

# **Évaluation de la Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA)**

## **Rapport final (Sommaire)**

***Préparé pour :***

Le Conseil d'administration de la BDAA

***Préparé par :***

Goss Gilroy Inc.  
Conseillers en gestion  
7, chemin Plank  
St. John's, TN  
Tél. : (709) 754-2065  
Télec. : (709) 754-6303

Octobre 2002

## SOMMAIRE

L'évaluation de la Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) financée par le Secrétariat national à l'alphabétisation et effectuée par Goss Gilroy Inc. (GGI) au nom du Conseil d'administration de la BDAA a permis de conclure que :

**la BDAA fait un excellent travail pour offrir de l'information, des ressources et des services qui profitent à la communauté d'alphabétisation. Elle est hautement appréciée et reconnue par cette communauté.**

Cette conclusion repose sur de la recherche qualitative et quantitative permettant d'obtenir à la fois de l'information détaillée et des résultats hautement représentatifs. La méthode des recoupements a été utilisée pour assurer que les résultats correspondent aux commentaires des utilisateurs, des non utilisateurs, des répondants clés, du personnel et des spécialistes dans la prestation des services Internet. Chaque outil de recherche a été conçu avec soin en collaboration intime avec le client.

Les conclusions de l'évaluation effectuée par GGI sont très positives. Cela résulte du fait que :

- Le niveau de satisfaction relativement au site Web de la BDAA est très élevé. Seulement 1 % des répondants rejoints par le biais de l'Internet s'est dit insatisfait du site.
- Les conclusions générales de l'enquête démontrent une solide validation des objectifs énoncés par la BDAA et confirment que la BDAA répond à ces objectifs.
- La BDAA a du succès à rejoindre la communauté d'alphabétisation. Lors de l'enquête téléphonique auprès des non utilisateurs, GGI a eu de la difficulté à trouver des non utilisateurs au sein de la communauté d'alphabétisation.

### **Contexte**

La Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) a pour mandat de :

---

- aider tous les organismes d’alphabétisation en offrant un accès convivial et universel à de l’information, des ressources et des services en alphabétisation qui sauront leur être profitables;
- aider à créer des communautés nationales et régionales d’alphabétisation; et
- aider les organismes d’alphabétisation du pays à sentir qu’ils font partie de ces communautés.

L’approche adoptée par la BDAA pour remplir les termes de son mandat s’attaque aux obstacles limitant l’accès à l’information, aux ressources et aux services d’alphabétisation. Cette approche comprend :

- le site Web de la BDAA ;
- la conception et l’hébergement de sites Web et de bases de données;
- le service téléphonique 1 (800) de la BDAA; et
- le bulletin d’information de la BDAA.

À titre de principal véhicule de prestation de services, le site Web de la BDAA :

- fournit de l’information et des ressources;
- crée une communauté au sein des membres de la communauté d’alphabétisation;
- organise les ressources sur le site Web et fournit des liens; et
- offre une base de données des programmes d’alphabétisation.

Au fil des ans, diverses sources de financement ont permis à la BDAA d’exécuter son mandat. Les principaux bailleurs de fonds sont le Secrétariat national à l’alphabétisation (depuis 1989) et la province du Nouveau-Brunswick (depuis 1995). La capacité de la BDAA à accomplir son mandat est renforcée par sa stratégie de collaboration avec une gamme importante d’organismes de l’ensemble du pays.

L’évaluation de la BDAA visait à :

- évaluer si la BDAA est un outil qui profite aux nombreux organismes et particuliers qui oeuvrent dans l’élaboration et la prestation de programmes d’alphabétisation pour adultes; et
-

- déterminer les changements nécessaires (s'il en existe) pour permettre à l'organisme de mieux répondre aux besoins des clients, eu égard au rythme de changement dans les technologies d'apprentissage et de diffusion de l'information.

### ***Sommaire des conclusions de l'évaluation***

L'évaluation a contribué à confirmer que les principaux aspects stratégiques de la BDAA, ses ressources, ses services et la gestion de ceux-ci, sont solides. Lorsque des changements ou des améliorations ont été suggérés, ils étaient généralement secondaires (p. ex., aspects et apparence du site). Dans la plupart des cas, la BDAA était déjà sensible aux modifications à apporter et avait déjà commencé à y travailler ou avait décidé, à la suite de délibérations, de ne pas poursuivre cette direction.

Les principales conclusions comprennent :

- La BDAA a une solide approche de gestion. Les membres du conseil d'administration ont été choisis en fonction de leur expertise et de leur engagement face à ces enjeux. Ils possèdent une vision claire et commune et offrent des conseils avisés. La direction de la BDAA, en collaboration avec un directeur général qui possède des aptitudes en relations humaines, des compétences organisationnelles, des aptitudes de partenariat et de gestion, a contribué à mettre en place une organisation ciblée et bien gérée. Les entrevues avec le personnel de la BDAA indiquent que le directeur général et le conseil d'administration sont tous deux appréciés et respectés par le personnel qui croit que la direction de la BDAA fait un excellent travail.
  - La gestion financière est solide. Des pratiques de gestion financière prudentes sont en place et le Conseil d'administration ainsi que le directeur général sont bien informés quant à la gestion financière de la BDAA.
  - Le personnel de la BDAA est reconnu par les utilisateurs comme des personnes bien informées et serviables. Bien que l'organisme se voit confronté à faire concurrence au secteur privé pour du personnel qualifié, il a réussi à attirer et à conserver un personnel qualifié aux compétences variées en offrant un milieu de travail stimulant, accueillant et positif.
-

- La BDAA a su développer une image de marque au sein de ses divers groupes d'utilisateurs et est respectée à la fois pour les services qu'elle offre et pour la façon dont ces services sont offerts.
- La BDAA accomplit un excellent travail à offrir de l'information et des ressources utiles à la communauté d'alphabétisation. L'enquête Internet indique que près de 97 % des utilisateurs de la BDAA recommanderaient ce site à d'autres et que 87 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du site Web de la BDAA. Seulement 1 % des utilisateurs rejoints par Internet a indiqué être insatisfait du site. L'enquête téléphonique appuie ces résultats.
- Une analyse du fichier journal démontre clairement une augmentation importante d'une année à l'autre dans l'utilisation du site Web. Le nombre mensuel moyen de séances de l'utilisateur était de 14 237 en 1997 comparativement à 151 447 en 2001. La durée moyenne d'une visite sur le site de la BDAA a également augmenté, passant de 9 minutes et 27 secondes en 1997 à environ 23 minutes en 2001. L'élément le plus important a toutefois été la hausse dans le nombre de documents à texte entier téléchargés qui est passé de 100 520 en 2000 à 513 026 en 2001. Cela démontre la pertinence et l'importance des ressources et des services offerts par la BDAA.
- La BDAA aide à combler l'écart entre les communautés rurales et urbaines en offrant un accès équitable aux ressources et aux services d'alphabétisation. Le travail accompli par la BDAA dans la numérisation de documents à texte entier et l'accès à ces publications permet aux communautés rurales qui ont un nombre limité de ressources documentaires d'y avoir accès.

Les trois principaux enjeux auxquels la BDAA doit faire face sont :

- le financement - un facteur limitatif important que la BDAA devra surmonter pour devenir le principal portail en alphabétisation sera les ressources. Le financement octroyé à la BDAA n'a pas augmenté proportionnellement aux demandes et à l'utilisation des services et des ressources qu'offre l'organisme. Un financement soutenu et suffisant est nécessaire pour mettre en place et maintenir la capacité. Une stratégie à plusieurs volets sera nécessaire relativement au parrainage et au financement.
-

- la planification de la relève pour le poste du directeur général - le directeur général actuellement en poste est perçu comme l'une des forces de l'organisation. Il est bien connu et respecté par la communauté d'alphabétisation et sera difficile à remplacer. Le Conseil d'administration de la BDAA reconnaît ce défi et travaille avec le directeur général pour mettre en place une stratégie de planification de la relève.
- rejoindre les utilisateurs du Québec - l'enquête Internet démontre que 3 % seulement des utilisateurs du site Web de la BDAA proviennent du Québec. Le nombre d'utilisateurs de cette province est de beaucoup inférieur à celui des autres provinces canadiennes à l'exception de l'Î.-P.-É. (2 %). L'Ontario, par exemple, est la province où résident plus de 21 % des utilisateurs du site Web de la BDAA. Il est nécessaire d'élaborer une stratégie pour rejoindre la communauté d'alphabétisation du Québec. Il faudra probablement s'associer à quelques partenaires stratégiques.

Plusieurs des autres questions soulevées dans le cadre de l'évaluation relativement à l'actualisation de la fonctionnalité sont soit peu importantes, ou ont déjà été examinées ou mises en oeuvre.

Ces constatations mènent à la conclusion générale que:

**La BDAA fait un excellent travail pour offrir de l'information, des ressources et des services qui profitent à la communauté d'alphabétisation. Elle est hautement appréciée et reconnue par cette communauté.**

---