-Roy, 2015).

Le **Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire** regroupe des personnes en situation de pauvreté qui désirent améliorer leurs conditions de vie. Fondé en novembre 1986, cet organisme a établi six secteurs d'intervention et d'animation, dont ceux d'alphabétisation populaire et d'éducation populaire. Bon an, mal an, il joint environ 4 000 personnes de la région de Trois-Rivières.

Créée en 1996, la **Maison l'Entr'Amis** est située dans le parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet. Soutenu financièrement par l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières, cet organisme communautaire s'est donné notamment comme mission d'offrir des services d'éducation et de relation d'aide à des jeunes (enfants et adolescents) et à des familles démunies, principalement dans le secteur de HLM où il est implanté.

Les principaux rôles de chaque organisme local participant au projet sont résumés dans le tableau 1.

² Au 31 décembre 2015.

³ Au 30 septembre 2014.

TABLEAU 1 – Principaux rôles des partenaires locaux dans la mise en œuvre du projet pilote

OMHTR	• Participation au recrutement et aménagement des locaux • Suivi de gestion (avec le Ministère et la Société d’habitation du Québec [SHQ])
Commission scolaire du Chemin-du-Roy	• Participation au recrutement des locataires • Élaboration d’outils pour le recrutement et la formation en alphabétisation • Soutien technique pour l’intégration des technologies de l’information et de la communication • Enseignement (donné par le personnel enseignant) • Coordination et suivi de gestion (avec le Ministère et la SHQ)
COMSEP	• Élaboration d’outils et formation en alphabétisation populaire, en collaboration avec la commission scolaire du Chemin-du-Roy • Soutien technique pour l’intégration des technologies de l’information et de la communication • Suivi de gestion (avec le Ministère et la SHQ)
Maison l’Entr’Amis	• Recrutement des participants et mobilisation • Encadrement individuel et collectif des participants • Soutien à l’animation et aux activités de groupe • Offre d’un service de halte-garderie pour les participants

1.3 Type d’intervention préconisé

Le projet pilote visait au départ le recrutement d’une quinzaine de locataires peu scolarisés vivant dans un HLM et intéressés à entreprendre une démarche de développement des compétences en littératie. Ce projet d’une durée de 36 semaines s’est déroulé du 15 septembre 2014 au 12 juin 2015. Bien qu’il n’était pas prévu de le poursuivre, il a été reconduit pour une seconde année scolaire, soit du 10 septembre 2015 au 10 juin 2016.

Les locataires intéressés se sont inscrits à une formation en alphabétisation offerte par le personnel du Centre d’organisation mauricien de services et d’éducation populaire et de la commission scolaire du Chemin-du-Roy dans les locaux de l’Office municipal d’habitation de Trois-Rivières. Cette formation incluait l’apprentissage des mathématiques et des technologies de l’information et de la communication. Le profil de locataires ciblés pour le recrutement se résumait à ceux âgés entre 16 ans et 65 ans, qui parlaient le français et qui avaient un faible niveau de scolarité.

TABLEAU 2 – Le projet pilote mis en place en septembre 2014

Personnes visées	Une quinzaine de locataires âgés de 16 à 65 ans et peu scolarisés du parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet à Trois-Rivières
Durée du projet pilote	1 an (année scolaire 2014-2015)
Lieu des ateliers	À la Maison l'Entr'Amis, située dans le parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet
Apprentissage	Littératie, numératie et informatique
Formateurs	Une enseignante de la commission scolaire du Chemin-du-Roy Un travailleur communautaire du COMSEP
Ressource humaine en appui	Une conseillère en orientation de la commission scolaire du Chemin-du-Roy
Nombre hebdomadaire d'ateliers	L'enseignante : 1 Le travailleur communautaire : 2
Durée des ateliers	3 heures
Service complémentaire	Un accès au service de halte-garderie de la Maison l'Entr'Amis pour que les parents puissent faire garder leurs enfants pendant les ateliers.

La commission scolaire du Chemin-du-Roy et le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire se partageaient la responsabilité de donner les ateliers de formation. À la mise en œuvre du projet, en septembre 2014, l'intervenant de l'organisme communautaire trifluvien était responsable de deux ateliers de trois heures, alors que l'enseignante de la commission scolaire n'en donnait qu'un. En février 2015, une deuxième période de trois heures donnée par l'enseignante a été ajoutée. Pour la seconde année (2015-2016), la répartition des ateliers de formation a été maintenue à deux périodes, tant pour la commission scolaire que pour le Centre.

Un des éléments importants de ce projet pilote, qui visait notamment à favoriser la mobilisation des participants, consistait en l'organisation d'activités complémentaires aux ateliers. Ces activités avaient pour objectif de faire connaître aux participants des avenues possibles pour l'entreprise d'une démarche de développement des compétences ou d'intégration dans le marché du travail. Il importe de mentionner, à cet égard, que les participants ont visité le Centre d'éducation des adultes du Chemin-du-

Roy, dont sa bibliothèque, et deux centres de formation professionnelle au cours de l'année 2014-2015. La conseillère en orientation de la commission scolaire a aussi rencontré les participants individuellement ou en groupe pour leur exposer les possibilités pouvant s'offrir à eux dans une perspective de formation ou d'emploi.

Par ailleurs, il était prévu que les participants consacrent un certain nombre d'heures à des activités de bénévolat en milieu HLM ou en dehors de celui-ci. L'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières les a en effet encouragés à s'impliquer, selon le principe « donnant-donnant, une action pour un service », que ce soit dans un club des petits déjeuners ou pour la distribution alimentaire, les activités du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire ou encore les corvées saisonnières.

2 STRATÉGIE D'ÉVALUATION

De nature qualitative, l'évaluation porte sur la mise en œuvre du projet-pilote, sur sa pertinence ainsi que sur les effets à court terme de celui-ci sur les participants. Le cadre logique du projet permet en quelque sorte d'établir les bases de la réflexion quant à la stratégie d'évaluation à adopter.

TABLEAU 3 – Cadre logique du projet pilote

RAISON D'ÊTRE	- Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale
POPULATION VISÉE	- Personnes de 16 à 65 ans résidant dans un HLM, parlant français et ayant un faible niveau de compétences en littératie
OBJECTIFS	- Inciter certains locataires de HLM à hausser leurs compétences en littératie au moyen d'une formation en milieu de vie qui intègre les technologies de l'information et de la communication - Favoriser l'émergence, chez les participants, d'un projet professionnel ou de formation orienté vers le marché du travail - Améliorer les connaissances sur les approches à privilégier en alphabétisation pour soutenir la réussite et la mobilisation de personnes peu scolarisées
NATURE DE L'INTERVENTION	- Ateliers de formation en milieu de vie pour 15 locataires de HLM de Trois-Rivières organisés par des organismes locaux partenaires - Accompagnement des participants par deux organismes communautaires locaux
RESSOURCES INVESTIES	- Sommes investies par le Ministère et la Société d'habitation du Québec : • première année : 66 000 \$ • deuxième année : 46 000 \$ - Personnel de services d'accueil et de référence, personnel enseignant et un technicien en informatique de la commission scolaire - Employés et bénévoles de la Maison l'Entr'Amis et du COMSEP - Local prêté et aménagé par l'OMHTR - Matériel informatique et didactique
ACTIVITÉS DE MISE EN ŒUVRE	- Mise en place d'un comité directeur et d'un comité de suivi - Recrutement des formateurs et des participants
EXTRANTS	- Ateliers de formation en alphabétisation - Accompagnement individualisé et collectif
FACTEURS CONTRIBUTIFS	- Partenariat, dynamique de groupe et motivation des participants
EFFETS À COURT TERME	- Les participants ont : • haussé leurs compétences en littératie; • pris conscience de l'importance d'améliorer davantage leurs compétences en littératie. - Les intervenants ont établi de bonnes pratiques de formation et d'accompagnement de personnes engagées dans une démarche de rehaussement des compétences en littératie. - Les décideurs sont mieux outillés pour évaluer la pertinence d'encourager et de soutenir le déploiement d'une formation en littératie en milieu HLM.
EFFETS À MOYEN TERME	- La mobilisation des locataires participants pour réaliser un projet professionnel ou de formation - La mise en place d'autres projets de ce type ailleurs au Québec
EFFETS À LONG TERME	- Une plus grande intégration sociale et une diminution de la pauvreté

En raison du nombre restreint d'intervenants et de participants, la prudence a été de mise dans l'interprétation des résultats du projet pilote, notamment en ce qui concerne l'aspect de la pertinence et des premiers effets de celui-ci. Les points de vue des intervenants et des locataires participants peuvent certainement offrir un aperçu des aspects positifs ou à améliorer, entre autres au regard de la mise en œuvre du projet et de sa pertinence, en fonction de la dynamique du milieu HLM. Cependant, l'évaluation ne permet pas de tirer une conclusion sur les effets de ce type d'intervention à plus long terme ou de généraliser à l'ensemble des milieux semblables au Québec.

2.1 Questions d'évaluation

L'évaluation a permis de répondre aux trois questions générales suivantes portant sur la mise en œuvre et la pertinence du projet pilote et sur les effets de celui-ci sur les participants :

- Comment le projet pilote a-t-il fonctionné et quelles ont été les forces et les faiblesses de sa mise en œuvre?
- Le projet pilote correspondait-il aux besoins des locataires participants?
- Dans quelle mesure le projet pilote a-t-il permis aux participants d'accroître leur motivation à se mobiliser pour entreprendre un projet de formation ou intégrer le marché du travail?

Le tableau 4 rassemble les questions d'évaluation plus précises selon les sujets auxquels elles correspondent.

TABEAU 4 – Enjeux et questions d’évaluation

Enjeux		Questions d’évaluation
Mise en œuvre	Partenariat et organisation du projet	Le partenariat entre les organismes concernés a-t-il constitué un facteur positif dans le déroulement du projet? Quels obstacles ont été surmontés?
	Recrutement des participants (pratiques favorables et difficultés)	Quels moyens ou quelles stratégies ont été employés pour recruter les participants?
	Assiduité, relance et persévérance	Des participants ont-ils interrompu leur formation en cours de projet? Y a-t-il eu des actions entreprises pour retenir ou ramener les participants enclins à abandonner ? Les participants étaient-ils assidus aux séances de formation?
	Déroulement des activités	Comment se sont déroulées les sessions de formation? Comment se sont déroulées les activités d’accompagnement?
	Dynamique de groupe	La dynamique de groupe a-t-elle été un facteur contraignant ou facilitant pour la formation?
	Avantages et inconvénients des technologies de l’information et de la communication (TIC) pour une formation en littératie	Les TIC ont-ils été un facteur favorable... - au moment du recrutement? - lors de la formation?
Pertinence	Profil des participants et objectifs du projet	Le profil des participants correspondait-il à celui cherché initialement?
	Motifs d’adhésion des participants	Quelle a été la motivation des locataires à participer au projet? Quels ont été les obstacles à la participation des locataires?
	Appréciation des participants et réponse à leurs besoins	La formation a-t-elle répondu aux besoins des participants?
	Offre d’une formation en milieu HLM	Le fait que la formation ait été donnée en milieu HLM l’a-t-elle rendue plus accessible ou attrayante?
Effets	Importance accordée au rehaussement des compétences en littératie (avant et après la formation)	La formation a-t-elle eu une influence sur l’importance qu’accordaient les participants à leurs compétences en littératie?
	Motivation à continuer de hausser ses connaissances ou à intégrer le marché du travail	La formation a-t-elle eu un effet sur la mobilisation des participants pour la poursuite d’une formation ou leur intégration dans le marché du travail?

2.2 Sources de données

Quatre moyens ont été utilisés pour collecter des renseignements sur le projet pilote. Les participants ont d’abord eu à remplir un formulaire au moment de leur recrutement, ce qui a permis d’établir leur profil sociodémographique. Ce moyen a permis également de valider si les participants avaient atteint leurs objectifs initiaux ou étaient en voie de les atteindre.

Ensuite, lors de la première année du projet pilote, les intervenants, soit l'enseignante, l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire et la coordonnatrice de la Maison l'Entr'Amis, ont rempli un questionnaire suivant l'avancée du projet. Les différentes parties de ce questionnaire couvraient l'ensemble des étapes et des dimensions du projet, dont les modalités de recrutement utilisées, les façons de faire efficaces employées et les raisons pour lesquelles les participants se sont engagés dans le projet. De même, les intervenants ont pu y indiquer si des actions avaient été entreprises pour retenir des participants en voie d'interrompre leur participation au projet.

En outre, des entrevues avec les participants ont permis de compléter l'information obtenue, notamment relativement à la réponse à leurs besoins et aux retombées que la formation aura eues sur leur motivation à se mobiliser dans un proche avenir pour intégrer le marché du travail ou suivre une formation plus formelle. Enfin, des entrevues ont été menées avec les responsables d'organismes locaux pour obtenir des renseignements sur leur expérience et leurs connaissances. Toutes ces entrevues ont été menées en mai et en juin 2015 et 2016, soit vers la fin de chacune des deux années scolaires ayant fait l'objet de l'évaluation.

3 RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation avait pour but de répondre aux questions portant sur la mise en œuvre et la pertinence du projet pilote et sur les effets de celui-ci sur les participants. Il peut être utile de rappeler que les réponses présentées dans le présent rapport proviennent principalement de l'analyse des propos de l'ensemble des intervenants et des participants. L'objectif était de faire ressortir les points de vue exprimés par ceux-ci et d'avoir une vue d'ensemble la plus complète possible des différents aspects qui ont pu favoriser la réussite du projet ou lui nuire.

3.1 Implantation du projet pilote

Cette section vise à décrire l'implantation du projet pilote. Elle exposera d'abord le processus décisionnel adopté dans le contexte du partenariat entre le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et la Société d'habitation du Québec et, ensuite, les stratégies utilisées pour le recrutement des participants.

3.1.1 Processus décisionnel (partenariat)

Conception et démarrage

La décision sur le financement du projet a été prise au Ministère et à la Société d'habitation du Québec, ce projet s'inscrivant dans les objectifs des deux organismes. La Société d'habitation a soutenu financièrement la Maison l'Entr'Amis aux fins du recrutement, de l'accompagnement, de la mobilisation et de l'offre d'un service de halte-garderie et s'est chargée de l'achat du matériel informatique et de l'aménagement du local où les ateliers se sont déroulés. Pour sa part, le Ministère a accordé les sommes nécessaires au bon déroulement des ateliers de formation au Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire et à la Commission scolaire du Chemin-du-Roy (ex. : pour l'achat de matériel pédagogique et la libération de membres du personnel).

Le Ministère a communiqué avec la Commission scolaire du Chemin-du-Roy pour connaître son intérêt à participer à un tel projet et s'est entendu avec elle sur les paramètres généraux de l'intervention quant aux apprentissages scolaires et aux modalités administratives. Le Centre d'éducation des adultes du Chemin-du-Roy a amorcé le projet en collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières et le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire en août 2014, alors que le Ministère a confirmé le financement de celui-ci en septembre 2014. Puis, un comité de suivi auquel siégeaient des représentants de tous les partenaires a aussitôt été formé.

De concert avec les partenaires, le Ministère et la Société d'habitation du Québec ont décidé de la répartition initiale des périodes de formation. Il a été convenu que le centre d'éducation des adultes offrirait trois heures hebdomadaires d'enseignement aux participants, considérant, notamment, que ce temps leur suffirait, compte tenu de leurs appréhensions relativement à l'école.

La tablette électronique a été préférée à l'ordinateur dans le choix de l'outil technologique à privilégier pour la réalisation du projet. Ce choix a été fait principalement en raison de l'espace disponible dans le local de formation. Cependant, cette décision a été prise sans qu'elle soit discutée avec l'ensemble des partenaires. Selon des membres du comité de suivi, l'emploi d'ordinateurs portables aurait été préférable, notamment parce que cet outil aurait été plus facile d'utilisation pour les locataires participants.

Malgré certains irritants et de l'avis de l'ensemble des responsables concernés, les partenaires locaux, soit l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières, le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire et la Maison l'Entr'Amis, ont participé à la définition du projet et ont pu influencer certaines décisions des organismes bailleurs de fonds.

Il a néanmoins été souligné que le mode de gouvernance était « très lourd » pour un projet pilote somme toute de petite taille, comme en témoigne le grand nombre de participants au comité de suivi. Cette « lourdeur » ne semble toutefois pas avoir nui à la bonne marche du projet pilote, du moins une fois celui-ci amorcé.

Des ajustements en cours de projet

Le projet a évolué au cours de l'année scolaire, et des ajustements ont dû être apportés. Les décisions prises ont créé un peu de confusion – inhérente à un projet pilote – et entraîné un certain mécontentement en ce qui concerne, entre autres, la ligne décisionnelle. Selon notamment l'enseignante de la commission scolaire, cette ligne était imprécise. Cependant, la volonté commune d'obtenir des résultats a permis de surmonter cet obstacle.

Parmi les ajustements qui ont dû être apportés, l'un des plus importants a sûrement été celui nécessité par la composition même du groupe de participants. En effet, l'objectif initial d'alphabetisation des personnes a évolué vers l'acquisition de compétences et l'obtention d'une reconnaissance des acquis. Cet ajustement visait l'adaptation aux locataires participants, dont certains étaient plus scolarisés que ce qui avait été envisagé initialement.

La Commission scolaire du Chemin-du-Roy s'est sentie soutenue par le Ministère dans ce projet innovateur d'alphabetisation. Des services, notamment d'orthopédagogie, ont été ajoutés au cours de la première année. Les modes de fonctionnement différents des organismes ont parfois nécessité des ajustements, par exemple en ce qui a trait au plan de formation du centre d'éducation des adultes et à celui du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire. Également, le nombre d'heures de formation données par le centre d'éducation des adultes a été augmenté pour répondre à la demande des participants. Au départ, trois heures de formation par semaine avaient été prévues. Trois heures ont été ajoutées en février 2015 avec l'accord de l'ensemble des partenaires.

Au cours de la seconde année du projet pilote, d'autres ajustements ont été apportés et certains ont été reconduits. La fréquence des ateliers a été maintenue à quatre par semaine. L'orthopédagogue a continué d'appuyer l'enseignante en se joignant au

groupe une fois par semaine. La conseillère en orientation a été plus présente lors de cette seconde année et a rencontré individuellement les participants qui le souhaitaient.

Les ateliers donnés par la commission scolaire ont été modifiés en fonction des motivations affichées par les participants, lesquelles étaient plus élevées pour l'apprentissage de l'écriture et de la lecture que pour les mathématiques. Ainsi, l'accent a été mis davantage sur l'apprentissage du français lors de ces ateliers.

À l'été 2015, en prévision de l'année scolaire 2015-2016, il a été décidé d'offrir des ateliers portant sur les saines habitudes de vie. Au total, six ateliers ont été donnés au cours de la seconde année du projet. Ces ateliers, animés par une intervenante du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, se sont déroulés dans les installations de la commission scolaire. Les participants ont été sensibilisés à l'importance d'une saine alimentation et de la pratique d'activités physiques. En outre, ils ont eu accès à une piscine.

Des « réussites collatérales » et des leçons à retenir

Le partenariat qui a rendu possible le projet pilote a permis au centre d'éducation des adultes de faire connaître ses services, d'avoir une meilleure connaissance des besoins du milieu et d'élargir son rôle. Il a donné l'occasion à chaque organisme concerné d'accomplir ce qu'il était le plus apte à faire et, grâce à l'union des efforts de chacun, d'offrir un service mieux adapté et plus efficace.

Selon la directrice du Centre d'éducation des adultes du Chemin-du-Roy, il y aurait lieu d'améliorer la coordination entre les organismes au moyen d'une structure décisionnelle créée pour limiter les malentendus ou la confusion dans les prises de décision. Une gestionnaire associée au projet constate que l'expérience lui a ouvert les yeux sur la contribution que peuvent apporter les partenaires dans le rôle des centres d'éducation des adultes (CEA). « Le rôle, la mission d'un CEA... Vous avez ces besoins-là. Si tu as besoin de rassembler 10, 12 ou 15 personnes, je vais aller donner la formation chez vous », a-t-elle mentionné. De plus, l'expérience a amené le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire et le centre d'éducation des adultes à planifier d'autres partenariats (liés à la citoyenneté, à la francisation et à l'alphabétisation), alors que ces organismes n'avaient pas envisagé de travailler ensemble auparavant.

Certains responsables ont proposé d'inclure le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le partenariat pour que les locataires puissent bénéficier d'un incitatif financier à la participation aux formations. De plus, l'ajout de ce partenaire permettrait de conjuguer les efforts pour amener plus loin ces personnes peu

scolarisées. Toutefois, l'idée d'un incitatif financier pour favoriser la participation n'a pas fait l'unanimité parmi les partenaires, dont certains ont dit craindre que les inscriptions aux ateliers soient plus liées à des considérations financières qu'à une réelle intention de s'investir dans une formation.

3.1.2 Recrutement

Pour la première année, le recrutement des participants s'est fait principalement par le porte-à-porte et lors d'activités déjà établies dans le milieu HLM, soit les activités du comité des locataires, l'aide aux devoirs, la distribution alimentaire et les activités pour les jeunes de la Maison l'Entr'Amis. Un dépliant a également été distribué, de même que de l'information a été communiquée par l'intermédiaire de la page Facebook de la Maison l'Entr'Amis et du site Web de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières. Le comité des citoyens Notre-Dame-de-la-Paix, représentant un secteur où sont implantés des HLM, a aussi relayé l'information. Presque tous les participants interrogés se sont inscrits à la suite d'une activité à la Maison l'Entr'Amis organisée aux fins du recrutement. La coordonnatrice de cet organisme a parfois réussi à convaincre des personnes réticentes au départ. Le contenu du dépliant ou le bouche-à-oreille ont été des éléments incitatifs pour d'autres.

Le peu de temps accordé au recrutement, soit de deux à trois semaines avant le début des ateliers, a causé des difficultés et a sans doute limité les résultats. Cependant, des locataires ont été de nouveau sollicités en cours de projet, et quelques participantes se sont jointes au groupe, surtout au printemps 2015.

La Maison l'Entr'Amis a joué un rôle-clé dans le recrutement des participants, en raison de sa connaissance des résidents des HLM de son secteur d'intervention et de la confiance déjà établie avec eux. La diversité des moyens utilisés témoigne des efforts intenses qui ont été déployés et a sans doute permis de convaincre un nombre maximal de personnes, compte tenu du peu de temps accordé au recrutement de participants. Selon le comité de suivi, deux mois devraient y être consacrés. Le recrutement devrait en outre être fait en continu.

« En ce qui concerne le recrutement, on pourrait faire un petit effort pour augmenter le nombre de participants, parce que je pense qu'ils sont rendus à 9 ou 10. [...] Il faut augmenter le nombre de personnes peu scolarisées. C'est sûr que les locataires de HLM du secteur Jean-Nicolet constituent la clientèle ciblée, c'est le point de départ, mais s'il y a des gens autour qui veulent s'ajouter, qu'on les ajoute. Dans le fond, il faut que tout cet

investissement en temps et en ressources matérielles serve au plus de monde possible. » (Un membre du comité de suivi)

Malgré les difficultés rencontrées, l'objectif de 10 à 12 inscriptions en septembre a été atteint. Selon la coordonnatrice de la Maison l'Entr'Amis, le fait que la formation soit à temps partiel et qu'un service de halte-garderie soit accessible sont les principaux éléments ayant favorisé la participation.

Le recrutement pour la seconde année du projet a été effectué de façon assez semblable à celui de la première année. Cependant, il a été fait de façon à cibler davantage les jeunes. Comme la grande majorité des participants se sont réinscrits pour une seconde année, il restait peu de places à pourvoir. Le potentiel d'accroissement du recrutement de locataires du parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet paraissait toutefois faible. C'est pourquoi le bassin de recrutement a été élargi au parc immobilier de HLM du secteur Adélarde-Dugré, un territoire voisin. En septembre 2015, six nouveaux participants ont été recrutés. En cours d'année, quatre autres se sont joints au groupe. Ces ajouts pendant l'année scolaire illustrent en quelque sorte que les responsables étaient constamment préoccupés par le recrutement.

3.2 Déroulement du projet pilote

La présente section vise à décrire comment le projet pilote s'est déployé sur le terrain et la façon dont les gestionnaires, les intervenants et les participants ont vécu cette expérience. L'analyse qui jalonne cette section est fondée sur les propos exprimés par les personnes qui ont joué un rôle dans les différents aspects du projet (logistiques, relationnels, etc.). Elle permet d'évaluer en quoi les éléments du projet pilote ont contribué ou non à l'atteinte de ses objectifs.

3.2.1 Lieu de formation et environnement

Les ateliers se sont déroulés dans un local de la Maison l'Entr'Amis aménagé à cette fin. L'organisme communautaire est situé au cœur du parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet, ce qui a facilité grandement la participation des locataires. L'objectif à la base du projet était de rapprocher la formation du milieu de vie de la population visée. L'ensemble des participants a mentionné l'importance de cette localisation de proximité, certains allant même jusqu'à dire qu'ils n'auraient pas été intéressés par le projet si les ateliers avaient été donnés, par exemple, dans un local de la commission scolaire.

Quant à l'aménagement du local, le fait que les participants étaient installés autour d'une grande table a rendu l'expérience plus conviviale et a facilité la communication. Plusieurs ont souligné avoir préféré cette disposition à l'aménagement plus traditionnel d'une salle de classe.

Toutefois, lorsque tous les participants étaient présents, le local paraissait exigu aux yeux de plusieurs. Un local voisin a donc pu être utilisé pour permettre, par exemple, à un participant qui avait besoin de calme de se concentrer pour passer un examen.

Comme il a été mentionné précédemment, l'un des objectifs initiaux du projet pilote était l'intégration des technologies de l'information et de la communication. L'utilisation de l'outil choisi, en l'occurrence la tablette électronique, devait faciliter l'augmentation des connaissances en littératie et permettre aux participants d'être plus autonomes dans leur vie quotidienne (ex. : pour le paiement de factures). La majorité des participants ont apprécié cet aspect du projet, bien que l'intégration de la tablette ait dû se faire progressivement dans la première année. En effet, des problèmes techniques ont été rencontrés et ont nui, au départ, au processus d'appropriation de cet appareil par les participants.

Malgré ces difficultés, au fil des semaines, l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire a fait en sorte que les participants utilisent de plus en plus de fonctions de la tablette électronique utiles à leur apprentissage (calcul, écriture, grammaire et dictionnaire), et ce bien que le Centre favorise largement l'apprentissage par la lecture d'un livre papier ou l'écriture à la main. Une participante a d'ailleurs constaté, après avoir utilisé la tablette, qu'elle lui préférerait l'emploi d'un dictionnaire papier et l'écriture manuelle : « Mon opinion, c'est que tu apprends à écrire avec tes mains. Ta tablette [...], c'est elle qui fait tout pour toi. »

Ainsi, comme certains participants l'ont souligné, la tablette électronique est un outil qui aide à l'apprentissage, mais demeure complémentaire. Au cours de la première année du projet, l'enseignante de la commission scolaire du Chemin-du-Roy a très peu utilisé la tablette lors des ateliers qu'elle animait, puisqu'il aurait fallu qu'elle-même se l'approprie, et a préféré investir son énergie à suivre son plan de cours.

Par ailleurs, l'entrée en formation pour la seconde année s'est déroulée plus facilement pour les locataires qui ont poursuivi le projet pilote, compte tenu du fait que les problèmes techniques ne se sont pas reproduits et que la majorité des participants s'étaient déjà habitués à utiliser la tablette. Seuls les nouveaux participants ont dû se familiariser avec cet appareil.

3.2.2 Déroulement des ateliers et dynamique de groupe

Les ateliers donnés par l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire et ceux de l'enseignante de la commission scolaire du Chemin-du-Roy étaient structurés différemment et avaient des objectifs distincts, bien que complémentaires.

Ateliers donnés par la commission scolaire

L'enseignante a adopté à la fois une approche de groupe et une approche individuelle au cours des premiers mois de la première année du projet. De courts ateliers magistraux étaient donnés, suivis de travaux individuels. L'enseignante a noté qu'au début, les participants préféraient travailler individuellement. Puis, peu à peu, ils se sont habitués à travailler en équipe.

La première heure de formation était généralement consacrée au Programme d'enrichissement instrumental et les deux suivantes à l'apprentissage du français et des mathématiques. La formation donnée pour l'apprentissage de ces deux matières provient du programme ministériel comportant les différents niveaux scolaires.

Le Programme d'enrichissement instrumental

Le Programme d'enrichissement instrumental est une approche éducative qui vise à améliorer le fonctionnement intellectuel et à favoriser les apprentissages ultérieurs (Loarer et coll., 1995). Autrement dit, il vise à ce que l'élève « apprenne à apprendre ».

Ce programme, reconnu pour accroître le potentiel intellectuel des jeunes et des adultes, est expérimenté depuis une cinquantaine d'années dans plus de 70 pays. Il développe le concept de soi, la motivation, l'autonomie, la pensée logique, le recours à un traitement intellectuel de résolution de problèmes, etc. (Site Web du Centre d'éducation des adultes du Chemin-du-Roy)

Au fil de ces heures de formation, les participants ont pu constater concrètement leur progression puisque celle-ci était en quelque sorte officialisée par la reconnaissance ministérielle des niveaux scolaires atteints, que ce soit en alphabétisation, en français ou en mathématiques. En effet, un relevé des apprentissages du Ministère leur a été acheminé deux fois par année, pour chacune des deux années du projet, à la suite de la déclaration des notes de la commission scolaire.

Comme il a été mentionné précédemment, une orthopédagogue est venue appuyer l'enseignante lors d'un de ses deux ateliers hebdomadaires à partir du milieu de la

première année du projet pilote. L'ajout de cette ressource visait à offrir des outils pour aider les participants à « apprendre à apprendre » et ainsi à augmenter leur vitesse d'apprentissage. Après avoir principalement favorisé une approche de groupe au cours de la première année, l'orthopédagogue a plutôt opté pour une approche individuelle pour la seconde année.

« [Dans le contexte d'une approche individuelle], les élèves ne sont pas gênés, ils n'ont pas l'impression d'être comparés à d'autres, ils n'ont pas peur du regard des autres. À ce moment-là, on peut pousser tellement plus loin. » (L'orthopédagogue de la commission scolaire)

De manière pouvant paraître paradoxale, l'approche de l'enseignante a évolué de l'individuel au travail d'équipe, tandis que celle de l'orthopédagogue s'est développée dans le sens inverse.

Ateliers du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire

Pour ses ateliers, l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire a privilégié une approche de groupe, tandis que la familiarisation des participants avec la tablette électronique s'est plutôt faite sur une base individuelle. L'approche d'alphabétisation retenue par le Centre est axée sur la conscientisation sociale.

« [Cette approche] est davantage liée à la perception de la réalité sociale et des convictions de l'organisme, en ce qui concerne les causes de l'analphabétisme. L'alphabétisation n'est donc pas une fin en soi, mais devient le moyen favorisant une plus grande prise en charge de la réalité quotidienne des personnes participantes. »
(Site Web du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire)

Au cours de la première année, les ateliers d'alphabétisation populaire étaient divisés en deux parties : l'une était consacrée à la conscientisation, sur la base de thèmes d'actualité, par exemple, et l'autre était axée sur la familiarisation individuelle avec les technologies de l'information et de la communication, en l'occurrence avec la tablette électronique.

« [L'animateur] nous fait faire des exercices, pas dans nos cahiers, il nous donne d'autres travaux qu'il apporte pour travailler sur la tablette [...]. Puis, ça va bien, j'apprends, même si ce n'est pas pareil [à ce que fait] l'enseignante. » (Une participante)

La plupart du temps, une bénévole accompagnait l'animateur dans les ateliers. Mais le fait que ce ne soit jamais la même personne a irrité certains participants, qui se sentaient plus observés que soutenus. Cette situation met en lumière, particulièrement en ce qui concerne les personnes vulnérables, l'importance de prendre le temps nécessaire pour que se crée un lien de confiance entre apprenant et formateur.

Au cours de l'hiver de la seconde année, il a été décidé d'adopter une nouvelle approche dans les ateliers animés par l'intervenant du Centre. Dans une perspective d'alphabétisation populaire, un projet de création d'un spectacle destiné à être présenté devant public a été mis en place.

« C'est une démarche qu'on fait depuis 15 ans au [Centre], on ne l'avait jamais tentée à l'extérieur. Ça fait plusieurs années qu'on [y] travaille, mais on ne l'avait jamais vraiment [expérimentée] dans les quartiers. Donc, c'était un petit coup de poker. Ça vraiment fonctionné. » (L'intervenant du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire)

Toutefois, la réalisation de cette activité n'était pas acquise, puisque cette initiative demandait d'apporter des changements importants à la routine des participants. L'activité consistait à choisir des chansons et à construire une histoire autour de celles-ci. Les exercices de français étaient faits en lien avec les chansons retenues. Cette activité a duré environ deux mois et s'est conclue par une présentation devant public, à l'occasion d'une soirée organisée par le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire au cours de laquelle plusieurs performances ont été données.

Par la suite, les ateliers du Centre ont pris la forme d'ateliers de cuisine.

« Je leur fais taper des recettes, [leur demande d'utiliser le copier-coller] ou je fais des exercices avec des recettes déjà faites. Pour la deuxième partie, une collègue [qui s'y connaît plus] que moi en saines habitudes de vie vient avec des recettes. On fait de la lecture, puis on cuisine, on fait des calculs pour les recettes, les quantités. C'est moins gagnant que le théâtre, mais c'est quand

même gagnant. » (L'intervenant du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire)

Les responsables du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire ont dû apporter des ajustements en cours de projet. Leur intervention s'est ainsi révélée plus compatible avec le type de démarche adopté habituellement par l'organisme trifluvien. Comme il en sera question plus loin, ces modifications visaient à dynamiser la participation et à distinguer les ateliers du Centre de ceux donnés par la commission scolaire.

Dynamique de groupe

Peu importe l'approche adoptée, individuelle ou de groupe, la dynamique d'ensemble au cours des ateliers a influencé de façon importante la bonne marche de ceux-ci. L'intégration dans le groupe s'est bien déroulée pour la grande majorité des participants, puisque la plupart d'entre eux se connaissaient, au moins de vue. Certains ont mentionné avoir connu des difficultés d'adaptation au début du projet, mais ont dit avoir fini par se sentir plus à l'aise au fil des semaines. Il semble que l'approche pédagogique retenue, à la fois individuelle et de groupe, ait été un facteur favorable à la bonne entente dans le groupe.

Cependant, au début du projet à tout le moins, les participants n'étaient pas tous sur la même longueur d'onde quant à l'attitude à adopter dans les ateliers. Des problèmes de discipline ont irrité certains participants.

« Moi, je voulais qu'on se comporte comme des élèves, car on est venus pour apprendre. Même si on parle, il faut qu'on parle des études. Parler, ça perturbe les gens, la concentration. C'est cela que je trouve difficile. Martine [l'enseignante] essayait de maintenir la discipline, mais le problème, c'est qu'elle ne pouvait pas trop forcer parce que les gens [allaient partir]. »
(Une participante)

L'enseignante a confirmé que plusieurs participants ont eu de la difficulté à suivre les consignes, notamment celle de respecter la prise de parole des autres.

Toutefois, au cours de l'hiver de la première année, la situation s'est grandement améliorée et, comme la majorité des participants ont poursuivi le projet pilote en 2015-2016, les problèmes de discipline vécus dans la première année ne se sont pas répétés.

Il a néanmoins été nécessaire de rappeler les consignes tout au long de la seconde année du projet.

3.2.3 Activités d'accompagnement

Les activités d'accompagnement font partie intégrante du projet pilote et sont liées directement à la création de conditions propices à la mobilisation en vue d'une formation ou d'une intégration dans le marché du travail. Elles visent à rendre plus concrète la possibilité, pour les participants, d'entreprendre une formation complémentaire ou de s'inscrire dans une démarche de recherche d'emploi.

À cette fin, les principales activités organisées au cours des deux années du projet pilote sont les suivantes :

- visite du Centre d'éducation des adultes du Chemin-du-Roy et emprunt de documents à sa bibliothèque;
- visite de centres de formation professionnelle;
- présentation d'une vidéo de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières.

La majorité des participants ont apprécié ces activités, bien que les déplacements nécessaires ont constitué un obstacle pour au moins une participante en raison d'un problème de santé. La participation aux activités a été importante, et la visite de centres de formation de la commission scolaire a été particulièrement appréciée. « Cela nous pratiquait à aller à l'école », a mentionné une participante. Ces activités à l'extérieur des lieux habituels d'apprentissage ont permis aux participants de constater les possibilités pouvant s'offrir à eux dans un cadre de formation plus traditionnel.

Une conseillère en orientation a aussi accompagné les participants dans leur cheminement. Au début de l'année scolaire 2014-2015, elle les a rencontrés en groupe pour les renseigner sur le système scolaire et leur expliquer les voies possibles à emprunter après les études. Elle s'est rapidement rendu compte qu'il était préférable de ne pas « trop les bombarder d'information en peu de temps ». Pour la deuxième année, comme il a été mentionné précédemment, elle a privilégié les rencontres individuelles pour mieux répondre aux besoins des participants.

3.2.4 Persévérance et assiduité

Aux yeux des concepteurs du projet pilote, l'une des caractéristiques les plus importantes de celui-ci est l'intégration de la formation dans le milieu de vie de la

population visée. Plusieurs personnes peu scolarisées ont vécu des expériences peu valorisantes dans le milieu scolaire. Ces expériences peuvent nuire à la reprise des études à l'éducation des adultes en vue, par exemple, d'obtenir un diplôme d'études secondaires. Pour favoriser la participation et l'assiduité, il est donc préférable de rapprocher la formation du milieu de vie de la population visée.

D'autres éléments du projet pilote devaient également contribuer à favoriser la participation et à renforcer l'assiduité. Ces éléments sont l'utilisation de la tablette électronique, l'accessibilité à un service de halte-garderie offert par la Maison l'Entr'Amis et le suivi assuré, au cours de l'année scolaire, par la coordonnatrice de cet organisme auprès des locataires participants.

L'éducation des adultes se caractérise par des entrées et des sorties variables, comparativement à la formation générale des jeunes, qui fonctionne en cohorte fermée, avec un calendrier déterminé. L'adulte peut adapter son horaire en fonction de ses besoins et de ses obligations. Dans ce contexte, l'assiduité des élèves de l'éducation des adultes ne peut être envisagée de la même façon que celle exigée au secteur des jeunes ou à l'enseignement supérieur.

Persévérance

Au total, 19 locataires se sont inscrits aux ateliers offerts dans le cadre du projet pilote ou ont fait part de leur intention de le faire au cours de la première année. Ces personnes ont assisté à au moins un atelier en 2014-2015. À la fin de cette première année, 11 personnes étaient toujours impliqués dans le projet. Six nouveaux participants se sont joints au groupe en septembre de la seconde année, mais un seul a persévéré jusqu'au terme du projet, en juin 2016. Quatre autres personnes se sont greffées au groupe en cours d'année scolaire, mais sont toutes parties avant la fin de celle-ci.

Le tableau suivant illustre l'évolution des arrivées et des départs au cours des deux années du projet pilote. Il montre la présence d'un noyau dur de personnes ayant participé au projet les deux années scolaires.

TABLEAU 5 – Arrivées et interruptions

	Année scolaire 2014-2015						
	Sept.	Oct.-nov.	Décembre	Jan.-fév.	Mars	Avril	Mai-juin
Arrivées	15		1		1	1	1
Interruptions	3	1		2			2
Participants actifs à la fin du mois	12	11	12	10	11	12	11

	Année scolaire 2015-2016						
	Sept.	Oct.-nov.	Décembre	Jan.-fév.	Mars	Avril	Mai-juin
Nouveaux participants (2^e année)							
Arrivées	6		1	1	1	1	
Interruptions	4	1		1	1	1	1
Participants actifs à la fin du mois							
Nouveaux participants	2	1	2	2	2	2	1
Participants de la 1 ^{re} année	10	9	8	7	7	7	6

Dans le contexte de ce projet pilote, la notion de « persévérance » doit être mise en perspective. La persévérance visait davantage la mobilisation des participants que le maintien de ceux-ci dans le projet jusqu'à son terme. Ainsi, une interruption ou un abandon n'est pas nécessairement synonyme d'échec. Bien que l'évaluation n'ait pas permis de s'intéresser aux raisons qui ont amené des participants à abandonner les ateliers⁴, les motifs de départ mentionnés aux intervenants avaient surtout trait aux possibilités d'emploi et aux problèmes de santé.

Assiduité

Si le succès du projet pilote devait être jugé seulement en fonction du taux de participation à l'ensemble des ateliers, il faudrait conclure à un résultat mitigé. Pour tenir compte des arrivées et des départs tout au long de l'année scolaire, le taux d'assiduité a été défini par le nombre de présences divisé par le nombre d'ateliers donnés entre la première et la dernière présence de la participante ou du participant. Cette façon de calculer le taux d'assiduité n'est pas idéale, mais elle prend en considération le fait qu'il n'est pas toujours possible de distinguer les abandons des absences répétées.

⁴ Pour des raisons éthiques et logistiques, il a été décidé de ne pas rencontrer les locataires ayant mis un terme à leur participation au projet pilote.

Les participants ayant assisté à au moins 10 ateliers⁵, peu importe à quel moment au cours de l'année, ont été considérés comme « persévérants⁶ ». Leur taux d'assiduité a été de 56 % en 2014-2015 et de 54 % en 2015-2016. Treize participants sur dix-neuf ont persévéré la première année, et douze sur vingt et un la seconde. Parmi ces derniers, 9 des 11 participants de la première année qui se sont réinscrits la seconde année ont été « persévérants ».

Au-delà de ces données statistiques, il est à noter que les absences et les retards répétés ont notamment compliqué l'évaluation des niveaux d'apprentissage par l'enseignante de la commission scolaire du Chemin-du-Roy et l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire au début du projet pilote.

Une analyse plus fine montre que les participants sont moins assidus aux ateliers offerts par le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire qu'à ceux donnés par la commission scolaire. Au cours de la première année du projet pilote, le nombre moyen de participants aux ateliers du Centre a été de 5,4, comparativement à 7,5 à ceux de la commission scolaire. Une situation comparable a été constatée au cours de la deuxième année, puisque quatre personnes ont participé aux ateliers du Centre, comparativement à six à ceux de la commission scolaire.

Les entrevues avec les intervenants et les participants ont permis de discerner deux éléments principaux d'interprétation relativement à cet écart de participation. D'abord, le fait que la présence aux ateliers de la commission scolaire soit associée à l'obtention d'équivalences permettant de faire progresser le dossier scolaire semble avoir été un incitatif à la participation. Ainsi, dans l'esprit de nombreux participants, la participation aux ateliers de la commission scolaire aurait été plus profitable. Ensuite, il est ressorti des entrevues avec certains participants que plusieurs d'entre eux étaient plus à l'aise avec l'enseignante.

L'intervenant du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire était également apprécié, en particulier en informatique. Néanmoins, certains participants ont estimé avoir appris davantage avec l'enseignante. Compte tenu de la nature des deux types d'ateliers, il est probable que ceux donnés par l'enseignante aient correspondu davantage à l'image que les participants se faisaient de l'apprentissage ou du milieu scolaire (matières à l'étude liées à des étapes d'apprentissage, cahiers de révision, etc.).

⁵ En 2014-2015 et en 2015-2016, respectivement 113 et 139 ateliers de formation ont été donnés.

⁶ Le sens attribué à la notion de persévérance dans ce contexte vise à établir un seuil qui permet de présenter une image de l'assiduité se rapprochant de la réalité, compte tenu des données de présence aux ateliers.

3.2.5 Partenariat sur le terrain

Comme il a été mentionné précédemment, la synergie découlant de la collaboration entre les différents organismes était un élément-clé pour les concepteurs du projet pilote. Elle constituait en quelque sorte une « condition gagnante ». Une fois le projet défini sur papier et les rôles de chaque organisme déterminés, il fallait les traduire « sur le terrain » par des contenus. Ceux-ci ont été donnés par l'enseignante de la commission scolaire et le formateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire. Bien que leur rôle ait été défini en fonction des missions de leurs organismes respectifs, la distinction entre celui de l'enseignante et celui de l'intervenant manquait de clarté selon certains participants. Si le rôle de l'enseignante leur semblait mieux défini, inspiré d'un modèle d'apprentissage scolaire plus traditionnel, celui de l'animateur du Centre, dont les ateliers étaient considérés comme complémentaires, était moins bien compris, ce qui a pu contribuer à augmenter le taux d'absentéisme pour ces ateliers.

Au cours de la première année, à l'exception de certaines occasions spéciales, comme la journée portes ouvertes et la fête de Noël, l'enseignante et l'animateur n'ont jamais été présents en même temps auprès des participants. Bien que cette situation puisse s'expliquer par des considérations d'ordre pratique, elle n'a pas aidé à mettre en valeur la cohérence du projet pilote et les rôles complémentaires de la commission scolaire et du Centre.

Après avoir pris conscience de ce problème, l'enseignante et l'animateur ont choisi de se présenter ensemble au premier atelier de la seconde année, en septembre 2015. Par la suite, ils ont exprimé une volonté de développer une certaine convergence dans les contenus de leurs ateliers respectifs. Par exemple, l'enseignante était informée des projets de l'animateur et pouvait ajuster ses formations en conséquence. « C'était bien, les [participants] voyaient bien qu'on se parlait », note-t-elle. Toutefois, cela n'a pas duré. Le fonctionnement du projet pilote, à cet égard, est revenu à ce qu'il était au cours de la première année. Ce retour aux ateliers distincts révèle peut-être la difficulté de réconcilier deux approches dans une même démarche de formation auprès d'adultes. Cependant, il importe de préciser que l'évaluation d'un seul projet pilote ne permet pas de généraliser.

Des approches compatibles?

Comme il a été mentionné précédemment, le partenariat entre le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire et la commission scolaire du Chemin-du-Roy repose sur l'apport de contributions complémentaires au regard du rehaussement des compétences en littératie d'une population adulte vulnérable. Le plan d'action du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur en matière de formation des adultes et de formation continue précise les principaux rôles de ces contributions complémentaires des réseaux de l'action communautaire et de l'éducation en matière d'alphabétisation. Ces principaux rôles sont :

- chacun des deux réseaux offrira des services d'alphabétisation;
- les commissions scolaires conserveront la responsabilité finale de la reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires, de l'évaluation sommative et de la sanction;
- les organismes d'action communautaire autonomes en alphabétisation s'adresseront prioritairement aux adultes qui font le choix de ne pas retourner à l'école, qui désirent poursuivre leur formation sans viser une reconnaissance officielle de la part du Ministère ou encore qui ne sont pas prêts, pour diverses raisons d'ordre personnel ou psychosocial, à intégrer ou réintégrer le système scolaire (ministère de l'Éducation, 2002).

La notion d'alphabétisation populaire telle qu'elle est considérée par le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire s'inscrit dans un courant d'intervention qui allie de manière très imbriquée l'alphabétisation et la conscientisation sociale. Ce courant se distingue d'une approche plus traditionnelle. Les activités d'apprentissage sont déployées dans un contexte favorisant la conscientisation des participants par rapport aux racines de leur état d'analphabète.

Les entrevues avec les participants ont révélé qu'ils ont retenu des ateliers du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire l'utilisation de la tablette électronique et les dictées. Les aspects de la démarche d'alphabétisation axés sur la conscientisation, généralement abordés au fil de discussions sur divers sujets d'actualité, n'ont pas été mentionnés d'entrée de jeu lorsque les participants ont eu à noter ce qu'ils avaient retenu ou apprécié des ateliers de l'animateur du Centre. Plus précisément, les participants ont mentionné que des éléments de l'actualité étaient abordés par l'animateur du Centre, mais seulement une fois qu'ils ont eu à fournir des précisions.

Une vision commune?

L'un des aspects inédits de ce projet pilote aura été l'utilisation de deux approches d'alphabétisation. Ce qui est peut-être particulier dans le présent cas, ce n'est pas tant que les participants aient été exposés à un apprentissage comprenant des éléments de deux ou de plusieurs approches, mais plutôt que ces approches aient été développées de manière à peu près autonome. Autrement dit, il a été difficile de détecter une réelle volonté de créer une synergie entre les contributions respectives de la commission scolaire et du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire. Les deux intervenants ont donc joué leur propre rôle dans la structure établie par les organismes concernés.

Ainsi, les ateliers de la commission scolaire et du Centre ont conservé leur caractère distinct tout au long du projet pilote. Cette situation a fait en sorte que les participants ont eu tendance à les considérer comme des entités autonomes associées aux figures distinctes de l'animateur (Centre) et de l'enseignante (commission scolaire) et aux particularités des outils offerts (ex. : la tablette électronique) ou des réalisations accessibles (ex. : l'obtention d'unités pour les relevés d'apprentissage du Ministère). Dans ce contexte, il était normal pour les participants de juger une approche par rapport à l'autre, puisque c'est ainsi que le projet pilote leur avait été présenté. Les participants avaient conscience que le projet comprenait deux types d'ateliers, mais les éléments de convergence entre ceux-ci n'étaient pas faciles à définir.

Cependant, l'un des défis du projet pilote était justement de mettre en commun les compétences des organismes locaux. À cet égard, du moins en ce qui concerne la commission scolaire du Chemin-du-Roy et le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, il a été davantage question de coexistence que de concertation structurée ou de vision partagée de la démarche d'apprentissage. Cette situation donne l'impression que, au cours des deux années d'expérimentation, les différents acteurs n'ont réussi que très partiellement à mettre en commun leurs forces respectives.

3.3 Pertinence du projet

Pour apprécier la pertinence de ce type d'intervention, il importe de déterminer si le projet pilote, tel qu'il s'est déroulé au cours des années scolaires 2014-2015 et 2015-2016, a atteint ses objectifs. Cette partie tente de cerner la pertinence du projet en apportant des réponses à la question suivante : l'intervention est-elle adéquate pour répondre aux besoins des personnes visées?

3.3.1 Profil des participants

Pour la première année du projet, l'âge moyen des participants a été un peu plus élevé (45 ans) que celui des locataires de HLM du secteur Jean-Nicolet (40 ans parmi le groupe des 17 à 64 ans). Pour la seconde année, quelques jeunes de moins de 30 ans se sont inscrits au projet. Bien que, pour diverses raisons, la plupart d'entre eux n'aient pas persévéré, la moyenne d'âge du groupe des personnes persévérantes a tout de même été moins élevée (40 ans) que lors de la première année.

Tout au long de ce projet-pilote, il s'est agi d'un groupe presque entièrement féminin. Pour la première année, le groupe a été exclusivement composé de femmes à partir de la mi-novembre, les deux hommes inscrits ayant mis un terme à leur participation. Pour la deuxième année, quatre hommes se sont inscrits, mais un seul a persévéré jusqu'à la fin de l'année scolaire. Les autres ont participé à moins de cinq ateliers.

Par ailleurs, la composition du groupe a été caractérisée par la présence de quelques personnes issues de l'immigration et dont la langue maternelle n'est pas le français. Or, les objectifs du projet-pilote visent l'alphabétisation de personnes ayant un faible niveau de compétences en littératie et non pas la francisation de personnes ayant une autre langue que le français comme langue maternelle.

En ce qui concerne les acquis scolaires des participants recrutés, le projet visait, pour l'essentiel, à joindre des personnes ayant des besoins en alphabétisation. Toutefois, le niveau scolaire des participants s'est révélé plus élevé qu'envisagé, puisque quatre personnes de niveau secondaire et deux de niveau présecondaire se sont inscrites en 2014-2015. Autre élément plus ou moins inattendu, quelques personnes avaient davantage besoin de cours de francisation que d'alphabétisation. De la première à la deuxième année du projet, le niveau scolaire le plus fréquent est passé de l'alphabétisation au présecondaire. Quelques personnes inscrites en 2014-2015 ont bénéficié de ce passage d'un niveau à l'autre avec les acquis dont elles ont bénéficié dans le cadre du projet-pilote, ce qui influence le niveau de scolarité « moyen » des participants de la deuxième année.

TABLEAU 6 – Profil des participants selon leur première présence à un atelier

	2014-2015		2015-2016	
	Tous ¹	Personnes persévérantes ²	Tous ¹	Personnes persévérantes ²
Total	19	13	10	3
Sexe				
Femmes	16	12	6	2
Hommes	3	1	4	1
Groupe d'âge				
De 17 à 29 ans	1	1	6	1
De 30 à 39 ans	4	2	1	1
De 40 à 49 ans	7	5	0	0
50 ans et plus	7	5	3	1
Âge moyen	45 ans	45 ans	36 ans	40 ans
Nés à l'extérieur du Canada	8/19	5/13	2/10	1/3

1. La personne a participé à au moins un atelier.

2. La personne a participé à au moins 10 ateliers.

Selon le Centre d'éducation des adultes du Chemin-du-Roy, le recrutement a comporté une lacune. Puisque le projet n'était pas encore bien défini au moment du recrutement et que la participation du Ministère n'était pas encore confirmée, les exigences quant au niveau scolaire des participants ou aux renseignements relatifs à cet aspect ainsi que les finalités de l'activité (diplôme, attestation ou relevé d'apprentissage) n'étaient pas établis. Selon le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, les personnes analphabètes sont plus difficiles à joindre parce qu'elles ont souvent honte de leur situation. De toute façon, il n'a pas été nécessaire d'effectuer une sélection très serrée pour respecter l'aspect des acquis scolaires, le nombre de candidats intéressés qui résidaient dans le secteur visé n'étant pas élevé.

Par ailleurs, pour plusieurs participants issus de l'immigration, les besoins pouvaient être différents, soit d'alphabétisation ou de francisation selon le cas.

« Dans ce groupe-là, il y avait de la francisation aussi. C'était un mélange de francisation et d'alphabétisation. Ce n'est pas toujours l'idéal. Ça s'est bien passé malgré tout, mais habituellement on fait attention parce que [les besoins ne sont pas les mêmes] en francisation et en alphabétisation. » (La coordonnatrice du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire)

Il est illusoire de penser pouvoir rassembler un groupe homogène à l'éducation des adultes en ce qui a trait au niveau de connaissances des élèves en littératie. D'ailleurs, les personnes jointes par le projet pilote affichent un profil particulièrement diversifié à cet égard (besoins d'alphabétisation, d'une formation présecondaire ou de francisation). Ainsi, les formateurs ont dû adapter leurs contenus au profil des participants pour que les ateliers continuent de viser l'atteinte de l'objectif principal du projet pilote de hausser les compétences en littératie de résidents de HLM.

Par ailleurs, bien que le niveau scolaire de plusieurs participants ait été plus élevé que celui envisagé au départ, il n'en demeure pas moins que, selon l'enseignante, « le rythme d'apprentissage du groupe [était] plus lent que celui des autres groupes comparables observés au centre d'éducation des adultes ». Celle-ci a remarqué que la majorité des participants avaient une faible capacité d'attention et de concentration. Au cours des premières semaines du projet, l'enseignante a relevé quatre caractéristiques qui résumaient bien l'état d'esprit des participants : la méfiance, une faible estime de soi, la crainte d'être jugé et le refus de subir la pression. Composer avec cet état d'esprit a constitué un défi pour l'enseignante et l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire tout au long de la première année du projet. Comme il en sera question plus loin, plusieurs participants ont adopté une meilleure attitude au fil des ateliers.

3.3.2 Motifs d'adhésion et obstacles

L'évaluation a permis de faire ressortir les raisons qui ont amené des résidents de HLM à participer au projet et les principales contraintes à leur participation aux ateliers de formation donnés dans leur milieu de vie.

Sources de motivation

Les sources de motivation mentionnées par les participants de 2014-2015 sont variées. Elles ont été soit propres à chaque personne ou suggérées au moment du recrutement ou lors de l'accompagnement au cours de l'année scolaire. Voici ces principales sources de motivation :

- désir de faire quelque chose pour soi pendant que les enfants grandissent;
- souhait d'occuper un travail valorisant ou offrant de meilleures conditions grâce à l'obtention d'un diplôme;
- possibilité de se débrouiller mieux dans la vie et de mieux gérer ses affaires personnelles;
- possibilité de s'intégrer, de rencontrer des gens, d'apprendre le français ou de se préparer à l'examen de citoyenneté.

« J'aurais voulu savoir lire. [...] Des fois, il y a des choses que je vois quand je vais sur Internet, et que je voudrais aller plus loin. [...] Je me disais à moi-même : je ne sais pas lire, ça me fâche, j'aimerais savoir [lire] comme tout le monde. ».

Une participante a mentionné que la gratuité des ateliers a représenté un élément incitatif, puisqu'à l'éducation des adultes, les élèves doivent payer, entre autres, des frais d'inscription. En outre, le fait que ces ateliers étaient donnés lors de demi-journées et se déroulaient dans le milieu de vie des locataires et auprès de gens qui se connaissaient entre eux a aussi été noté comme autre source de motivation.

« [Les ateliers me convenaient plus que] d'aller aux grandes écoles, où j'aurais échoué, parce que j'ai comme une phobie [des foules et des gens] que je ne connais pas, surtout. »

L'apprentissage apporte de la fierté et de la satisfaction aux participants, ce qui s'ajoute aux sources initiales de motivation.

« Je suis fière de revenir à l'école. Plus ça va, plus j'aime ça. »

« Je trouve cela – je vais dire un grand mot – *gratifiant*, je trouve cela gratifiant, ce qui se passe dans le coin, ah oui. »

Les enfants ont aussi représenté une source de motivation ou d'encouragement.

« [Je participe au projet] pour montrer à mes enfants que je suis capable et [...] les encourager à aller à l'école. »

« [Mon enfant m'a dit :] "Vraiment, maman, c'est une bonne idée. Tu as tout fait pour nous, maintenant, occupe-toi de toi, on est fiers de toi." Ça m'encourage. »

L'utilisation de la tablette électronique n'a pas représenté un facteur important dans la décision des locataires de participer au projet pilote, quoique la plupart d'entre eux l'aient appréciée après quelques mois.

Obstacles à la participation au projet pilote

L'évaluation n'a pas permis de connaître le point de vue des personnes peu scolarisées qui ont été invitées à participer au projet, mais qui n'y se sont pas inscrites. Toutefois, il est possible de déterminer ce qui a pu nuire à la participation de ces personnes en considérant les craintes manifestées par les participants au moment de prendre leur décision.

À cet égard, l'âge et le manque de confiance en soi sont parmi les obstacles les plus souvent évoqués.

« Je voyais vraiment un mur devant moi. Je me disais que rien n'allait rentrer dans ma tête. Je suis rendue à [40-49] ans. [...] Finalement, j'ai vu de l'évolution un petit peu, à petits pas, et ça m'a encouragée. [...] Ça me donne plus confiance en moi. [...] J'ai déménagé [dans un autre] quartier, mais je viens [aux ateliers quand même]. »

Comme il a été mentionné précédemment, les personnes qui ont un faible niveau de compétences en littératie ont tendance à avoir honte de leur situation, ce qui a constitué un frein au recrutement. Plusieurs de ces personnes choisissent de demeurer à l'écart plutôt que de s'exposer.

La situation familiale peut aussi être un obstacle. Une mère monoparentale aura évidemment peu tendance à s'engager dans un projet auquel il faut qu'elle consacre du temps, surtout si la famille élargie ne peut lui apporter son soutien. Cette contrainte apparaît encore plus insurmontable lorsque les enfants sont malades ou en difficulté. Il importe néanmoins de souligner que l'accès à un service de halte-garderie est venu grandement atténuer l'effet de cette contrainte familiale sur la motivation de bien des participants.

Les responsables du recrutement sont très bien placés pour rendre compte des obstacles à la participation au projet pilote, même pour les personnes qui étaient intéressées à s'y joindre. Selon l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières, quatre personnes inscrites n'ont pas pu participer au projet en raison de leur horaire de travail, malgré l'intérêt démontré; deux ont abandonné le projet pour des raisons de santé; et une est partie parce qu'elle s'attendait à obtenir une allocation. De plus, des problèmes de dépendance ou d'autre nature ont pu constituer des obstacles non seulement pour le recrutement, mais également pour la persévérance une fois la personne inscrite. Des problèmes de santé ont également été mentionnés par plusieurs

participants. Si certaines personnes ont surmonté cet obstacle, il est plausible de croire que d'autres n'y sont pas arrivées.

Enfin, comme il a été mentionné précédemment, les jeunes ont été plus difficiles à recruter pour participer au projet. Un responsable d'un organisme partenaire explique la situation par le fait que plusieurs de ces jeunes ne sont pas encore conscients de l'importance de poursuivre leurs études pour obtenir un emploi.

3.3.3 Appréciation du projet par les participants

Tous les participants interrogés à la fin de la première année du projet pilote, que l'on pourrait appeler les « personnes persévérantes », recommanderaient sans hésiter la formation à leurs connaissances, ce qui constitue un signe de satisfaction. Ils insisteraient en particulier auprès des personnes qui ont besoin de cette formation. « Je dirais : “Viens voir.” On l'a même déjà fait avec quelques personnes en leur disant de venir [assister aux] cours », a mentionné une participante.

Plusieurs facteurs expliquent cette satisfaction unanime, soit la présence de l'enseignante et de l'animateur, le lieu où se sont déroulés les ateliers et l'utilisation de la tablette électronique. L'impression de faire des progrès en matière de littératie vient évidemment chapeauter ces facteurs jugés favorables à la participation et à l'apprentissage.

Les participants n'ont dit que du bien de l'enseignante. Le professionnalisme, la disponibilité et la personnalité de celle-ci ont fait l'unanimité. « Elle est simple, elle est humaine... Quand on ne comprend pas, elle nous explique [la matière] calmement et clairement. J'ai même envie de retourner aux études. Elle a fait beaucoup d'effort pour nous », a mentionné une participante. Selon les participants, l'intervenant communautaire est également à l'écoute des autres, patient et consciencieux. Il a particulièrement été apprécié pour son soutien en informatique. Toutefois, la majorité des participants ont mentionné avoir appris davantage avec l'enseignante.

Il ne faut pas sous-estimer l'importance de l'établissement d'un lien de confiance entre les formateurs et les élèves. Ce lien contribue au succès d'une initiative de formation, surtout auprès d'un groupe composé de personnes qui, pour la plupart, ont vécu des échecs scolaires.

Par ailleurs, malgré les difficultés techniques rencontrées au début du projet relativement à l'utilisation de la tablette électronique, celle-ci a été appréciée par la majorité des participants.

Le fait que les ateliers se déroulent en milieu HLM a sans doute été l'aspect le plus apprécié des locataires qui se sont investis dans le projet. N'eût été ce facteur, il y a fort à parier que le recrutement et la participation en auraient grandement souffert.

3.4 Acquis des participants

L'évaluation formelle des apprentissages des participants au projet pilote ne faisait pas partie des travaux qui ont mené au présent rapport. Ceci dit, au regard des objectifs initiaux de celui-ci, les acquis des participants peuvent être de différents ordres. L'acquis principal est évidemment lehaussement des compétences en littératie, notamment en lecture et en écriture. L'émergence d'une volonté de hausser ces compétences constitue également un acquis pour les participants. Enfin, l'accroissement de la motivation à entreprendre une autre formation ou à intégrer le marché du travail doit aussi être considéré comme un acquis important.

Par ailleurs, étant donné que le projet pilote ne devait durer qu'une année et que ses concepteurs prévoyaient obtenir des résultats palpables à la fin de cette année, il importe d'établir un portrait de la situation telle qu'elle se présentait à la fin de celle-ci. C'est la raison pour laquelle les points 3.4.1 et 3.4.2 portent sur les acquis observés selon la première et la deuxième année du projet pilote.

3.4.1 Première année (2014-2015) : des acquis souvent intangibles, mais bien réels

Les propos recueillis auprès des participants en mai et en juin 2015⁷ par les responsables de l'évaluation et les renseignements fournis dans les questionnaires remplis par l'enseignante de la commission scolaire du Chemin-du-Roy et l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire constituent les principales sources d'information pour évaluer les progrès réalisés par les participants au cours de la première année scolaire.

Il ressort d'abord de l'analyse de ces différentes sources d'information une convergence certaine quant aux constats relatifs aux acquis des locataires participants. À la fin de la première année, l'enseignante résumait ainsi les progrès réalisés par ceux-ci au fil des mois :

- augmentation de la capacité d'attention et de concentration;
- augmentation de l'estime de soi liée à :
 - des réussites scolaires,

⁷ Onze participantes ont été interrogées pour l'évaluation du projet pilote à la fin de la première année.

- une plus grande actualisation de son potentiel intellectuel,
- une responsabilisation personnelle;
- augmentation de l'ouverture par rapport aux différences culturelles;
- démystification de l'éducation des adultes.

Ces constats généraux sont aussi partagés par l'animateur du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, qui a souligné que l'estime de soi de plusieurs participants s'est améliorée au cours de la première année. De plus, plusieurs de ces personnes se sont impliquées dans des activités de l'organisme communautaire.

Tous les participants ont estimé, à la fin de la première année du projet pilote, avoir fait des progrès au cours de l'année scolaire, mais à des degrés divers. D'entrée de jeu, lorsqu'ils ont été interrogés à cet égard, ils ont mentionné avoir progressé en écriture et en lecture. Quant aux mathématiques, leurs propos laissent entendre que ça avait été secondaire ou absent dans l'amélioration de leurs compétences. Les entretiens avec les participants n'ont toutefois pas permis de déterminer avec justesse leurs progrès réels, puisqu'ils avaient pour seul objectif de recueillir leurs impressions. Il ressort néanmoins de ces entrevues que les participants ont estimé avoir fait des progrès, ce qui corrobore les constats de l'enseignante et de l'animateur. Plus précisément, les conjugaisons, la construction de phrases et une meilleure reconnaissance de certaines lettres ont été les éléments les plus souvent mentionnés par les participants en ce qui a trait à leurs progrès.

TABLEAU 7 – Cours de français et de mathématiques de niveaux alphabétisation et présecondaire réussis par les participants parmi ceux en ayant réussi au moins un

Participant	Français												
	Alphabétisation (FRAB)						Présecondaire (FRAP)						
	1214	1224	1234	1244	1254	1264	1014	1024	1034	1044	1054	1064	1074
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													

Participant	Mathématiques							
	Alphabétisation (MATB)				Présecondaire (MATP)			
	1133	1142	2134	2143	1014	1023	1032	1044
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

Bleu : acquis lors de la première année.

Vert : acquis lors de la deuxième année.

Source : ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, système Charlemagne, extraction du 7 septembre 2016.

Le programme de français comporte six cours de niveau alphabétisation et sept de niveau présecondaire, alors que celui de mathématiques en regroupe quatre pour chacun des deux niveaux. Au cours de la première année, sept participants ont réussi au moins un cours de français et quatre au moins un cours de mathématiques. Bien qu'une partie de ces résultats soit attribuable à une mise à niveau, c'est-à-dire que certains participants maîtrisaient déjà assez bien la matière, ceux-ci témoignent néanmoins de réels progrès en littératie. En fait, l'ensemble des participants ayant persévéré dans le projet pilote a progressé à des niveaux différents.

Toutefois, au-delà de ces éléments concrets du rehaussement de leurs compétences en littératie, quelques participants ont mentionné que la formation a contribué à renforcer leur confiance en soi. Quand on s'aperçoit que « des bénéfices sont liés aux apprentissages, cela apporte davantage de confiance en soi lorsqu'on est confronté à un problème », a d'ailleurs noté une participante.

Ce renforcement de la confiance en soi peut évidemment avoir des effets bénéfiques sur la volonté de se mobiliser pour entreprendre une formation ou intégrer le marché du travail. Cependant, lorsqu'ils ont été interrogés à la fin de la première année du projet pilote, les participants n'ont pas montré une grande détermination à vouloir s'engager dans l'une ou l'autre de ces démarches. Il était peut-être trop tôt à ce moment pour jauger à cet égard les effets de leur participation au projet pilote. À une exception près, les participants ne se sentaient tout simplement pas prêts à entreprendre, ou même à envisager d'entreprendre, des démarches pour amorcer une nouvelle formation ou intégrer le marché du travail. Les raisons données par ceux-ci avaient trait soit à leur état de santé, soit à leur perception de ce qu'ils valaient relativement au faible niveau scolaire qu'ils possédaient.

En outre, le milieu scolaire institutionnel était considéré comme rebutant pour plusieurs des participants. Certains ont affirmé ne pas se sentir « assez forts » pour « affronter » ce milieu. Cela explique sans doute, en bonne partie, l'intérêt que le projet pilote a suscité chez eux, du moins chez ceux qui ont persévéré jusqu'à la fin de la première année. De même, si la volonté de mobilisation pour entreprendre une autre formation ou intégrer le marché du travail était à peu près absente à la fin de cette première année, le désir de participer au projet une seconde année a été partagé par l'ensemble des participants interrogés. Ainsi, comme il a été mentionné précédemment, le groupe de la seconde année du projet pilote (2015-2016) était majoritairement composé des participants de la première année.

3.4.2 Deuxième année (2015-2016) : consolidation des acquis et prise de conscience
À la fin de la deuxième année du projet pilote, en mai et en juin 2016, des entrevues ont été menées auprès des intervenants et des participants présents à ce moment⁸, ce qui a permis de documenter les acquis de ces derniers.

Les participants ont souligné leurs progrès en lecture et en écriture. Une participante a constaté qu'elle apprenait désormais plus vite; une autre a découvert qu'elle était capable d'apprendre : « Tout est possible, [ce sont] des petites victoires qui m'encouragent. »

⁸ Six participantes et un participant ont été interrogés pour l'évaluation du projet pilote.

Au cours de la deuxième année, l'accent a été mis sur le programme de français, ce qui a eu pour effet qu'aucun cours de mathématiques n'a été officiellement réussi (voir le tableau 7). Au total, au cours des deux années du projet pilote, neuf participants ont réussi au moins un cours de français et, parmi eux, cinq ont obtenu au moins une réussite en mathématiques. Les résultats de la deuxième année montrent une certaine progression des participants, quelques-uns d'entre eux ayant réussi des cours de niveau présecondaire.

D'autres cours ont également été reconnus, notamment dans le programme d'études en informatique. Sept participants ont réussi au moins un cours dans ce programme. S'inscrivant dans la démarche du projet pilote visant la mobilisation des locataires de HLM, d'autres cours ont également été réussis par quelques participants dans le programme d'études de l'intégration socioprofessionnelle, celui d'entrée en formation ou celui de développement personnel et social.

Des acquis additionnels ont été mentionnés par les participants, notamment une meilleure estime de soi, l'accomplissement de son potentiel, la capacité à aider son enfant à faire ses devoirs, la confiance pour affronter le marché du travail ou une formation et la remise en action. « On dirait qu'on me recharge les batteries tranquillement [...] [Je m'étais] complètement déconnectée, je n'étais plus intéressée du tout », a noté une participante.

Les intervenants ont confirmé ces progrès. Ils ont surtout noté un changement d'attitude : les participants faisaient preuve de plus de confiance et étaient plus persévérants. D'autres intervenants ont aussi observé ce changement d'attitude, qui se traduisait par la volonté de poursuivre une formation, par exemple au centre d'éducation des adultes. Cependant, tous les participants n'avaient pas d'objectif scolaire ou professionnel, et plusieurs avaient encore besoin d'accompagnement. Enfin, l'enseignante a surtout remarqué que les participants ont pris conscience de leur situation et de leurs capacités, ce qui est d'une grande importance à ses yeux.

Certains de ces acquis ont également été observés dans le cadre d'autres projets, dont deux réalisés auprès de parents et d'enfants dans une perspective de prévention du décrochage scolaire (St-Germain, 2008; Forest et St-Germain, 2012). Ces acquis sont, par exemple, l'actualisation de son potentiel, la responsabilisation personnelle ou l'accroissement de ses compétences à aider son enfant à faire ses devoirs. Les participants étaient plus jeunes que ceux du projet pilote évalué dans le présent rapport, puisqu'ils étaient parents d'enfants de maternelle ou de 1^{re} année. Même si le plan d'action de ces deux projets était centré sur l'enfant, des effets positifs semblables à ceux décrits dans la présente évaluation ont été constatés chez les adultes.

4 DISCUSSION

Cette expérience d’alphabétisation en milieu HLM à Trois-Rivières témoigne de l’importance que les divers partenaires accordent aux interventions qui favorisent la mobilisation et la conscientisation des personnes peu scolarisées et vulnérables sur le plan socioéconomique. Axée sur le rehaussement des compétences en littératie des locataires ayant ce profil, l’expérience visait à apprécier l’offre d’une formation en milieu de vie comme un moyen efficace pour, ultimement, amener ces personnes à entreprendre une formation ou à intégrer le marché du travail.

L’une des principales limites de cette évaluation tient au fait que le projet pilote n’a été implanté qu’à un seul endroit. Des expériences semblables menées dans une ou plusieurs autres régions du Québec auraient permis, jusqu’à un certain point, de distinguer ce qui est imputable aux conditions particulières d’implantation à Trois-Rivières de ce qui est attribuable à la nature même de la démarche. Il n’en demeure pas moins que les renseignements fournis par ce projet pilote échelonné sur deux ans sont nombreux, notamment quant aux écueils à éviter et aux avenues prometteuses. Il faut toutefois garder à l’esprit la limite liée au déploiement relativement modeste de cette initiative.

Les éléments d’interprétation discutés dans la présente section sont relatifs au type d’intervention mené auprès de la population en milieu HLM dans une perspective de mobilisation, au partenariat à l’origine du projet et à son influence sur sa mise en œuvre et, enfin, aux effets du projet sur les participants. L’analyse est axée sur les conditions qui sont apparues porteuses ou contraignantes et l’appréciation de l’atteinte des principaux objectifs de départ du projet.

4.1 Type d’intervention

Trois éléments novateurs dans le projet pilote, qui semblaient prometteurs pour ses concepteurs au regard de leurs objectifs, peuvent être discernés : l’offre de formation dans le milieu de vie des personnes visées, la convergence des modes d’intervention en alphabétisation d’une commission scolaire et d’un organisme communautaire et l’utilisation de la tablette électronique comme outil d’apprentissage et de renforcement de l’autonomie dans la vie quotidienne.

L'évaluation révèle que le fait que les ateliers étaient donnés dans le milieu de vie des participants a joué un rôle important pour la plupart d'entre eux dans leur décision de s'inscrire au projet. Pour les locataires peu scolarisés, « aller à l'école » peut être repoussant, voire apeurant. D'ailleurs, la plupart d'entre eux ont mentionné qu'ils n'auraient pas participé au projet si les ateliers avaient eu lieu dans les locaux de la commission scolaire. L'évaluation confirme en quelque sorte le choix des concepteurs du projet d'aller au-devant de cette population parce que ses appréhensions relativement au milieu scolaire sont ancrées dans des expériences malheureuses.

Toutefois, on ne peut isoler ce facteur général (rapprocher la formation du milieu de vie des clientèles visées) de la façon dont il s'est incarné dans le parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet au cours des deux années du projet pilote. D'autres facteurs ont favorisé la participation, dont l'appui de la Maison l'Entr'Amis. Soutenu financièrement par l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières, cet organisme ancré dans le milieu HLM trifluvien se consacre à diverses activités de soutien, notamment auprès des jeunes. La présence de la coordonnatrice de cet organisme, très connue dans le milieu, a contribué grandement au recrutement, de même qu'à la persévérance de certains participants. Aussi, l'accès à un service de halte-garderie a été déterminant pour plusieurs mères participantes.

L'évaluation n'a pas permis de déterminer si des organismes tels que la Maison l'Entr'Amis sont présents dans d'autres milieux HLM du Québec, encore moins si leur action dans leur milieu peut être comparable. Néanmoins, elle montre que la présence d'un tel organisme est une condition nécessaire, sinon essentielle, à la réussite de ce type de projet d'alphabétisation. Si des expériences semblables devaient être réalisées ailleurs au Québec, il faudrait prendre en considération non seulement le principe général de rapprochement des personnes vulnérables, mais la présence concrète d'un organisme de soutien dans le milieu de vie de celles-ci.

Bien que l'évaluation ait confirmé l'importance de cette offre de formation en milieu HLM, le recrutement a néanmoins rencontré certaines difficultés au cours des deux années du projet. Au départ, il était prévu d'axer celui-ci sur les locataires de HLM ayant des besoins en alphabétisation. À cet égard, le processus de sélection ne s'est pas vraiment matérialisé, l'enseignante et l'animateur communautaire ayant progressivement constaté que plusieurs personnes possédaient un niveau de connaissances en littératie plus élevé qu'envisagé.

Évidemment, au moment d'approcher les locataires, la coordonnatrice de la Maison l'Entr'Amis n'avait pas pour rôle de vérifier ce niveau de connaissances. Il n'était pas non plus question d'effectuer une sélection en fonction du critère « niveau alpha ou

pas », une fois les participants inscrits aux ateliers. Ainsi, cet aspect est apparu secondaire, d'autant plus qu'après avoir intégré une dizaine de personnes dans le projet, attirer de nouveaux participants s'est révélé plus difficile.

L'enseignante n'a pas considéré comme problématique le fait que les participants aient différents niveaux de connaissances en littératie, puisque les besoins de ces personnes étaient bien réels. De plus, il n'est pas inhabituel en éducation des adultes d'avoir à composer avec des personnes qui possèdent différents niveaux de connaissances. Toutefois, la situation s'est présentée différemment pour le Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, dont la mission est l'alphabétisation populaire. En effet, le fait que plusieurs participants présentaient un niveau plus élevé que « alpha » a rendu la situation pour le moins équivoque. Si un projet de ce type est de nouveau réalisé, le personnel de la commission scolaire devra s'impliquer davantage dans le recrutement pour mieux cibler les niveaux scolaires. En outre, des rencontres préparatoires pour les partenaires avant le début du recrutement permettraient de mieux définir les critères de sélection.

À ces différences dans les niveaux de connaissances en littératie se sont ajoutées celles de la langue d'origine des locataires participants. À l'image du profil des résidents de HLM à travers le Québec, plusieurs participants au projet-pilote sont nés à l'étranger et ont une autre langue que le français comme langue d'origine. D'ailleurs, la langue maternelle de 3 des 10 participants de la seconde année ayant été les plus assidus aux ateliers est l'espagnol, et ceux-ci avaient toujours de la difficulté à s'exprimer en français à la fin de l'année scolaire. Ces personnes ne sont pas analphabètes dans leur langue d'origine et, de l'avis même d'une responsable du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, seraient davantage à leur place dans un programme de francisation. Néanmoins, la proximité des ateliers du milieu de vie de ces locataires, notamment, a favorisé l'amélioration de leurs connaissances en français et leur intégration.

Dans un certain sens, il importe peu que les participants aient été de niveau « alpha » ou non, les ateliers n'ayant que visé la mobilisation des locataires de HLM par l'intermédiaire du renforcement de leurs compétences en littératie. Toutefois, il est discutable qu'un organisme communautaire d'alphabétisation occupe un mandat auprès d'une population qui ne correspond pas majoritairement à celle à laquelle il se consacre.

Par ailleurs, les ressources humaines complémentaires dégagées par la commission scolaire ont joué un rôle déterminant dans le bon déroulement du projet pilote et sont partie prenante du type d'intervention expérimenté. L'orthopédagogue a tenu une

place importante dans les progrès réalisés par les participants, contribuant ainsi à leur persévérance. Quant à l'intervention de la conseillère en orientation, elle a favorisé une prise de conscience, chez les participants, relativement au fait que le projet pilote n'était pas une fin en soi et qu'il était envisageable pour eux de s'engager dans une formation adaptée à leur situation et correspondant à leurs champs d'intérêt.

Comme il a été mentionné précédemment, le fait que les ateliers de formation se sont déroulés dans leur milieu de vie a favorisé l'implication des participants dans le projet, particulièrement ceux dont la santé est fragile. Plusieurs participants, ou des membres de leur famille, ont des problèmes de santé importants. De manière générale, cette situation constitue l'une des conditions de la vulnérabilité des locataires de HLM. Bien que, pour certains d'entre eux, celle-ci ait été un facteur d'abandon de la formation ou de faible assiduité, il n'en demeure pas moins que le projet pilote a été une occasion de les sortir de leur isolement. Toutefois, l'implication d'une ressource du milieu de la santé dans le projet aurait peut-être pu mieux soutenir les personnes concernées, ce qui aurait pu favoriser la persévérance de certaines d'entre elles, et ce, même si le travailleur communautaire et l'enseignante sont habitués à intervenir auprès de personnes vulnérables.

La tenue des ateliers en milieu de vie constitue probablement un facteur ayant influencé de manière positive la dynamique de groupe. Cependant, il y a lieu de se questionner sur la taille optimale du groupe. Environ 15 personnes étaient inscrites au début de chaque année du projet pilote, mais les abandons et le manque d'assiduité ont réduit le groupe à 6 ou 7 participants à la fin de la seconde année. Un tel nombre d'interruptions ou de faible participation facilite-t-il l'apprentissage pour les participants qui restent? A-t-il un effet démobilisant sur eux et sur les intervenants?

4.2 Partenariat comme stratégie d'intervention

Le partenariat qui a permis de réaliser le projet pilote s'est révélé fécond et prometteur pour l'avenir. Les missions de la commission scolaire du Chemin-du-Roy et de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières convergent à plusieurs égards. Elles sont à l'image de celle de l'ensemble des offices municipaux d'habitation québécois, qui vise la mobilisation d'une partie des locataires. Cette mobilisation peut se traduire, par exemple, par une démarche liée au rehaussement des compétences en littératie ou l'entreprise d'une formation professionnelle. Le rapprochement des deux organismes trifluviens par l'intermédiaire de ce projet leur a permis de partager des expertises et d'entrevoir la mise en place d'autres initiatives communes.

Par ailleurs, l'aspect « bicéphale » de la formation a caractérisé le déroulement des ateliers au cours des deux années. La vision qui oriente l'intervention du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire auprès des personnes vulnérables et celle qui détermine l'approche de la commission scolaire sont différentes, bien qu'elles ne soient pas incompatibles. C'est du moins ce que les concepteurs du projet pensaient au départ.

Ces deux approches distinctes, et dont les objectifs sont différents à la base, appliquées à un même projet de formation et s'adressant aux mêmes personnes, ont été difficiles à concilier. Ainsi, on peut se demander si elles peuvent être complémentaires dans un projet commun de formation. Les résultats de la présente évaluation, qui ne porte que sur la seule expérience trifluvienne, révèlent que l'utilisation d'approches distinctes n'est pas, de prime abord, une condition facilitante. Il est apparu que l'approche plus traditionnelle de la commission scolaire a joint davantage les participants, ceux-ci y ayant reconnu des repères sécurisants, et ce, malgré leur expérience plus ou moins heureuse dans le milieu scolaire. Ces repères sont, entre autres, l'utilisation de cahiers et la détermination de succès « quantifiables », notamment en ce qui a trait à la reconnaissance d'unités.

La démarche adoptée dans les ateliers du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire était tout autre et s'inscrivait dans le cœur même de la mission de l'organisme. Le projet pilote n'incluait pas, au départ, d'objectifs qui correspondaient à cette mission, axée sur les moyens d'améliorer les conditions de vie, sans être limitée à celui de rehausser les compétences en littératie. Par exemple, les interventions du Centre visent à amener les personnes vulnérables à prendre conscience de leurs problèmes et à les aider à trouver des solutions, possiblement autres que la scolarisation. Une démarche plus coordonnée, alliant non seulement les compétences de chaque organisme, mais comprenant aussi, par exemple, des ateliers animés en commun, aurait peut-être permis de renforcer les apprentissages des participants et la cohérence du projet pilote.

4.3 Effets sur les participants

Prise de conscience des personnes peu scolarisées : objectif atteint chez les participants persévérants

L'objectif d'amener les personnes peu scolarisées à prendre conscience des avantages à tirer d'une reprise de contact avec la lecture et l'écriture pour leur vie personnelle est

intrinsèquement lié à la capacité de recruter des locataires de HLM ayant de faibles compétences en littératie pour participer au projet pilote. Plusieurs locataires se sont investis dans le projet, ce qui témoigne d'une réussite à cet égard.

La prise de conscience de ces avantages se manifeste, entre autres, par la persévérance dont ont fait preuve un peu moins de la moitié des participants en 2014-2015 et le tiers des nouveaux inscrits en 2015-2016. De plus, 10 des 11 participants de 2014-2015 qui se sont de nouveau inscrits pour la seconde année ont persévéré. Les participants interrogés ont tous mentionné avoir pris conscience des effets positifs de leur participation sur leur vie personnelle, dont une meilleure estime de soi, la satisfaction apportée par ses réalisations et le développement de relations sociales. Ils ont en outre affirmé avoir découvert qu'ils étaient capables d'apprendre et qu'un nouvel horizon s'ouvrait devant eux. La prise de conscience des avantages de la formation semble se concrétiser après deux ans.

Le recrutement a permis de joindre un nombre suffisant de participants pour la première année. Toutefois, pour la seconde année, il a atteint un certain degré de saturation dans le secteur visé. Il reste que les besoins des locataires non inscrits ne sont pas connus, pas plus que les raisons précises du manque de persévérance de ceux qui se sont inscrits, mais qui sont partis en cours de projet.

Il est possible qu'il soit plus difficile d'intéresser les personnes ayant de faibles compétences en littératie à participer à un tel projet pilote, même dans des conditions de proximité du milieu de vie. Ainsi, toutes les personnes jointes qui auraient eu avantage à reprendre contact avec la lecture et l'écriture ne l'ont sans doute pas fait. En août 2014, le parc immobilier de HLM du secteur Jean-Nicolet regroupait 247 personnes de 18 à 65 ans. Cependant, aucune donnée sur leur niveau scolaire n'était disponible. Il faut se rappeler que cette population est vulnérable. Une étude sur les résidents de HLM au Québec (Rivest et Beauvais, 2015) a montré que ceux-ci ont, plus souvent que les locataires à faible revenu du marché privé, un score défavorable à l'indice de l'état de santé et de la difficulté à accomplir des activités (entendre, voir, communiquer, marcher, monter un escalier, se pencher et apprendre ou faire des activités semblables). Cette étude met en lumière, d'une certaine façon, la difficulté à attirer les locataires peu scolarisés, les jeunes entre autres, et le défi important que représente chez eux la prise de conscience des avantages de reprendre contact avec la lecture et l'écriture.

Offre d'un encadrement favorisant l'émergence d'un projet professionnel ou de formation : objectif à reporter ou à ajuster

Le projet pilote visait également à offrir un encadrement favorisant l'émergence et la définition d'un projet professionnel ou de formation. Pour la majorité des personnes jointes, il était cependant prématuré de viser la définition d'un tel projet. Que les participants soient devenus plus fonctionnels constitue néanmoins une réussite, et l'encadrement offert a été ajusté pour en tenir compte. Au terme de la seconde année, plusieurs participants ont exprimé la volonté de poursuivre leur formation. De l'avis de l'enseignante, même si la plupart d'entre eux avaient encore besoin d'accompagnement pour la suite, leur engagement était manifeste.

L'offre de formation dans le milieu de vie des personnes visées par le projet pilote a été certainement un élément d'attraction essentiel, voire une condition de réussite. Comme le mentionnent les auteurs d'une monographie portant sur l'intervention communautaire dans des HLM montréalais, « la proximité est un outil précieux dans la construction de la confiance dans un milieu où prévalent isolement et précarité » (Germain et Leloup, 2006). En raison du fait qu'ils le connaissent très bien, les locataires considèrent leur HLM comme un lieu rassurant. Pour les personnes vulnérables, tout changement est déstabilisant. Le choix du lieu de formation avait justement pour but de rendre le projet moins insécurisant pour les locataires participants.

Toutefois, le choix de donner la formation dans le milieu de vie des participants pourrait avoir eu un effet non souhaité. En ce sens, Germain et Leloup (2006) font le constat suivant, relativement à l'implantation d'organismes pour les jeunes au cœur même d'un parc immobilier de HLM : « Être situé au cœur du HLM a un effet cloisonnant pour l'intervention et accentue une situation d'isolement qu'on a voulu au départ contrer. »

Ce constat s'applique-t-il au projet pilote d'alphabétisation en HLM évalué dans le présent rapport? La question demeure, mais force est de reconnaître qu'au terme des deux années d'expérimentation, les participants ne présentaient pas, dans leur majorité, de volonté à se mobiliser dans un projet qui les mènerait, dans un avenir immédiat, à l'extérieur de leur milieu HLM.

Compte tenu de la grande vulnérabilité de la population jointe, le fait que le projet pilote a réussi à inciter des personnes vivant en HLM à participer à une formation dans leur milieu est déjà un succès. De plus, il importe de souligner que certaines activités accomplies dans le cadre du projet pilote (ex. : la visite de centres de formation professionnelle) ont amené les locataires participants à explorer des possibilités qui pourraient s'offrir à eux à l'extérieur de leur milieu. En contrepartie, ces deux années

ont aussi sans doute, malgré tout, contribué à renforcer, dans l'esprit de ces personnes, le sentiment rassurant d'être prises en charge dans leur propre milieu de vie.

Transition progressive vers un autre milieu de formation ou le marché du travail : objectif plus long que prévu à atteindre

L'objectif de favoriser une transition progressive de la formation en milieu de vie vers un centre de formation, un organisme communautaire ou le marché du travail était au cœur du projet pilote.

L'appréciation de la formation en milieu de vie semble inversement proportionnelle à la difficulté de la transition vers un autre lieu de formation. La difficulté que représenterait la décision de s'inscrire dans un centre de formation serait liée, selon les locataires participants, au nombre d'heures de formation, au déplacement ainsi qu'à l'intégration dans un groupe inconnu et plus important en nombre. En ce qui a trait aux craintes suscitées par les heures à consacrer à une formation dans un centre d'éducation des adultes, elles pourraient être dissipées si les participants étaient au fait qu'il est possible d'y étudier à temps partiel et d'y choisir le nombre hebdomadaire d'heures de cours.

Quant à la transition vers le marché du travail, l'objectif semble plus long à atteindre, selon la coordonnatrice du Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire, avec des adultes plus âgés, comparativement aux plus jeunes. La possibilité d'atteindre cet objectif est de plus discutable pour une partie des personnes jointes. Il est probablement plus réaliste de viser à ce que les personnes plus âgées améliorent leur autonomie dans la vie quotidienne et fonctionnent mieux en société. En ce sens, les objectifs « à géométrie variable » du projet pilote par rapport aux effets attendus pour les participants semblent tout à fait adaptés aux personnes vivant en milieu HLM.

Intégration des technologies de l'information et de la communication dans l'apprentissage : objectif atteint progressivement

L'intégration d'outils technologiques dans l'apprentissage constituait un autre objectif du projet pilote. Parmi les conditions d'intégration de ces outils, l'accès à un réseau Internet était essentiel. Cet accès peut cependant représenter une contrainte dans certains milieux. En raison de difficultés techniques, l'objectif d'intégration d'outils technologiques n'a été atteint que tardivement. De plus, l'utilisation de la tablette électronique n'était pas familière à l'enseignante.

« Puis, finalement, tout ça s’est placé, tout le monde s’est habitué, puis c’est vraiment rentré dans la culture cette année [seconde année]. Après un an, [les participants] sont devenus vraiment habiles, puis vraiment habitués, mais les nouvelles [participantes] n’ont pas encore développé ça beaucoup. » (L’enseignante de la commission scolaire)

La plupart des participants ont apprécié la tablette électronique et ses fonctions dans le contexte de leur apprentissage, même en matière de francisation. Certains ont été initiés à son usage, d’autres possédaient déjà un ordinateur. Au cours des ateliers, les participants ont appris de nouvelles fonctions utiles dans leur vie personnelle, comme pour payer une facture ou soumettre une demande d’emploi. La tablette a été utile et appréciée, mais demeure un outil complémentaire, de l’avis même de l’intervenant du Centre d’organisation mauricien de services et d’éducation populaire, le principal responsable de son utilisation.

La maîtrise de cet outil technologique a contribué à rendre les participants plus autonomes dans différents aspects de leur vie quotidienne. De plus, il a constitué un élément favorisant les échanges avec leurs enfants, que ce soit dans le cadre de l’apprentissage scolaire de ces derniers ou autrement. L’appropriation de la tablette électronique a participé au renforcement des compétences parentales des locataires participants, de la même manière que la formation offerte a favorisé lehaussement de leurs compétences en littératie.

CONCLUSION

Comment est-il possible d'amener les locataires de HLM ayant un faible niveau de compétences en littératie à adopter une attitude active dans leur milieu et à l'extérieur de celui-ci? Cette question résume d'une certaine façon les motivations des concepteurs du projet pilote évalué dans le présent rapport. Bien que ce projet ait constitué une réussite à plusieurs égards, le fait qu'il ait été implanté dans un seul milieu oblige à la prudence quant à l'interprétation des résultats. Cette expérience a révélé des conditions favorables à l'atteinte des objectifs du projet. D'autres, toutefois, apparaissent comme des défis à relever.

Il est indéniable que ce type d'intervention répond aux besoins d'une population difficilement joignable autrement. La présence d'un organisme communautaire impliqué dans le milieu HLM et pouvant offrir du soutien aux locataires, ainsi qu'aux membres de leur famille, a constitué une condition nécessaire au recrutement et à l'assiduité des participants au projet. À cela s'est ajouté un défi logistique qui, à première vue, peut paraître secondaire, mais qui a dû être relevé au moment d'amorcer le projet, soit l'accès à un local adéquat pouvant accueillir une quinzaine de personnes pour les ateliers de formation.

La présence d'intervenants possédant une solide expérience auprès de personnes vulnérables a également constitué un facteur de réussite. Compte tenu de la diversité des personnes rassemblées, il importait que les intervenants offrent une écoute attentive et empathique aux participants, selon leurs besoins, et fassent preuve d'une ouverture en vue d'apporter des ajustements, si nécessaire.

Parmi les principaux éléments à considérer à l'égard des besoins des locataires de HLM, celui ayant trait à leur rythme de vie est certainement l'un des plus importants. Il importait donc de faire coïncider le début des ateliers avec celui de l'année scolaire, qui est un moment significatif socialement. De plus, il était important d'éviter tout conflit d'horaire entre les ateliers et les activités offertes en milieu HLM, telles que la distribution alimentaire hebdomadaire, à laquelle les locataires doivent participer, compte tenu de l'insécurité alimentaire vécue dans ce milieu. L'équilibre devait cependant être trouvé entre l'adaptation de l'horaire au rythme de vie des locataires et la nécessité que ceux-ci prennent conscience de l'importance d'adopter une nouvelle routine, puisque le bon fonctionnement des ateliers était tributaire de ce rythme de vie.

Si la souplesse nécessaire à l'organisation des ateliers a pu jouer un rôle dans la persévérance des locataires et, de ce fait, dans la réussite du projet pilote, il en est de même pour l'approche pédagogique adoptée. De manière générale, la notion de

« pédagogie de la réussite » reflète bien la façon dont ont été menés les ateliers. Confrontés à l'ampleur des compétences à acquérir, les participants ont été stimulés par la reconnaissance de leurs réussites concrétisées petit à petit. Ainsi, les acquis reconnus tout au long de l'année scolaire ont rendu plus concrets les progrès réalisés et constitué un élément de motivation non négligeable.

En ce qui concerne le rehaussement des compétences en littératie, les acquis ont été nombreux et quantifiables pour plusieurs participants ayant persévéré dans le projet pilote. Cependant, de manière générale, la fréquentation même assidue des ateliers n'a pas semblé accroître la propension des locataires à entreprendre une autre formation ou à intégrer le marché du travail. Cette situation est largement attribuable au manque d'optimisme des participants quant à leur capacité à emprunter l'une de ces voies, en raison d'un état de santé physique ou psychosocial fragile. Le fait que les formations ont été données dans le milieu de vie des participants a certes constitué une condition favorable au recrutement et à la persévérance de ceux-ci, mais l'évaluation ne montre pas qu'il a accru leur volonté de mobilisation pour s'engager dans d'autres démarches, extérieures à ce milieu rassurant.

Le partenariat à la base du projet pilote a été nécessaire à sa mise en place. Cette expérience peut d'ailleurs mener à de nouvelles collaborations, notamment entre le milieu scolaire et le milieu HLM. La participation de l'organisme communautaire au projet a été importante, mais a exposé les participants à deux approches en alphabétisation, ce qui n'a pas été facilitant. L'adoption d'une approche intégrée des deux organismes formateurs tout au long de l'année aurait probablement apporté des résultats plus positifs.

Une collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pourrait être envisagée pour la réalisation d'un projet comparable. Des ressources communautaires dans le domaine de l'emploi pourraient également être invitées à y participer. L'évaluation révèle que les avis des intervenants divergent quant à la possibilité d'offrir des incitatifs financiers pour favoriser le recrutement de participants et leur persévérance. La forme qui contribuerait à la satisfaction des besoins de base des locataires participants, sans pour autant encourager une participation sans réel désir de formation, reste donc à définir.

Malgré les limites de cette évaluation, celle-ci montre qu'offrir une formation visant le haussement des compétences en littératie en milieu HLM constitue une pratique prometteuse pour l'avenir. Cette formation a eu un effet attractif indéniable. Selon toute vraisemblance, elle pourrait avoir un effet comparable si elle était offerte à d'autres personnes vivant en HLM au Québec. Il en est de même pour les effets

bénéfiques sur les participants, tant d'un point de vue personnel que relativement à une éventuelle mobilisation.

Les milieux HLM diffèrent toutefois d'un endroit à l'autre. Chaque secteur se distingue par la population qu'il joint et les installations relatives au logement social ou à l'éducation qui y sont accessibles. En outre, les milieux diffèrent selon la présence ou non d'un organisme communautaire en alphabétisation à proximité et d'un organisme offrant un soutien communautaire aux familles qui peut assurer l'accompagnement des locataires. C'est pourquoi une analyse plus complète du type d'intervention évalué dans le présent rapport pourrait être faite à la suite de l'implantation et de l'évaluation de projets analogues dans d'autres parcs immobiliers de HLM, notamment en ce qui a trait aux conditions favorables ou défavorables à leur mise en œuvre.

RÉFÉRENCES

COMMISSION SCOLAIRE DU CHEMIN-DU-ROY (2015). *Rapport annuel 2014-2015*, Trois-Rivières, 31 p.

DROLET, A. (2013). *Quand les absences aux cours des élèves nous interpellent! – Comprendre et intervenir*, Chicoutimi, Université du Québec à Chicoutimi, 11 p.

FOREST, D., et L. ST-GERMAIN (2012). *Les p'tits succès – Une démarche en prévention du décrochage scolaire au primaire*. Une intervention auprès des familles dans une perspective de lutte à la pauvreté. Document produit pour le Groupe populaire Déclic, Centre de recherche sociale appliquée, 154 p.

GERMAIN, A., et X. LELOUP (2006). *Il était une fois dans un HLM... Portrait de l'intervention communautaire dans quatre HLM de type « plan d'ensemble » de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*, Montréal, Institut national de recherche scientifique, 117 p.

LEGENDRE, R. (2005). *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3^e éd., Montréal, Guérin, 1554 p.

LOARER, E., et coll. (1995). « Effets d'une méthode de remédiation cognitive (le Programme d'enrichissement instrumental de Feuerstein) sur une population d'adultes faiblement qualifiés », *Enfance*, vol. 48, n° 2, p. 263 à 271.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2002). *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, gouvernement du Québec, 40 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (2015). *Services et programmes d'études – Formation générale des adultes 2015-2016*, Québec, gouvernement du Québec, 73 p.

NAZON, H. (2007). *Les impacts de l'alphabétisation populaire sur l'appropriation de l'écrit chez un groupe de participants de Lis-moi tout Limoilou du point de vue des formatrices et des participants*, Québec, Université Laval, 152 p.

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE TROIS-RIVIÈRES (2016). *Rapport annuel 2015*, Trois-Rivières, 49 p.

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES et STATISTIQUE CANADA (2011). *La littératie, un atout pour la vie : nouveaux résultats de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes*, Paris, Éditions OCDE, 401 p.

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (2014). « CE QUE MESURE L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DES ADULTES (PIACC) » DANS L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DES ADULTES : MANUEL À L'USAGE DES LECTEURS, ÉDITIONS OCDE, PARIS, PAGE 20.

PROLITERACY (2016). proliteracy.org.

REGROUPEMENT DES GROUPES POPULAIRES EN ALPHABÉTISATION DU QUÉBEC (2003). « Oser l'approche conscientisante en alphabétisation populaire », *Le monde alphabétique*, n° 15, p. 47 à 80.

RIVEST, F., et B. BEAUVAIS (2015). *La santé des résidents de HLM : analyse comparative de la santé de la population à faible revenu selon le mode d'occupation*, Québec, Société d'habitation du Québec, p. 12 à 20.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2011). *Plan stratégique 2011-2016*, Québec, gouvernement du Québec, 23 p.

ST-GERMAIN, L. (2008). *Rapport évaluatif du projet École citoyenne*, Centre de recherche sociale appliquée, 28 p.

