

### **3.1 L'intention**

Cette recherche visait l'amélioration des services offerts actuellement en alphabétisation à la Commission scolaire Abitibi.

### **3.2 Le but**

L'élaboration d'un mode d'organisation des services d'éducation aux analphabètes dans une commission scolaire couvrant un vaste territoire à faible densité de population

### **3.3 Les objectifs et la démarche méthodologique**

La présente recherche visait à offrir aux analphabètes du territoire de la Commission scolaire Abitibi une structure de services répondant à leurs besoins spécifiques en collaboration avec les gestionnaires des Services de l'éducation aux adultes.

Pour ce faire, la chercheure a utilisé l'approche méthodologique de Marc-André Nadeau tout en tenant compte des croyances et les valeurs de chacun des acteurs, des priorités administratives de la commission scolaire et du vécu personnel antérieur pour favoriser l'émergence d'un consensus dans le choix d'un mode d'organisation nouveau en alphabétisation.

La démarche consistait donc à choisir un objectif à atteindre en fonction des événements et des besoins survenant quotidiennement, à en établir la problématique, à élaborer un projet de politique, à le valider et à l'appliquer.

Cette recherche visait uniquement l'élaboration d'une démarche à suivre dans l'organisation de services en alphabétisation et s'articulait essentiellement autour de trois phases regroupant six objectifs.

PHASE 1:      Sensibilisation

1.      Sensibiliser la population en général au problème de l'analphabétisme.
2.      Sensibiliser les organismes gouvernementaux, sociaux, communautaires au problème de l'analphabétisme.
3.      Sensibiliser les analphabètes aux services en alphabétisation.

PHASE 2:      Analyse de besoins

4.      Déterminer le bassin potentiel d'analphabètes sur le territoire de la Commission scolaire Abitibi.
5.      Identifier les besoins des analphabètes.

PHASE 3:      Élaboration d'un mode d'organisation de services en  
alphabétisation

6.      Élaborer un mode d'organisation des services en alphabétisation.

De cette recherche émergerait une manière de faire en alphabétisation répondant à la population analphabète du milieu.

**3.4      L'équipe de réalisation du projet en alphabétisation**

Le désir d'élaborer et de voir implanter un mode d'organisation de services nouveaux en alphabétisation à la Commission scolaire Abitibi correspondait aux préoccupations et besoins ressentis par l'équipe de gestionnaires des Services de l'éducation aux adultes depuis quelques années déjà; ces derniers désiraient offrir davantage à la population analphabète du territoire. Le contrat donné à la chercheuse prenait la forme d'un mandat se lisant ainsi: Nous autorisons la chercheuse à faire une recherche sur les besoins des analphabètes dans la population du secteur Abitibi et à proposer aux gestionnaires un mode d'organisation qui permettrait à la population visée d'accéder à des services adéquats.

Le mécanisme de participation retenu était: l'équipe d'animation du milieu, composée d'agents d'information et de la conseillère pédagogique, planifie les actions stratégiques hebdomadaires, les revise, en évalue la pertinence et compile les résultats sous forme de rapport écrit remis par la suite au directeur de centre qui agit comme superviseur du projet.

Le directeur de centre, la conseillère pédagogique et les agents d'information évaluaient les points forts et faibles des actions stratégiques entreprises antérieurement et orientaient les stratégies ultérieures.

Les agents d'information et la conseillère pédagogique constituaient le noyau principal d'acteurs impliqués dans cette recherche. D'autres intervenants s'ajoutaient de façon ponctuelle à l'équipe: directeur de centre, formatrices, dirigeants d'organismes responsables de paroisses à l'éducation des adultes.

### **3.5 Le plan de travail**

Le plan de travail retenu pour chacun des six objectifs prioritaires, élaboré par la conseillère pédagogique et les agents d'information, se traduisait dans la présentation des tableaux suivants:

**1. Élaborer et appliquer une stratégie de sensibilisation de la population en général au problème de l'analphabétisme.**

OPÉRATIONS	ACTEURS	MOYENS	ÉCHÉANCIER
Établir la problématique	Directeur de centre conseillère pédagogique en alphabétisation agents d'information	- Tournées d'information des paroisses  - Émissions de radio et de télévision	8 janvier 1990 au 12 janvier 1990
Bâtir un document de travail (informations et stratégies)	Conseillère pédagogique et agents d'information	- CK munotair  - Dépliants  - Lettres à toute la population	15 janvier 1990 au 19 janvier 1990
Expérimenter le document de travail	Conseillère pédagogique et agents d'information	- Rencontres de groupes sociaux  - Articles dans les journaux	22 janvier 1990 au 24 janvier 1990
Appliquer la stratégie	Directeur de centre, conseillère pédagogique, agents d'information	- Contacts téléphoniques  - Affiches  - Kiosques dans Centre d'achat	24 janvier 1990 au 27 janvier 1990

**2. Élaborer et appliquer une stratégie de sensibilisation des organismes gouvernementaux, sociaux, communautaires au problème de l'analphabétisme.**

OPÉRATIONS	ACTEURS	MOYENS	ÉCHÉANCIER
Établir la problématique	Directeur, conseillère pédagogique	Établissement d'une liste d'organismes	28 janvier 1990 au 2 février 1990
Bâtir un document de travail	Conseillère pédagogique et agents d'information	Lettres aux maires des municipalités	5 février 1990 au 9 février 1990
Expérimenter le document de travail	Directeur, conseillère pédagogique, agents d'information	Rencontres d'organismes	10 février 1990 au 15 février 1990
Appliquer la stratégie	Directeur de centre, conseillère pédagogique, agents d'information	Remise de "dossiers de presse"  Entrevues avec personnes ressources dans les organismes	16 février 1990 au 19 février 1990

**3. Élaborer et appliquer une stratégie de sensibilisation des analphabètes.**

OPÉRATIONS	ACTEURS	MOYENS	ÉCHÉANCIER
Établir la problématique	Directeur, conseillère pédagogique, agents d'information	Contacts téléphoniques  Affiches	20 février 1990 au 27 février 1990
Bâtir un document de travail	Agents d'information, conseillère pédagogique	Encarts dans enveloppes de paie	28 février 1990 au 5 mars 1990
Expérimenter le document de travail	Directeur de centre, conseillère pédagogique, agents d'information	Rencontre d'apprenants dans un groupe d'alphabétisation	6 mars 1990 au 9 mars 1990
Appliquer la stratégie	Directeur, conseillère pédagogique, agents d'information	Contacts personnels  Messages à câblevision  Messages radiophoniques	12 mars 1990 au 14 mars 1990

**4. Élaborer et appliquer une stratégie pour déterminer le bassin potentiel d'analphabètes du secteur Abitibi.**

OPÉRATIONS	ACTEURS	MOYENS	ÉCHÉANCIER
Établir la problématique	Directeur, conseillère pédagogique, agents d'information	Statistiques fédérales scolarité et taux de chômage	2 avril 1990 au 5 avril 1990
Bâtir un document	Conseillère pédagogique, agents d'information	Statistiques S.E.A.  Statistiques C.T.Q.	6 avril 1990 au 10 avril 1990
Expérimenter le document de travail	Directeur, conseillère pédagogique, agents d'information	Recensement 1989	11 avril 1990 au 13 avril 1990
Appliquer la stratégie	Directeur, conseillère pédagogique		16 avril 1990 au 18 avril 1990

5. **Élaborer et appliquer une stratégie pour identifier les besoins des analphabètes du secteur Abitibi.**

OPÉRATIONS	ACTEURS	MOYENS	ÉCHÉANCIER
Établir la problématique	Directeur de centre, conseillère pédagogique, agents d'information	Questionnaire sondage auprès des groupes formés	19 avril 1990 au 25 avril 1990
Bâtir un document de travail	Agents d'information, conseillère pédagogique	- Age  - Sexe  - Niveau de scolarité	26 avril 1990 au 30 avril 1990
Expérimenter le document de travail	Directeur de centre, conseillère pédagogique, agents d'information	- Statut social	1 <sup>er</sup> mai 1990 au 4 mai 1990
Application du document	Directeur de centre, conseillère pédagogique		7 mai 1990 au 9 mai 1990

**6. Élaborer une stratégie pour identifier le mode d'organisation de services en alphabétisation.**

OPÉRATIONS	ACTEURS	MOYENS	ÉCHÉANCIER
Établir la problématique	Directeur de centre, conseillère pédagogique, agents d'information	Étude de modèles d'organisation de services en alphabétisation expérimentés dans les commissions scolaires similaires	10 mai 1990 au 20 mai 1990
Bâtir un document de travail	Directeur de centre, conseillère pédagogique, agents d'information	Compilation des données du questionnaire des analphabètes	21 mai 1990 au 31 mai 1990
Identifier les priorités et expérimenter le document	Directeur de centre, conseillère pédagogique	Analyse de données	4 juin 1990 au 10 juin 1990
Élaborer un mode d'organisation de services en alphabétisation en fonction des priorités retenues	Directeur de centre, conseillère pédagogique	Identification des éléments pertinents à l'élaboration d'un mode d'organisation  Élaboration et application d'un mode d'organisation de services en alphabétisation	11 juin 1990 au 30 juin 1990

### **3.6 Les limites**

L'auteure de cette recherche, conseillère pédagogique en alphabétisation s'est habilitée à développer et à utiliser un processus favorisant la participation des gestionnaires et autres intervenants des Services de l'éducation aux adultes dans l'élaboration d'un mode d'organisation des services en alphabétisation sur le territoire de la Commission scolaire Abitibi.

Cette recherche s'est déroulée de janvier 1990 à juin 1990 et s'est limitée à l'élaboration et à l'application de stratégies, en fonction des objectifs retenus et précédemment identifiés et à l'élaboration d'un mode d'organisation de services en alphabétisation et non l'implantation.

---

## **Chapitre 4**

### **LE DÉROULEMENT DE LA RECHERCHE**

#### **4. LE DÉROULEMENT DE LA RECHERCHE**

Pour rendre compte des résultats de la recherche, la chercheuse présentera d'abord, les objectifs poursuivis dans l'élaboration et l'application des stratégies, décrira les actions mises en place, ajoutera les observations qui s'en dégagent et l'appréciation du vécu de l'action.

Le plan d'action de cette recherche s'est déroulé sous la supervision du directeur de centre et de la conseillère pédagogique responsable du dossier alphabétisation à la Commission scolaire Abitibi et à la fois chercheuse.

Le vécu sera décrit à partir de rapports hebdomadaires, élaborés par les agents d'information et la conseillère pédagogique, sur les actions entreprises dans le milieu.

Des réunions hebdomadaires regroupant les agents d'information et la conseillère pédagogique ont permis de faire le point sur les actions mises en place et orienter les futures actions.

Mensuellement, le directeur de centre s'est joint à la conseillère pédagogique et aux agents d'information pour prendre connaissance des actions posées, des difficultés rencontrées, des objectifs réalisés ou en voie de réalisation et pour orienter les actions ultérieures en fonction des objectifs de départ.

La réalisation du plan d'action, c'est-à-dire l'élaboration des outils et l'application des stratégies de sensibilisation de la population analphabète, a permis aux membres de l'équipe de réalisation du projet de faire valoir leurs compétences à tour de rôle, d'émettre leurs goûts, leurs croyances et de s'impliquer en fonction de leurs talents respectifs.

L'équipe de réalisation du projet composée du directeur de centre, de la conseillère pédagogique et des agents d'information fut la seule à orchestrer toute cette sensibilisation importante dans la population et fit preuve d'une grande solidarité dans l'action.

#### **4.1 Élaborer et appliquer une stratégie de sensibilisation de la population au problème de l'analphabétisme**

##### 4.1.1 Les objectifs poursuivis

L'élaboration et l'application de cette stratégie visait les résultats suivants:

- Démystifier le phénomène de l'analphabétisme au sein de la population en général;
- Éveiller la population à la présence du problème de l'analphabétisme dans leur milieu;
- Intéresser un plus grand nombre d'analphabètes à entreprendre une démarche d'apprentissage;
- Identifier les besoins de formation à chaque milieu en regard de l'alphabétisation;
- Dépister et recruter des analphabètes en phase pré-alpha.

#### 4.1.2 Les actions mises en place

La sensibilisation de la population du secteur Abitibi au problème de l'analphabétisme, depuis les années 1982-1983, s'est faite sporadiquement. Les actions entreprises étaient, pour la plupart, initiées par des individus plutôt préoccupés par le sort réservé aux analphabètes dans la société industrialisée que par les services offerts par la commission scolaire pour leur venir en aide.

Quoique ayant obtenu des résultats partiels mais intéressants sur l'analphabétisme au sein de la population, les instigateurs des projets antérieurs durent souvent se limiter dans leurs actions ou abandonner le tout, ne pouvant compter sur des ressources matérielles et financières adéquates.

Profitant de "l'Année internationale de l'alphabétisation" et déplorant la situation économique du milieu abitibien, les gestionnaires de la Commission scolaire Abitibi priorisèrent le dossier alphabétisation à court et à moyen terme et confièrent au Centre de formation professionnelle Lac-Abitibi, responsable des Services de l'éducation aux adultes, la mission de sensibiliser la population du territoire au problème de l'analphabétisme et, après analyse des besoins du milieu, de proposer à la Commission scolaire Abitibi un mode d'organisation des services en alphabétisation susceptible de répondre aux besoins exprimés.

En septembre 1989, la sensibilisation de la population débuta par une tournée d'informations des vingt-sept paroisses. Le directeur de centre et la conseillère pédagogique en formation générale, également chercheure, présentèrent les services offerts par le Centre de formation professionnelle Lac-Abitibi incluant les services d'alphabétisation dans les paroisses.

La convocation des personnes à ces rencontres se fit, soit par un message diffusé le matin à la radio locale, des communiqués écrits distribués par les élèves des écoles primaires, des bulletins paroissiaux, des téléphones aux personnes déjà identifiées comme responsables des services aux adultes dans leurs paroisses.

L'assistance aux premières rencontres fut quelquefois faible au début mais la population présente se montra très réceptive aux informations données et offrit d'emblée sa collaboration.

L'idée de pouvoir obtenir des cours dans leurs paroisses tant au niveau secondaire que primaire fit "boule de neige". Plusieurs personnes s'intéressèrent à multiplier les informations et à recruter le nombre de personnes suffisant (8 à 10 personnes) pour l'ouverture d'un groupe en alphabétisation et de 18 personnes pour un cours de niveau secondaire.

Plus de dix-sept paroisses bénéficièrent ainsi de ces soirées d'informations à l'automne 1989. La température plus ou moins clémente, les énergies déficientes, et la disponibilité réduite des

intervenants obligèrent ces deniers à cesser temporairement la sensibilisation dans les paroisses.

Puis, en janvier 1990, grâce à une entente fédérale-provinciale et bénéficiant d'une allocation spéciale substantielle pour un projet régional en sensibilisation, deux agents d'information furent engagés pour une période de quatre mois, venant augmenter du même coup le nombre d'intervenants au sein de la population et relancer la sensibilisation de la population du territoire Abitibi.

La nouvelle équipe, formée du directeur de centre, de la conseillère pédagogique et des deux agents d'information, établit un plan d'action à court terme de sensibilisation du public.

Souhaitant provoquer un "effet choc" dans la population, la sensibilisation débute par un "blitz publicitaire" sans pareil, inondant la population d'informations de toutes sortes: utilisation des médias d'information, communiqués de presse, flash publicitaires, entrevues avec les organismes communautaires, soirées d'information dans les paroisses, rencontres de dirigeants d'entreprises, messages téléphoniques. L'information transmise était courte, précise et orientée sur la connaissance du phénomène de l'analphabétisme présent dans le milieu et sur les nouveaux services offerts en alphabétisation par le Centre de formation professionnelle Lac-Abitibi.

L'équipe visait à ce que tout le monde en parle et ce, rapidement. Les rencontres dans les paroisses débutèrent à nouveau mais cette fois à un rythme beaucoup plus accéléré. Vingt-sept paroisses furent visitées

rejoignant six cent soixante-sept personnes (Annexe 2 - Contenu des rencontres d'information). Des "flashes" publicitaires furent diffusés hebdomadairement à la radio locale, à la télévision communautaire et à câblevision. Plus de mille cent cinquante-huit dépliants d'information sur l'offre de services en alphabétisation dans les paroisses de la Commission scolaire Abitibi furent acheminés par la poste dans les foyers avant les rencontres de groupes. Plus de vingt-cinq personnes furent rejointes par contacts téléphoniques. Les membres des organismes sociaux "âge d'or, Fermières et Filles d'Isabelle" furent contactés, rencontrés et fréquemment utilisés comme multiplicateurs de l'information reçue dans les paroisses. Des articles sur le problème de l'analphabétisme dans le secteur Abitibi et sur les services offerts par les Services de l'éducation aux adultes parurent à deux reprises dans les journaux locaux: l'Écho et La Frontière (Annxe 2 - Contenu des rencontres d'information). Les vingt-sept paroisses acceptèrent d'inscrire un message d'information et d'invitation sur les bulletins paroissiaux avant les rencontres de groupes.

L'information fusait de toute part sur le territoire Abitibi à la grande surprise de la population. Pour éviter les répétitions de certaines informations, les agents d'information se partagèrent les paroisses selon les secteurs géographiques. Les informations communes véhiculées par ces deniers faisaient état du taux élevé de personnes touchées par le problème de l'analphabétisme au Québec, en région et dans les paroisses du secteur Abitibi, des causes probables et identifiées du phénomène et des conséquences désastreuses du problème dans la vie des individus touchés.

Pour palier à la situation problématique locale, les agents d'information ajoutaient que la Commission scolaire Abitibi offrait et acceptait de dispenser des cours en alphabétisation dans chacune des paroisses intéressées pouvant regrouper 8 à 10 personnes désirant entreprendre ou poursuivre une démarche d'apprentissage de niveau primaire.

De plus, les personnes des paroisses rencontrées par les agents d'information et désirant obtenir des informations supplémentaires ou recevoir des précisions sur des informations reçues pouvaient contacter le jour, la conseillère pédagogique dont le rôle, à l'intérieur du projet, consistait à prendre en charge la publicité du projet, à informer davantage les personnes intéressées par les services éducatifs en alphabétisation, à faire l'accueil individuel ou en groupes des analphabètes plus autonomes qui venaient s'inscrire d'eux-mêmes, à recruter et engager les agents d'information et les formatrices suite à des entrevues faites conjointement avec le directeur de centre agissant comme superviseur de l'ensemble du projet.

Les visites hebdomadaires des paroisses étaient planifiées par les agents d'information qui fournissaient à la conseillère pédagogique un rapport écrit sur les activités réalisées, mentionnant les groupes de personnes rencontrées, les actions de sensibilisation mises en place au sein de la population des secteurs visités et les résultats obtenus. Les moyens utilisés pour la sensibilisation et le déroulement de l'action étaient révisés, régulièrement évalués, approuvés par le directeur de centre et la conseillère pédagogique et orientés en fonction des objectifs de départ. En avril 1990, suite à plusieurs évaluations formatives hebdomadaires et mensuelles, la stratégie de sensibilisation

dans son ensemble était revue, corrigée et appliquée dans sa version définitive par l'équipe du projet en alphabétisation.

#### 4.1.3 Les observations qui s'en dégagent

L'élaboration et l'application de cette stratégie a permis d'intensifier les actions de sensibilisation de la population en général. Les vingt-sept paroisses furent visitées à deux reprises de septembre 1989 à juin 1990. Plus de huit cent soixante-quinze personnes furent rencontrées et informées sur le problème de l'analphabétisme. Le secteur est, comprenant les paroisses d'Authier, Macamic, Languedoc, Taschereau, Boulé, Laferté et Poularies puis, le secteur nord comprenant les paroisses de St-Eugène, Authier-Nord, St-Janvier, Villebois, Val-Paradis, Val-St-Gilles, Beaucanton, St-Vital et le secteur sud comprenant Colombourg, Duparquet, Rapide-Danseur, Roquemaure, Gallichan furent identifiés comme secteurs prioritaires pour organiser l'action.

En plus de s'entendre au niveau de la démarche à suivre, de la forme d'évaluation des actions entreprises, l'équipe du projet a réussi à élaborer des outils diversifiés pour la sensibilisation du public, tels: dépliants, affiches, dossier de presse, messages publicitaires, kiosques dans un centre d'achat.

Pour ce faire, l'équipe de réalisation du projet s'est partagé les tâches et s'est concertée en vue d'actions stratégiques visant la dispensation d'informations cohérentes et identiques sur le territoire. Les

concessions de chacun des membres de l'équipe permirent le respect du cheminement de chacun et l'obtention d'un consensus dans l'action.

#### 4.1.4 L'appréciation du vécu de l'action

L'objectif visant la sensibilisation de la population en général au problème de l'analphabétisme fut atteint mais l'opérationnalisation s'est avérée une période intense et assez difficile dans le projet de changement en alphabétisation.

La politique rapidement élaborée et appliquée fut cependant parsemée d'embûches dès la première phase de réalisation, créant chez les agents d'information une grande insécurité. En effet, même si les agents d'information embauchés avaient vécu des expériences de projets similaires antérieurement, la présente recherche prenait une envergure d'action tout à fait insoupçonnée pour eux et l'obligation de s'intégrer rapidement dans le milieu à la demande des gestionnaires était perçue comme une lourde tâche.

L'analphabétisme était et est toujours un phénomène extrêmement complexe et pour pouvoir en parler avec une certaine aisance, une préparation adéquate, des intervenants ou agents d'information dans ce cas, était essentielle avant de se lancer dans l'action.

Pour tenter de minimiser l'insécurité qui les habitait et affronter les questions inattendues du public, les agents d'information durent attendre une quinzaine de jours avant d'aller se mêler à la population

se contentant de se documenter, de monter un dossier de presse sur l'analphabétisme pour les organismes, de rédiger une dizaine de communiqués écrits et de se familiariser avec un déroulement d'action inusité pour eux jusqu'à ce jour.

Les premières rencontres de paroisses par les agents d'information contribuèrent rapidement à dissiper leur angoisse du départ et les rencontres individuelles d'analphabètes commencèrent peu à peu mais toujours en collaboration et très souvent en présence d'une personne bien connue et appréciée dans le milieu analphabète.

La conseillère pédagogique rencontrait toujours les agents chaque semaine pour faire l'analyse des stratégies utilisées et pour planifier les actions futures.

Les orientations de départ données au travail permirent ainsi la création d'une équipe dynamique, solide, source de réconfort dans l'action et de regain d'énergie physique.

La conseillère pédagogique en recherche depuis un certain temps sur le problème d'analphabétisme permit aux agents de profiter de sa connaissance théorique du problème, encouragea leurs initiatives et moussa leur intérêt à poursuivre les actions entreprises.

L'assistance aux rencontres de paroisses fut étonnante et très intéressante. Dans la majorité des cas, les dirigeants d'organismes communautaires étaient présents et offraient leur collaboration pour sensibiliser d'autres personnes absentes ou encore pour nous identifier

des analphabètes connus. Souvent, les quelques personnes présentes nous demandaient de retourner dans leur paroisse pour donner de l'information et s'engageaient à contacter le maximum de personnes pour y assister.

Malgré des difficultés de stress, de préparation adéquate des agents d'information et de premiers contacts avec la population analphabète vécues dans la première partie de l'élaboration de la stratégie, les échéanciers ne furent pas modifiés et la deuxième partie fut plus agréable et moins stressante bénéficiant des expériences de la première phase pour orienter les actions futures.

Suite à deux mois de sensibilisation intensive, nous avons réussi à amener la population en général à parler d'alphabétisation et à exiger des services de la commission scolaire.

## **4.2 Élaborer et appliquer une stratégie de sensibilisation des organismes gouvernementaux, sociaux et communautaires au problème de l'analphabétisme**

### **4.2.1 Les objectifs poursuivis**

La stratégie de sensibilisation des organismes élaborée et appliquée par l'équipe du projet visait les résultats suivants:

- Établir une première communication avec les organismes gouvernementaux;
- Établir une première communication avec les organismes sociaux communautaires;
- Identifier des responsables du dossier "Alpha" à l'intérieur des organismes;
- Sensibiliser les dirigeants et responsables à la problématique de l'analphabétisme;
- Identifier des collaborateurs éventuels;
- Identifier des secteurs prioritaires d'intervention en alphabétisation;
- Identifier des analphabètes.

#### 4.2.2 Les actions mises en place

En janvier 1990, le directeur de centre des Services de l'éducation aux adultes en collaboration avec la conseillère pédagogique en formation générale et les agents d'information engagés dans le projet "Alphabétisation" dressèrent une liste sommaire des organismes gouvernementaux, sociaux et communautaires connus sur le territoire de la Commission scolaire Abitibi et des personnes ressources à

l'intérieur de ces organismes susceptibles de devenir des collaborateurs éventuels.

Cette liste étant plus ou moins exhaustive, les intervenants demandèrent aux vingt maires des différentes municipalités de fournir une liste complète des organismes oeuvrant dans leurs paroisses. Une réponse rapide et positive des municipalités permit à l'équipe de compléter la liste initiale et d'organiser l'action.

Compte tenu de la vaste étendue du territoire et du nombre important d'organismes gouvernementaux, sociaux et communautaires à visiter, la conseillère pédagogique et les agents d'information privilégièrent à court terme la sensibilisation de vingt-cinq organismes sociaux et communautaires ceux-ci étant en contact plus direct avec la population analphabète des paroisses (Annexe 3 - Tableau synthèse des organismes rencontrés).

Les agents d'information acceptèrent de se partager les différents organismes priorisés et débutèrent les rencontres. Ils tentèrent de démontrer aux organismes rencontrés, statistiques à l'appui, l'ampleur du phénomène de l'analphabétisme à travers le Canada, particulièrement au Québec et de façon très spécifique en Abitibi-Témiscamingue. Ils ajoutèrent que la Commission scolaire Abitibi désire prioriser l'alphabétisation pour les années futures et propose d'offrir des cours aux personnes analphabètes dans les paroisses. La collaboration d'organismes du milieu pour informer leur clientèle de ces nouveaux services offerts en alphabétisation et des nouvelles orientations du Centre de formation professionnelle Lac-Abitibi était

souhaitée permettant aux agents d'information d'obtenir des collaborateurs précieux pour orienter l'action sur le terrain.

Chacun des organismes rencontrés reçut un "dossier de presse" (Annexe 4 - "Dossier de presse" pour organismes) se voulant une synthèse des informations sur l'analphabétisme présentées sur les dossiers prioritaires de la Commission scolaire Abitibi. Les informations furent complétées par l'identification des coordonnées de la personne responsable du dossier "Alpha" au Centre de formation professionnelle Lac-Abitibi. Lors de ces rencontres, les agents d'information recueillirent des données à la fois qualitatives et quantitatives privilégiées concernant les secteurs les plus touchés par l'analphabétisme: nombre de personnes en chômage, assistés sociaux, retraités, familles monoparentales, personnes intéressées à entreprendre une démarche d'apprentissage, personnes désireuses de faire du recrutement, personnes ressources pour faciliter la communication, besoins de formation des personnes.

A partir des données recueillies auprès des organismes, l'équipe du projet "Alpha" étudia et évalua la ou les stratégies utilisées, apporta des correctifs si nécessaire. Suite à de nombreuses révisions, corrections, modifications apportées, cette stratégie de sensibilisation des organismes est adoptée et appliquée par l'équipe sur le territoire.

#### 4.2.3 Les observations qui s'en dégagent

L'élaboration et l'adoption de cette stratégie a permis aux agents d'information d'identifier quatre organismes gouvernementaux, sociaux et communautaires sur le territoire de la Commission scolaire Abitibi.

Lors des rencontres effectuées auprès des quatre organismes gouvernementaux par les agents d'information, plusieurs d'entre eux ont offert leur collaboration immédiate; d'autres, surtout ministériels, hésitèrent à fournir des noms de personnes susceptibles d'être analphabètes, se réfugiant souvent sous la bannière de la confidentialité.

Quelques-uns acceptèrent d'en parler davantage à leur clientèle et s'engagèrent à nous référer des clients. Les agents d'information purent mettre rapidement le focus sur certains organismes collaborateurs pour orienter l'action mais demeurèrent soucieux de poursuivre la sensibilisation auprès des autres organismes hésitant à s'impliquer dans les nouveaux dossiers dont celui de l'alphabétisation.

L'élaboration et l'application de cette stratégie permirent à chacun des agents d'information de créer ou de consolider des contacts intéressants avec des dirigeants ou responsables d'organismes, d'encourager les dirigeants à identifier un ou des responsables en alphabétisation dans leurs effectifs pour favoriser une communication soutenue avec les "Services de l'éducation aux adultes".

#### 4.2.4 Appréciation du vécu de l'action

Les deux mois consacrés à l'élaboration et à l'adoption de cette stratégie témoignèrent de la difficulté à identifier un ou des responsables du dossier dans chacun des organismes et à se concerter dans les actions à privilégier pour obtenir le maximum de collaboration entre eux.

Les contacts téléphoniques utilisés comme amorce de sensibilisation ne donnèrent pas toujours les résultats escomptés. Les entrevues furent souvent difficiles à réaliser. Les raisons évoquées par certains organismes furent: la disponibilité des dirigeants, l'absence de temps pour se documenter, les priorités de l'organisme, etc.

Certains ministères demandèrent et apprécièrent qu'on puisse leur fournir un dossier d'informations leur permettant de se familiariser avec le projet de la commission scolaire avant de rencontrer les agents d'information pour en discuter.

L'insécurité des intervenants de certains organismes devant l'ampleur du phénomène de l'analphabétisme et le projet de services en alphabétisation avancé par les Services de l'éducation aux adultes, semblaient expliquer leur implication mitigée dans la première phase de sensibilisation.

Cependant, d'autres organismes plus dynamiques désiraient fortement collaborer mais la confidentialité les empêchait de nous donner des noms de personnes analphabètes. Sans pouvoir nous fournir une liste

de noms, ils s'engagèrent à nous référer des clients dès que possible; une collaboration précieuse à exploiter dans le futur. Les organismes communautaires et les locaux furent beaucoup plus réceptifs dès le départ. La sensibilisation de la population en général ayant contribué grandement à la connaissance du problème dans leurs milieux respectifs, l'implication de ceux-ci fut relativement spontanée et soutenue. L'offre de services en alphabétisation semblait correspondre à des besoins exprimés antérieurement et la collaboration fut digne de mention.

Peu de ces personnes exprimèrent le désir d'avoir un "dossier de presse" leur fournissant des information supplémentaires. Les bénévoles intéressées désiraient passer à l'action le plus rapidement possible et se souciaient peu du processus à suivre pourvu que la population de leur paroisse fut largement informée et intéressée aux services en alphabétisation.

#### **4.3 Élaborer et appliquer une stratégie de sensibilisation des analphabètes**

##### **4.3.1 Les objectifs poursuivis**

Dans l'élaboration et l'application de la stratégie de sensibilisation des analphabètes, l'équipe du projet visait ces résultats suivants:

- Informer les analphabètes du haut taux d'analphabétisme au Québec;

- Informer les analphabètes du haut taux d'analphabétisme dans le secteur Abitibi;
- Informer la population visée sur les services offerts en alphabétisation par la Commission scolaire Abitibi;
- Dépister des personnes analphabètes intéressés à entreprendre une démarche d'apprentissage;
- Recruter des analphabètes pour la formation de groupes dans les paroisses.

#### 4.3.2 Les actions mises en place

L'élaboration et l'application de cette stratégie s'est faite en plusieurs étapes liées par les objectifs d'information sur le problème de l'analphabétisme et de promotion des services en alphabétisation à la Commission scolaire Abitibi impliquant le directeur de centre, la conseillère pédagogique, les agents d'information.

La sensibilisation de la population en général a permis d'identifier un noyau de personnes bénévoles possiblement intéressées à s'associer à l'équipe du projet "Alpha" pour la sensibilisation de leurs milieux respectifs. Se joignant avec l'équipe dès le début, ces précieux collaborateurs au nombre de quinze oeuvrant à l'intérieur des organismes locaux bâtissent les milieux-cibles analphabètes pour les

informer sur l'analphabétisme dans leurs milieux, les inviter à faire partie d'un groupe d'apprentissage et à les soutenir dans leur démarche.

Lors des rencontres mensuelles des organismes, les dirigeants en profitèrent pour multiplier les informations reçues des agents d'information et les invitèrent à s'impliquer pour aider le développement de l'alphabétisation dans leurs paroisses.

Les membres récemment informés entrèrent en contact téléphonique avec au moins cinq personnes de la paroisse susceptibles d'être intéressées à entendre parler du problème dans le milieu et des services offerts par la commission scolaire en alphabétisation créant ainsi une véritable chaîne d'information et nous permettant de rejoindre les analphabètes complets.

Les collaborateurs des organismes se chargèrent de recueillir le nom des personnes intéressées par les cours d'alphabétisation et les acheminèrent à la conseillère pédagogique en l'invitant à venir rencontrer le groupe intéressé pour répondre à leurs interrogations face au fonctionnement de l'apprentissage en alphabétisation, et y ajouter des informations nouvelles susceptibles de piquer la curiosité des gens. C'était souvent le moment propice pour présenter le formateur intéressé à vivre l'expérience avec le groupe et créer un premier contact simple mais chaleureux avec le groupe.

D'autres actions furent privilégiées pour maximiser la sensibilisation des analphabètes. En collaboration avec les entreprises J.H. Normick

et Howard-Bienvenu, des encarts publicitaires furent glissés dans les enveloppes de paie portant des messages tels: "Aimeriez-vous savoir lire?" "Savez-vous que vous pouvez suivre des cours d'alphabétisation dans votre paroisse?" "Aimeriez-vous entendre parler d'analphabétisme?". Ces messages étaient surtout adressés aux analphabètes fonctionnels pouvant décoder le message.

Les travailleurs intéressés par cette publicité pouvaient rejoindre le jour ou le soir les agents pour des informations supplémentaires. Plus de soixante et quinze contacts téléphoniques furent également fait par la conseillère pédagogique pigeant au hasard des noms dans le bottin téléphonique des paroisses et s'informant auprès des personnes rejointes si elles avaient entendu parler de l'alphabétisation et connaissaient des gens intéressés à s'inscrire à des cours en insistant sur les difficultés énormes que rencontrent les analphabètes ne sachant lire et écrire le français sans fautes et ne pouvant lire les journaux, les prescriptions médicales, les spéciaux dans les épiceries, etc.

Les contacts téléphoniques se faisaient surtout les soirs ayant plus de chance de trouver une population présente à la maison. Les agents d'information envoyèrent chaque mois deux messages à câblevision sur l'offre de services en alphabétisation du Centre de formation professionnelle Lac-Abitibi et accordèrent deux entrevues à CKmunautaire et à la radio locale.

La rencontre fréquente des vingt-cinq apprenants présents dans les groupes d'alphabétisation en place constituait un autre moyen très

efficace de sensibilisation. La conseillère pédagogique établissait un premier contact avec eux, les rencontrait quotidiennement, participait à toutes les activités d'un groupe au centre et s'intéressait à la bonne marche de leur apprentissage, les informait des actions de sensibilisation entreprises dans leurs paroisses, tentait d'obtenir des noms d'analphabètes intéressés, les encourageait à poursuivre leur démarche d'autonomie.

L'élaboration et l'application de cette stratégie nécessitèrent la participation directe du directeur de centre pour l'autorisation des sommes requises pour les déplacements, entrevues, rencontres individuelles et autres initiatives en alphabétisation assurant la réalisation des actions prévues, la réservation de locaux et l'engagement de ressources humaines suffisantes.

#### 4.3.3 Les observations qui s'en dégagent

L'élaboration et l'application de cette stratégie a permis à toute l'équipe du projet en alphabétisation de faire une étude plus approfondie des caractéristiques des analphabètes et des milieux-cibles où on les retrouvait.

La collaboration importante des organismes locaux et communautaires dans la sensibilisation des analphabètes s'est avérée l'élément clé de ces étapes. Les agents d'information ont pu ainsi constater que les personnes impliquées dans la sensibilisation étaient avantageusement connues dans leurs milieux ce qui contribuait grandement à diminuer

la gêne et la honte des analphabètes et les amenait à discuter plus ouvertement de leur problème d'analphabétisme et des difficultés rencontrées dans leur quotidien.

L'implication continuelle des agents d'information dans les milieux et le support apporté par la conseillère permirent à tous les membres de l'équipe de prendre conscience de la nécessité de s'associer à des bénévoles ou organismes pour rejoindre les analphabètes dans leurs milieux et de l'urgence de leur offrir des services dans leurs localités. Les problèmes de frais de déplacement et de gardiennage souvent mentionnés par cette clientèle dans le passé devant être éliminés. Il était nécessaire de faire un véritable travail d'équipe avec les collaborateurs au sein des organismes pour conserver l'intérêt à s'occuper des personnes intéressés à faire du recrutement. Les paroissiens n'étaient pas prêts à prendre en charge leur formation académique et souhaitaient plutôt un mode d'organisation associatif avec les organismes.

#### 4.3.4 Appréciation du vécu de l'action

L'élaboration et l'adoption de cette stratégie fut l'occasion pour chacun des membres de l'équipe du projet en alphabétisation d'évaluer la difficulté à identifier des moyens efficaces pour rejoindre les analphabètes.

Tout au long de l'élaboration, un climat d'incertitude grandissant régnait face à l'efficacité des actions planifiées pour la sensibilisation

des analphabètes et des interrogations constantes surgissaient sur la possibilité de pouvoir les identifier, intéresser et les recruter.

L'offre de collaboration des organismes communautaires reçue lors de la sensibilisation de la population en général vint contribuer grandement à dissiper l'insécurité des agents d'information et des autres membres de l'équipe.

Le travail de sensibilisation effectué par les organismes dans les rencontres personnelles, les informations données sur les services offerts, par l'entremise d'un voisin, d'un ami, les "tracts" publicitaires déposés dans les boîtes à lettres et les feuillets remis et lus par les élèves du primaire à des analphabètes du milieu représentèrent un atout majeur dans l'opérationnalisation de la sensibilisation dans les milieux-cibles analphabètes contribuant ainsi au succès de l'intervention.

Cette association aux organismes et collaborateurs des milieux constituant la partie associative du projet permit de mettre à contribution la population de tous les secteurs afin de travailler ensemble à la diminution du problème de l'analphabétisme sur le territoire de la Commission scolaire Abitibi.