



Ronald Bisson et associé.e.s
and Associates Inc.



Consultants en gestion



Management Consulting

VERSION FINALE

RAPPORT D'ÉVALUATION FINALE REMIS À PLURI-ELLES

TITRE DU PROJET :

**L'ALPHABÉTISATION FAMILIALE ET
L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS**

LE 20 DÉCEMBRE 2012

Tel: (613) 741-4655
Fax: (613) 749-2252
ronaldb@bisson.ca
<http://www.bisson.ca>

235 Chemin Montréal,
Suite 209, Ottawa,
Ontario, K1L 6C7

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| 1. SOMMAIRE | 3 |
| 2. LE PROFIL DE L'INITIATIVE | 8 |
| 3. LES ENJEUX ET QUESTIONS D'ÉVALUATION | 10 |
| 4. LES SOURCES DE DONNÉES SUR LESQUELLES REPOSENT LES CONSTATS..... | 12 |
| 5. LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES EXTRANTS PRÉVUS | 13 |
| 6. LES CONSTATS DE L'ÉVALUATION..... | 16 |
| 6.1. Le degré auquel les produits développés par Pluri-elles répondent aux besoins des immigrants et réfugiés..... | 16 |
| 6.2. Le degré de satisfaction des participants aux séances de réseautage et de formation | 18 |
| 6.3. Le nombre de personnes et de familles inscrites dans les programmes au Manitoba et dans les deux autres provinces | 21 |
| 6.4. Le degré de compréhension des enjeux de l'alphabétisation familiale pour les familles immigrantes et réfugiées par les responsables de Pluri-elles..... | 22 |
| 6.5. L'impact des programmes sur les familles immigrantes et réfugiées..... | 23 |
| 6.6. Les coûts réels du projet versus les projections..... | 25 |
| 7. LES CONCLUSIONS ET LES RECOMMANDATIONS DE SUIVIS | 26 |
| 7.1. Les conclusions | 26 |
| 7.2. Les recommandations de suivis..... | 27 |
| 7.2.1. Poursuivre le projet | 27 |
| 7.2.2. Publier et distribuer les rapports d'accompagnement du projet | 28 |

1. SOMMAIRE

Le profil du projet

Le but de ce projet était de mettre à l'essai deux programmes d'alphabétisation familiale, l'un pour les immigrants économiques et l'autre pour les réfugiés. Il est important de comprendre que le but du projet n'était pas d'attirer un grand nombre d'immigrants et de réfugiés mais plutôt de vérifier dans quelle mesure l'approche développée par Pluri-elles pouvaient atteindre les trois résultats suivants.

1. Résultat immédiat : une augmentation de la participation et de la rétention des immigrants et réfugiés francophones à deux programmes d'alphabétisation familiale au Manitoba et dans deux autres provinces. Le projet cherchait surtout à identifier des moyens d'assurer la rétention des familles inscrites aux programmes, puisqu'une recherche mondiale réalisée en 2009 avait confirmé que le faible taux de rétention des familles immigrantes dans les programmes d'alphabétisation était un défi de taille.
2. Résultat intermédiaire : une augmentation de la connaissance des facteurs qui influencent le recrutement et la rétention d'immigrants et de réfugiés dans des programmes d'alphabétisation familiale. Le projet cherchait à mesurer le niveau de connaissance, de la part des responsables du projet, des facteurs qui influencent le recrutement et la rétention des familles immigrantes aux programmes d'alphabétisation familiale.
3. Résultat final : l'alphabétisation familiale contribue à une intégration réussie d'immigrants et de réfugiés d'expression française dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le projet cherchait à mesurer dans quelle mesure un programme d'alphabétisation familiale pouvait contribuer à une intégration réussie des familles immigrantes.

Ce projet a été divisé en quatre étapes et s'est déroulé entre mars 2009 et décembre 2012. Un rapport d'évaluation annuelle a été remis à la fin de chacune des trois premières étapes et ce rapport final évalue l'initiative au complet.

- Étape 1 : Réalisation d'une revue de la littérature, formulation de suggestions et conception d'un cadre d'analyse permettant de choisir les deux programmes pour le Manitoba (de mars 2009 au 31 décembre 2009);
- Étape 2 : Création de deux programmes (du 7 décembre 2009 au 31 mars 2011);
- Étape 3 : Mise à l'essai de deux programmes au Manitoba et dans deux provinces canadiennes (du 1^{er} avril 2011 au 6 mai 2012);
- Étape 4 : Publication des rapports (du 7 mai 2012 au 31 décembre 2012).

L'évaluation a revu l'ensemble de la documentation produite par Pluri-elles et tous les produits du projet et des entrevues ont eu lieu avec les participants, les intervenants et les responsables de Pluri-elles. L'évaluation confirme que tous les extraits ont été réalisés tels que prévus.

Pluri-elles a développé deux programmes d'alphabétisation familiale, soit le programme *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille* pour les immigrants économiques et *Alphamani* pour les réfugiés. Chaque programme était constitué de huit ateliers d'une demi-journée, offerts durant

huit samedis consécutifs. Les huit ateliers des deux programmes ont été offerts à Winnipeg au Manitoba et à Edmonton en Alberta (32 ateliers) et les huit ateliers du programme pour immigrants économiques ont été offerts à Dartmouth en Nouvelle-Écosse durant l'année 2011-2012. Les deux programmes combinés ont reçu 27 adultes, dont 5 pères ou grands-pères et 45 enfants. De plus, 19 intervenants ont participé au projet. Il s'agissait de coordonnateurs de projets, de conseillers, d'animateurs et de préposés de soins aux enfants.

Les principaux extrants sont les huit ateliers accompagnés d'outils pour chacun des programmes ainsi que les deux guides d'utilisation, qui sont des documents substantiels.

Les constats

Les parents ont exprimé un haut taux de satisfaction quant à l'ensemble de la démarche. Au total, 72 % des parents réfugiés ont indiqué que les ateliers étaient « excellents » et 28 % ont indiqué que les ateliers étaient « très bons »; 68 % des parents immigrants économiques ont indiqué que les ateliers étaient « excellents » et 32 % ont indiqué que les ateliers étaient « très bons ».

Pluri-elles a organisé trois stages de formation pour les intervenants au Manitoba, en Alberta et en Nouvelle-Écosse. Les intervenants ont exprimé un haut degré d'appréciation suite à la formation.

L'implantation des deux programmes représentait une opération assez complexe. Livrer une formation de huit semaines à des parents et aux enfants exige une planification détaillée de chaque activité.

Le nombre de participants variait au cours des 8 semaines, mais la très grande majorité des participants ont participé à l'ensemble des huit ateliers. Pluri-elles donnait un certificat de participation aux parents qui avaient participé au moins à quatre ateliers sur les huit. Pluri-elles a remis 25 certificats.

À la fin du projet, Pluri-elles a produit un document intitulé *Guide des meilleures pratiques*. Ce guide se veut un outil de référence à l'intention des pourvoyeurs de services dans le domaine de l'alphabétisation familiale pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Il regroupe des pistes à suivre dans le but de recruter un maximum de familles immigrantes et des suggestions de rétention à considérer pour une meilleure participation des familles aux programmes d'alphabétisation familiale. La production de ce guide démontre que les responsables de Pluri-elles comprennent bien les enjeux en matière d'alphabétisation familiale pour les familles immigrantes et réfugiées.

Durant les entrevues, les parents ont tous confirmé leur haut degré d'appréciation des deux programmes. Ils ont surtout noté qu'ils appréciaient beaucoup la participation des personnes ressources de la communauté et des gouvernements. Ils se sentaient plus à l'aise de communiquer avec ces personnes par la suite et comprenaient mieux comment les services communautaires et gouvernementaux canadiens cherchent réellement à répondre aux besoins des immigrants et réfugiés. Ils étaient heureux d'obtenir les cartes professionnelles des personnes ressources.

Un des éléments qui a surpris plusieurs parents était le fait de constater dans quelle mesure les enfants apprenaient par le jeu. Pour plusieurs, il s'agissait d'un nouvel apprentissage. Plusieurs parents ont mentionné que leurs enfants avaient hâte de participer à l'atelier et le mentionnaient durant la semaine. Ils indiquaient aussi que leurs enfants ne voulaient pas quitter à la fin des ateliers.

Plusieurs parents ont mentionné que les ateliers ont renforcé leurs liens avec l'école. Ils comprennent mieux le système canadien et le rôle d'appui important que jouent les parents, comparativement à leur système d'origine.

Plusieurs parents ont noté l'importance de la participation des pères dans certains ateliers et l'empressement des enfants à tout raconter à leur père lorsqu'il venait les prendre après l'atelier. Les hommes qui ont participé aux ateliers ont tous indiqué qu'ils avaient beaucoup apprécié la démarche et qu'ils comprenaient mieux le rôle que les pères jouent dans l'éducation des enfants au Canada.

Plusieurs parents ont aussi apprécié certains des thèmes abordés reliés à l'intégration économique, notamment : la démarche en employabilité, la responsabilité de la personne à se trouver un emploi et à entreprendre ses propres démarches dans le contexte canadien, la préparation du curriculum vitae et les approches à prendre pour faire sa place sur le marché du travail. L'évaluation a pu constater le suivi effectué auprès des parents du Manitoba deux mois après la fin du programme. Trois parents ont continué leurs démarches en employabilité et trois intervenants, eux-mêmes immigrants, ont aussi continué des démarches en employabilité à la fin du programme.

Les budgets ont été respectés en tout temps.

Les conclusions de l'évaluation

En termes de pertinence, l'évaluation conclut que le projet répond toujours à un besoin. Le nombre d'immigrants et de réfugiés francophones s'établissant en milieu minoritaire continuera à augmenter d'année en année.

Le projet a contribué à atteindre les trois résultats visés. Cette conclusion est fondée sur les constats suivants :

1. Tous les extrants prévus ont été réalisés.
2. Les essais de validation ont permis de constater les défis à relever pour attirer des nouveaux arrivants, notamment des réfugiés, à ce type de programme.
3. Les programmes ont connu un excellent taux de rétention des parents. Au total, 93 % des parents ont participé à au moins 4 ateliers parmi les 8 offerts et ont donc reçu un certificat de participation.
4. Les parents ont confirmé à la quasi-unanimité qu'ils ont senti que leur culture d'origine était respectée. Ils affirment que c'était un des facteurs importants de leur rétention dans le programme.

5. Le programme a servi de courroie de transmission vers d'autres services de la communauté tels les services policiers, les services de santé, les services sociaux et les services d'accès à la justice.
6. La grande majorité des parents ont affirmé que le programme leur a permis d'acquérir des habiletés parentales dans le contexte canadien.
7. Les parents rapportent que leurs enfants ont beaucoup apprécié les activités.

Les recommandations de suivi

Le projet s'est déroulé entre les années 2009 et 2012. Il bénéficiait d'un financement ponctuel accordé par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles de RHDCC dans le cadre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne (2008-2013)*. Puisqu'il ne s'agit pas d'un programme continu, les recommandations s'adressent tant aux responsables de Pluri-elles qu'aux intervenants et aux bailleurs de fonds actuels ou potentiels.

1. Poursuivre le projet

Les résultats du projet démontrent sa validité et sa contribution à l'intégration des familles immigrantes dans les communautés d'accueil. Les parents et les intervenants ont exprimé fortement leur souhait que le projet connaisse des suivis. Le projet a déjà absorbé les coûts fixes liés à la préparation des trousse de formation, des guides et des outils. Ces coûts étaient significatifs. Poursuivre la mise en œuvre du projet n'exigerait que des coûts variables liés à l'offre des ateliers.

Pour en tirer tous les bénéfices, l'offre du programme exige une formation de quatre jours.

Le programme appartient à Pluri-elles.

Recommandation un : Dans un contexte d'amélioration continue, que Pluri-elles approche les différents paliers de gouvernement pour obtenir des fonds afin de continuer à livrer le programme dans les provinces et territoires avec des partenaires dans différentes communautés francophones en milieu minoritaire où s'établissent des immigrants d'expression française.

Recommandation deux : Que Pluri-elles développe une approche d'appel d'offres générale invitant des organismes et des individus à soumettre des projets pour offrir les deux programmes.

2. Publier et distribuer les rapports d'accompagnement du projet

Pluri-elles a produit différents rapports suite au projet, dont le guide des bonnes pratiques relatif au travail avec des immigrants et réfugiés en alphabétisation familiale et les apprentissages. Ces documents sont de très haute qualité et les apprentissages sont transférables à d'autres domaines tels la santé, la justice, la petite enfance, les milieux scolaires et postsecondaires. Notre firme avait réalisé la recension mondiale des écrits en 2009. Nous jugeons que les documents produits par Pluri-elles seraient d'intérêt pour de nombreux fournisseurs de services, tant au Canada qu'outre-mer. Ils devraient aussi être traduits en anglais et en espagnol pour assurer une utilisation élargie dans le monde.

Recommandation trois : Que Pluri-elles publie et distribue largement les rapports relatifs aux bonnes pratiques et aux apprentissages du projet, tant au Canada qu'outre-mer.

2. LE PROFIL DE L'INITIATIVE

Pluri-elles est le chef de file manitobain dans la mise en œuvre de programmes et activités en alphabétisation et en alphabétisation familiale en français.

La communauté francophone du Manitoba a lancé une initiative importante de recrutement, d'accueil, d'établissement et d'intégration d'immigrants d'expression française en 2004. Historiquement, la province accueillait quelques douzaines d'immigrants d'expression française chaque année. Depuis le lancement du plan, ce nombre est passé à 700 personnes par année. La cible du gouvernement provincial est que 7 % de tous les nouveaux arrivants au Manitoba soient des immigrants d'expression française. À terme, la province vise à recevoir quelque 20 000 immigrants chaque année. L'immigration d'expression française va donc éventuellement passer de 700 à 1 400 personnes par année.

Le fait de recruter et d'accueillir des immigrants d'expression française est une chose. Celui d'assurer la réussite de leur intégration en est une autre. Plusieurs facteurs contribuent à l'intégration réussie, dont l'accès à l'emploi et l'apprentissage du français et de l'anglais.

L'alphabétisation familiale est un autre élément clé d'une intégration réussie.

La FCAF et son groupe d'experts dans le domaine ont travaillé ensemble afin de se donner une définition commune de l'alphabétisation familiale¹. La voici :

« Par l'alphabétisation familiale, on entend une démarche menée auprès d'un adulte significatif dans la vie d'un enfant. Cette démarche vise à développer trois formes de littératie, soit la littératie culturelle, la littératie scolaire et la littératie communautaire. Le développement de ces formes de littératies aidera l'adulte à mieux comprendre sa vie en tant que francophone en milieu minoritaire. L'adulte sera aussi conscientisé à l'importance de poser les gestes qui amélioreront ses conditions de vie et celles de ses enfants. Grâce à l'alphabétisation familiale, l'adulte sera mieux préparé à occuper la place de premier éducateur de son enfant. L'enfant est le bénéficiaire direct de la démarche d'alphabétisation familiale, puisque l'adulte sera en mesure à la fois de poser un regard critique et d'agir sur son environnement. L'adulte améliorera non seulement ses capacités à s'exprimer en français, mais aussi ses compétences en lecture, en écriture et en calcul. En plus, il sera en mesure de contribuer plus activement au développement de sa communauté. »²

Pluri-elles cherchait à atteindre deux objectifs dans ce projet :

1. Augmenter les savoirs pour permettre de comprendre ce qui est efficace pour recruter et pour augmenter la participation d'un plus grand nombre de familles immigrantes et de nouveaux arrivants aux programmes d'alphabétisation familiale.

¹ Source : FCAF (2006). *Introduction à l'alphabétisation familiale*. La Fédération canadienne d'alphabétisation en français regroupe les organismes œuvrant dans ce domaine. Depuis le 22 novembre 2011, la FCAF se nomme le RESDAC – Le réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences.

² FCAF (2004). *Fondements de l'alphabétisation familiale dans un contexte minoritaire francophone : Manuel à l'intention des intervenants et des gestionnaires*, chapitre 1, p. 34.

2. Accroître, par divers moyens, le partage des connaissances entre les organismes qui œuvrent en alphabétisation familiale et d'autres détenteurs d'intérêts.

Ces programmes visaient à sensibiliser les familles immigrantes, les nouveaux arrivants et les familles de réfugiés de même que la collectivité francophone aux bienfaits de leur participation à des programmes d'alphabétisation familiale. Ils visaient aussi à renforcer et à perfectionner les compétences des intervenants et des collaborateurs pour que les programmes d'alphabétisation familiale répondent aux besoins des adultes entourant l'enfant.

Ce projet a été divisé en quatre étapes et s'est déroulé entre mars 2009 et décembre 2012. Un rapport d'évaluation annuelle a été remis à la fin de chacune des trois premières étapes et ce rapport final évalue l'initiative au complet.

- Étape 1 : Réalisation d'une revue de la littérature, formulation de suggestions et conception d'un cadre d'analyse permettant de choisir les deux programmes pour le Manitoba (de mars 2009 au 31 décembre 2009);
- Étape 2 : Création de deux programmes (du 7 décembre 2009 au 31 mars 2011);
- Étape 3 : Mise à l'essai de deux programmes au Manitoba et dans deux provinces canadiennes (du 1^{er} avril 2011 au 6 mai 2012);
- Étape 4 : Publication des rapports (du 7 mai 2012 au 31 décembre 2012).

Deux grands constats se sont dégagés de l'analyse documentaire réalisée à l'étape 1 :

- L'alphabétisation des immigrants dans plusieurs pays se résume à l'acquisition de la langue dominante de la communauté d'accueil. L'alphabétisation est vue et utilisée comme un outil d'intégration sociale et économique qui vise surtout l'atteinte d'un niveau de compétence minimal requis pour contribuer à l'activité économique.
- L'intégration des immigrants dans une communauté de langue officielle en situation minoritaire semble être unique au Canada. Dans les pays étudiés (études recensées en français, en anglais, en espagnol et en portugais), les programmes d'alphabétisation visent la population défavorisée du pays, les travailleurs migrants et leurs enfants ou l'intégration économique et l'assimilation des immigrants à la majorité. La recension n'a permis de repérer aucun pays autre que le Canada dans lequel la politique publique du gouvernement central vise à renforcer les assises démographiques, linguistiques et culturelles d'une minorité linguistique.

L'analyse documentaire a recommandé à Pluri-elles de développer un programme original d'alphabétisation familiale pour familles immigrantes d'expression française en milieu minoritaire canadien, plutôt que d'adapter des programmes existants. Elle a aussi suggéré que Pluri-elles tienne compte des dimensions suivantes dans la mise en œuvre de cette recommandation.

- Le programme de Pluri-elles devait inclure l'acquisition de compétences parentales en contexte canadien à partir de la culture d'origine des immigrants, l'éveil à la lecture et à l'écriture, l'engagement parental sur le plan scolaire, le rôle des pères et la participation citoyenne à la vie communautaire. L'analyse documentaire a repéré des programmes pertinents à cet égard, notamment la trousse *Moi, comme parent* et le programme *Harlem Children's Zone*.

- L'adaptation culturelle des contenus de programmes devait tenir compte des circonstances des immigrants et des réfugiés d'expression française au Manitoba, et ce, à deux niveaux :
 - Le programme devait aborder l'apprentissage du français sur les plans oral et écrit et imbriquer l'apprentissage de l'anglais comme objectif essentiel.
 - Pluri-elles devait concevoir deux programmes qui ciblaient deux clientèles immigrantes différentes, soit les immigrants économiques et les réfugiés. Le parcours et le vécu de ces deux clientèles sont très différents et leurs besoins sont donc différents. L'Accueil francophone du Manitoba confirmait qu'environ 50 % de la clientèle desservie est constituée de réfugiés d'expression française, soit quelque 150 personnes en 2008. Le fait d'organiser un programme pour réfugiés et un programme pour immigrants économiques répondrait plus adéquatement aux besoins des uns et des autres.

L'analyse documentaire proposait que le projet soit évalué en utilisant des indicateurs de rendement organisés selon les trois grands objectifs du Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles d'une part, soit l'employabilité, la participation communautaire et la famille, et selon des indicateurs relatifs à l'inclusion des familles immigrantes d'autre part.

Le projet a été géré par l'équipe de Pluri-elles. Une agente a été affectée au projet. De plus, l'organisme a retenu les services de notre firme qui a joué un rôle d'accompagnateur-évaluateur.

3. LES ENJEUX ET QUESTIONS D'ÉVALUATION

Un cadre d'évaluation a été préparé le 14 décembre 2009 pour orienter l'ensemble de la démarche.

Le but du projet était de mettre à l'essai deux programmes d'alphabétisation familiale, l'un pour les immigrants économiques et l'autre pour les réfugiés. Il est important de comprendre que le but du projet n'était pas d'attirer un grand nombre d'immigrants et de réfugiés aux huit ateliers. L'objet du projet était de vérifier dans quelle mesure l'approche développée par Pluri-elles ainsi que les deux programmes pouvaient atteindre les trois résultats suivants.

1. Résultat immédiat : une augmentation de la participation et de la rétention des immigrants et réfugiés francophones à deux programmes d'alphabétisation familiale au Manitoba et dans deux autres provinces. Le projet cherchait surtout à identifier des moyens d'assurer la rétention des familles inscrites aux programmes, puisqu'une recherche mondiale réalisée en 2009 avait confirmé que le faible taux de rétention des familles immigrantes dans les programmes d'alphabétisation était un défi de taille.
2. Résultat intermédiaire : une augmentation de la connaissance des facteurs qui influencent le recrutement et la rétention d'immigrants et de réfugiés dans des programmes d'alphabétisation familiale. Le projet cherchait à mesurer le niveau de connaissance, de la part des responsables du projet, des facteurs qui influencent le recrutement et la rétention des familles immigrantes aux programmes d'alphabétisation familiale.

3. Résultat final : l'alphabétisation familiale contribue à une intégration réussie d'immigrants et de réfugiés d'expression française dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le projet cherchait à mesurer dans quelle mesure un programme d'alphabétisation familiale pouvait contribuer à une intégration réussie des familles immigrantes. Le cadre d'évaluation indiquait que ce résultat final pourrait être mesuré complètement seulement à plus long terme.

Pour atteindre les résultats du projet, Pluri-elles a effectivement développé et mis en œuvre deux programmes d'alphabétisation familiale pour les immigrants et les nouveaux arrivants francophones au Manitoba : un projet pour les immigrants économiques qui se nommait *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille* et un projet pour les réfugiés qui se nommait *Alphamani*.

Les enjeux et les questions qui encadrent l'évaluation sont les suivants.

La pertinence :

1. Le projet intitulé *L'alphabétisation familiale et l'intégration des immigrants* répond-il à un besoin?

Les progrès accomplis :

2. Dans quelle mesure les extrants prévus ont-ils été réalisés au Manitoba et dans les deux autres provinces?
3. Dans quelle mesure le résultat direct est-il atteint?
4. Dans quelle mesure le résultat intermédiaire a-t-il été atteint?
5. Dans quelle mesure le résultat final a-t-il été atteint?
6. La mise en œuvre du projet a-t-elle généré des résultats imprévus, positifs ou négatifs?

La rentabilité

7. Pluri-elles utilise-t-il les moyens les plus efficaces pour atteindre les résultats visés?

À titre d'accompagnateur-évaluateur, notre firme a suivi de près les activités menées par Pluri-elles dans le cadre du projet, réalisé un rapport annuel d'appréciation du rendement et rédigé le rapport d'évaluation finale. L'évaluation est exhaustive, puisque différents questionnaires ont été remplis par chacun des participants adultes (les parents et les intervenants). La firme a aussi tenu des entrevues avec presque tous les participants adultes et a observé des séances dans les trois provinces où le matériel développé a été mis à l'essai. De plus, toutes les étapes du projet ont été documentées.

Ce projet présente néanmoins une limite méthodologique. Les constats et conclusions qui se dégagent reflètent les expériences des quelque 60 adultes et 45 enfants qui ont participé à la démarche. La participation au projet était volontaire et le projet ne visait pas à recruter un échantillon représentatif de la population visée. Ainsi, les constats et conclusions de l'évaluation ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population.

4. LES SOURCES DE DONNÉES SUR LESQUELLES REPOSENT LES CONSTATS

L'évaluation a utilisé les sources de données suivantes. Pour ne pas alourdir le texte, ces documents ne sont pas ajoutés en annexe. Ils sont disponibles auprès de Pluri-elles.

1. Les questionnaires d'entrée et de sortie remplis par les participants au début et à la fin des programmes : Pluri-elles demandait à chaque participant de remplir un questionnaire au début du programme lors du premier atelier et un autre questionnaire à la fin du huitième atelier. Pluri-elles a consigné les résultats de ces questionnaires dans deux rapports préparés à des fins internes le 17 septembre 2012.
2. Les questionnaires de satisfaction remplis par les participants à la fin de chaque atelier : Pluri-elles demandait à chaque participant de remplir un questionnaire à la fin de chaque atelier. Pluri-elles a consigné les résultats de ces questionnaires dans deux rapports préparés à des fins internes le 17 septembre 2012.
3. Le questionnaire d'évaluation rempli par les formateurs qui ont participé aux séances de formation offertes au Manitoba du 27 au 30 mars 2011, en Alberta du 29 août au 1^{er} septembre 2011 et en Nouvelle-Écosse du 8 septembre au 11 septembre 2011. Pluri-elles a consigné les résultats de ce questionnaire dans un rapport préparé à des fins internes le 17 septembre 2012.
4. Des entrevues individuelles et en groupe menées par la firme avec les parents, les formateurs et les intervenants durant un atelier tenu vers la fin du programme. Au total, 20 parents et 17 intervenants ont participé aux entrevues. De plus, la firme a observé une fois les deux programmes offerts à Edmonton et Winnipeg et le programme offert à Halifax.
5. La documentation pertinente préparée par Pluri-elles :
 - 5.1 Le cahier des rencontres et communications : Pluri-elles a construit un outil lui permettant de résumer les faits saillants de toutes les rencontres et communications qui ont eu lieu dans le cadre du projet. Ce document, comptant 75 pages, constitue un journal de bord détaillé du projet.
 - 5.2 Le guide des meilleures pratiques de recrutement et de rétention des familles : ce guide présente les apprentissages en matière de recrutement et de rétention des familles immigrantes, qui était le premier résultat visé par le projet.
 - 5.3 L'impact des compétences essentielles sur les familles immigrantes : ce document présente les observations de Pluri-elles en matière d'impact lors de la mise en œuvre des deux programmes.
 - 5.4 Le rapport sur les apprentissages : ce document présente les apprentissages du projet tels qu'exprimés par les intervenants des trois provinces.

5. LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES EXTRANTS PRÉVUS

L'évaluation a revu l'ensemble de la documentation produite par Pluri-elles et tous les produits du projet. Cette revue de la documentation permet de confirmer que tous les extrants ont été réalisés tels que prévus.

Les principaux extrants sont les huit ateliers accompagnés d'outils pour chacun des programmes ainsi que les deux guides d'utilisation, qui sont des documents substantiels.

Les thèmes du programme *Alphamani* destiné aux réfugiés étaient les suivants :

1. La philosophie du programme *Alphamani*

- Présentation de l'organisme
- Le but du programme et le déroulement des ateliers
- L'importance de l'apprentissage des langues et dialectes
- Présentation des thèmes proposés
- Vérifier les attentes des participants
- Clarifier leur niveau de compréhension, leur façon de penser (communication, vocabulaire, débit du langage)

2. L'impact de l'immigration sur la dynamique familiale

- Gestion du stress postmigratoire
- Vivre le deuil (étapes)
- Initiation des autres langues
- Le changement, un processus continu (attitude positive face aux changements) (garder leur langage)
- Effet de la guerre et de la paix (vivre le sentiment de sécurité, enfants soldats)

3. Moi et mes nouveaux droits

- Les droits humains au Canada (droits de majorité, femme, homme, enfant, responsabilité légal du parent et de l'enfant, égalité des sexes)
- Gangs de rue (intimidation)
- Initiation des autres langues
- Comprendre les contrats et l'importance de la signature d'un contrat

4. Une famille en santé

- L'alimentation saine (les 4 groupes)
- Maladies infantiles
- Vaccins
- Hygiène de vie
- Les stades de développement (moteur, cognitif et socioaffectif) (sexualité)
- Initiation des autres langues

5. L'alphabétisation familiale

- Les avantages de savoir lire et écrire (lire un contrat, un bulletin, des informations scolaires, etc.)
- Les styles d'apprentissage
- Les intelligences multiples
- Le cerveau et son fonctionnement dans le développement du langage
- Les troubles d'apprentissage
- Initiation des autres langues

6. Mon rôle parental

- Discipline
- Chacun son rôle au sein de la famille (communication enfants/parents, relation de couple)
- L'attachement
- Estime de soi
- Gérer les conflits
- Initiation des autres langues

7. Faciliter mon intégration

- Première démarche en employabilité (suivre des cours d'anglais, parler à une conseillère en emploi, les compétences essentielles, être à l'heure, mettre en valeur ces compétences, reconnaissances des acquis)
- Le budget (tableau de dépenses)
- Créer un réseau d'entraide (réseau personnel et communautaire)
- Activités que je peux faire gratuitement
- Initiation des autres langues

8. Fêtons ensemble

- Remise du certificat de participation
- Questionnaires de sortie individuels
- Mettre en place un groupe de soutien
- Au revoir et bonne chance
- Initiation des autres langues

Les thèmes du programme *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille* étaient les suivants :

1. Le programme

- Présentation de l'organisme
- But du programme
- Déroulement des ateliers
- Évaluations

2. La gestion du stress postmigratoire

- Le stress
- Le changement
- Le deuil chez l'adulte et l'enfant

3. Moi et mon intégration sociale

- Premières démarches en employabilité
- Créer de nouveaux réseaux
- Système de garde
- Activités que je peux faire gratuitement ou à peu de frais

4. Mes droits au Canada

- Les droits de la personne au Canada
- Les gangs de rue
- Mes droits et mon logement

5. L'alphabétisation familiale

- Les styles d'apprentissage
- Les intelligences multiples
- Les troubles d'apprentissage
- Animer pour stimuler

6. Moi comme parent

- Discipline et résolution de conflits
- L'attachement et ses composantes
- Comprendre le système scolaire

7. Mon nouveau système de santé

- L'alimentation saine
- Activités physiques
- Mes services de santé
- La vaccination

8. Mœurs canadiennes versus celles de mon pays d'origine

- Comment on dit...
- Faire ses achats au Manitoba
- S'habiller au Manitoba
- Utilisation des moyens de transport
- Autres points intéressants à connaître

Pluri-elles a aussi mené une initiative de sensibilisation étendue du projet, comme prévu. En plus d'inclure des informations concernant le projet dans les numéros du *Partenaire*, Pluri-elles a aussi présenté le projet lors de forums nationaux et internationaux tels un forum de santé à Saint-Boniface en 2009, le forum *Établir et cultiver des liens*, qui a eu lieu à Edmonton en juillet 2010 et un forum international en justice qui a eu lieu à Ottawa en octobre 2010. Ce forum a permis de faire connaître le projet aux intervenants du domaine de la justice au Canada et à l'étranger.

Pluri-elles a mené les démarches pour identifier et former deux partenaires qui ont offert les ateliers dans d'autres provinces. Il s'agissait de l'Association jeunesse famille de l'Alberta Society (AJFAS) en Alberta, qui a offert les deux programmes, et de l'Équipe d'alphabétisation de la Nouvelle-Écosse qui a offert le programme *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille*.

Enfin, Pluri-elles s'est assuré de la visibilité médiatique du projet au Manitoba, en Alberta et en Nouvelle-Écosse.

6. LES CONSTATS DE L'ÉVALUATION

Les constats de l'évaluation sont présentés en lien avec les indicateurs de rendement du cadre d'évaluation.

6.1. Le degré auquel les produits développés par Pluri-elles répondent aux besoins des immigrants et réfugiés

Les huit ateliers des deux programmes ont été offerts à Winnipeg et à Edmonton (32 ateliers) et les huit ateliers du programme *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille* ont été offerts en Nouvelle-Écosse (8 ateliers) durant l'année 2011-2012.

Au total, 14 adultes et 22 enfants ont participé au projet *Alphamani* et 13 adultes et 23 enfants ont participé au projet *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille*. Les deux projets combinés ont donc reçu 27 adultes, dont 5 pères ou grands-pères, et 45 enfants.

Les parents ayant participé au projet *Alphamani* ont exprimé un haut taux de satisfaction quant à l'ensemble de la démarche dans les questionnaires écrits.

Au total, 72 % ont indiqué que les ateliers étaient « excellents » et 28 % ont indiqué que les ateliers étaient « très bons ».

Plus précisément, 89 % des participants ont indiqué que les objectifs des ateliers étaient « excellents » (42 %) ou « très bons » (47 %), 89 % ont indiqué que les ateliers ont répondu à leurs besoins (excellent – 42 %, très bon – 47 %), 85 % ont apprécié la qualité des échanges entre les adultes (excellent – 51 %, très bon – 45 %) et 93 % ont apprécié le choix des sujets de discussion (excellent – 54 %, très bon – 39 %). Il faut noter que les participants au programme *Alphamani* choisissaient à l'avance et par consensus le contenu de chaque atelier.

Sur le plan de l'animation, 95 % ont indiqué que les ateliers étaient bien préparés et animés (excellent – 70 %, très bon – 25 %) et 95 % ont indiqué que l'animatrice communiquait clairement et était facile à comprendre (excellent – 68 %, très bon – 27 %).

Le travail de la conseillère a aussi été très apprécié puisque 93 % des participants ont indiqué qu'ils se sentaient écoutés (excellent – 70 %, très bon – 23 %) et 95 % ont indiqué que la conseillère encourageait la participation et traitait les gens avec respect (excellent – 63 %, très bon – 32 %).

Lors des entrevues, les parents ayant participé au programme *Alphamani* ont confirmé leur haut niveau de satisfaction quant aux ateliers. Voici quelques commentaires qui résument leurs propos :

1. *Le programme m'a apporté beaucoup de choses. J'ai appris à parler à mon enfant et à expliquer des choses de chaque jour.*
2. *J'ai beaucoup aimé le programme. J'ai appris bien des choses. Les policiers nous ont enseigné des choses importantes pour protéger nos enfants et adolescents.*
3. *Ma fille a 3 ans. Elle a appris à bricoler. Elle aime venir les samedis. Elle dit à son papa ce qu'elle fait ici. Je recommande le programme à mes amis.*
4. *Je fais une heure en autobus pour me rendre ici avec mes enfants. Ils ne veulent pas quitter à la fin de l'atelier. Ils aiment le bricolage et ils aiment s'amuser avec les autres enfants. J'ai bien aimé la séance où on a appris à parler à nos enfants avec douceur.*

Les parents ayant participé au projet *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille* ont aussi exprimé un haut niveau de satisfaction dans les questionnaires écrits quant à l'ensemble de la démarche.

Au total, 68 % ont indiqué que les ateliers étaient « excellents » et 32 % ont indiqué que les ateliers étaient « très bons ».

Plus précisément, 94 % des participants ont indiqué que les objectifs des ateliers étaient « excellents » (68 %) ou « très bons » (36 %), 98 % ont indiqué que les ateliers ont répondu à leurs besoins (excellent – 60 %, très bon – 38 %), 98 % ont apprécié la qualité des échanges entre les adultes (excellent – 68 %, très bon – 30 %) et 100 % ont apprécié le choix des sujets de discussion (excellent – 77 %, très bon – 23 %).

Sur le plan de l'animation, 100 % ont indiqué que les ateliers étaient bien préparés et animés (excellent – 85 %, très bon – 15 %) et 100 % ont indiqué que l'animatrice communiquait clairement et était facile à comprendre (excellent – 83 %, très bon – 17 %).

Le travail de la conseillère a aussi été très apprécié puisque 100 % des participants ont indiqué qu'ils se sentaient écoutés (excellent – 87 %, très bon – 13 %) et 100 % ont indiqué que la conseillère encourageait la participation et traitait les gens avec respect (excellent – 89 %, très bon – 11 %).

Lors des entrevues, les parents ayant participé au programme *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille* ont confirmé leur haut niveau de satisfaction quant aux ateliers. Voici quelques commentaires qui résument leurs propos :

1. *Le programme m'a beaucoup aidé à m'adapter à la vie canadienne. La seule chose qui n'était pas nécessaire dans mon cas était le segment en anglais puisque je parle déjà la langue.*
2. *J'ai appris beaucoup de choses sur le système de santé dans ma ville. Je sais maintenant qui est admissible aux régimes de santé, le support qui existe pour les personnes âgées et les options d'assurance pour les gens parrainés par leurs propres familles.*
3. *Mon enfant me réveillait les samedis matins en me disant que c'était le jour de l'atelier. Il avait bien hâte de se rendre.*
4. *J'ai appris comment les parents au Canada lisent à leurs enfants. J'ai appris à lire aux enfants pour qu'ils écoutent. Le bricolage était nouveau pour moi. J'ai bien aimé voir comment l'enfant apprend par le bricolage et je continue à en faire chez moi.*
5. *J'ai rencontré des parents dans ma situation et on communique maintenant par téléphone. On s'appuie.*
6. *J'ai appris des choses nouvelles sur le système d'habitation au Canada ainsi que sur les droits de la personne.*
7. *Je recommande ce programme à mes amies.*

6.2. Le degré de satisfaction des participants aux séances de réseautage et de formation

Comme il est indiqué plus haut, Pluri-elles a organisé trois stages de formation pour les intervenants au Manitoba du 27 au 30 mars 2011, en Alberta du 29 août au 1^{er} septembre 2011 et en Nouvelle-Écosse du 8 septembre au 11 septembre 2011. Puisque les parents participaient aux programmes avec leurs enfants, chaque atelier devait prévoir la participation de différentes personnes ressources, tels une animatrice, une conseillère et les préposés aux soins des enfants. Il fallait aussi retenir les services d'une personne à la coordination des projets pour assurer le recrutement local et le travail de proximité sur le terrain.

Les gens ont reçu une formation approfondie sur les différents éléments du programme.

Les intervenants ont exprimé un haut degré d'appréciation suite à la formation. Les réponses au questionnaire écrit indiquaient que les gens ont apprécié la formatrice et ont reconnu ses compétences, ont appris à animer les programmes et ont apprécié le contenu des programmes. Les gens se sentaient généralement bien outillés pour entreprendre les programmes suite à la formation.

À la fin de chaque programme, les intervenants ont rempli un questionnaire sur les 11 tâches qu'ils ont exécutées lors de la démarche :

1. Formation;
2. Publicité;
3. Rencontres;
4. Évaluations;

5. Goûters;
6. Transports;
7. Recrutement du personnel;
8. Recrutement des participants;
9. Réaction des partenaires de la communauté;
10. Échanges de discussion entre adultes;
11. Activités avec les enfants.

L'implantation des deux programmes représentait une opération assez complexe. La livraison d'une formation de huit semaines à des parents et aux enfants exige une planification détaillée de chaque activité. Les réponses aux questionnaires indiquent que les principaux apprentissages des intervenants étaient les suivants :

1. Il est nécessaire de faire comprendre à tous l'importance de chaque outil qui a été préparé et qui est intégré aux programmes.
2. Le choix des partenaires pour faire le recrutement de familles immigrantes est critique. Les familles immigrantes participent à leurs réseaux et la publicité se fait surtout de personne à personne. Les programmes ont connu un bon succès dans le recrutement lorsque les partenaires connaissaient bien les réseaux locaux et étaient en contact personnel avec ces réseaux.
3. Le recrutement des immigrants pose un grand défi. Beaucoup d'immigrants sont déjà très occupés à trouver un logement adéquat, à chercher un emploi, à rebâtir un réseau de soutien. De plus, les familles sont très sollicitées (cours d'anglais, activités confessionnelles et autres). Souvent elles ne comprennent pas la valeur ajoutée d'un programme de huit semaines sur l'alphabétisation familiale, un terme peu connu dans leur culture d'origine. Dans certains cas, quelques parents qui ont aimé les premiers ateliers ont réussi à inviter d'autres parents en leur expliquant le bien-fondé du programme.
4. Dans certaines communautés, les gens s'attendaient à une rémunération pour leur participation au programme. Le projet offrait une collation et tout le matériel gratuitement, mais n'offrait pas de rémunération. Dans certains cas, il a été nécessaire de défrayer les coûts du transport en commun pour que les participants puissent se rendre aux ateliers. Les responsables croient que la participation aurait été plus élevée si la publicité avait annoncé que le coût transport était défrayé.
5. Le projet comportait plusieurs questionnaires. Plusieurs participants ne comprenaient pas l'utilité de remplir autant de formulaires même si les responsables expliquaient l'importance des évaluations. Certains réfugiés avaient de la difficulté à remplir les formulaires.
6. Les échanges entre adultes, les visites des personnes ressources de la communauté et les jeux avec les enfants ont tous été très appréciés.

Nous avons tenu des entrevues individuelles et de groupe avec 17 intervenants. Les commentaires émis lors des entrevues confirment leur appréciation du projet.

1. *Je suis immigrante moi-même et ce fut une bonne chance que je puisse participer au projet. J'ai fait des nouveaux contacts. L'équipe avec qui je travaille est excellente.*
2. *Les familles ont beaucoup aimé les programmes. Les enfants aiment le bricolage.*
3. *Les gens aiment que l'on reconnaisse leur pays d'origine. Ils nous ont montré les drapeaux de leurs pays et ont raconté leur parcours pour se rendre au Canada.*
4. *Les parents ont bien aimé faire des contacts avec les personnes ressources de la communauté, dont les gens du centre d'emploi et du conseil scolaire. Nous avons pu faire des références à ces organismes et les parents y sont allés.*
5. *Il est bien important de respecter l'origine des participants. Les participants apprécient beaucoup que tout le programme respecte leur culture d'origine. Le respect de la culture d'origine a contribué à la rétention des parents et facilite la compréhension de la culture canadienne.*
6. *Le programme a aidé aux enfants dans leur intégration scolaire. Ils ont vu à l'école de nouveaux petits amis qu'ils avaient rencontrés à l'atelier. Ils ont fait des connexions à leur niveau.*
7. *Tous les parents sont restés pour les huit semaines même s'ils ont manqué un atelier ou deux.*
8. *Le recrutement est fait par des gens qui ont des contacts personnels parmi les immigrants.*
9. *C'est un excellent programme pour les familles. Tout est clair et précis. On travaille avec des familles qui vivent beaucoup de stress et n'ont pas de temps libres.*
10. *Une des forces des programmes est la participation de personnes ressources de la communauté. Les policiers qui sont venus parler des gangs de rue ont été très appréciés. Les parents ont aimé apprendre le fonctionnement du système juridique.*
11. *La relation avec Pluri-elles était aidante. Pluri-elles a fourni le matériel et la formation et tout était excellent. Le matériel est facilement adaptable au contexte local.*
12. *Nous avons eu de bons partenariats avec les organismes locaux.*
13. *La participation des parents et des enfants ensemble est un atout. On sent leur enthousiasme. Dans notre cas, nous avons même eu la participation de grands-parents, qui motivaient les enfants. Les enfants étaient bien fiers de voir leur papa lorsqu'il participait ou venait les prendre à la fin des ateliers.*
14. *Un groupe communautaire pourrait l'offrir dans les écoles. Cela serait un point de vente pour les écoles.*
15. *On pourrait avancer plus rapidement dans le programme pour immigrants économiques. Les gens sont bien établis au Canada et on pourrait offrir un niveau d'atelier plus avancé.*

16. *Le samedi matin à 10 h est trop tôt. Il faudrait ajuster les horaires. Les gens arrivaient en retard le matin mais à temps pour le groupe de l'après-midi.*
17. *Les parents et les enfants ont tous aimé les programmes. Ils ne voulaient pas quitter lorsque les ateliers étaient terminés.*
18. *J'ai beaucoup appris sur les points de vue des réfugiés. Je présentais l'échelle de Maslow et j'ai vu que les parents ne voyaient pas les choses comme nous. Pour eux, la famille est le plus important.*
19. *Les programmes sont facilement adaptables. Il faut absolument deux programmes. Les réalités des immigrants économiques et des réfugiés sont bien différentes.*
20. *Les parents ont appris les besoins en alimentation en lien avec le climat de notre province. C'était du nouveau pour eux.*

Il n'y a pas eu de terrain commun en matière de recommandations sur les programmes. Certaines personnes indiquaient que le programme est un peu lourd et devrait couvrir deux sujets par atelier seulement. Elles indiquaient aussi que huit semaines est une durée un peu trop longue. D'autres indiquaient que le programme était d'une bonne durée et qu'il ne fallait rien changer. D'autres indiquaient que le programme devrait s'étendre sur douze semaines. Certaines personnes préfèrent le samedi et d'autres non. L'évaluation note que les programmes devaient être offerts le matin et l'après-midi durant l'essai pour des raisons budgétaires et pratiques. Lorsque les programmes seront offerts, il ne sera pas nécessaire d'en offrir un le matin et un l'après-midi de la même journée. Cela facilitera le processus de recrutement des intervenants, qui ont d'autres occupations, de même que le recrutement des familles, puisque plusieurs familles ont de la difficulté à se rendre aux ateliers à 9 h 30 le samedi matin.

6.3. Le nombre de personnes et de familles inscrites dans les programmes au Manitoba et dans les deux autres provinces

Comme il est indiqué plus haut, les huit ateliers des deux programmes ont été offerts à Winnipeg et à Edmonton (32 ateliers) et les huit ateliers du programme *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille* ont été offerts en Nouvelle-Écosse (8 ateliers) durant l'année 2011-2012. Au total, 14 adultes et 22 enfants ont participé au projet *Alphamani* et 13 adultes et 23 enfants ont participé au projet *D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille*. Les deux projets combinés ont donc reçu 27 adultes, dont 5 pères ou grands-pères, et 45 enfants.

Le nombre de participants variait au cours des 8 semaines, mais la très grande majorité des participants ont participé à l'ensemble des huit ateliers. Pluri-elles donnaient un certificat de participation aux parents qui avaient participé au moins à quatre ateliers sur les huit. Pluri-elles ont remis 25 certificats.

De plus, 19 intervenantes ont aussi participé au projet, à titre de formatrices, conseillères ou aides animatrices.

6.4. Le degré de compréhension des enjeux de l'alphabétisation familiale pour les familles immigrantes et réfugiées par les responsables de Pluri-elles

Cet indicateur était un des plus importants du cadre d'évaluation. La recension des écrits de 2009 avait confirmé que le recrutement et la rétention de familles immigrantes dans les projets d'alphabétisation posaient des défis de taille. Les organisateurs des programmes connaissaient de grandes difficultés à recruter des familles immigrantes dans les programmes d'alphabétisation et à les retenir une fois inscrites. La recension avait aussi noté que l'objectif de nombreux programmes se résumait à l'acquisition de la langue dominante de la communauté d'accueil. Ce défi se voyait notamment dans les programmes où le point de départ était la culture d'accueil et non la culture d'origine des immigrants et réfugiés.

Dans les projets qui connaissaient du succès, le soutien communautaire à l'alphabétisation familiale était l'un des facteurs importants. Plusieurs des activités recensées démontraient une importante mobilisation communautaire et une importante relation famille-école-communauté, pour favoriser tant l'éducation des enfants (hors du contexte scolaire) ainsi que l'éducation des adultes et parents (hors du contexte du travail).

Certaines des activités visaient également à contrer la barrière de lecture intergénérationnelle qui avait été identifiée chez des familles où les rôles sont très restrictifs, c'est-à-dire où les parents travaillent et les jeunes vont à l'école. Également, certaines des expériences recensées ont établi un lien entre les conditions économiques peu favorables et les pauvres habitudes de lecture familiale.

À la fin du projet, Pluri-elles a produit un document intitulé *Guide des meilleures pratiques*. Ce guide se veut un outil de référence à l'intention des pourvoyeurs de services dans le domaine de l'alphabétisation familiale pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Il regroupe des pistes à suivre dans le but de recruter un maximum de familles immigrantes et des suggestions de rétention à considérer pour une meilleure participation des familles aux programmes d'alphabétisation familiale.

La liste des meilleures pratiques a été conçue après la mise à l'essai du projet dans trois provinces du Canada. Les éléments suivants tirés du guide démontrent que les responsables de Pluri-elles comprennent bien les enjeux en matière d'alphabétisation familiale pour les familles immigrantes et réfugiées.

1. Le plan de recrutement doit se faire après de mûres réflexions sur l'ensemble des objectifs visés, incluant le nombre de participants et les clientèles spécifiques. Les connaissances des différentes cultures aideront à faire un choix judicieux des stratégies et des outils médiatiques à utiliser pour le recrutement. La création d'un bon plan de promotion et les liens étroits entre les organismes ont une grande part de réussite. Le recrutement doit tenir compte de divers éléments, dont les suivants, à titre d'exemple : l'importance des liens familiaux, l'importance de l'emploi et l'importance de la collectivité d'accueil.
2. Sans ignorer les méthodes traditionnelles de publicité (radio, télévision et journaux communautaires entre autres), le bouche à oreille est la méthode de recrutement la plus importante et qui fonctionne le mieux avec les immigrants. Les immigrants des différents pays et communautés d'origine se connaissent entre eux ou font des liens rapidement.

Il faut donc recruter des familles des différentes communautés culturelles. De plus, le respect des personnes âgées et des personnes en autorité est important dans plusieurs communautés culturelles. Il est donc important de rencontrer ces leaders pour parler du programme.

3. Il faut tisser des liens avec les organisations et les groupes culturels qui travaillent auprès des communautés diversifiées pour que ces organismes parlent des programmes aux gens qui pourraient en bénéficier et acceptent les affiches publicitaires.
4. Le fait d'offrir des incitations aux immigrants (nourriture ou argent) pour qu'ils participent à des activités de ce genre est répandu dans certaines communautés francophones. Certains participants potentiels ont indiqué qu'ils ne venaient pas à un atelier, car ils avaient d'autres opportunités rémunérées dans la communauté le même jour. Leur décision est compréhensible vu les circonstances économiques de certaines personnes. La notion de gratuité est très importante pour l'attraction de certaines familles immigrantes ou réfugiées pour ces raisons. Sans donner de compensation, les projets doivent trouver des façons de faciliter le déplacement des participants, notamment des réfugiés.
5. Il est important de bien faire connaître le concept de l'alphabétisation familiale. Cette notion n'est pas connue de bien des familles ou a un sens différent du sens canadien.

6.5. L'impact des programmes sur les familles immigrantes et réfugiées

Les réponses aux questionnaires de sortie des parents réfugiés indiquent les éléments ayant eu le plus d'impact chez ces familles. Les éléments suivants sont les plus satisfaisants :

1. Une meilleure connaissance parentale (communication, discipline positive, sentiments, autonomie, coopération, etc.);
2. L'échange avec d'autres adultes et la création d'un réseau social;
3. Aider l'enfant dans son développement;
4. L'amélioration de la confiance personnelle;
5. L'apprentissage de stratégies de lecture pour intéresser les enfants à la lecture;
6. Une meilleure connaissance du Canada et des droits humains;
7. Une meilleure connaissance d'une alimentation saine;
8. Une meilleure connaissance des services francophones et de leur utilisation (médecin, dentiste, école, garderie, etc.);
9. Une meilleure connaissance des stades de développement physique et mental des enfants.

Les parents auraient voulu en apprendre davantage concernant les sujets suivants :

1. Connaissances en écriture et lecture en français;
2. Compréhension des différents contrats et factures;
3. Connaissance de base de l'anglais.

Les réponses aux questionnaires de sortie des parents immigrants économiques indiquent les éléments ayant eu le plus d'impact chez ces familles. Les éléments suivants sont les plus satisfaisants :

1. L'échange avec d'autres adultes et la création d'un réseau social;
2. Connaissances en écriture et lecture en français;
3. L'amélioration de la confiance personnelle;
4. Une meilleure connaissance des mœurs canadiennes;
5. L'apprentissage de stratégies de lecture pour intéresser les enfants à la lecture;
6. Une meilleure connaissance du Canada et des droits humains;
7. Une meilleure connaissance des services francophones et de leur utilisation (médecin, dentiste, école, garderie, etc.);
8. Une meilleure connaissance des stades de développement mental des enfants.

Les parents auraient voulu en apprendre davantage concernant les sujets suivants :

1. Une meilleure connaissance parentale (communication, discipline positive, sentiments, autonomie, coopération, etc.);
2. Aider l'enfant dans son développement;
3. Une meilleure connaissance des stades de développement physique des enfants.

Durant les entrevues, les parents ont tous confirmé leur haut degré d'appréciation des deux programmes.

Ils ont noté qu'ils appréciaient beaucoup la participation des personnes ressources de la communauté et des gouvernements. Ils se sentaient plus à l'aise de communiquer avec ces personnes par la suite et comprenaient mieux comment les services communautaires et gouvernementaux canadiens cherchent à répondre réellement aux besoins des immigrants et réfugiés. Ils étaient heureux d'obtenir les cartes professionnelles des personnes ressources.

Les deux programmes ont permis la participation des ressources suivantes.

D'une culture à l'autre, je m'intègre en famille

1. Un enseignant faisant une présentation sur « Les droits humains »;
2. Des conseillers juridiques et juristes sur les droits, le logement et autres thèmes;
3. Une experte sur les styles d'apprentissage et les intelligences multiples;
4. Des conseillers en emploi;
5. Une directrice d'école expliquant le système scolaire;
6. Des policiers expliquant le phénomène des gangs de rue;
7. Une agente spécialiste de la diversité qui expliquait comment gérer les conflits;
8. Une experte en discipline et en résolution de conflits;
9. Une experte expliquant le système de santé;
10. Une personne ressource expliquant les mœurs d'origine et les mœurs canadiennes;
11. Une experte du réseau de la santé présentant la gestion du stress postmigratoire.

Alphamani

1. Une conseillère en travail social présentant le thème de « La discipline positive »;
2. Des conseillers en emploi;
3. Des policiers expliquant le phénomène des gangs de rue;
4. Une agente spécialiste de la diversité qui expliquait comment gérer les conflits;
5. Un expert sur l'intégration qui présentait des activités à faire gratuitement;
6. Un médecin expliquant les stades de développement des enfants;

7. Une personne ressource expliquant les mœurs d'origine et les mœurs canadiennes;
8. Un spécialiste de la diversité expliquant les effets de la guerre et de la paix.

Un des éléments qui a surpris plusieurs parents était le fait de constater dans quelle mesure les enfants apprenaient par le jeu. Pour plusieurs, il s'agissait d'un nouvel apprentissage. Plusieurs parents ont mentionné que leurs enfants avaient hâte de participer à l'atelier et le mentionnaient durant la semaine. Ils indiquaient aussi que leurs enfants ne voulaient pas quitter à la fin des ateliers.

Plusieurs parents ont mentionné que les ateliers ont renforcé leurs liens avec l'école. Ils comprennent mieux le système canadien et le rôle d'appui important que jouent les parents, comparativement à leur système d'origine.

Plusieurs parents ont noté l'importance de la participation des pères dans certains ateliers et l'empressement des enfants à tout raconter à leur père lorsqu'il venait les prendre après l'atelier. Les hommes qui ont participé aux ateliers ont tous indiqué qu'ils avaient beaucoup apprécié la démarche et qu'ils comprenaient mieux le rôle que les pères jouent dans l'éducation des enfants au Canada.

Plusieurs parents ont aussi noté l'importance de la contribution des conseillers en emploi et apprécié certains des thèmes abordés reliés à l'intégration économique, notamment : la démarche en employabilité, la responsabilité de la personne à se trouver un emploi et à entreprendre ses propres démarches dans le contexte canadien, comment préparer son curriculum vitae et comment faire sa place sur le marché du travail. L'évaluation a pu constater le suivi effectué auprès des parents du Manitoba deux mois après la fin du programme. Trois parents ont continué leurs démarches en employabilité et trois intervenants, eux-mêmes immigrants, ont aussi continué des démarches en employabilité à la fin du programme.

Les parents ont aussi indiqué qu'ils ont apprécié les courtes périodes de temps en atelier utilisées pour l'apprentissage de l'anglais sous forme de saynètes. Les saynètes bilingues incorporaient des activités de tous les jours, telles prendre l'autobus, acheter des billets d'autobus, aller à l'épicerie, aller chez le médecin. Malgré le peu de temps passé sur cette activité dans chaque atelier, les parents indiquaient qu'ils se souvenaient du vocabulaire appris et l'utilisaient.

6.6. Les coûts réels du projet versus les projections

Pluri-elles a confirmé que les budgets ont été respectés en tout temps et que tout changement, le cas échéant, a été fait suite à une approbation du bailleur de fonds. À la date de la rédaction de ce rapport, les rapports financiers n'étaient pas encore terminés puisque les dernières factures n'avaient pas encore été reçues.

Pluri-elles dispose des politiques, des procédures et des outils pour gérer l'organisme et les projets selon les normes de qualité reconnues en la matière, notamment la répartition officielle des tâches et des responsabilités pour le contrôle financier et les outils de gestion du risque.

7. LES CONCLUSIONS ET LES RECOMMANDATIONS DE SUIVIS

7.1. Les conclusions

Les conclusions suivantes et les recommandations sont fondées sur les constats de l'évaluation.

En termes de pertinence, l'évaluation conclut que le projet répond toujours à un besoin. Le nombre d'immigrants et de réfugiés francophones s'établissant en milieu minoritaire continuera à augmenter d'année en année. Le gouvernement fédéral vise à ce que 4,4 % des immigrants s'établissant à l'extérieur du Québec soient d'expression française, ce qui se traduit par environ 8 000 à 10 000 personnes par année. En 2011, ces communautés ont reçu environ 2 000 immigrants. En novembre 2012, la province de l'Ontario a annoncé une cible de 5 % d'immigrants francophones parmi tous les immigrants s'établissant en Ontario, ce qui augmentera sans doute le nombre d'immigrants d'expression française dans cette province. Le Manitoba a adopté la cible de 7 % depuis environ 5 ans.

Le projet a contribué à atteindre les trois résultats visés, soit :

1. Une augmentation de la participation et de la rétention des immigrants et réfugiés francophones à deux programmes d'alphabétisation familiale au Manitoba et dans deux autres provinces.
2. Une augmentation de la connaissance des facteurs qui influencent le recrutement et la rétention d'immigrants et de réfugiés dans des programmes d'alphabétisation familiale.
3. L'alphabétisation familiale contribue à une intégration réussie d'immigrants et de réfugiés d'expression française dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Cette conclusion est fondée sur les constats suivants :

1. Tous les extrants prévus ont été réalisés.
2. Le nombre d'immigrants et de réfugiés d'expression française inscrits aux programmes a été suffisant pour valider les deux troupes produites. Les essais de validation ont permis de constater les défis à relever pour attirer des nouveaux arrivants, notamment des réfugiés, à ce type de programme. Les rapports d'analyse préparés par Pluri-elles sont détaillés et complets.
3. Les programmes ont connu un excellent taux de rétention des parents. Le nombre a augmenté à certains endroits lorsque les parents recrutaient des amis, à mesure qu'ils comprenaient la portée des programmes. Au total, 93 % des parents ont participé à au moins 4 ateliers parmi les 8 offerts et ont donc reçu un certificat de participation. La participation des parents avec leurs enfants est un des facteurs contribuant à la réussite du projet. Les parents et les enfants participaient ensemble au début à une activité et ensuite les parents prenaient part à un groupe de discussion tandis que les aides animatrices continuaient la démarche avec les enfants dans une pièce avoisinante. Les enfants découvraient les différents centres d'apprentissage, dont le centre de jeux libres, le centre de bricolage, le centre de lecture et le centre d'écriture.

4. Nous avons observé un taux d'engagement élevé des pères dans une ville; dans les autres, les pères amenaient leur famille à la séance et revenaient les chercher. Nous avons observé l'intérêt des pères lorsque leurs enfants partageaient leur vécu et montraient leur bricolage.
5. Les parents ont confirmé à la quasi-unanimité qu'ils ont senti que leur culture d'origine était respectée. Ils affirment que c'était un des facteurs importants de leur rétention dans le programme. Ils parlaient de leur vécu et de leurs connaissances pour aborder ensuite la culture canadienne. Ils sentaient que leur culture d'origine était valorisée.
6. Le programme a servi de courroie de transmission vers d'autres services de la communauté tels les services policiers, les services de santé, les services sociaux et les services d'accès à la justice. Les parents rapportaient que les informations transmises par les invités lors des séances leur étaient très utiles.
7. La grande majorité des parents ont affirmé que le programme leur a permis d'acquérir des habiletés parentales dans le contexte canadien. Ils donnaient plusieurs exemples, dont la création du lien d'affection avec le bébé dans un contexte d'absence d'une famille élargie, les questions de discipline des enfants et l'appui que les parents peuvent donner aux enfants dans l'apprentissage de la lecture et de l'écriture.
8. Les parents rapportent que leurs enfants ont beaucoup apprécié les activités. Certains parents ont dit en entrevue que leurs enfants en parlaient encore, plus de deux mois après la fin de l'activité.
9. L'organisme Pluri-elles connaît très bien les enjeux entourant le recrutement et la rétention d'immigrants et de réfugiés d'expression française dans des programmes d'alphabétisation familiale et a produit un document de meilleures pratiques à cet égard.

7.2. Les recommandations de suivis

Le projet s'est déroulé entre les années 2009 et 2012. Il bénéficiait d'un financement ponctuel accordé par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles de RHDCC dans le cadre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne (2008-2013)*. Puisqu'il ne s'agit pas d'un programme continu, les recommandations s'adressent tant aux responsables de Pluri-elles qu'aux intervenants et aux bailleurs de fonds actuels ou potentiels.

7.2.1. Poursuivre le projet

Les résultats du projet démontrent sa validité et sa contribution à l'intégration des familles immigrantes dans les communautés d'accueil. Les parents et les intervenants ont exprimé fortement leur souhait que le projet connaisse des suivis. Le projet a déjà absorbé les coûts fixes liés à la préparation des trousse de formation, des guides et des outils. Ces coûts étaient significatifs. Poursuivre la mise en œuvre du projet n'exigerait que des coûts variables liés à l'offre des ateliers.

Pour en tirer tous les bénéfices, l'offre du programme exige une formation de quatre jours.

Le programme appartient à Pluri-elles.

Recommandation un : Dans un contexte d'amélioration continue, que Pluri-elles approche les différents paliers de gouvernement pour obtenir des fonds afin de continuer à livrer le programme dans les provinces et territoires avec des partenaires dans différentes communautés francophones en milieu minoritaire où s'établissent des immigrants d'expression française.

Recommandation deux : Que Pluri-elles développe une approche d'appel d'offres générale invitant des organismes et des individus à soumettre des projets pour offrir les deux programmes.

7.2.2. Publier et distribuer les rapports d'accompagnement du projet

Pluri-elles a produit différents rapports suite au projet, dont le guide des bonnes pratiques relatif au travail avec des immigrants et réfugiés en alphabétisation familiale et les apprentissages. Ces documents sont de très haute qualité et les apprentissages sont transférables à d'autres domaines tels la santé, la justice, la petite enfance, les milieux scolaires et postsecondaires. Notre firme avait réalisé la recension mondiale des écrits en 2009. Nous jugeons que les documents produits par Pluri-elles seraient d'intérêt pour de nombreux fournisseurs de services, tant au Canada qu'outre-mer. Ils devraient aussi être traduits en anglais et en espagnol pour assurer une utilisation élargie dans le monde.

Recommandation trois : Que Pluri-elles publie et distribue largement les rapports relatifs aux bonnes pratiques et aux apprentissages du projet, tant au Canada qu'outre-mer.