



L'évaluation, c'est notre affaire!

Offre de service

Évaluation du programme d'alphabétisation de proximité
de l'organisme *Literacy Victoria*

Présenté à
Literacy Victoria

Par M4C Consulting

Le 11 février 2012,

À l'attention du président du conseil d'administration et à la directrice générale de *Literacy Victoria*,

Notre équipe, M4C Consulting, est heureuse de répondre à votre appel de soumissions en vue de l'évaluation du programme d'alphabétisation de proximité de l'organisme *Literacy Victoria*.

Nous sommes conscients des enjeux liés à cette évaluation et nous vous garantissons une satisfaction totale par rapport à la qualité des travaux qui seront réalisés par notre équipe tout au long de cette démarche évaluative. Notre créneau est de toujours atteindre de plus hauts standards de qualité, dans la rigueur, le respect des principes éthiques et professionnels. Faire affaire avec nous, c'est s'allier avec une équipe de chercheurs chevronnés, engagés dans la promotion et la pratique de l'évaluation tant au Canada qu'à l'international.

Notre équipe possède toutes les compétences nécessaires pour mener à bien cette démarche évaluative. Nos forces reposent essentiellement sur des expertises riches et variées regroupées au sein d'une seule équipe, mais également sur notre capacité à s'adapter aux contextes et aux terrains d'évaluation. Aussi, nous n'hésiterons pas à faire appel à d'autres experts en fonction des besoins rencontrés dans le cadre de notre travail.

Nous vous transmettons donc notre proposition d'évaluation. Cette dernière est axée sur la participation des parties prenantes afin d'assurer la validité des résultats de recherche et leur utilisation. Vous trouverez dans ce document, une présentation de notre équipe, une mise en contexte de l'évaluation, les questions évaluatives retenues, les méthodes, stratégies d'analyse et indicateurs choisies, ainsi qu'un échéancier de réalisation des travaux.

Nous tenons à vous remercier de votre intérêt envers la M⁴C Consulting et de la confiance que vous nous témoignez en nous invitant à soumettre une proposition dans le cadre de cette évaluation.

Dans l'attente d'une collaboration future, veuillez recevoir nos salutations les distinguées.

Sincèrement,

M⁴C Consulting



SOMMAIRE

1. Présentation des membres et leurs tâches respectives	3
2. Contexte.....	3
3. Objectif de l'évaluation	3
4. Cadre de référence	4
5. Une approche flexible à vos besoins.....	4
6. Une méthodologie mixte et rigoureuse	4
7. Population à l'étude et échantillon.....	5
8. Les collectes de données	5
9. Des analyses de données professionnelles.....	7
10. Le calendrier	7
11. Rassurez-vous, nous gérons les risques	8
12. La communication, un outil essentiel.....	9
13. Notre assurance qualité et notre respect des principes éthiques et des lois	9
Références.....	10
Annexe 1 : Le modèle logique	11

1. Présentation des membres et leurs tâches respectives

La M⁴C Consulting est une firme canadienne de consultation en évaluation de programme établie depuis six ans. Elle a bâti sa réputation universitaire nationale et internationale à travers la qualité et le leadership de son équipe constituée par 5 experts venant de différentes disciplines scientifiques. Les expertises des membres sont liées à l'évaluation et à l'analyse des politiques publiques, aux programmes d'intervention sur les déterminants sociaux de la santé, aux relations internationales, aux services de santé, au développement économique, social et durable, ainsi qu'aux méthodologies et à l'analyse de données. Au besoin, notre équipe est secondée par des experts consultants de différents domaines, dont le droit, l'éducation et les sciences économiques. M⁴C Consulting rassemble les différentes pièces permettant de réaliser les meilleures évaluations avec la collaboration des parties prenantes. L'équipe est chapeautée par un mentor de l'évaluation dont l'expertise est reconnue internationalement. Les évaluateurs sont accrédités et inscrits à la Société canadienne d'évaluation.

2. Contexte

Literacy Victoria est un organisme communautaire fondé en 1988 dont la mission principale est l'alphabétisation des adultes de Victoria et du sud de l'île de Vancouver. Compte tenu de difficultés particulières à rejoindre les adultes les plus marginalisés, un programme d'alphabétisation de proximité fut mis sur pied en 2007. Ce programme vise à apporter un soutien intégré en matière d'alphabétisation et d'apprentissage aux personnes marginalisées de la collectivité qui sont confrontées à des facteurs qui limitent leur participation à des activités d'apprentissage. Le programme s'adresse donc à trois principaux groupes cibles : les apprenants adultes, les organismes communautaires et le milieu communautaire de manière plus générale. Concernant les adultes apprenants, le programme vise l'offre d'activités d'apprentissage individuel ou de groupe qui correspondent au niveau d'avancement des individus. En ce qui a trait aux organismes communautaires, *Literacy Victoria* souhaite sensibiliser le personnel des organismes partenaires et les mener vers une réelle appropriation et inclusion de l'alphabétisation et de l'apprentissage dans leurs propres objectifs stratégiques. Finalement, au niveau du milieu communautaire, dans son ensemble, à travers le programme *Literacy Victoria* cherche à établir des liens entre les organismes communautaires offrant des services auprès des populations marginalisées. Pour une compréhension partagée de l'objet et des objectifs d'évaluation, nous travaillerons avec le modèle logique présenté à l'annexe 1. Cet outil pratique évolue au cours du processus et permet une compréhension partagée du programme.

3. Objectif de l'évaluation

La présente évaluation porte plus spécifiquement sur le programme d'alphabétisation de proximité de l'organisme *Literacy Victoria*.

À partir des besoins exprimés, voici les objectifs généraux retenus pour l'évaluation :

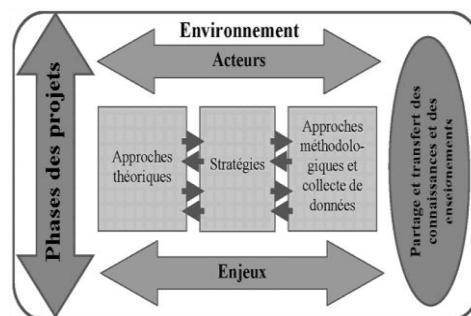
- Étudier la pertinence des services du programme.
- Identifier la conception du programme dans les différents organismes et milieux communautaires.

- Étudier la prestation des services dans les différents organismes et milieux communautaires.
- Identifier les impacts du programme au regard des différents participants ciblés.

Les liens que nous pourrions effectuer entre les données obtenues à partir des indicateurs développés pour chacun de ces objectifs nous permettront de bien répondre à l'ensemble de vos besoins (voir Matrice des objectifs et de la méthodologie associée, Annexe 2). Notez que les indicateurs pourront être révisés avec le conseil d'administration et la directrice générale de l'organisme *Literacy Victoria*.

4. Cadre de référence

Afin de structurer la démarche nous utiliserons le : « cadre stratégique pour une évaluation utile et utilisée » (Fortin et coll., 2003). Les éléments dynamiques clés sont les acteurs, les enjeux du projet et des niveaux d'intervention (local, régional, provincial), des stratégies de partage des connaissances, avec l'environnement et des contextes. Ce cadre inclut les approches théoriques ainsi que des stratégies et méthodes d'évaluations adaptées (Fortin et coll., 2003).



Source : Fortin, Gagnon, Lamothe, et al., 2003

5. Une approche flexible à vos besoins

Cette évaluation sommative se base sur une approche structurée afin de connaître les différentes perceptions des personnes concernées par le programme d'alphabétisation de proximité de l'organisme *Literacy Victoria* (approche pluraliste). Tous les résultats observés seront contextualisés et représentatifs de la réalité (approche constructiviste). Notre modèle d'évaluation est centré sur la participation des parties prenantes dans l'objectif de maximiser l'utilisation des résultats (approche participative). Nous proposons de travailler en collaboration avec l'organisme *Literacy Victoria*, tout au long du processus pour partager l'information et supporter les décisions et s'assurer de la compréhension.

6. Une méthodologie mixte et rigoureuse

Notre méthodologie tient compte des objectifs, des indicateurs et des ressources disponibles. Elle s'appuie sur une approche mixte retraçant les données de la conception du projet à son développement actuel. Elle permet de tirer les informations en vue de son amélioration future en ce qui concerne les stratégies employées. La méthodologie proposée permet d'accroître la validité, la fiabilité et la confiance de notre évaluation en utilisant des outils fiables et reconnus. Les outils qui ne sont pas préalablement validés seront prétestés sur un échantillon de 5 à 10 participants représentatifs de la population cible (Hulley & al., 2007). Une triangulation des données collectées sera réalisée et permettra de créer une complémentarité avantageuse des méthodes de collecte de données (Patton, 2009). La matrice des objectifs d'évaluation et les techniques de collecte qui y sont associées figure à l'Annexe 2.

7. Population à l'étude et échantillon

Notre évaluation se concentrera sur les personnes de 18 ans et plus de Victoria et du Sud de l'île de Vancouver qui ont besoin des services d'alphabésitation offerts par *Literacy Victoria* dans son programme de proximité. Nous allons considérer aussi les responsables des différents organismes impliqués dans le programme ainsi que les bénévoles qui offrent leurs services pour le développement du programme. Nous utiliserons des échantillons aléatoires, raisonnés ou accidentel selon le cas pour chacun des groupes participant au programme (apprenants adultes, bénévoles, organismes communautaires). La taille des échantillons sera déterminée pour répondre dans la mesure du possible aux critères de fiabilité et de validité statistiques et être représentatif de la population. Cette méthode d'échantillonnage offre par ailleurs de nombreux avantages comme la rapidité de mise sur pied de l'enquête, les faibles coûts, des taux de réponse acceptables, mais également de diminuer les biais de l'interviewer et de désirabilité sociale (Coffey, Amanda, Holbrook, & Atkinson, 2007). Pour la spécificité de la population dans cette évaluation (faible niveau d'éducation, faible estime de soi, vulnérabilité) nous allons concevoir un questionnaire avec choix de réponse de type sémantique visuel pour mesurer la perception, la satisfaction et l'impact du programme. Ce questionnaire sera administré par un intervieweur qui lira le questionnaire et les personnes interrogées marqueront la réponse qui correspond à leur niveau d'accord ou de désaccord avec la question.

8. Les collectes de données

Les données utilisées au cours de cette évaluation seront celles issues de la collecte qui sera menée par notre équipe, mais aussi des données issues des évaluations antérieures (l'évaluation de besoins en 2006 et l'évaluation formative en 2008). Ce qui nous permet de faire des comparaisons et d'évaluer la pertinence ainsi que l'impact du programme. Toutes ces informations sur la conception du programme et sa mise en œuvre seront colligées dans des fiches de collecte de données validées ou prétestées. Nous allons ainsi consulter, analyser et faire des statistiques pertinentes avec les documents de travail et de gestion des différents organismes qui travaillent dans la conception et la mise en œuvre du programme.

La collecte se complétera par un recueil d'informations auprès des bénévoles, des responsables des organismes et des bénéficiaires du programme par des entrevues individuelles ou de groupe. Une grille d'entrevue pour chaque groupe sera développée et prétestée avant utilisation. Un questionnaire visuel sémantique sera utilisé pour les bénéficiaires du programme. Il comprendra une ligne dont les deux pôles représenteront des idées opposées. Le bénéficiaire aura à placer sa réponse en fonction de son niveau d'accord.

Évaluation du processus et de la mise en œuvre

Nous réaliserons une évaluation de la conception du programme et de sa mise en œuvre au travers des focus group (Creswell, 2007; Marshall & Rossman, 1995; Mason, 1996) avec les membres des différents organismes communautaires partenaires et avec les responsables du programme de *Literacy Victoria*. La perception du programme par les bénéficiaires, permettra d'apporter une vue complémentaire et sera obtenue lors des entrevues semi-structurées en groupe ou individuels. Cela permettra d'évaluer en profondeur, de mettre en évidence les stratégies qui ont été appliquées, de noter les stratégies gagnantes et les moins efficaces. Nous pourrions aussi

identifier des stratégies de rechange. Cette évaluation du processus comprendra également une comparaison avec les plans de mise en œuvre du programme

Évaluation des impacts du programme

L'impact sera mesuré au travers de la perception des bénéficiaires et de certains indicateurs. La perception sera mesurée lors des entrevues et les indicateurs prévus dans notre matrice seront mesurés à partir des documents des organismes et des analyses statistiques des questionnaires administrés aux bénéficiaires.

Voici la grille de justification des outils de collecte de données.

Méthodes	Techniques/ outils	Cibles	Forces	Faiblesses	Justification
Analyse documentaire (documents du programme, politique, guide de formation, banques de données...)	Fiche de collecte et d'analyse de données	LV, OG	Informations existantes et accessibles	Pas de contrôle sur la qualité du contenu,	Permet d'obtenir des informations valides sur la conception initiale du programme
Questionnaire	Questionnaire électronique	LV, OG	-Fourni des informations précises -Utile dans des situations sensibles comme l'alphabétisation de personnes marginalisées -Permet participant de choisir le moment propice	-Biais de désirabilité sociale -Requiert du temps de la part des participants -Ne permet pas de clarifier une réponse	-Mode d'administration électronique économise du temps et s'adapte à notre budget. - S'adapte à la disponibilité des participants et réduit le biais de désirabilité sociale
Entrevue téléphonique individuelle	Grille d'entrevue semi-structurée	Dirigeants des OC	-Demande moins de temps aux participants; -favorise l'engagement des informateurs clés dans le processus d'évaluation	Refus des participants ; Requiert des connaissances sur les techniques d'entrevues;	Demande moins de temps aux participants; Permet de nuancer l'information recueillie par questionnaire; Permet d'explorer des pistes inusitées et de dégager des éléments d'une stratégie d'amélioration de la situation;
Entrevue individuelle	-Grille d'entrevue semi-structurée, - Questionnaire visuel sémantique (bénéficiaires)	Bénévoles, bénéficiaires	-Réponses plus détaillées; -Réponse plus large et plus profonde;	-Sélection des sujets -Échantillon peut-être biaisé	Sensibilité du sujet et de la population plus facile à aborder de façon individuelle Questionnaire visuel sémantique permet s'adapte au niveau de littéracie de la population

Entrevue de groupe	-Grille d'entrevue semi-structurée (OC) -Photolangage -Questionnaire visuel sémentique (bénéficiaires)	OC, bénéficiaires du refuge pour femmes de Sandy Merriman	-Nuancer l'information recueillie par questionnaire ou indicateurs - Favorise l'interaction et le partage des idées; - Économie de temps -Encourage l'expression des sujets sensibles Identifier les consensus et les désaccords rapidement	-Plus grande disponibilité des participants; -Des leaders peuvent orienter le contenu; -L'information peut faire l'objet de distorsion à cause des attitudes et des perceptions des participants; -Peu appropriée pour des sujets délicats;	-Permet de valider les informations obtenues en individuel, -Encourage l'expression des sujets sensibles -Permet de faire émerger les représentations sociales -Identifie les consensus et les désaccords rapidement -Partage des idées et nuances Permet d'ouvrir à d'autres questions et de recentrer les propos pour la suite des autres sessions
--------------------	---	---	---	--	---

9. Des analyses de données professionnelles

Le choix des variables testées sera fonction des données pour lesquelles la littérature démontre des liens. Les analyses des données qualitatives des entrevues et focus groups seront retranscrites à l'aide du logiciel N'Vivo v.9. L'analyse du contenu se fera par le codage des mots, desquels les thèmes principaux et les tendances seront expliqués dans l'analyse des résultats. Des grilles d'analyse seront développées (Creswell, 2007). Des échantillons d'entrevue seront codés par deux évaluateurs, afin d'assurer la fiabilité du codage (Creswell, 2007). Une deuxième lecture validera la première classification. Les données quantitatives des questionnaires seront codées et saisies sur une base de données Excel. Ces données seront transcrites et analysées par le logiciel SPSS, version 20.0. Des analyses descriptives sur les proportions, les fréquences et les moyennes seront effectuées.

10. Le calendrier

Le calendrier est un estimé des délais et sera produit avec le logiciel GANTT, pour permettre le suivi.

Échéancier des tâches selon 3 étapes de la démarche d'évaluation

Tâches/Étapes	1 (semaines 1 à 4)	2 (semaines 5 à 6)	3 (semaines 7 à 8)
Rencontres	Présentation et validation du plan d'évaluation Contact avec les organismes communautaires	Présentation et validation des premiers résultats Présentation et validation d'un rapport préliminaire avec les parties prenantes	Présentation d'un rapport final et diffusion des résultats aux parties prenantes

Collectes et analyses de données	Conception et validation des outils de collecte de données	Analyse des données et rétroaction	Analyses finales
	Analyses documentaires des données déjà existantes	Analyse des données qualitatives et quantitatives	Révision des résultats et validation avec les parties prenantes
Rapports et redditions de compte	Suivi hebdomadaires de l'évaluation avec Literacy Victoria	Suivi hebdomadaires de l'évaluation avec Literacy Victoria	Rapport final et reddition de compte.

11. Rassurez-vous, nous gérons les risques

Notre approche de gestion des risques opérationnels est basée sur l'identification, l'évaluation et le suivi du risque. Nous suivons le modèle proposé par le Ministère des Services gouvernementaux (2005) en matière d'évaluation de programmes qui incorpore les aspects suivants : l'identification des risques éventuels, la probabilité de survenue des risques identifiés, l'impact des risques et les stratégies utilisées pour pallier aux risques identifiés. Le tableau suivant contient des défis potentiels à notre évaluation selon le modèle de gestion choisi.

Tableau de gestion des risques

Source du risque	Risques	Probabilité de survenue	Stratégies de contrôle
Apprenants adultes	Difficultés à établir les contacts	Élevé	Lorsque possible nous participerons à des activités déjà planifiées par le programme : par exemple, nous rencontrerons les femmes du refuge pour femmes Sandy Merriman le lundi soir lors de leur atelier. Les apprenants seront prévenus par les bénévoles de notre démarche et de notre volonté de les rencontrer.
	Obtenir des commentaires	Élevé	La technique de <i>photolangage</i> sera utilisée afin de favoriser les discussions lors des rencontres de groupe. Un questionnaire visuel avec échelles sémantiques différentielles sera utilisé lors des rencontres de groupe.
	Difficultés à comprendre les formulaires de consentement (éthique)	Élevé	Nous ferons la lecture de la lettre de consentement avec les apprenants et nous nous assurerons qu'ils ont bien compris la situation.
	Biais de désirabilité sociale au niveau de la motivation des apprenants à participer et à répondre aux questionnaires	Modéré	Nos interviewers sont sensibilisés à la situation particulière des citoyens marginalisés.

Budget disponible	Dépassement de coût	Faible	Calcul du budget adapté aux moyens et ressources.
Équipe et travail fourni	Composition : Équipe surchargée ou manque de compétence	Faible	Appel à des experts, répartition des tâches, équipe chevronnée, locaux et déplacements à gérer
	Qualité des données	Modéré	Méthodologie rigoureuse et adaptée, appel à des experts SOS, innovations, respect des normes et standards d'évaluation.
Parties prenantes	Peur, mauvaise perception, multiplicité des parties (distance, agendas multiples)	Faible	Communication, créer relation de confiance, comité de pilotage dont les membres doivent être bien choisis : rencontres planifiées, suivis avec les parties, plusieurs sous-comités au besoin
Temps	Non-respect de l'échéancier	Modéré	Planification de l'évaluation en trois étapes distinguées qui sont bien réparties dans le temps

12. La communication, un outil essentiel

Pour les suivis, nous proposons un l'envoi d'un compte rendu hebdomadaire à Literacy Victoria, afin de suivre l'évolution de cette évaluation. Avec notre approche axée sur l'utilisation des résultats, nous privilégierons deux rencontres face à face pour présenter les rapports. Elles ont pour objectifs l'échange d'idées, assurer l'orientation de la démarche et faciliter la participation de toutes les parties prenantes (les organismes communautaire et les bénévoles) à l'évaluation. La coopération, l'accès à l'information et au terrain, la diffusion des enseignements, le partage d'expertises face au projet et l'adaptation de l'évaluation en cours du processus sont des priorités pour nous. Nous pourrions ainsi valider en tout nos résultats et recommandations avec toutes les parties prenantes. Pour les rapports et la reddition de comptes, nous proposons deux livrables, soit un rapport préliminaire et un rapport final ainsi qu'un document des commentaires recueillis à la suite de la diffusion des résultats. Nous comptons diffuser les résultats et nos rapports validés avec les parties prenantes au fur à fur que nous avançons afin de faire émerger des stratégies gagnantes. Notez que, nous serons à votre disponibilité dans les mois suivant le dépôt du rapport final.

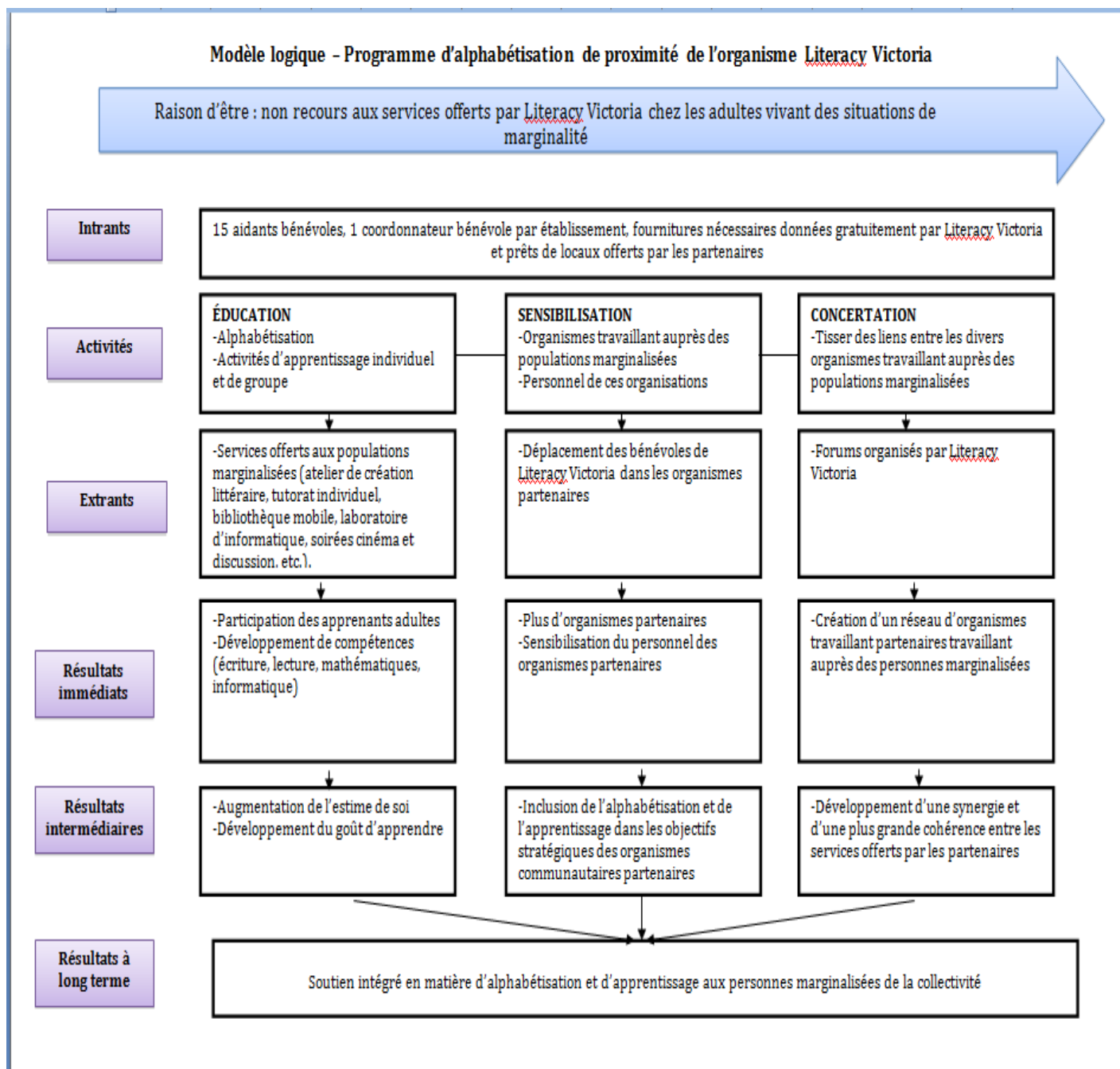
13. Notre assurance qualité et notre respect des principes éthiques et des lois

Nous sommes sensibilisés aux normes conjointes d'évaluation de programme pour la pratique efficace de l'évaluation au Canada (Société canadienne d'évaluation, 2011; Yarbrough, Shulha, Hopson, & Caruthers, 2011). Nous nous engageons à faire preuve de compétence dans la prestation de services, d'intégrité dans nos relations avec les intervenants et d'imputabilité en ce qui concerne le rendement et les produits livrés. La confidentialité et le bien-être des répondants dans notre collecte donnée seront respectés, ce qui rejoint les lignes directrices de la Société canadienne d'évaluation en matière d'éthique et les normes de la Société canadienne d'évaluation (www.evaluationcanada.ca). Nous tenons aussi à ce que l'évaluation soit exécutée dans le respect de la loi et de l'éthique avec le souci acteurs et des parties prenantes.

Références

- Paulhus, D. L. (1984). *Two-component models of socially desirable responding*, Journal of Personality and Social Psychology, 46, 598-609.
- Fortin, JP., Lamothe, L., Gagnon, MP., et al., (2003) : *Cadre stratégique pour une évaluation utile et utilisée*. Rapport exécutif. Déposé au Bureau de la santé et l'inforoute.
- Patton M.Q. (2008) : *Utilization-focused Evaluation* (4^e édition). Thousand Oaks (CA) : Sage Publications.
- Monnier, E. (1992) : *Évaluations de l'Action des Pouvoirs Publics* (2^e édition revue et augmentée). Paris Économica.
- Field MJ. (réd.) (1996). *Telemedecine : Aguide to assessing telecommunications in health care*. Institute of Medecine (IOM), Committee on evaluating clinical applications of telemedecine. Washington (DC) : National Academy Press.
- Creswell, J. W. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, Sage Publications, 275 p.
- Société canadienne d'évaluation (2011). Consulté le 4 octobre 2011 de : <http://www.evaluationcanada.ca/site.cgi?s>
- Dubois, Nathalie & Mathieu Masse Jolicoeur (2008). *Évaluation de la mise en oeuvre du Programme 0-5-30*, Saint-Jérôme, Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, 76 pages.
- Hulley S, Stephen B, Cummings S, Steven R, Browner, Warren S, et coll. (2007). *Designing Clinical Research*. 3rd ed: Lippincott Williams & Wilkins.
- Dey, I. (1993). *Qualitative Data Analysis*. Routledge, London.
- Mason, J. (1996) *Qualitative Researching*. London: Sage.
- Marshall, C. & Rossman, G. B. (1995) , *Designing Qualitative Research*, second edition, Sage, London.
- Miles, M. B. & Huberman, A. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage. (il existe une traduction française).
- Silverman, D. (1993). *Interpreting Qualitative Data*. Sage, London.
- Coffey, Amanda A., Holbrook, B. Atkinson, P., *Qualitative Data Analysis: Technologies and Representations*, School of Social and Administrative Studies, University of Wales, Cardiff (<http://www.socresonline.org.uk/1/1/4.ht>)

Annexe 1 : Le modèle logique



Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Indicateurs	Populations cibles			Données primaires				Données secondaires			
			Apprenants	Bénévoles	Organismes communautaire	Focus-groups	Questionnaire électronique	Questionnaire	Photolangage	Entrevue individuelle	Évaluation formative	Documents pertinents	Banques de données
Étudier la pertinence des services du programme	Étudier la pertinence du programme selon les besoins des personnes marginalisées	Besoins et intérêts des personnes marginalisées en matière d’alphabétisation	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Étudier les services selon les besoins des personnes marginalisées	Types de services offerts			X	X	X				X	X	X
	Étudier la disponibilité et accessibilité des services	Nombre de services offerts et nombre d’apprenants adultes			X		X				X	X	X
	Étudier l’adéquation des ressources	Nombre de bénévoles disponibles et nombre de demandes de service			X		X				X	X	X
	Étudier la sensibilisation au programme	Nombre d’activité de sensibilisation dans les organismes		X	X	X	X	X			X	X	X
Identifier la conception du programme dans les différents organismes et milieux communautaires	Identifier le cadrage du programme avec les objectifs des organisme	Nombre de politiques développées et nombre d’objectifs stratégiques développés.											
	Identifier la collaboration des organismes dans l’atteinte des objectifs	Nombre de recommandations faites, taux de participation aux formations Literacy Victoria et taux d’augmentation des activités et services offerts		X	X		X	X			X	X	X
Étudier la prestation des	Étudier la mobilisation	Taux de participation des organismes et nombre de partenariats entre les organismes.			X	X	X				X	X	X

services dans les différents organismes et milieux communautaires	Étudier la qualité des services	Niveau d'expertise des bénévoles et normes de pratiques.		X	X			X	X			X	X
	Étudier la satisfaction face au programme	Taux de satisfaction	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Identifier les contraintes et les conditions de succès du programme	Perception des facteurs internes et externes qui influencent la prestation des services.	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Identifier les impacts du programme en regards des différents participants ciblés	Identifier les impacts sur les apprenants adultes	Perception de l'amélioration en : écriture, lecture, mathématique, informatique, technologie, estime de soi, participation à la vie familiale, professionnelle ou communautaire.											
		Perception de l'amélioration des habilités en matière de santé, de civisme et de préparation à l'emploi.	X	X		X		X	X	X	X	X	X
		Perception de l'amélioration : de l'expression, de la créativité, du développement personnel											
		Perception de la diminution de l'ennui ou de distraction des difficultés personnelles											
	Évaluer le soutien pour l'alphabétisation et l'apprentissage	Perception de l'offre de soutien aux apprenants adultes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Annexe 3- Guide d'entrevue auprès des apprenants adultes du *Centre correctionnel régional de l'île de Vancouver*

Section lue par l'interviewer

Bonjour,

Nous vous invitons, dans cette entrevue, à partager vos expériences quant aux séances de tutorat que vous avez reçues par les bénévoles de Literacy Victoria. Ceci n'est ni un examen ni un test. **Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.** Les entrevues nous permettront de **tracer un portrait général** de l'activité à laquelle vous avez participé. C'est une occasion pour vous de faire savoir ce que vous pensez de l'activité afin de l'améliorer. Il est important que **vous répondiez réellement ce que vous pensez.**

Nous garantissons l'anonymat des répondants et assurons la confidentialité des données. Vous pouvez même refuser de répondre à l'une ou l'ensemble des questions.

Nous vous remercions à l'avance de votre participation et de votre collaboration!!

- 1) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous vous êtes inscrits à l'activité de tutorat?
- 2) Quels sont les aspects du tutorat que vous appréciez le plus?
- 3) Quels sont les aspects du tutorat que vous appréciez le moins?
- 4) Selon vous, quels sont les aspects du tutorat qui pourraient être améliorés?
- 5) Quels sont les principaux avantages que vous retirez de cette activité?
- 6) Comment décririez-vous l'amélioration de vos compétences en - écriture, lecture, mathématique, informatique, selon la nature du mentorat reçu – depuis le début de l'activité de tutorat?
- 7) Comment les apprentissages effectués pourront-ils être utilisés dans votre vie de tous les jours?
- 8) Comment qualifieriez-vous la qualité des activités de mentorat dont vous avez bénéficié?
- 9) Comment qualifieriez-vous l'utilité des activités de mentorat dont vous avez bénéficié?
- 10) Recommanderiez-vous à vos pairs de participer aux activités de tutorat? Pourquoi?