

**Société canadienne d'évaluation (SCÉ) – Fonds de la Société canadienne
d'évaluation pour l'éducation (FSCÉÉ)
Concours d'analyse de cas destiné aux étudiants 2012**

**Analyse de cas de la ronde préliminaire
11 février 2012**

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

Bienvenue à la ronde préliminaire de l'édition 2012 du concours d'analyse de cas de la SCÉ et du FSCÉÉ.

Nous remercions Ruth Derrick, directrice générale de Literacy Victoria, de nous avoir fourni la documentation relative à ce cas. La demande de propositions ci-jointe, purement théorique, est destinée à des fins éducatives uniquement.

SCÉNARIO

Votre cabinet experts-conseil a été invité à répondre à la demande de propositions (DP) ci-jointe de Literacy Victoria qui veut évaluer les résultats de son programme d'intervention de proximité.

Ce programme a été instauré en 2007 grâce à un financement initial de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, un ministère fédéral. Literacy Victoria a continué d'offrir et d'élargir son programme et veut maintenant évaluer ses impacts sur les apprenants et les organismes communautaires partenaires. Le président du conseil d'administration et la directrice générale de l'organisme Literacy Victoria étudieront les propositions soumises, en s'intéressant aux moyens suggérés pour effectuer l'évaluation ainsi qu'aux difficultés que vous prévoyez rencontrer et à la façon dont vous planifiez les surmonter. Les résultats de ces examens détermineront le choix de trois équipes finalistes dont la proposition sera évaluée plus en détail en vue de l'attribution du « contrat ».

Votre soumission doit être prête à la fin de la journée.

Les membres du Groupe de travail de la Société canadienne d'évaluation sur le concours d'analyse de cas destiné aux étudiants sont :

Bea Courtney, Helen Hsu, Geneviève Landry, Brian McGowan, Patricia Rice et Caroline Vallée.

RÈGLEMENTS

1. Les organisateurs du concours enverront à une personne désignée de l'équipe (entraîneur ou membre), un courriel contenant toutes les informations nécessaires pour aller chercher le cas sur le web (adresse du site et numéro d'identification de l'équipe).
2. Les équipes peuvent commencer à travailler sur le cas dès la réception du document.
3. **Au plus tard 5 heures et 30 minutes** après que la personne désignée de l'équipe ait téléchargé le cas à partir du site web, la soumission doit être retournée en format MS Word, WordPerfect ou PDF en la téléchargeant sur le même site web.
4. Une fois que le document du cas a été téléchargé, les entraîneurs ne doivent pas communiquer avec leur équipe.
5. Les juges ne doivent pas connaître la véritable identité des équipes. Dans tout le document de soumission, les équipes doivent s'identifier uniquement à l'aide d'un nom de code original et non révélateur, comme, par exemple, *Les consultants nobles* et ne doivent pas divulguer le nom de leur ville.
6. Votre soumission doit être sauvegardée sous le nom de votre équipe (Ex. Les consultants nobles.pdf).
7. Les juges choisiront, dans un délai d'un mois, les trois meilleures soumissions, et ils communiqueront leurs observations à chaque équipe.

CRITÈRES DES JUGES

Vous trouverez plus de renseignements sur les attentes à la section 3 de la DP ci-jointe. Les soumissions seront évaluées selon les critères suivants :

Critère	Pondération
Compréhension du programme d’alphabétisation de proximité de Literacy Victoria	5 %
Modèle logique pertinent	10 %
Grille d’évaluation claire, complète et pertinente	25 %
Méthodes d’évaluation, de collecte des données et d’analyse et plan d’évaluation appropriés et justification de ces choix.	20 %
Évaluation des difficultés et solutions retenues pour les surmonter	15 %
Qualité de l’outil provisoire de collecte de données	10 %
Idées novatrices ou suggestions pratiques exposées en détail	5 %
Qualité de la proposition (syntaxe, orthographe et présentation)	10 %
Total	100 %

Questions ou problèmes

Pour communiquer avec les organisateurs le jour même du concours, veuillez appeler l’une des personnes suivantes ou envoyer un courriel à casecomp@evaluationcanada.ca.

Nom	Numéro de téléphone	Heures de disponibilité (HNE)
Patti Rice (renseignements en anglais)	709-746-2875	8 h à 18 h
Geneviève Landry (renseignements en français)	418-681-9433 Cellulaire : 581-982-5866	9 h à 18 h

Amusez-vous et bonne chance!

Demande de propositions

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

11 février 2012

1.0 Literacy Victoria

Literacy Victoria, (<http://literacyvictoria.ca>) fondée en 1988, est le principal organisme communautaire d'alphabétisation à l'attention des adultes de Victoria (Colombie-Britannique) et du Sud de l'île de Vancouver. Cet organisme aide gratuitement les personnes de 18 ans et plus à acquérir des connaissances de base en écriture, en lecture, en mathématiques et en informatique ainsi que d'autres habiletés essentielles. À l'heure actuelle, cet organisme compte sept employés et il est dirigé par un conseil d'administration bénévole.

Literacy Victoria a pour vision « d'être le premier endroit où vont les gens pour obtenir des services d'alphabétisation de base ou des renseignements sur l'alphabétisation des adultes ». Cet organisme s'est donné comme mission :

d'offrir gratuitement du soutien permettant d'acquérir des connaissances de base en écriture, en lecture, en mathématiques et en informatique, ainsi que d'autres habiletés essentielles dans un monde où la technologie est omniprésente. .

d'aider les adultes à développer leur estime de soi et à acquérir les compétences requises pour participer activement à la vie familiale, professionnelle ou communautaire.

1.1 Services

Le service de base de Literacy Victoria consiste à jumeler les apprenants à un réseau de tuteurs bénévoles pour aider la clientèle à atteindre ses objectifs personnels d'apprentissage (il n'y a donc pas de programme à suivre ni d'examens). Les objectifs personnels peuvent être : apprendre à écrire un courriel ou une lettre, passer son permis de conduire, suivre un cours en ligne, améliorer son orthographe ou préparer son entrée sur le marché du travail. Des séances de tutorat individuel sont offertes dans les locaux de Literacy Victoria ou ailleurs dans la région. En plus d'assurer le jumelage des participants et de travailler avec les dyades apprenant-tuteur, le réseau offre une variété d'activités destinées tant aux apprenants qu'aux bénévoles de Literacy Victoria. C'est ainsi qu'en 2010, le club de lecture LV a été mis sur pied et que des « vendredis plaisirs d'apprendre » ont lieu chaque mois, sur des thèmes qui vont des droits des locataires à la fabrication de couronnes de Noël. De plus, un groupe de bénévoles a été formé. Ceux-ci agissent à titre d'assistants de laboratoire d'informatique. Ils aident les apprenants et les encouragent à utiliser les ordinateurs à des fins éducatives. S'ajoutent à cela des activités d'informatique hebdomadaires, où les apprenants peuvent utiliser les ordinateurs pour acquérir d'autres connaissances utiles.

Par ailleurs, depuis cinq ans, Literacy Victoria offre des services d'alphabétisation en partenariat avec les communautés des Premières nations de la région, notamment un programme de formation de tuteurs autochtones ainsi qu'un projet pilote d'alphabétisation et d'acquisition d'habiletés essentielles.

Le programme de proximité, qui fait l'objet de la présente demande de proposition, est décrit dans la section qui suit.

2.0 Programme de proximité

Le programme d'alphabétisation de proximité de Literacy Victoria a vu le jour en 2007, devant le constat que les citoyens les plus marginalisés, bien que faiblement alphabétisés, n'utilisaient pas les services de Literacy Victoria. Ces adultes étaient confrontés à des obstacles, comme la pauvreté, l'itinérance, la toxicomanie et la judiciarisation. Ces problématiques contribuaient grandement à limiter l'accès à de la formation. Leur offrir gratuitement des activités d'alphabétisation utiles pour eux, là où ils allaient déjà chercher de l'aide, comme dans les refuges et les banques alimentaires, les motiverait-ils davantage à apprendre ?

Pour implanter le programme, Literacy Victoria a établi des partenariats avec des organismes offrant des services à cette clientèle envers laquelle l'organisme n'avait pas de liens de service déjà établi.

Le programme a été conçu à la suite d'une évaluation approfondie des besoins en 2006. Le coordonnateur de programme responsable de cette évaluation a pris le temps d'établir des liens avec des organismes partenaires potentiels – parmi lesquels un refuge pour femmes violentées, un refuge d'urgence pour sans-abri, une banque alimentaire locale, la John Howard Society et un centre de ressources familiales. Cet évaluateur a rencontré ces organismes et il est entré en communication avec la clientèle. Il voulait mieux connaître les personnes qui utilisaient les services de ces organismes et connaître quels étaient leurs besoins et leurs intérêts en matière d'alphabétisation. Il a également collaboré avec le personnel pour connaître la meilleure façon de fournir des services d'alphabétisation aux clients de chacun de ces organismes.

Les résultats de l'évaluation ont confirmé que les clients de tous les organismes partenaires n'utilisaient pas les services d'apprentissage habituels, et qu'il fallait adapter les services d'alphabétisation au lieu et à la clientèle. Faisant valoir ces constats, Literacy Victoria s'est adressé au gouvernement fédéral et a obtenu du financement pour deux ans (de 2007-2008 à 2008-2009) par l'entremise du Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes. Cet argent a financé la conception et l'implantation de ce programme d'alphabétisation de proximité. Celui-ci se poursuit depuis

2009, avec le même but et les mêmes objectifs (voir ci-après), et son financement provient d'entreprises ou de fondations caritatives.

2.1 But, objectifs et participants ciblés

2.1.1 But

Le but général de ce programme de proximité est d'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. Ces personnes peuvent ainsi établir leurs propres objectifs d'alphabétisation et travailler pour les atteindre. Elles reçoivent gratuitement l'aide requise pour acquérir des compétences en mathématiques, en lecture, en écriture et en informatique, ainsi que d'autres habiletés essentielles. Plutôt que d'attendre que les gens se présentent à Literacy Victoria, le programme offre des services d'alphabétisation directement dans les organismes communautaires auxquels s'adressent les adultes aux prises avec de nombreuses difficultés, qui caractérisent la clientèle que ce programme veut rejoindre dont notamment, un faible niveau de compétences. Les personnes qui le désirent sont également dirigées vers Literacy Victoria pour y recevoir de l'aide sur une base continue.

2.1.2 Objectifs et participants ciblés

Il y a trois groupes cibles : les apprenants adultes, les organismes communautaires et le milieu communautaire dans son ensemble. Il existe des objectifs spécifiques pour chacun des groupes cibles :

Apprenants adultes : le programme vise à ce que le travail auprès de ces personnes se fasse à leur niveau en leur offrant des activités d'apprentissage individuel ou de groupe adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts. Il n'y a pas de formation en classe ou de tutorat comme dans les autres programmes de Literacy Victoria. Sauf dans le cas des séances de tutorat données dans un centre carcéral, la plupart des activités d'alphabétisation ont un programme peu structuré (voir la section 2.3). L'évaluation des besoins et la mise en œuvre du programme ont démontré que le groupe des apprenants adultes est très diversifié. Au début, les concepteurs du programme croyaient qu'il devait être axé sur l'alphabétisation permettant d'exécuter des tâches de « survie » – numériser des documents personnels pour les conserver dans l'ordinateur ou remplir des formulaires gouvernementaux. Ils partaient du principe que les programmes d'alphabétisation pour adultes aux prises avec la pauvreté, l'itinérance et le chômage devaient répondre à des besoins immédiats. Or, l'évaluation a démontré que, même si certains clients sont attirés par les activités axées sur les tâches, d'autres le sont d'abord par la possibilité de participer à des activités qui leur donnent des outils pour s'exprimer, créer, se développer

personnellement, fuir l'ennui ou encore oublier leurs difficultés pour un moment. La description qui est faite des services à la section 2.3 rend compte de cette diversité d'intérêts.

Organismes communautaires : à l'égard des organismes communautaires, le programme a pour objectif général de faire comprendre au personnel que les activités d'alphabétisation de base (lecture, calcul et communications) ou appliquée – habilités essentielles en matière de santé, de technologie de l'information, de civisme et de préparation à l'emploi – favorisent le cheminement de leurs clients, car ceux-ci apprennent à agir davantage comme des travailleurs productifs, des citoyens actifs, et des membres utiles de familles et de collectivités en santé. Comme les services du programme de proximité de Literacy Victoria sont offerts dans les locaux des organismes partenaires, ceux-ci en viennent à pouvoir reconnaître les problèmes d'analphabétisme ou mieux, aider les personnes qui disent en avoir et à mieux comprendre les besoins. Le but, sur le plan organisationnel, est que les organismes partenaires s'engagent expressément à inclure l'alphabétisation et l'apprentissage dans leurs objectifs stratégiques- leurs politiques et leurs pratiques connexes. Par exemple, le programme a établi un partenariat étroit avec la bibliothèque locale, qui a alors levé les barrières systémiques qui freinent l'accès par exemple, l'obligation de donner une adresse domiciliaire pour emprunter des livres.

Milieu communautaire dans son ensemble : le programme a pour objectif général d'établir des liens entre les organismes communautaires offrant des services à cette population marginalisée. Le but est que ces organismes définissent des moyens de collaborer pour assurer l'accès aux services d'alphabétisation et intégrer ceux-ci dans leur continuum de services. À cet égard, Literacy Victoria a organisé deux forums, l'un pendant la période de financement du gouvernement fédéral et l'autre après. Ces forums ont chacun attiré plus de 50 participants en provenance d'organismes communautaires. Ces rencontres visaient à démontrer au milieu communautaire qu'il devait adopter une approche intégrée pour la prestation de ses programmes et à faciliter l'établissement de partenariats favorisant l'adoption d'une telle approche.

2.2 Ressources

Une fois le programme conçu, une politique et un guide de formation sur les services d'alphabétisation de proximité ont été rédigés et des aidants bénévoles ont été recrutés et par la suite formés. La formation portait sur les principes des services d'alphabétisation de proximité, la relation entre le bénévole et l'apprenant dans ce contexte et la gestion des situations difficiles. Il y a actuellement 15 aidants, répartis dans de petites équipes. Chaque équipe travaille à un endroit en particulier (ex. : la prison) et est supervisée par un coordonnateur bénévole affecté à cet emplacement. Tous les services de proximité et les fournitures nécessaires sont donnés gratuitement soit à l'organisme ou soit à ses clients. Tout ce qui est demandé à l'organisme est

d'offrir un espace dans ses locaux pour tenir les activités d'alphabétisation. Literacy Victoria recueille de l'information sur le nombre de clients qui utilisent chacun des services de proximité.

2.3 Services de proximité

Le programme d'alphabétisation de proximité offre actuellement les services suivants :

- Les résidentes du refuge pour femmes Sandy Merriman (www.coolaid.org/smh) ont demandé un atelier de création littéraire. La rencontre se tient tous les lundis soir. Elle est animée par un bénévole de Literacy Victoria et réunit de quatre à six participantes. En plus d'écrire et de présenter leurs poèmes et leurs réflexions, les participantes ont créé un magazine en ligne pour diffuser leurs œuvres par l'entremise du site Web du refuge et d'autres refuges et organismes communautaires.
- Les détenus faiblement alphabétisés du centre correctionnel régional de l'île de Vancouver ont maintenant accès à des séances de tutorat individuel données par des bénévoles de Literacy Victoria qui ont reçu la formation requise. Il s'agit d'un projet pilote qui aide un grand nombre d'hommes incapables de participer aux programmes de réadaptation parce qu'ils n'ont pas les compétences suffisantes. Ces hommes pourront aussi continuer d'obtenir des services semblables lorsqu'ils retourneront dans leurs collectivités d'origine à la suite de leur libération ou transfert dans un autre établissement. Plus de 40 détenus ont participé aux séances de tutorat depuis le début du projet pilote, il y a un an.
- Une fois par semaine, la bibliothèque mobile fait le tour de dix emplacements – des refuges, la banque alimentaire, des centres de services sociaux sans rendez-vous et le centre de la Première nation Songhees – et prête des livres à des personnes de tous âges aux intérêts divers. Depuis que ce service est offert, la bibliothèque a prêté plus de 7 000 livres et répondu à de nombreuses demandes de lecteurs qui voulaient des livres de certains auteurs ou sur certains sujets. Un article récent du Victoria Times décrit les services offerts par la bibliothèque mobile et ce qu'elle apporte à la collectivité : http://www2.canada.com/victoriatimescolonist/news/capital_van_isl/story.html?id=4a321192-a5a5-48f5-ae4d-411881184195.
- Un nouveau programme d'alphabétisation de proximité, le « laboratoire d'informatique mobile » de Literacy Victoria, été lancé en 2011. Chaque semaine, ce laboratoire se rend dans les refuges et maisons de transition de la ville pour aider les personnes marginalisées qui y résident à utiliser les outils technologiques et informatiques. Depuis sa création, des centaines de personnes ont reçu de l'aide de ce programme.

Autres services de proximité :

- En 2008, des bénévoles des services de proximité ont aidé plus de 3 000 sans-abri à adresser et à envoyer des cartes de Noël à leurs proches et à leurs amis pour entrer en contact avec ces personnes.
- Au refuge Streetlink, des soirées de cinéma et de discussion ont été offertes pendant deux ans. Dans son rapport annuel de 2008-2009, Literacy Victoria indique que ces soirées ont été populaires et que de nombreux clients ont suggéré des titres de films à présenter. D'autres avaient cherché des films moins connus qui, selon eux, plairaient au groupe. Cette année-là, les soirées de cinéma ont attiré 1 337 participants et 49 films ont été projetés, le plus populaire étant *Une vérité qui dérange* (Al Gore).
- Un service de portfolio numérique est offert aux personnes sans-abri et à celles qui n'ont pas d'ordinateur. Les documents personnels et scolaires importants de ces personnes sont numérisés et gardés dans un ordinateur de Literacy Victoria pour les protéger, et ils sont accessibles à partir de n'importe quel ordinateur. Plus d'une vingtaine de personnes ont utilisé ce service pour mettre leurs documents en sécurité.

2.4 Résultats du programme

Une évaluation formative du programme d'alphabétisation de proximité a été effectuée en 2008 conformément aux modalités de financement du gouvernement fédéral. Les résultats de cette évaluation démontrent que les répondants des organismes partenaires étaient en faveur de ce programme d'alphabétisation de proximité et espéraient qu'il se poursuive tout en prenant de l'expansion. Ils jugeaient également que ce programme avait eu des répercussions positives pour la population d'apprenants ciblés. Même si les apprenants n'ont pas été interrogés directement, les résultats de cette évaluation tendent également à démontrer l'impact positif du programme sur cette clientèle.

Maintenant qu'il n'y a plus de financement fédéral, les données sur le nombre de clients qui utilisent les services de proximité sont maintenues à jour (voir la section 2.3). Cependant, ce n'est pas le cas pour les données démographiques ou les coordonnées de chaque client. Même s'il n'y a pas eu d'évaluation officielle depuis 2008, de façon empirique, le programme semble avoir eu d'importants résultats à divers égards :

- Le conseil d'administration, le personnel et les bénévoles de l'organisme sont plus sensibilisés et davantage en mesure d'aider la population plus marginalisée en lui offrant des services d'alphabétisation.

- Les organismes partenaires comprennent mieux les besoins de leurs clients en matière d’alphabétisation et la façon dont les programmes d’alphabétisation peuvent être intégrés aux autres services qu’ils offrent.
- Les commentaires spontanés des adultes qui participent à diverses activités et utilisent les services de proximité de Literacy Victoria sont très positifs et il semble que ces personnes soient plus nombreuses à participer à des activités d’apprentissage. Cependant, beaucoup d’apprenants faiblement alphabétisés voient dans ce programme la première étape d’un long processus.
- Les forums organisés par Literacy Victoria ont contribué à amener les organismes communautaires à collaborer pour lever les obstacles systémiques qui freinent l’accès aux services d’alphabétisation offerts par le milieu communautaire dans son ensemble.

3.0 Objectifs de l’évaluation

L’évaluation doit porter tant sur la pertinence, la conception, la prestation et les impacts du programme.

Literacy Victoria veut particulièrement savoir ce que pensent les apprenants adultes qui utilisent ses services de proximité. L’organisme comprend qu’établir des contacts avec les apprenants et obtenir leurs commentaires n’est pas sans difficultés et sans considérations d’ordre pratique et éthique. Literacy Victoria voudrait que les équipes définissent clairement les difficultés qu’elles entrevoient et les moyens qu’elles prendront pour les surmonter.

3.1 Exigences

Literacy Victoria pose les exigences qui suivent (vous pouvez ajouter des éléments dans votre proposition) pour les propositions que les équipes soumettront :

- Brève description de votre compréhension du programme de proximité de Literacy Victoria et de son utilité pour la collectivité
- Modèle logique du programme
- Matrice d'évaluation : questions, indicateurs et sources de données proposées
- Courte description du type d'évaluation et la justification de ce choix.
- Courte description de chaque méthode de collecte de données retenues, assortie d'une justification de ces choix.
- Défis et difficultés prévus dans la réalisation de l'évaluation et solutions proposées pour les surmonter dans le cadre de vos choix méthodologiques
- Pour un des services de proximité présentés dans la section 2.3, fournissez un modèle d'instrument de collecte de données que vous utiliserez pour recueillir l'information auprès des apprenants et décrivez brièvement comment vous vous y prendrez pour l'administrer aux répondants. Il vaudrait mieux vous limiter à deux pages.
- La proposition n'a pas à inclure de budget. Un budget de 20 000\$ est alloué pour réaliser ce mandat. Ce budget comprend de 30 à 40 jours d'honoraires de consultation et les autres coûts.

Vous **devez**, pour les propositions (instrument de collecte de données compris) :

- ne pas dépasser douze (12) pages. La lettre de présentation, la page couverture et la table des matières ne sont pas comprises dans cette limite. **Les textes de plus de 12 pages, y compris toute annexe, ne seront ni lus, ni notés;**
- utiliser une police de caractères Times New Roman d'au moins 12 points, ou l'équivalent;
- prévoir des marges d'un pouce (en bas, en haut, à gauche et à droite);
- utiliser le format de papier 8 ½ " x 11".
- Pour le modèle logique, les tableaux et les graphiques, une police minimale de 10 points peut être utilisée et les marges peuvent être inférieures à un pouce.

3.2 Critères des juges

Les soumissions seront évaluées selon les critères suivants :

Critère	Pondération
Compréhension du programme d’alphabétisation de proximité de Literacy Victoria	5 %
Modèle logique pertinent	10 %
Grille d’évaluation claire, complète et pertinente	25 %
Méthodes d’évaluation, de collecte des données et d’analyse et plan d’évaluation appropriés et justification de ces choix.	20 %
Évaluation des difficultés et solutions retenues pour les surmonter	15 %
Qualité de l’outil provisoire de collecte de données	10 %
Idées novatrices ou suggestions pratiques exposées en détail	5 %
Qualité de la proposition (syntaxe, orthographe et présentation)	10 %
Total	100 %