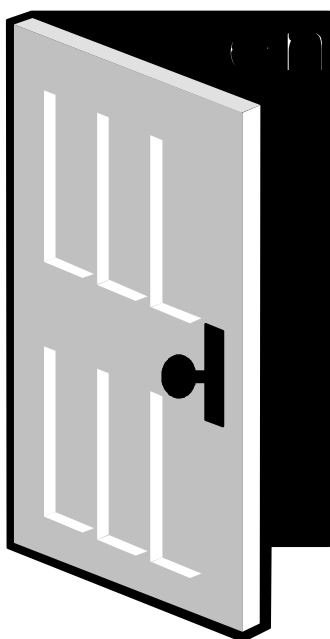


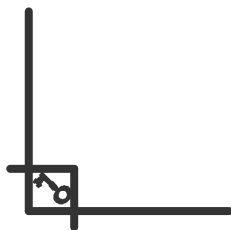
VERS UN RENOUVELLEMENT DES SERVICES



ACCUEIL,
RÉFÉRENCE,
CONSEIL ET
ACCOMPAGNEMENT

DANS LES COMMISSIONS SCOLAIRES

DOCUMENT DE RÉFLEXION ET D'ORIENTATION



Janvier 2004



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	1
INTRODUCTION.....	2
CHAPITRE 1 HISTORIQUE ET PERSPECTIVES.....	4
1.1 LES SERVICES D'ACCUEIL ET DE RÉFÉRENCE D'HIER À AUJOURD'HUI.....	5
1.2 DES ÉTUDES SUR LA PARTICIPATION DES ADULTES.....	9
1.3 L'INSTAURATION DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE D'ÉDUCATION DES ADULTES ET DE FORMATION CONTINUE.....	10
CHAPITRE 2 ASSISES DU DÉVELOPPEMENT DES SERVICES ET DÉFINITION DES SARCA.....	13
2.1 LES ORIENTATIONS.....	14
2.2 LA POPULATION VISÉE ET SES CARACTÉRISTIQUES.....	20
2.3 LA DÉFINITION DES SARCA.....	21
CHAPITRE 3 RESPONSABILITÉS ET FONCTIONS DES SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT.....	23
3.1 VUE D'ENSEMBLE DES SARCA : FONCTIONS GÉNÉRALISTES ET SPÉCIALISÉES.....	25
3.2 LES FONCTIONS GÉNÉRALISTES.....	27
• L'ACCUEIL.....	27
• L'ACCOMPAGNEMENT.....	28
• LA RÉFÉRENCE.....	32
3.3 LES FONCTIONS DE CONSEIL.....	33
• L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE.....	33
• L'INFORMATION.....	35
• LE BILAN DES ACQUIS.....	37
• D'AUTRES FONCTIONS DE CONSEIL.....	39
3.4. LA PROACTIVITÉ DES SARCA.....	40
3.5 CONCERTATION, COORDINATION ET PARTENARIAT.....	41
3.6 À PROPOS DES SERVICES CONNEXES.....	42
CHAPITRE 4 UNE DÉMARCHÉ ÉDUCATIVE ET ANDRAGOGIQUE DANS LES SARCA.....	43
4.1 UNE DÉMARCHÉ EN QUATRE ÉTAPES ET LEURS COMPOSANTES.....	44
4.2 L'ILLUSTRATION DES ÉTAPES POUR L'INTERVENANT.....	47
4.3 LES PROPRIÉTÉS DE L'INTERVENTION ANDRAGOGIQUE.....	48
CHAPITRE 5 DES ASPECTS ADMINISTRATIFS ET ORGANISATIONNELS.....	51
5.1 À PROPOS DES MODÈLES ORGANISATIONNELS.....	52
5.2 À PROPOS DE LA DISTANCE ET DE L'INTERDÉPENDANCE ORGANISATIONNELLES.....	53
CONCLUSION.....	55
LEXIQUE DES CONCEPTS.....	57
ANNEXE I – DESCRIPTION DES PRODUCTIONS.....	61
ANNEXE II – ARTICLES DE LA LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE ET DU RÉGIME PÉDAGOGIQUE.....	62
ANNEXE III – SONDAGE LÉGER ET LÉGER SUR LES MOTIVATIONS DE L'ADULTE À APPRENDRE.....	64
BIBLIOGRAPHIE.....	65





AVANT-PROPOS

Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement représentent, pour des milliers de Québécoises et de Québécois, une ouverture sur de nouveaux horizons : ils peuvent constituer, en effet, une importante la porte d'entrée de ce monde chargé d'espoirs qu'évoque l'expression « société du savoir ».

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et le Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, adoptés en 2002, proposent un renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement et permettent de créer les conditions propices à une véritable relance de ces services. Afin d'inciter les commissions scolaires à cheminer collectivement vers de nouvelles orientations et de nouvelles pratiques, il convient d'élaborer une vision rassembleuse et inclusive de l'ensemble de ces services.

Le ministère de l'Éducation propose ici aux commissions scolaires un premier document de réflexion et d'orientation propre à insuffler un renouvellement de ces services. Dans sa version finale, qui sera publiée au printemps 2005, ce document appuiera le renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires. D'ici là, il sera enrichi par des échanges avec le réseau et par des recherches-actions dont il sert à préciser le champ de réalisation.

D'autres travaux se poursuivent, les uns traitant de la qualification du personnel et de la formation continue qu'il devrait recevoir, les autres destinés à fournir des outils d'intervention. L'annexe I précise le contenu des publications qui résulteront de ces travaux ainsi que les groupes de lecteurs auquel elles s'adressent.

À noter que l'appellation « services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement » et son acronyme « SARCA » sont utilisés dans le présent document pour désigner l'ensemble des services dont il est question. Cette désignation est temporaire et il est possible que, au stade de leur implantation dans les commissions scolaires et les centres de formation, ces services reçoivent une autre dénomination qui rendra mieux compte de leurs fonctions.





INTRODUCTION

À la suite de la *Déclaration du droit d'apprendre*, adoptée à la quatrième conférence internationale de l'UNESCO sur l'éducation des adultes en 1985, puis de *La déclaration de Hambourg*, entérinée au cours de la cinquième conférence de l'UNESCO en 1997, l'éducation des adultes acquiert le statut de droit universel. Depuis, on convient aisément que la reconnaissance du droit à l'éducation tout au long de la vie doit se traduire par la mise en place des conditions d'exercice de ce droit.

La déclaration de Hambourg présente l'éducation des adultes « comme un processus qui dure toute la vie », qui « peut forger l'identité et donner sens à la vie [...] » ajoutant que « les démarches adoptées devront être fondées sur l'héritage, la culture, les valeurs et le vécu antérieur des intéressés [...] et qu'elles seront conduites de façon à faciliter la participation active et l'expression des citoyens.¹ » Parmi les questions que pose l'*Agenda pour l'avenir*, adopté dans la foulée de la *Déclaration de Hambourg*, on retrouve la suivante : « Quel type de mesures faut-il mettre en œuvre pour améliorer l'accessibilité, la pertinence et la qualité, mieux respecter la diversité et reconnaître les apprentissages antérieurs?² »

Dans le contexte québécois, le renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement peut contribuer de façon majeure à l'atteinte de ces objectifs. C'est ainsi que la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et le Plan d'action qui l'accompagne affirment la nécessité que soient présents dans chaque commission scolaire des SARCA capables d'offrir des services de première ligne et de contribuer à l'enracinement d'une culture de l'apprentissage tout au long de la vie.

Dans cette perspective, ce sont aussi bien les assises et les orientations des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement que leurs pratiques qui sont à redéfinir. De plus, dans un contexte de partenariat où une multiplicité de services sont offerts par une diversité d'acteurs, il convient d'expliquer la nature des SARCA présents dans les commissions scolaires du Québec et de préciser les limites de leur champ d'action. Il est également nécessaire de les différencier des services de mêmes types existant ailleurs, particulièrement dans les domaines de la main-d'œuvre et de la santé, en mettant en lumière l'approche éducative qui en constitue la caractéristique essentielle.

C'est le but recherché par le présent document de réflexion et d'orientation, qui propose une vue d'ensemble de ce que pourraient être les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement et en explicite les différentes composantes. Les objectifs plus spécifiques en sont les suivants :

- Orienter le renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans chaque commission scolaire, afin qu'il se fasse en

¹ UNESCO, CONFINTEA, *La déclaration de Hambourg, L'agenda pour l'avenir* [En ligne], 1997, p. 2 et 3

² *Ibid.*, p. 15





cohérence avec la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et le Plan d'action qui l'accompagne;

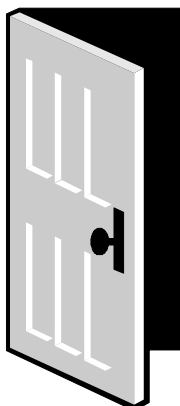
- Établir des assises conceptuelles communes pour l'ensemble des commissions scolaires;
- Déterminer les composantes de ces services et proposer des approches favorisant l'accessibilité à la formation tout au long de la vie;
- Faciliter l'harmonisation des pratiques du MEQ, du réseau des commissions scolaires et de leurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Le chapitre 1 sert de mise en contexte puisqu'il fournit certains repères historiques, fait écho à certains constats sur l'apprentissage des adultes et présente les éléments pertinents de la Politique. Le chapitre 2 définit les assises du renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement et fournit une définition de ces services. Le chapitre 3 explicite les fonctions des SARCA et apporte des considérations qui en orienteront la réalisation. Le chapitre 4 expose la démarche andragogique à la base de l'intervention en accueil, référence, conseil et accompagnement en se plaçant du point de vue de l'adulte et de l'intervenant. Quelques considérations de nature administrative et organisationnelle sont apportées pour terminer (chapitre 5).

Dans sa version définitive, ce document s'adressera d'abord aux gestionnaires des commissions scolaires qui auront à prendre des décisions relatives à la mise en place des SARCA. Il pourra aussi servir aux différents partenaires qui auront besoin d'éclaircissements au sujet de la nature des services offerts. Enfin, pour les personnes œuvrant à l'intérieur de ces services, il sera une source d'informations pertinentes, susceptibles de les aider dans leur pratique, mais elles y chercheront en vain des modèles d'intervention immédiatement utilisables.

Le lecteur curieux qui souhaite avoir accès à la synthèse des propos soumis pourra lire les résumés qui apparaissent dans les encadrés placés à la fin de chaque section.





CHAPITRE 1

HISTORIQUE ET PERSPECTIVES

- 1.1 LES SERVICES D'ACCUEIL ET DE RÉFÉRENCE D'HIER À AUJOURD'HUI
- 1.2 DES RÉFLEXIONS D'IMPORTANCE SUR LA PARTICIPATION DES ADULTES À DES ACTIVITÉS DE FORMATION
- 1.3 L'INSTAURATION DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE D'ÉDUCATION DES ADULTES ET DE FORMATION CONTINUE





CHAPITRE 1

HISTORIQUE ET PERSPECTIVES

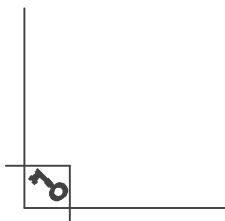
La relance des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, dans une perspective de la formation tout au long de la vie, s'inscrit dans la continuité des actions menées au Québec au cours des trente dernières années. L'expertise du réseau de l'éducation des adultes qui s'est confirmée au fil du temps, la convergence des préoccupations internationales en la matière, le cadre législatif en vigueur et l'instauration de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue créent les conditions propices au renouvellement de ces services.

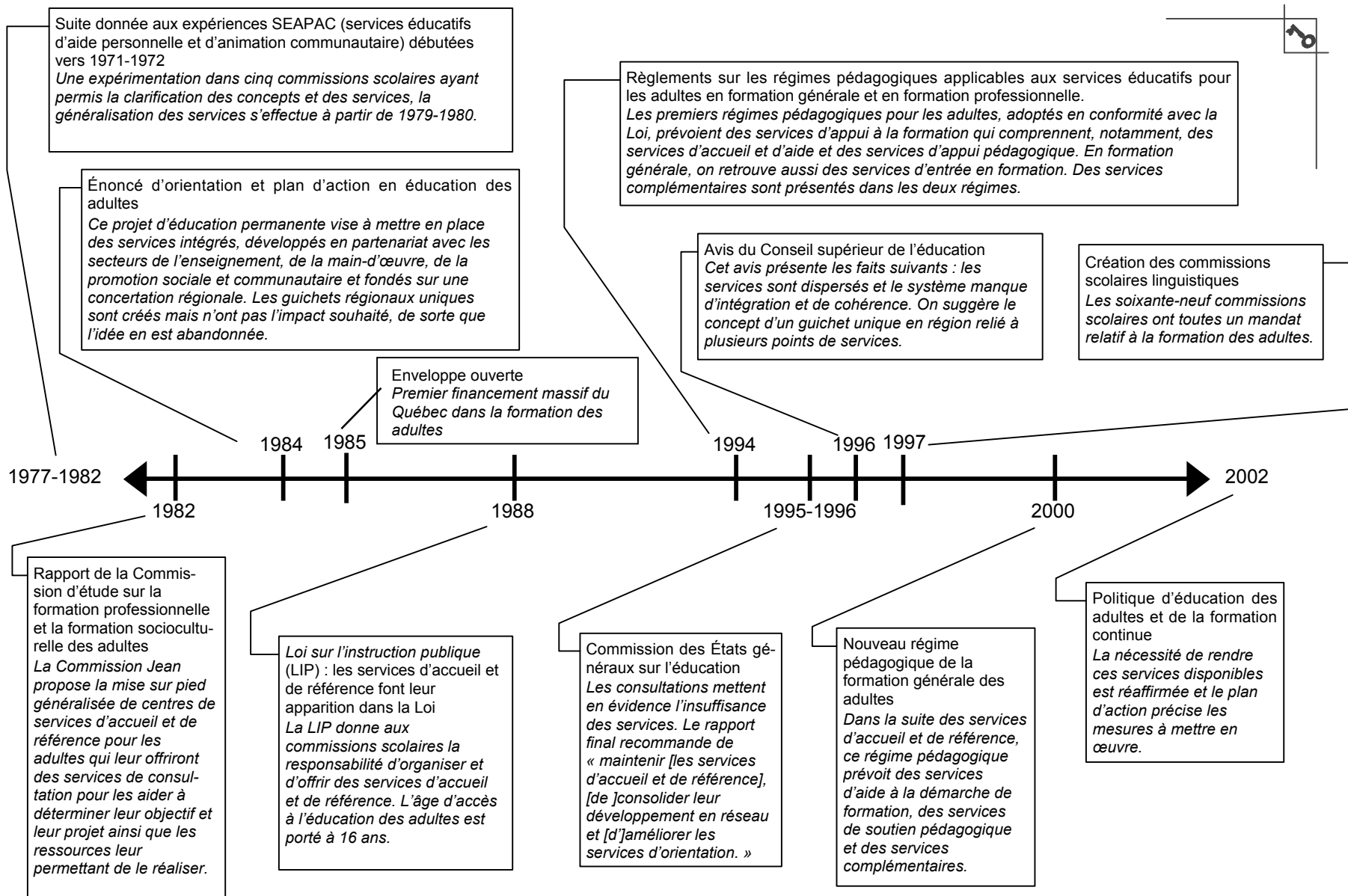
1.1 Les services d'accueil et de référence d'hier à aujourd'hui

Principaux repères historiques dans le champ de l'éducation

Depuis le début des années 1970, différents événements ont marqué le développement dans les commissions scolaires des services d'accueil et de référence offerts à l'éducation des adultes. Le tableau de la page suivante en retrace les plus significatifs.

On retiendra de cette brève récapitulation historique qu'au cours des trente dernières années, les services d'accueil et de référence ont été implantés dans les commissions scolaires, qu'ils disposent d'une assise légale dans la Loi sur l'instruction publique (voir l'Annexe II pour les articles concernés), que les régimes pédagogiques de la formation générale des adultes (article 14) et de la formation professionnelle (article 5) y font référence et qu'une expertise est présente dans les centres de formation et dans les commissions scolaires.







Rappel de quelques événements survenus en périphérie de l'éducation

Cette revue historique ne serait pas complète si l'on ne mentionnait pas différentes lois, politiques ou réformes qui ont aussi été adoptées durant cette période dans d'autres secteurs, lesquelles ont modifié l'environnement tant des services d'accueil et de référence des commissions scolaires que des services de formation dispensés aux adultes par ces dernières :

- Années 1980 – Réformes et remaniements successifs apportés à l'aide sociale
et suivantes *Ces événements ont entraîné des changements quant au nombre et au type de personnes qui fréquentent les centres de formation et ont eu un impact sur la nature des services de soutien offerts (particulièrement la réforme de 1989 et l'obligation faite dans la loi actuelle aux personnes de moins de 25 ans de s'inscrire dans un parcours vers l'emploi).*

- Années 1980 – Réduction par le fédéral des achats directs de formation au réseau scolaire au
et suivantes profit de la formation sur mesure en entreprise
Les centres de formation se sont vus délestés d'une partie de leur clientèle traditionnelle (les travailleurs en recyclage et perfectionnement).

- 1992 – Création de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre qui
sera transformée par une loi, en 1997, créant Emploi-Québec et le réseau des
Centres locaux d'emploi
La restructuration des services publics d'emploi transforme ces services à l'échelle du Québec.

- 1995 – Début de la mise en place des Carrefour Jeunesse-emploi
Ceux-ci s'adressent aux personnes de 16 à 35 ans, à qui ils offrent gratuitement accès à différentes ressources afin de les informer, de les orienter et de les appuyer dans leurs démarches d'intégration en emploi.

- 1995 – Adoption de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-
d'œuvre
Demande est faite aux entreprises de consacrer 1% de leur masse salariale à la formation de leurs employés. Les commissions scolaires développent leurs services aux entreprises pour apporter leur contribution à cet effort de formation des travailleurs.

- 1997 – Signature de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail
Le Québec est désormais responsable de la formation de la main-d'œuvre et des mesures actives; seuls les Centres locaux d'emploi et Emploi-Québec transigeront dorénavant avec les commissions scolaires en matière de formation.

Quelques remarques sur la situation actuelle des SARCA dans les commissions scolaires

Dans les commissions scolaires, pendant ce temps, l'importance d'assurer des services d'accueil et de référence a toujours été affirmée, mais leur développement a connu des amplitudes variables selon les époques, s'adaptant aux différentes clientèles adultes identifiées comme prioritaires par les politiques et aux restrictions successives affectant les ressources allouées.





Des données recueillies sur le terrain, particulièrement celles toutes récentes dont vingt commissions scolaires se sont servies, en mai 2003, pour dresser le portrait des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement qu'elles offraient, permettent de faire ressortir quelques faits saillants susceptibles de mieux saisir la réalité actuelle de ces services.

- Au cours des cinq dernières années, plus du tiers des commissions scolaires ont apporté des changements à leur prestation de services d'accueil et de référence, principalement pour y injecter plus de ressources. Toutefois, elles déplorent pratiquement toutes de manquer des ressources nécessaires pour offrir des services adéquats.
- Le nombre de personnes affectées aux SARCA ainsi que leur qualification professionnelle varient d'un centre ou d'une commission scolaire à l'autre. Quelques constats peuvent néanmoins être tirés :
 - ⇒ Le service de première ligne est toujours assumé par le personnel de secrétariat, mais l'importance du rôle qu'on lui confie varie selon les milieux;
 - ⇒ Le statut du personnel professionnel de deuxième ligne n'est pas uniforme : environ 70% des commissions scolaires ont recours à des conseillers d'orientation pour dispenser ces services. Rattachés principalement aux centres d'éducation des adultes, ils y travaillent parfois à temps partiel et n'effectuent pas toujours des tâches reliées à leur qualification première.
- Le recours aux professionnels des SARCA pour des interventions auprès d'adultes déjà engagés dans une formation est signalé dans certains centres d'éducation des adultes et de formation professionnelle; il arrive même que ce soit ces professionnels qui effectuent le suivi de la démarche de formation.
- Dans une très grande majorité des centres de formation, les professionnels des services d'accueil et référence ne peuvent être consultés que par les adultes qui ont pour projet de s'inscrire dans une formation donnée par le centre. Cela est moins vrai lorsqu'une partie des services d'accueil et référence est centralisée.
- Très peu de centres ont des activités visant à faire connaître les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement; c'est avant tout la promotion des services de formation qui est faite.

Voilà pour le fonctionnement des SARCA. Si on considère plutôt leur mission, on peut tirer les conclusions suivantes :

- Les orientations des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement plaçant la personne au centre de l'intervention dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie sont à réaffirmer.
- De façon générale, ce sont les services d'accompagnement, d'information, d'orientation et de conseil qui semblent les moins développés et les moins accessibles, alors que ce sont eux qui, par nature, sont les plus aptes à favoriser l'expression de la demande de formation et les mieux adaptés aux personnes peu scolarisées.
- Au Québec, les problèmes liés au chevauchement des responsabilités et à la méconnaissance des mandats et des interventions des différents partenaires sont vécus avec plus ou moins d'acuité selon les régions.
- Il existe de grandes disparités entre les commissions scolaires et les centres de formation. Ces écarts se font sentir sur les plans de la disponibilité, de





l'accessibilité et de la qualité des services offerts. Toutefois, des expertises intéressantes, pouvant constituer un important outil de relance, ont été développées par certaines commissions scolaires.

1.2 Des études sur la participation des adultes à des activités de formation

L'apprentissage des adultes a fait, et fait encore, l'objet d'études majeures, de la part d'instances internationales comme l'OCDE (Organisation de coopération pour le développement économique) ou l'UNESCO³ et nombre de pays industrialisés adoptent des politiques pour favoriser son développement. Plus récemment, c'est aussi l'information, le conseil et l'orientation que l'OCDE a mis sous observation, le rapport de cet examen étant sur le point d'être rendu public.

Parmi les constats majeurs qui émergent de ces analyses, certains commencent à s'imposer et à être bien documentés. Ils concernent tout autant les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement que les services de formation.

- Un premier constat qui incite les pays à revoir leurs services, et l'organisation de ceux-ci, est que les personnes les moins scolarisées sont celles qui profitent le moins des dispositifs de formation. Dans notre réalité québécoise, cette situation s'applique également aux SARCA. Illustrons ce fait par quelques citations :
 - « Les enquêtes montrent également que ceux qui se forment le plus souvent sont déjà très qualifiés. Autrement dit, ceux qui apprennent sont le plus souvent déjà convaincus de la valeur de l'apprentissage⁴. »
 - « L'adoption des nouvelles politiques répond également au besoin de corriger la participation inégale des populations que tendent à produire les organisations actuelles d'éducation et de formation des adultes. Il est impératif de renverser cette tendance à la reproduction des inégalités éducatives et sociales⁵ »

On constate la même situation chez les personnes en emploi : « Plusieurs facteurs influent sur la demande [...] relativement à l'éducation et à la formation des adultes. Par exemple, les taux de participation sont plus élevés pour les personnes au travail que pour les sans-emploi. Il y a une forte corrélation entre la participation, le niveau de scolarité initial et l'âge, mais non avec le sexe⁶. »
- Le rapport de l'examen thématique de l'OCDE sur l'apprentissage des adultes souligne que « le manque de motivation des adultes est l'une des principales causes du faible niveau de participation à l'apprentissage⁷ ». Plusieurs raisons

³ En plus des études citées plus loin dans le texte, mentionnons deux études québécoises en cours portant sur les obstacles à la participation des adultes, l'une, à l'université du Québec à Montréal et l'autre à l'Université du Québec à Rimouski.

⁴ OCDE, *Au-delà du discours : politiques et pratiques de formation des adultes*, 2003, p. 115

⁵ QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION en collaboration avec L'INSTITUT DE L'UNESCO POUR L'ÉDUCATION, *Politiques d'éducation et de formation des adultes, Séminaire international de Québec, 29 novembre au 2 décembre 1999*, 2000, p. 318

⁶ CANADA, STATISTIQUE CANADA et DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA, *Un rapport sur l'éducation et la formation des adultes au Canada : Apprentissage et réussite*, 2002, p. 58 (aussi disponible en ligne : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb>)

⁷ *Au-delà du discours : politiques et pratiques de formation des adultes*, p. 115





sont énoncées pour expliquer ce phénomène dont l'inadaptation de l'offre de services. L'on sait que, pour certains adultes, l'offre conditionne la demande, mais elle est sans effet sur d'autres puisqu'elle n'a pas de sens pour eux. D'où la notion en émergence d'expression de la demande que l'on rencontre dans ces études.

- Les raisons qui motivent le plus souvent les adultes à effectuer des apprentissages sont « des préoccupations d'emploi ou de carrière : plus de 60% appartiennent à cette catégorie⁸. »
- La principale raison évoquée par les adultes pour ne pas participer à des activités d'apprentissage est le manque de temps. Cette problématique est généralisée et concerne certainement tout autant les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement.
- Les nouvelles politiques ont certes été adoptées, « sous l'impulsion des partenaires socio-économiques », pour accroître : « la compétence des populations actives. Mais très vite, plusieurs pays ont été amenés à reconnaître d'autres demandes [...]. La généralisation des nouvelles technologies de l'information requiert leur appropriation par tous et toutes, sous peine d'aggraver une augmentation déjà intolérable des inégalités intellectuelles, économiques, sociales et culturelles. Les politiques de prévention en matière de santé et d'environnement de même que les politiques de développement local ne peuvent plus être conçues sans s'appuyer sur une participation créatrice des hommes et des femmes et donc, sur une importante composante de l'éducation des adultes. Si la citoyenneté active est une responsabilité, elle commande aussi des droits, dont celui de se donner les moyens d'une participation significative⁹. »

Au Québec, un sondage d'opinions effectué par la firme Léger Marketing, pour le compte de l'Institut canadien d'éducation des adultes en novembre 2001 fournit des indications sur les « perceptions, opinions et attitudes des Québécois à l'égard de l'apprentissage et de la formation à l'âge adulte¹⁰ ». Bien qu'il s'agisse d'opinions et non pas d'une analyse de comportements, ce sondage fournit matière à une réflexion fort pertinente. (Les résultats de ce sondage figurent à l'Annexe III.)

1.3 L'instauration de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et le Plan d'action qui l'accompagne situent les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement en lien étroit avec les lignes de force de la Politique.

⁸ Un des constats du rapport de Statistique Canada et Développement des ressources humaines Canada, cité dans OCDE (2003), p.51

⁹ MEQ en collaboration avec l'Institut de l'UNESCO pour l'éducation, 2000, *op. cit.*, p. 318 et 319

¹⁰ INSTITUT CANADIEN D'ÉDUCATION DES ADULTES (ICEA), *Perceptions, opinions et attitudes des Québécois à l'égard de l'apprentissage et de la formation à l'âge adulte*, Léger Marketing, novembre 2001, 23 p.





En effet, ils sont nommés à l'intérieur de la quatrième orientation mobilisatrice qui fait état de la volonté de « *lever les obstacles à l'accessibilité et à la persévérance*¹¹. »

« *Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*

*Qu'ils retournent aux études ou souhaitent se perfectionner, les adultes ont besoin d'aide pour clarifier leurs projets de formation et connaître les diverses possibilités susceptibles de répondre à leurs aspirations. Le recours à ces services facilite le retour aux études et favorise la persévérance des adultes. Il en va de même pour les employeurs de toute nature ou les collectivités qui désirent recourir à la formation continue dans leurs propres activités*¹². »

Certains principes ou orientations de la Politique s'appliquent également aux services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, et en particulier, les suivants :

- le rehaussement de la formation de base de la population québécoise ;
- « **le caractère pluridimensionnel d'une éducation des adultes et d'une formation continue qui englobent la personne dans toutes ses dimensions** [en gras dans le texte]¹³ »,
- l'expression de la demande de formation :
« *L'expression des besoins de formation constitue une ligne de fond de la présente politique. Bien gérer la demande de formation comporte deux dimensions : créer les conditions pour que les besoins de formation s'expriment dans toute leur diversité et, d'autre part, veiller à ce que l'offre de formation traduise les aspirations individuelles et collectives.*

*Dans un contexte d'apprentissage tout au long de la vie, il ne suffit plus de simplement répondre à la demande explicite. Il faut aller au-delà et chercher par des mécanismes pertinents à éveiller cette demande*¹⁴. »

- la concertation nécessaire, puisque la multiplicité des acteurs, qui constitue un gain, « nécessite cependant une cohérence accrue dans les actions à accomplir¹⁵ ».

En ce qui a trait aux services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, il est mentionné que « *si une diversité des points d'accès à ces services semble indiquée, **les relations entre le milieu éducatif et les services publics d'emploi doivent être rapprochés** [en gras dans le texte] et une collaboration au quotidien doit se faire entre les différents points de service dans le respect des spécificités de chacun*¹⁶. »

De plus, les SARCA devront prendre en considération les caractéristiques et particularités des différents types de population ciblés par la Politique et s'y adapter. Si ces groupes sont nommés dans la Politique, c'est qu'ils n'ont pas profité autant

¹¹ QUÉBEC, GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, 2002, page 29

¹² *Ibid.*, p.29

¹³ *Ibid.*, p. 3

¹⁴ *Ibid.*, p. 5

¹⁵ *Ibid.*, p. 1

¹⁶ *Ibid.*, p. 29





qu'ils auraient pu des mesures en cours ces dernières années et qu'il est nécessaire de fournir un effort additionnel pour les convier, au même titre que les autres, au rendez-vous de l'apprentissage tout au long de la vie.

Le Plan d'action qui accompagne la Politique contient des indications plus précises quant aux responsabilités devant être assumées par ces services. Il fait également mention du bilan des acquis qui devient partie intégrante des services que pourront dispenser les SARCA. Ces éléments sont plus explicitement examinés dans le chapitre trois de ce document.

On comprend qu'en raison de leur nature et des fonctions qu'ils remplissent, les SARCA constituent un des maillons forts de la mise en œuvre du droit individuel à la formation tout au long de la vie, dont la Politique vise le renforcement. L'orientation à privilégier à cet effet consiste à développer une pratique de services de nature éducative qui met l'adulte, pris dans sa globalité, avec ses besoins, ses attentes, ses demandes, au cœur du système.

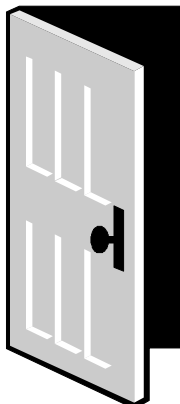
C'est dans la foulée de cette politique et du plan d'action qui l'accompagne que le ministère de l'Éducation s'est engagé dans un chantier de révision en profondeur des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dispensés dans les commissions scolaires et les centres de formation. Une contribution de ces services concourra à l'atteinte des buts de la Politique, qui sont :

- d'atteindre et de desservir les populations ciblées;
- de favoriser l'expression de la demande;
- de supporter le développement d'une culture de l'apprentissage tout au long de la vie;
- de contribuer au rehaussement du niveau de formation de base de la population québécoise.



Les SARCA constituent un levier important de la mise en œuvre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Ils le feront en plaçant l'adulte au centre de leurs interventions.





CHAPITRE 2

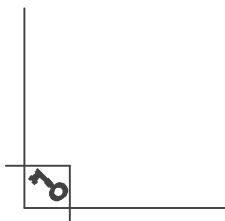
ASSISES DU DÉVELOPPEMENT DES SERVICES ET DÉFINITION DES SARCA

2.1 LES ORIENTATIONS

- LA RECONNAISSANCE DE L'ADULTE COMME ÊTRE DE PROGRÈS ET EN CONSTRUCTION
- UNE INTERVENTION DE NATURE ÉDUCATIVE
- LE DÉVELOPPEMENT DU POTENTIEL DES PERSONNES ET LEUR CONTRIBUTION AU DEVENIR DE LA SOCIÉTÉ
- LE RENFORCEMENT D'UNE CULTURE DE L'APPRENTISSAGE TOUT AU LONG DE LA VIE

2.2 LA POPULATION VISÉE ET SES CARACTÉRISTIQUES

2.3 LA DÉFINITION DES SARCA





CHAPITRE 2

ASSISES DU DÉVELOPPEMENT DES SERVICES ET DÉFINITION DES SARCA

Le redéploiement des SARCA dans les commissions scolaires et les centres de formation prendra appui sur des orientations définies en fonction des adultes et sur les caractéristiques des populations à desservir. Une définition des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement clôturera ce chapitre.

La responsabilité de ce redéploiement prend appui sur la responsabilité du ministère de l'Éducation puisque celui-ci « est l'instance gouvernementale chargée de veiller à ce que les citoyennes et les citoyens bénéficient des services éducatifs dont ils ont besoin pour assurer leur développement personnel et jouer un rôle actif dans la société¹⁷. » Pour assumer le rôle et les responsabilités que sa loi constitutive lui confère, il remplit, entre autres, les fonctions « [d]'orientation et [de] planification des services éducatifs [...]»¹⁸.

Ces responsabilités s'exercent maintenant dans le contexte d'une société du savoir qui interpelle « les systèmes d'éducation nationaux [...] que ce soit pour assurer la formation de base nécessaire à toute personne pour fonctionner en société et ne pas en être exclue, pour répondre aux exigences du marché du travail ou encore pour donner accès à tous les niveaux du savoir¹⁹ ».

2.1 Les orientations

2.1.1 La reconnaissance de l'adulte comme être de progrès et en construction

Les êtres humains se caractérisent fondamentalement par le fait qu'ils sont en évolution. L'apprentissage et l'éducation étant les principaux moteurs de cette évolution, il importe que chacun dispose des ressources éducatives et économiques lui permettant de se réaliser. L'adulte recherche et organise ce qui est susceptible de l'aider à s'adapter aux situations qu'il vit. Même s'il peut exister chez lui un espace d'immaturité et de doute, il est considéré comme un être d'intention, capable d'emprise sur lui-même et sur sa vie. Il est le seul en mesure de construire son savoir et de s'astreindre à effectuer les changements qu'il souhaite pour lui-même.

L'adulte d'aujourd'hui se retrouve confronté à tout instant à la nécessité de faire le point, de choisir ses projets et de les assumer. Cependant, bon nombre d'adultes

¹⁷ QUÉBEC, GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Plan stratégique 2000-2003 du ministère de l'Éducation*, mis à jour 2001, ministère de l'Éducation, Québec, 2001, p.7

¹⁸ *Ibid.*, p.7

¹⁹ *Ibid.*, p. 9





n'arrivent plus à avoir prise sur leur vie et risquent l'exclusion et la marginalisation. La perte de repères sociaux, l'éclatement de la famille, l'absence de modèles identitaires dominants, l'accélération des changements les placent dans une situation précaire.

Dans ce contexte, le rôle que les SARCA sont appelés à jouer par leurs pratiques est d'aider les adultes confrontés à de telles problématiques à faire face à leur situation et à la surmonter.



La conception de l'adulte à la base de l'intervention en accueil, référence, conseil et accompagnement est celle d'un être d'expérience, en construction et en évolution, et acteur de sa propre vie. L'aide que ces services peuvent apporter à l'adulte vise à l'accomplissement d'un tel être.

2.1.2 Une intervention de nature éducative

Les principes andragogiques, qui ont été élaborés pour soutenir une intervention éducative adaptée aux adultes, prennent appui sur la conception de l'adulte qui vient d'être explicitée. Ils s'appliquent avec la même pertinence à l'intervention en accueil, référence, conseil et accompagnement. En effet, une intervention relevant de ces principes est axée sur une participation égalitaire, centrée sur le développement de l'estime de soi et sur la satisfaction des besoins des apprenants. Cette intervention amène l'adulte à utiliser comme ressource ses expériences et fait appel à son autonomie, à sa capacité d'adaptation au changement et à sa motivation intrinsèque. Elle favorise la responsabilisation et l'engagement de l'individu et se veut respectueuse des caractéristiques de la personne, c'est-à-dire de ses besoins, de son rythme, de ses capacités, de ses choix, etc. Ce faisant, elle rejoint les théories cognitivistes et constructivistes de l'apprentissage et s'enrichit des théories de l'apprentissage expérientiel (voir bibliographie).

Les apprentissages et processus réalisés dans le cadre des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement sont de nature éducative. L'adulte, en effet, s'y retrouve en situation d'apprentissage sur lui-même, sur son environnement et sur les démarches essentielles à son cheminement personnel et professionnel. Le contexte éducatif lui permet de progresser, d'apprendre, d'expérimenter de nouvelles façons de faire et d'objectiver sa démarche afin de pouvoir la reproduire au besoin. De plus, par son engagement volontaire dans un projet, l'adulte est amené à développer des capacités transférables dans d'autres situations de vie, notamment les capacités :

- de s'informer;
- de découvrir les savoirs logés dans ses expériences;
- de répertorier ses propres valeurs, motivations et aspirations;





- de reconnaître ses forces, ses atouts, ses points forts et ceux qui sont à améliorer;
- de s'orienter en tenant compte de son bilan personnel et professionnel;
- de construire son projet de formation;
- de se remettre en question;
- de réaliser ses projets;
- de prendre des décisions.



Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement s'appuient sur les principes andragogiques, les théories cognitives et l'apprentissage expérientiel.

Ils permettent aux adultes de réaliser des apprentissages qu'ils ou elles pourront utiliser dans d'autres situations de leur vie.

2.1.3 Le développement du potentiel des personnes et leur contribution au devenir de la société

L'évolution des contextes économiques, sociaux et culturels crée des besoins nouveaux en matière de formation. Les exemples de situations à l'origine de tels besoins sont nombreux, que l'on pense à celles entraînées par la reconstruction des rapports hommes-femmes, par le développement des nouvelles technologies, par la prise en charge de sa santé ou par l'aggravation des problèmes environnementaux. Toutes ces situations, et bien d'autres, requièrent une participation éclairée de tous, faisant appel à la mise à jour de leurs connaissances.

De plus, « Les nouveaux contextes sociaux demandent le renforcement du rôle actif du citoyen comme acteur et producteur de la vie culturelle, économique et sociale. [...] Or, le renforcement de la société civile réclame des citoyens qui s'engagent dans la poursuite du bien commun. Dans ce contexte, un des défis de la formation des adultes est celui d'aider à passer d'un état de passivité et de dépendance à un état de confiance active et engagée²⁰. »

En conséquence, les adultes ont besoin de réaliser les apprentissages qui leur conviennent. Leur demande de formation et leur désir de progresser se manifestent à travers une grande diversité d'intérêts. Leurs besoins concernent non seulement l'amélioration de leur situation professionnelle, de leurs conditions de travail, mais aussi la réalisation de leurs aspirations et de leur qualité de vie en général :

²⁰ QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Pour une politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue*, Québec, 2000, p.11.





formation à l'exercice des rôles sociaux, éducation communautaire, projet de développement personnel, citoyenneté, etc.

C'est ainsi que l'adulte, s'appuyant sur ses expériences de vie et la réalisation de processus cognitifs structurants, exerce son emprise sur ses divers parcours éducatifs et sur sa trajectoire de vie, et qu'il améliore l'exercice de son rôle de citoyen dans toutes ses dimensions (politique, juridique, sociale, culturelle, économique, personnelle et familiale). Les SARCA apportent leur contribution à la réalisation par l'adulte de projets diversifiés lui permettant de s'accomplir.



Puisque la formation revêt une importance stratégique tant au travail que dans la communauté et la vie personnelle, les SARCA doivent s'ouvrir à toutes ces dimensions et offrir des interventions structurantes répondant à la diversité des intérêts de l'adulte et favorisant son engagement dans la société.

2.1.4 Le renforcement d'une culture de l'apprentissage tout au long de la vie

Une culture de la formation continue ou de l'apprentissage tout au long de la vie suppose chez tous les individus, groupes associatifs, organisations et employeurs une tendance naturelle à considérer la formation comme un facteur de développement dans les principaux domaines de l'existence de même qu'une habitude d'y recourir. Différents motifs peuvent être à l'origine de ce recours : la nécessité, la curiosité, le plaisir, la satisfaction d'un désir, etc. De même, les besoins qu'il vise à satisfaire sont variés et peuvent se manifester tout au long de la vie : besoin lié au travail, besoin de dignité, besoin lié à la communication, besoin de recourir à l'imaginaire, besoin d'accéder à la culture, etc. Les SARCA peuvent contribuer, par diverses interventions, au développement et au renforcement de cette culture de formation continue. Ils peuvent le faire en favorisant l'utilisation des très nombreuses possibilités d'apprendre, en supportant la prise en charge et l'autonomie des personnes et des groupes et en contribuant à l'expression de la demande de formation. Mais ils le font d'abord en faisant découvrir aux adultes, par la nature intrinsèque de leurs interventions, la valeur et la pertinence de l'apprentissage.

– Découvrir la pertinence de l'apprentissage

Les SARCA travaillent avec ce que les adultes apportent; ce sont ses situations propres qui constituent le « matériau de travail ». Les apprentissages que l'adulte effectue visent à lui procurer une meilleure prise sur ces situations. Le sens de ses apprentissages devient donc évident à ses yeux. Il découvre ou comprend mieux à quoi apprendre peut servir. Cette expérience positive, que l'adulte est





invité à vivre, est hautement transférable et ouvre la porte à des apprentissages ultérieurs.

– Profiter de la diversité des lieux et des possibilités d'apprendre

Les lieux d'apprentissage continuent de se multiplier et les moyens d'apprendre, de se diversifier. La formation ne peut plus être la responsabilité exclusive d'aucune institution, si tant est qu'elle ait déjà pu l'être. Avec l'accessibilité grandissante au savoir que permettent les technologies de l'information, cette tendance à la diversification s'accroît.

La formation non formelle disponible en dehors des milieux éducatifs institutionnels (par les entreprises, les associations, les collectivités ou les groupes populaires) occupe une place grandissante et constitue un apport de plus en plus important dans le développement des connaissances, des habiletés et des compétences des populations. La formation en ligne, la formation à distance et la formation en alternance travail-études regorgent aussi de possibilités inédites. La rapidité de l'évolution dans ce domaine incite donc à une reconnaissance plus ouverte et plus officielle de ces réalités.

Encourager les parcours de formation dans des contextes formels aussi bien qu'informels, c'est aussi reconnaître que l'adulte est capable de continuer d'apprendre par lui-même pour autant qu'il en ait la volonté et qu'il acquière préalablement les compétences à cet effet.

C'est ainsi que les SARCA pourront intervenir directement auprès de l'adulte, notamment, pour :

- soutenir sa capacité à élaborer et à conduire ses projets de formation;
- développer sa motivation, son goût et son plaisir d'apprendre en lui proposant une plus grande variété de modes de formation et de lieux d'apprentissage. Il est reconnu que les populations moins scolarisées sont peu enclines à se prévaloir des services de formation relevant du système d'éducation formelle, les gains que ce type de formation peut leur procurer ne leur apparaissant pas de façon évidente.

– Favoriser la prise en charge de la formation tout au long de la vie

Dans ce même contexte, les SARCA apportent une contribution utile à la prise en charge par les adultes et les groupes de leur formation continue en leur offrant **des moyens de déterminer eux-mêmes leurs besoins** en matière de formation. Les interventions éducatives proposées par les SARCA contribuent à actualiser les capacités d'agir et de s'impliquer des individus et des collectivités. Ils rendent accessibles divers outils favorisant la prise en charge individuelle et collective.

– Contribuer à l'expression de la demande de formation

« Concrètement, une approche centrée sur l'expression de la demande signifie : mieux entendre les aspirations des personnes qui souhaitent apprendre. Ceci veut dire surtout stimuler les adultes à exprimer leurs attentes et les soutenir





dans leur démarche initiale avant même qu'ils en arrivent à prendre la décision d'étudier ou de venir s'inscrire [...] L'enjeu central de cette approche : comprendre la difficulté, pour des adultes isolés, à se décider de faire une brèche dans leur parcours personnel, à aller souvent à contre-courant de leur milieu et à s'inscrire à une formation. L'enjeu central, c'est aussi de trouver des solutions concrètes pour les rejoindre, les informer, bien interpréter les demandes, etc.²¹. »

L'intention manifestée dans la Politique de susciter l'expression de la demande constitue un défi majeur pour tous les acteurs concernés. Compte tenu de la position qu'ils occupent dans leur milieu, les SARCA des commissions scolaires peuvent très certainement contribuer grandement à l'atteinte de ce but. Ils devront aider à lever les obstacles qui freinent l'accès des adultes à leurs services et aux services de formation et se mettre davantage à la disposition de tous les adultes qui peuvent en avoir besoin.

Les SARCA aident à l'identification et à l'expression des besoins éducatifs des adultes qui se présentent à l'accueil. Dans la réalisation de cette tâche, ils doivent toutefois prendre soin de laisser au sujet, qu'il s'agisse d'un individu ou d'un groupe, la possibilité de jouer un rôle actif dans la définition de son projet de formation²², de façon à ce qu'en soit garantie la pertinence et la légitimité. Il importe d'agir sur les modalités de clarification et d'éclosion de cette demande. Pour y arriver, il sera nécessaire de tenir compte des contextes, social et culturel dans lesquels se meuvent les groupes de populations concernées.



La contribution des SARCA à l'enracinement d'une culture de la formation continue au Québec prend notamment appui sur :

- la réalisation d'apprentissages basés sur des situations vécues;
- la prise en compte de la diversité des besoins de formation et des apprentissages effectués par les adultes;
- la capacité d'agir et de s'impliquer des adultes; l'adulte sera amené à choisir, à décider et à cheminer dans ses divers projets personnels et collectifs;
- l'émergence et à l'activation des demandes de formation, adaptées aux caractéristiques des personnes et des groupes.

²¹TABLE DES RESPONSABLES DE L'ÉDUCATION DES ADULTES ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES COMMISSIONS SCOLAIRES DU QUÉBEC (TRÉAQFP), *L'expression de la demande, Programme du colloque 2003*

²² Voir définition du projet de formation dans le lexique





2.2 La population visée et ses caractéristiques

La population visée

La population cible des SARCA est *a priori* celle définie dans l'article 2 de la Loi sur l'instruction publique, ce qui inclut toute personne qui n'est plus assujettie à l'obligation de fréquenter l'école. L'article 255, pour sa part, élargit le champ d'action possible de la commissions scolaire « aux services à la communauté », autant ceux qui sont destinés à la main-d'œuvre et à l'entreprise que ceux dispensés à des fins culturelles, sociales, sportives, scientifiques ou communautaires.

Les SARCA répondent aussi aux demandes de groupes, d'associations ou d'organismes en utilisant la même approche que celle dont ils se servent pour les individus.

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue identifie, parmi la population, différents groupes devant recevoir une attention particulière, et certaines des mesures du Plan d'action qui l'accompagne s'adressent prioritairement à ces groupes. Ce sont les suivants :

- de façon générale, les personnes qui ne détiennent pas de formation de base, c'est-à-dire toute Québécoise ou tout Québécois qui n'a pas de diplôme d'études secondaires (DES) ou de diplôme de formation professionnelle (DEP), quel que soit son âge ou son statut d'emploi (au travail ou non), mais plus particulièrement les personnes de moins de 30 ans et, parmi ce groupe, tout spécialement celles qui ont entre 16 et 24 ans et celles qui sont analphabètes;
- les personnes immigrantes;
- les membres des nations autochtones;
- les personnes handicapées;
- les travailleurs de 45 ans et plus;
- les travailleurs des petites entreprises, les travailleurs autonomes et ceux qui exercent des fonctions de travail atypiques.

Ses caractéristiques

Le ministère de l'Éducation a publié, en 2001, une série de trois documents sur la formation de base des adultes. L'un d'eux s'intitule *La population cible de la formation de base*²³. Cette étude, basée sur les informations recueillies lors du recensement de 1996, fournit des données quantitatives qui caractérisent la population visée par la formation de base (âge, niveau de scolarité, etc.) et les adultes qui fréquentent les centres de formation (scolarité antérieure, âge, etc.). Il y est notamment constaté que, si plus de la moitié des personnes possédant moins de neuf années de scolarité sont âgées de 50 à 64 ans, il y a quand même près de 14% d'entre elles qui ont entre 15 et 29 ans.

²³ Diane CHAREST en collaboration avec Sylvie ROY, *La population cible de la formation de base, Série documentaire sur la formation de base à l'éducation des adultes*, ministère de l'Éducation, Direction de la recherche et de l'évaluation, Québec, avril 2001. (disponible sur le site Internet de la Direction de la formation générale des adultes à l'adresse : http://www.meq.gouv.qc.ca/dfga/formation_commune/default.html)





Les adultes et les groupes ciblés par la Politique ont en commun d'être peu scolarisés, difficilement rejoints par les SARCA, peu enclins à recourir à des services de formation, d'où leur faible présence en formation de base. Comme le montrent certaines études, la plupart ont vécu des expériences de formation négatives qui minent leur confiance dans leur capacité de réussir. Ils ne voient pas toujours les avantages qu'une activité de formation pourrait leur apporter. En effet, il a été constaté que « les adultes qui ont le plus besoin d'une formation sont aussi ceux qui refusent de le reconnaître. » De plus, « beaucoup d'adultes surestiment leur capacité réelle à comprendre un texte et à en induire des comportements ou des décisions adéquates²⁴ » et cela est particulièrement vrai pour les personnes qui se situent aux niveaux 1 et 2²⁵.

Par ailleurs, chaque adulte est l'héritier de son groupe d'appartenance ou d'origine. Il possède sa culture, ses outils de communication, sa représentation du monde, lesquels sont souvent très différents de ceux de l'intervenant.

L'adulte qui se présente à l'accueil se trouve souvent en situation d'urgence, souvent de dépendance également, et il sera nécessaire de l'aider à développer son aptitude à se prendre en charge.



La population cible des SARCA est celle requérant une formation de base, mais on attend d'eux qu'ils accordent une attention particulière à certains groupes. Les SARCA doivent adapter leurs interventions aux caractéristiques de ces groupes cibles.

2.3 La définition des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement

Les constats et orientations énoncés précédemment conduisent à la définition suivante des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement :

²⁴ *Au-delà du discours : politiques et pratiques de formation des adultes*, p. 117

²⁵ L'enquête internationale a défini cinq niveaux de maîtrise. Le niveau 2 équivaut à peu près à neuf années de scolarisation et sa maîtrise peut permettre de faire face aux exigences de la vie quotidienne. Toutefois, il est jugé insuffisant lorsqu'il s'agit de répondre aux nouvelles exigences des sociétés d'aujourd'hui, où l'information et la connaissance occupent une place de plus en plus centrale.





Intervention éducative qui permet à un adulte ou à un groupe d'adultes :

d'acquérir

- ⇒ une connaissance accrue de lui-même, de ses ressources et de ses limites,
- ⇒ une information appropriée concernant son environnement,
- ⇒ une meilleure capacité à définir ses objectifs et ses aspirations;

de décider

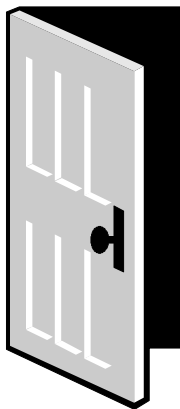
- ⇒ de ses projets de formation et des actions à mettre en œuvre pour les réaliser;

de recevoir

- ⇒ l'aide dont il peut avoir besoin pour la réussite des actions entreprises.

C'est en assumant les fonctions d'accueil, d'accompagnement, de référence et de conseil – laquelle comprend essentiellement l'orientation, l'information et le bilan des acquis – que les SARCA réalisent cette intervention. Ces fonctions font l'objet du chapitre suivant.





CHAPITRE 3

RESPONSABILITÉS ET FONCTIONS DES SARCA

3.1 VUE D'ENSEMBLE DES SARCA : FONCTIONS GÉNÉRALISTES ET SPÉCIALISÉES

3.2 LES FONCTIONS GÉNÉRALISTES

- L'ACCUEIL
- L'ACCOMPAGNEMENT
- LA RÉFÉRENCE

3.3 LES FONCTIONS DE CONSEIL

- L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE
- L'INFORMATION
- LE BILAN DES ACQUIS
- D'AUTRES FONCTIONS DE CONSEIL

3.4 LA PROACTIVITÉ DES SARCA

3.5 CONCERTATION, COORDINATION ET PARTENARIAT

3.6 À PROPOS DES SERVICES CONNEXES





Chapitre 3

RESPONSABILITÉS ET FONCTIONS DES SARCA

Le Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue présente les grandes caractéristiques des SARCA :

« Afin d'amener les adultes à entreprendre un projet de formation et plus particulièrement en formation de base, et favoriser leur persévérance et leur réussite :

les services d'accueil et de référence des adultes seront améliorés et comprendront des services de conseil et d'accompagnement²⁶. »

Il précise que « ces services auront les responsabilités générales suivantes à l'égard des adultes :

- les aider à préciser leur projet de formation et, le cas échéant, les diriger vers d'autres services appropriés [...];
- les conseiller sur les possibilités de reconnaissance de leurs compétences, sur les activités de mise à niveau opportunes et sur tout autre service éducatif susceptible de répondre à leurs besoins;
- les accompagner et les conseiller tout au long de leur démarche de formation²⁷. »

Les SARCA occupent une position névralgique, en interface entre un milieu, c'est-à-dire les personnes, organismes et institutions qui le constituent, et un réseau de ressources et de services rattachés aux commissions scolaires et aux centres de formation. Ils exercent leurs responsabilités en assumant les fonctions qui font l'objet du présent chapitre. Seront considérées ici les fonctions d'accueil, d'accompagnement, de référence, qui sont de nature généraliste, et les fonctions spécialisées de conseil qui touchent à l'orientation professionnelle, à l'information et au bilan des acquis. Des considérations relatives à des aspects plus généraux des responsabilités des SARCA clôtureront ce chapitre, il sera alors question de proactivité des SARCA, de concertation et de partenariat.

²⁶ QUÉBEC, GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, p. 7

²⁷ *Ibid.*, p. 8





3.1 Vue d'ensemble des SARCA : fonctions généralistes et spécialisées

Les SARCA assument leurs responsabilités en exerçant des fonctions²⁸ généralistes et des fonctions spécialisées :

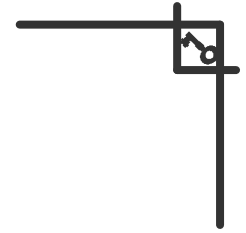
- Les fonctions généralistes sont reliées à l'accueil et à l'accompagnement; elles ont en commun de comporter une importante composante relationnelle, de favoriser l'expression des besoins des adultes, de les guider dans l'identification de la marche à suivre pour trouver des solutions ou de les soutenir dans la réalisation des actions qu'ils décident d'entreprendre. Elles requièrent de la part des intervenants des connaissances et des habiletés dans plusieurs domaines. La fonction de référence étant greffée sur celles d'accueil et d'accompagnement, elle est aussi considérée comme une fonction généraliste.
- Les fonctions spécialisées sont regroupées sous le générique de fonctions de conseil; elles demandent une expertise plus particulière. Les principales fonctions spécialisées concernent l'orientation professionnelle, l'information et le bilan des acquis. Elles permettent à l'adulte de recevoir des avis spécialisés qui l'aideront dans ses choix. Il y recourra au besoin, aux moments jugés opportuns, chaque fois que cela sera nécessaire.
Ces services de conseil peuvent être présents au sein même des SARCA ou ailleurs (par exemple, dans l'un ou d'autre des centres de la commission scolaire ou d'autres commissions scolaires, dans des écoles ou dans la communauté).

La démarche qu'un adulte ou un groupe d'adultes effectue au sein des SARCA lui permet d'exprimer et de clarifier sa demande, ses objectifs et d'élaborer un projet de formation en accord avec ces objectifs. Les SARCA établiront avec lui son *plan d'action personnel* qui **définira les actions à poser pour concrétiser son projet de formation.**

Toutefois, la réalisation, par l'adulte, de son *plan d'action personnel* requerra très probablement, dans beaucoup de cas, d'autres interventions d'accompagnement, de conseil ou de référence de la part des SARCA. En effet, les adultes qui suivent une démarche de formation devraient pouvoir bénéficier des services des SARCA tout au long de leur apprentissage, étant donné que certains des facteurs qui ont influencé l'élaboration de leur *plan d'action personnel* (besoins, aspirations, motivation) peuvent évoluer en cours d'apprentissage et demander à être reconsidérés. Dans ces conditions, l'établissement du *plan d'action personnel* marque une fin d'étape plus qu'une fin de parcours. Sans compter que, dans le contexte d'apprentissage tout au long de la vie, nombre d'adultes risquent d'être amenés à recourir aux SARCA plus d'une fois dans leur vie, que ce soit pour répondre à de nouveaux besoins ou pour réaliser des projets qu'ils nourrissent.

²⁸ Fonction : « Action, rôle caractéristique (d'un élément, d'un organe) dans un ensemble. » (*Petit Robert*)





SERVICES D'ACCUEIL,
DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL
ET D'ACCOMPAGNEMENT
(SARCA)

ENVIRONNEMENT

MILIEUX
DE FORMATION
FORMELLE

INDIVIDUS

ACCUEIL, RÉFÉRENCE, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT

BILAN DES ACQUIS

ENTREPRISES

ORIENTATION PROFESSIONNELLE

CENTRES
D'ÉDUCATION
DES ADULTES
ET CENTRES
DE FORMATION
PROFESSIONNELLE

GROUPES
ET ORGANISMES

VERS LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS

CÉGEPS

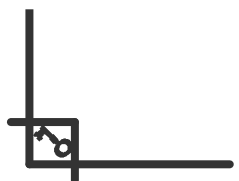
RESSOURCES
SPÉCIALISÉES
ET ÉDUCATIVES

INFORMATION

UNIVERSITÉS

SERVICES PUBLICS

PROJET DE FORMATION • PLAN D'ACTION PERSONNEL





3.2 Les fonctions généralistes

Pour présenter les fonctions des SARCA, nous avons dissocié l'accueil de l'accompagnement. Si on considère les premiers moments de la présence des adultes dans les SARCA, cette distinction peut sembler artificielle, d'autant que les qualités relationnelles et professionnelles requises de la part des intervenants en accueil et en accompagnement semblent passablement similaires. Par contre, l'extension donnée à l'accompagnement (comme nous le verrons ci-après), son prolongement dans le temps et le fait que l'adulte puisse revenir aux SARCA plusieurs fois dans sa vie rendent nécessaire cette distinction. On comprend toutefois que l'accueil peut être d'une durée variable selon les caractéristiques des personnes rencontrées ou selon les intentions des intervenants, et que c'est la fonction d'accompagnement qui continue naturellement celle d'accueil. La frontière entre les deux n'est donc pas étanche.

L'ACCUEIL

L'accueil constitue une fonction des SARCA à part entière. C'est plus qu'un simple guichet où se présenter pour avoir accès aux services spécialisés existants dans les SARCA ou aux services de formation disponibles dans les centres. Il possède une finalité en soi et, en raison de sa position de première ligne, il joue un rôle déterminant dans la poursuite de la démarche qu'un individu ou un groupe effectuera.

La personne qui se présente à l'accueil est en situation de besoin. Il peut arriver qu'elle éprouve de la difficulté à analyser, cerner et exprimer ce besoin; elle ne sait pas toujours ce qu'elle veut ni où se diriger. Cependant, elle a fait suffisamment de chemin pour frapper à la porte des SARCA : sa présence à l'accueil témoigne de sa volonté d'agir. L'accueillir, c'est la prendre dans son intégralité, en tenant compte de son contexte de vie et de la problématique qui est sienne. Et c'est ce que la personne apporte et ce qu'elle porte en elle qui constituent le matériau sur lequel « l'agent d'accueil » travaille.

L'acte d'accueil est donc un acte relationnel et professionnel qui vise à assister une personne adulte dans l'expression et la formulation d'une demande. Il permet d'obtenir assez d'informations de celle-ci pour pouvoir l'aider à décider des suites à donner à sa démarche. La dimension relationnelle de cet acte est capitale et la suite du processus dans lequel l'adulte choisira de s'engager dépend de la qualité de cette relation. L'on sait en effet que, selon la formule consacrée, l'adulte « parle avec ses pieds », qu'il s'en va plutôt que de discuter, qu'il manifeste sa désapprobation en renonçant. Il s'agit donc de créer un climat d'écoute et de respect qui engendre chez l'adulte la confiance et l'estime de soi et l'encourage à persévérer.

Après son passage à l'accueil, selon la nature de ses besoins et les exigences liées à sa démarche, l'adulte sera dirigé soit vers un service interne généraliste, comme l'accompagnement (si l'organisation des SARCA est ainsi faite), soit vers un service interne spécialisé (comme le bilan des acquis ou la reconnaissance des acquis en



formation professionnelle, par exemple), soit vers une ressource externe (le CLSC ou le Carrefour Jeunesse-emploi, par exemple).

On comprend que, ce faisant, l'accueil doit être « généraliste, déconnecté de la formation et de ses dispositifs, décloisonné par rapport aux différentes institutions ²⁹ [...] ». Et cela est d'autant plus vrai que les adultes qui frappent à la porte des SARCA ont chacun des raisons différentes de le faire, que c'est leur motivation qui est le moteur de l'intervention d'accueil et que leur objectif premier n'est pas nécessairement la formation.

Considérations relatives à l'accueil apportées par la Politique et le Plan d'action

La mobilisation de tous les acteurs engendrée par la Politique et le Plan d'action ainsi que les diverses mesures et actions de sensibilisation et de promotion mises en œuvre conduiront un plus grand nombre d'adultes vers les SARCA des commissions scolaires et des centres de formation. Cet afflux obligera à maximiser les ressources et les pratiques.

Parmi cette population se trouveront certainement des adultes qui ne présenteront pas le profil habituel des adultes qui fréquentent les SARCA actuellement; or, ce sont précisément ces adultes qui font l'objet des nouvelles mesures de la Politique et du Plan d'action. Ils demanderont de la part des personnes qui les accueilleront des interventions adaptées, cohérentes et respectueuses de ce qu'ils sont. Un approfondissement des connaissances relatives à la clientèle et des efforts d'adaptation à celle-ci (de la part de l'accueil d'abord) s'avèrent donc essentiels. (Par exemple, les approches relatives au groupe des 16-24 ans pourraient considérer d'une part, les 16-19 ans, d'autre part, les 20-24 ans, sous-groupes qui ont plus de chances de présenter des caractéristiques communes.)

Cette connaissance de la clientèle doit aussi porter sur les intérêts et les objectifs qui motivent celle-ci à frapper à la porte des SARCA.

L'ACCOMPAGNEMENT

Parmi les responsabilités générales confiées aux SARCA par le Plan d'action de la Politique figure celle d'« accompagner [les adultes] et [de] les conseiller tout au long

²⁹ COMITÉ DE COORDINATION DES PROGRAMMES RÉGIONAUX D'APPRENTISSAGE ET DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE, *Mission d'échange d'informations et de pratiques, d'évaluation et de capitalisation sur les expérimentations lancées par Mme Péry dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle*, 2001, p.17

Ce rapport a été rédigé suite à des expérimentations lancées en 1999 par Mme Nicole Péry, alors Secrétaire d'État aux Droits des Femmes et à la Formation Professionnelle auprès de la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité du gouvernement français, dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle. Ces expérimentations demandaient aux partenaires en région de trouver des moyens concrets de vaincre les obstacles à l'accès en formation professionnelle. Parmi les projets, sept ont porté sur la mise en réseau des services d'accueil, d'information et d'orientation et sept autres sur la construction de parcours indépendamment des sources de financement et des statuts des bénéficiaires. Le texte consulté est celui en version électronique disponible à partir du site : <http://www.ccpr.gouv.fr/Ptvue/ptvue5.htm>



de leur démarche de formation³⁰ ». En l'absence de services complémentaires adéquats, services dont ni la Politique ni le Plan d'action ne font mention, ce sont l'accompagnement et le conseil qui devront être renforcés pour assurer le soutien aux adultes qui sont en formation dans les centres, soutien nécessaire à leur persévérance et à leur réussite. Ce soutien ne sera effectif que si l'ensemble des fonctions et responsabilités des SARCA est préservé.

La mise à l'avant scène de l'accompagnement dans la Politique mérite d'être brièvement contextualisée. Au Québec, comme dans d'autres pays – particulièrement en France – le terme *accompagnement* est de plus en plus utilisé et les services qui reçoivent cette appellation foisonnent. C'est un signe des temps, disent de nombreux chercheurs et auteurs. Les bouleversements sociaux et économiques, la transformation du travail et sa précarisation dans un contexte de mondialisation, l'effritement des idéologies et des grands systèmes (famille, école, religion) qui assuraient l'intégration des individus et la cohésion sociale, l'effondrement des réseaux naturels d'entraide augmentent le fardeau des responsabilités que les individus ont à assumer simplement pour vivre leur vie et gérer leur autonomie, alors que les transitions sont plus nombreuses et imprévisibles et que les exigences d'efficacité et de performance s'accroissent.

« Ces ébranlements considérables obligent chacun à se tenir debout seul, à assumer et à conduire sa vie, à ne plus s'en remettre à d'autres qui pensent pour lui. Cette situation, sans doute exaltante pour l'autonomie, est en réalité angoissante sinon désespérante, tant l'incertitude est grande, les voies diverses et contradictoires, le discernement difficile [...] on a du mal à s'assurer de ce qui est crédible ou non, de ce qui est normal³¹. »

La complexification des problématiques vécues par la clientèle constatée sur le terrain depuis quelques années autant par les intervenants des centres locaux d'emploi que par ceux des commissions scolaires, témoigne de ces bouleversements.

Que faut-il entendre par accompagnement?

L'accompagnement est une notion complexe. Les cinq dimensions retenues ci-après visent à préciser la nature et les orientations de l'accompagnement qui pourra être fourni par les SARCA.

Accompagner, c'est d'abord une façon de caractériser un mode général d'intervention.

L'accompagnement renvoie à l'idée d'un « acteur principal [...] qu'il s'agit de soutenir, protéger, honorer, servir, aider à atteindre son but; en aucun cas il s'agit de le supplanter en prenant sa place ou le devant de la scène³². » Accompagner, c'est « marcher à côté », ni devant pour diriger, ni derrière pour pousser : « [...] le défi [de l'accompagnement] consiste à mettre au service de l'autre ses savoirs, son

³⁰ Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, p. 8

³¹ LE BOUËDEC, Guy. « La démarche d'accompagnement, un signe du temps », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4, p. 15

³² *Ibid.*, p. 14





expertise, son expérience et son unicité, en s'assurant de ne jamais se substituer à cet autre, afin de lui permettre d'être le sens de la relation et du processus³³. »

Accompagner, c'est aussi soutenir la personne dans sa globalité.

Les adultes qui font une démarche à l'intérieur des SARCA vivent, la plupart du temps, une période de transition, voire de changement radical. C'est toute leur vie et toute leur personne qui sont investies dans cette situation.

« Vivre une transition professionnelle, analyser son parcours, se projeter dans l'avenir ne sont pas des opérations superficielles qui ne toucheraient qu'à la facette professionnelle de la personne. Au contraire, les transitions sont des occasions de remises en cause profondes; elles questionnent la personne sur elle-même, sur son identité, sa valeur, ses choix, ses relations avec les autres, sa place dans la société, le sens de sa vie.³⁴... »

Accompagner, c'est également ne pas laisser l'adulte cheminer seul.

« Dans l'accompagnement, il est question de ne pas laisser seule une personne dont l'autonomie apparaît menacée³⁵ », sans toutefois entretenir la dépendance. Une des raisons d'être de l'accompagnement, c'est incontestablement d'être là en cas de besoin.

L'accompagnement permet aussi de relier entre eux les différents types d'aide dont bénéficient une personne et d'établir les liens nécessaires entre les différents intervenants (exemples : psychologue, conseiller d'orientation, enseignant, travailleur social, etc.). C'est l'accompagnement qui constitue **le lien unificateur et intégrateur** entre les diverses actions que l'adulte effectue à l'intérieur des SARCA et entre les différents intervenants internes et externes qui interagissent avec lui. Cette composante de l'accompagnement est essentielle dans un système comme le nôtre, puisque plusieurs acteurs différents peuvent intervenir auprès de la même personne, durant une même période de temps, avec des messages qui ne sont pas nécessairement concordants.

Accompagner, c'est aussi assurer le suivi de ce qui a été convenu.

D'après *Le Petit Larousse*, le suivi est un « ensemble d'opérations consistant à suivre et à surveiller un processus ». Assurer avec l'adulte un suivi méthodique des actions entreprises dans les SARCA contribue assurément à la progression de ce dernier dans sa démarche éducative. Ce suivi consistera à vérifier si l'adulte actualise les différentes composantes de son *plan d'action personnel*. S'il est en formation dans un centre, ce suivi se fera en concertation et en convergence avec les services de formation du centre. Il ne s'agit surtout pas, pour les SARCA, de se substituer au dispositif pédagogique en place, lequel assure, sous des appellations qui varient selon les milieux, un suivi individuel visant à apporter à l'adulte un soutien dans les apprentissages liés aux contenus des programmes d'études (suivi faisant

³³ ROBERGE, Michèle. « À propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4

³⁴ PRODHOMME, Marianne. « Accompagnement de projet professionnel et bilan de compétences », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4, p. 84

³⁵ BOUTINET, Jean-Pierre. « Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4, p. 249





partie intégrante de la tâche enseignante), et un suivi global destiné à soutenir l'adulte pendant sa démarche de formation³⁶.

De plus, mettre en place des pratiques de suivi en bonne et due forme, c'est donner à l'individu un lieu où il pourra revenir pendant sa formation et même après son départ du centre de formation.

Enfin, l'accompagnement est un acte relationnel et professionnel qui s'établit dans la durée

L'accompagnement est « aux côtés » de l'adulte tout au long de sa démarche dans les SARCA : que ce soit durant sa formation, si celle-ci s'avère nécessaire, ou dans le suivi à la réalisation de son *plan d'action personnel* : « L'adulte ne veut pas simplement de l'information sur les différents services offerts. Il veut dialoguer, questionner³⁷ [...] ». Pour soutenir la personne dans la définition de son projet, « l'agent d'accompagnement » doit, par exemple, être en mesure de fournir, aux moments opportuns, l'information et les avis qui sont attendus de lui, d'analyser et de comprendre la situation et la personne pour la guider vers les ressources pertinentes, d'établir une communication constructive, de bonne qualité, comprise et signifiante.

Considérations relatives à l'accompagnement apportées par la Politique et le Plan d'action

Ce sont toutes ces dimensions de l'accompagnement qu'il apparaît nécessaire de renforcer afin que tous les adultes qui entreprennent une démarche, quelle qu'elle soit, puissent la terminer avec succès. Ce renforcement de l'accompagnement doit s'effectuer non seulement pendant la démarche que l'adulte effectue dans les SARCA, et qui conduit à l'élaboration du *plan d'action personnel*, mais aussi (et peut-être surtout) durant la formation dans les centres ainsi que durant le processus formel de reconnaissance des acquis, sans oublier tous les aspects du suivi à la réalisation du *plan d'action personnel*.

Bien qu'il ne soit pas possible de s'appuyer sur une analyse exhaustive de la situation, il semble que c'est au cours des premières semaines de leur formation que les adultes sont davantage portés à abandonner; l'arrimage entre les SARCA et les services de formation apparaît donc essentiel pour que l'adulte soit adéquatement soutenu dans la difficile transition que représente un retour en formation. Rappelons que, dans le Plan d'action, l'adaptation des services d'accompagnement doit viser d'abord les personnes de 16 à 24 ans peu scolarisées.

Notons aussi que le Plan d'action demande à d'autres acteurs (Emploi-Québec, les ressources externes de main-d'œuvre, les Carrefour Jeunesse-emploi, les organismes communautaires, etc.) de renforcer leurs mesures d'accompagnement.

³⁶ Dans la convention collective des enseignants (11-10.02 et 13-10.02), certaines dispositions relatives à la tâche complémentaire visent à préciser quelques aspects de l'encadrement à effectuer auprès des adultes en formation. Voir aussi les régimes pédagogiques de la formation générale des adultes et de la formation professionnelle, qui comportent des articles explicitant les « services d'aide à la démarche de formation ».

³⁷ LHOTELLIER, Alexandre. *Tenir conseil, Délibérer pour agir*, France, Éditions Seli Arslan, 2001, p. 77



Il appartient aux SARCA de prendre les mesures pour que l'accompagnement soit accessible et disponible (sous des formes qu'ils choisiront), et qu'il soit adapté aux besoins et caractéristiques des différentes clientèles. Ils le feront en concertation avec les intervenants des centres de formation et leurs partenaires oeuvrant à l'interne ou à l'externe, en tenant compte des besoins de la clientèle et des responsabilités de chacun.

LA RÉFÉRENCE

Selon le *Dictionnaire actuel de l'éducation* de Legendre, la référence consiste dans « le fait de diriger quelqu'un vers la personne [ou l'organisme] qui convient³⁸ ». La référence est un acte professionnel qui survient après l'analyse de la situation et l'évaluation de la pertinence de le poser. Cette fonction est particulièrement présente lors de l'accueil et de l'accompagnement.

Tout au long du parcours qu'il va vivre au sein des SARCA, l'adulte pourra être référé à différentes ressources qui l'aideront à préciser ses buts, à définir son projet et à construire son *plan d'action personnel*. Ces ressources sont de divers ordres : mentionnons celles des SARCA eux-mêmes, dont les spécialistes lui prodigueront des conseils professionnels, celles des centres de formation, celles chargées de la reconnaissance des acquis (le Plan d'action confie spécifiquement aux SARCA un rôle de référence vers la reconnaissance des acquis), celles du secteur des jeunes ou de la commission scolaire, celles des autres commissions scolaires, celles du milieu (entreprises, organismes à vocation spécialisée tels que les CJE, les CLSC, les CLE), les bibliothèques, les groupes communautaires, etc.

Considérations relatives à la référence apportées par la Politique et le Plan d'action

La Politique et le Plan d'action affirment, à juste titre, la diversité croissante des lieux d'apprentissage. L'information et les connaissances sont plus que jamais à la disposition de tout le monde et sont en constant renouvellement. Il existe hors des établissements d'enseignement et des centres de formation une abondance de ressources éducatives et des services spécialisés et techniques de toute nature dont les adultes ignorent généralement l'existence et que les SARCA des commissions scolaires et des centres de formation ne connaissent pas nécessairement davantage. La méconnaissance de ces ressources éducatives peut priver l'adulte d'un accès aux ressources qui répondent le mieux à ses besoins.

Des liens plus systématiques avec la reconnaissance des acquis doivent aussi être établis.

Le défi des SARCA consistera donc à se donner une meilleure connaissance de l'ensemble des services disponibles dans le milieu environnant de façon à pouvoir mieux évaluer les besoins des demandeurs de services et à les acheminer vers les ressources qui leur conviennent le mieux.

³⁸ Le texte poursuit en précisant qu'il faudrait dire « adresser quelqu'un à quelqu'un » et non pas « le référer à quelqu'un ».



3.3 Les fonctions de conseil

Un des sens du terme *conseil* recouvre l'idée de fournir des avis relevant d'un champ d'expertise : « Le conseil ne vient pas de l'opinion du conseiller mais de son savoir³⁹. » Il existe plusieurs types de services de conseil : nutritionnel, psychologique, d'orientation, pédagogique, etc. Les conseillers, peu importe le type de services, sont des spécialistes dans leur domaine.

L'adulte qui se présente dans les SARCA s'attend à rencontrer une ou des personnes spécialistes qui lui donneront leur avis, lui feront des recommandations ou des suggestions, l'aideront à élaborer un projet, à concrétiser un projet de formation et à prendre des décisions qui tiennent compte de ses acquis et de ses compétences, de ses besoins, de ses motivations, de ses capacités et de ses contraintes. Il s'attend aussi à ce qu'on lui fasse connaître les ressources internes et externes à la commission scolaire qui répondront le mieux à sa situation. Il vient rencontrer une personne experte en la matière afin de prendre ensuite une décision en toute connaissance de cause.

Le conseil de l'expert vient appuyer le travail d'accueil et d'accompagnement et fournit à l'adulte soit un complément d'informations sur lui-même ou son environnement, soit de l'aide sur le plan personnel. Les principaux types de conseil qui seront examinés ci-après concernent l'orientation, l'information, le bilan des acquis et le conseil vers la reconnaissance des acquis.

L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

L'orientation professionnelle est une fonction essentielle des SARCA. La Commission Jean décrivait déjà l'orientation professionnelle comme essentielle et indissociable d'un contexte d'éducation permanente. Les États généraux sur l'éducation ont signalé que les services d'orientation destinés aux adultes étaient déficients et qu'ils devaient être développés. Des services d'orientation existent actuellement dans les SARCA de beaucoup de centres d'éducation des adultes et de services centralisés d'accueil et de référence des commissions scolaires. Toutefois, ils sont nettement insuffisants et ne sont offerts, la plupart du temps, qu'à des adultes qui ont un projet bien arrêté de retourner en formation.

La « révolution de la connaissance » (qui conduit à l'économie du savoir) engendre des transformations profondes de la nature même du travail, lesquelles entraînent à leur tour la nécessité d'apprendre tout au long de la vie. Le même raisonnement s'applique aux besoins d'information et d'orientation qu'il faut envisager sous un angle nouveau puisqu'ils sont maintenant requis, et sur une grande échelle, tout au long de la carrière d'une personne. De plus, la complexité du monde du travail rend plus nécessaire et plus difficile l'information et l'orientation puisque les possibilités de choix professionnels sont multiples et les publics à rejoindre plus nombreux et diversifiés.

Dans cette optique, on parle maintenant de développement et de gestion de carrière pour aider la personne à trouver son chemin à travers les divers types de

³⁹ *Tenir conseil, Délibérer pour agir*, p. 23





transitions auxquelles elle est soumise durant sa vie professionnelle, ces transitions peuvent être :

- intra-personnelles (étapes de vie au travail, périodes de questionnement sur les finalités ou les modalités de cette vie, changements de carrière),
- intra-organisationnelles (modification de tâches, mobilité verticale),
- inter-organisationnelles (changements d'emploi volontaires, démarches imprévues de réinsertion à la suite de fermetures ou de fusions d'entreprises)⁴⁰.

Un des constats de l'OCDE (réf. examen thématique sur l'information, le conseil et l'orientation⁴¹) est que dans tous les pays, y compris au Canada, les services d'orientation professionnelle ne sont accessibles aux adultes que lorsqu'ils sont sans d'emploi; ce sont des systèmes « curatifs ». Devant les exigences de la nouvelle économie, beaucoup de pays réfléchissent aux améliorations et aux transformations à apporter à leur système et la part qu'y occuperont les pouvoirs publics fait partie des sujets de réflexion. Au Québec s'ajoute le contexte de pénurie de main-d'œuvre qualifiée due au vieillissement de la population active et au départ des travailleurs les plus expérimentés.

Le développement de carrière constitue un enjeu de société majeur dans ce contexte. Pour l'adulte qui est en processus de formation continue et de gestion de carrière sa vie durant, ce n'est pas seulement une question de disponibilité des services, mais aussi de pertinence. L'orientation professionnelle doit donc être envisagée comme « un processus constant de remise en mouvement de la participation socioprofessionnelle de l'adulte⁴² ». Elle continuera de s'appuyer sur la connaissance de soi et du milieu et sur les harmonisations possibles entre les deux, mais devra aussi mettre « l'accent sur l'éducabilité de la personne à l'identification des forces réciproques soi-milieu et au développement d'habiletés nécessaires pour proagir de façon adéquate dans son milieu », pour anticiper les tendances et les mouvements futurs du monde du travail et pour gérer l'imprévisible⁴³.

Actuellement, c'est dans les SARCA que les adultes peuvent actuellement accéder à des services d'orientation professionnelle. Les adultes qui le font ont à leur actif, pour la plupart, des expériences de travail parfois substantielles.

La littérature révèle qu'une orientation satisfaisante est un facteur de motivation, de persévérance et favorise donc la réussite de l'adulte; la jonction entre l'orientation et la formation apparaît par conséquent essentielle.

Considérations relatives au développement de l'orientation professionnelle

Les SARCA et les centres de formation générale accueillent des adultes qui, pour beaucoup, ne détiennent pas de première qualification professionnelle, ne sont pas

⁴⁰ Extrait de RIVERIN-SIMARD, Danielle et Yannick SIMARD, *Proposition d'un modèle de participation continue*, Ministère de l'Éducation du Québec, septembre 2003. Document interne.

⁴¹ On trouvera sur le site de l'OCDE toute une série de documents extrêmement pertinents à ce sujet : http://www.oecd.org/document/35/0,2340,fr_2649_34511_1940323_1_1_1_1,00.html

⁴² *Proposition d'un modèle de participation continue*

⁴³ *Ibid.*





nécessairement capables d'identifier avec précision leurs intérêts et n'ont pas une connaissance suffisante du marché du travail pour savoir dans quelle branche se diriger. Les centres de formation professionnelle, quant à eux, accueillent des jeunes et des adultes qui ont déjà fait un choix professionnel (mais pas toujours un choix assuré et validé) et qui auront besoin de gérer leur formation continue et leur carrière leur vie durant.

Une démarche concertée des SARCA avec les services éducatifs des centres d'éducation des adultes et avec les centres de formation professionnelle permettrait de répondre aux besoins particuliers de ces adultes qui sont en formation. Cette démarche viserait à se doter d'un cadre et à mettre en place des services pour aider l'adulte dans le choix de ses objectifs professionnels, et dans la gestion de sa carrière sa vie durant. Une telle démarche intégrée devrait s'étendre à l'ensemble des partenaires pertinents du milieu qui, chacun à leur manière, peuvent concourir à cet objectif.

Les SARCA et les centres accueillent aussi (et devront accueillir de plus en plus, si on prend conscience de la nécessité de développer un système de gestion de carrière qui soit préventif) des adultes qui ont besoin de leurs services pour maintenir leur employabilité ou faire avancer leur carrière. Des pratiques d'orientation permettant de répondre aux besoins de cette population doivent aussi être développées.

L'INFORMATION

L'explosion des technologies, et parmi celles-ci, les technologies de l'information et des communications, a révolutionné les connaissances et les sociétés. L'information est maintenant à la portée de tous, et, à cet égard, le Québec a fait des efforts importants. Mais dans la société de l'information d'aujourd'hui, il faut en connaître bien plus qu'avant pour gouverner sa vie. Et cela est encore plus vrai pour tout ce qui touche le marché du travail et l'emploi. Les métiers et les professions deviennent plus complexes, se diversifient, se transforment; des métiers apparaissent, d'autres disparaissent. Diffuser l'information sur les métiers, sur les conditions qui permettent d'y accéder et sur les dispositifs de formation qui y conduisent devient la tâche d'un spécialiste tant cette information peut être complexe et difficile à interpréter.

Les observations de W. Norton Grubb à ce sujet sont très intéressantes :

« Le paradoxe de l'Ère de l'information est que nous sommes submergés d'information : le volume d'information accessible sur le web augmente chaque jour [...]. Mais plus d'information n'est pas nécessairement mieux que moins d'information si le public visé ne sait comment utiliser cette information⁴⁴ [...] »

La profusion de l'information présente donc des effets pervers. En effet, l'utilisateur de ces technologies peut se trouver noyé dans une mer d'informations et ne pas nécessairement savoir comment s'y retrouver, comment discriminer et traiter cette information, comment rechercher celle dont il a précisément besoin ou comment

⁴⁴ W. Norton Grubb, *Qui suis-je ? Les insuffisances de l'information professionnelle à l'ère de l'information*, OCDE, [En ligne sur le site de l'OCDE], août 2002, p. 5.





simplement savoir si celle qu'il détient est la bonne. Sans compter qu'une même information n'a pas la même portée ou la même pertinence selon l'âge ou le projet de la personne. Il n'est donc pas étonnant que les centres ou guichets de type libre-service présentent des résultats mitigés.

De plus, l'information risque de ne pas être intégrée si les personnes « [...] ne disposent pas des méthodes et des catégories indispensables pour la classer et la retenir⁴⁵ ».

« Pour jouer un rôle utile dans le processus de décision, un rôle actif plutôt qu'inerte pourrait-on dire, l'information doit être interprétée de façon adéquate et l'aptitude à l'interprétation ne peut être simplement présumée lorsque l'on fournit une information "en vrac". Il doit exister des moyens de développer cette aptitude mais ceux-ci doivent eux-mêmes être soigneusement mis au point⁴⁶. »

Cette capacité d'interprétation suppose que l'on soit en mesure de porter un regard critique sur l'information disponible afin de l'évaluer et d'en juger la pertinence.

Grubb signale aussi que des chercheurs ont mis en évidence la difficulté que présente, pour certaines populations, l'usage du support écrit pour diffuser l'information. En effet, « un grand nombre d'individus et de groupes sociaux n'acceptent pas complètement ces sources "lettrées"; dans les traditions reposant plus sur l'"oralité", l'autorité de l'individu qui communique l'information joue un rôle plus important [que le document écrit]⁴⁷. »

De plus, l'accès à l'information n'est pas égal pour tous. Cela peut être dû à un problème de disponibilité des équipements technologiques dans les régions où la population est très dispersée. Cela peut dépendre aussi, dans certaines communautés, d'une difficulté à trouver de l'information dans leur langue. Mais l'accès est aussi freiné par des obstacles sociaux et culturels. En effet, on constate que les catégories de population les plus marginalisées sont aussi celles qui se prévalent le moins des sources et des dispositifs d'information.

Le problème en est aussi un de cloisonnement et de cohérence de l'information. Comme le souligne justement le rapport sur les expérimentations lancées par Mme Péry, « les cloisonnements des sources d'information, qui résultent de la mise en place de réponses institutionnelles spécifiques selon les catégories de public, induisent des barrières dans la construction des parcours de formation, et rendent difficile l'accès à l'information⁴⁸. »

Les sources d'information nécessaires aux SARCA pour informer, orienter ou référer les adultes ou les groupes sont nombreuses et de divers types, et les informations qu'on en tire, qu'elles soient de portée générale ou spécialisées, concernent particulièrement :

⁴⁵ *Ibid.*, p. 10

⁴⁶ *Ibid.*, p.11

⁴⁷ *Ibid.*, p.10

⁴⁸ *Mission d'échange d'informations et de pratiques, d'évaluation et de capitalisation sur les expériences lancées par Mme Péry dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle*, p. 17



- le monde du travail (services publics d'emploi, entreprises qu'elles soient locales et régionales)⁴⁹;
- le dispositif local, régional et provincial de formation formelle (réseau formel des trois ordres d'enseignement) ;
- les ressources éducatives informelles (groupes communautaires à vocation éducative, musées, bibliothèques, etc.);
- les ressources spécialisées ou de soutien disponibles dans le milieu (CLSC, Carrefour Jeunesse-emploi, groupes communautaires à vocation sociale, etc.).

Considérations relatives au développement de l'information

Pour remplir la fonction de conseil d'information qui leur est confiée, les SARCA doivent d'abord disposer d'une information aussi complète et diversifiée que possible et s'assurer que cette information soit valide et constamment mise à jour. Et ils doivent aussi organiser cette information de façon à la rendre accessible à tous les utilisateurs, signifiante et facile à exploiter.

Des efforts sont aussi à déployer pour que l'information dont les SARCA dispose soit largement accessible et disponible à la population du milieu qui pourrait utilement en bénéficier, en concertation avec les autres ressources éducatives du milieu.

LE BILAN DES ACQUIS

De façon à aider l'adulte à se situer par rapport au niveau de formation de base qu'il a atteint : **un bilan des acquis relatifs à la formation de base sera établi pour les adultes qui en auront besoin lorsqu'ils entreprendront une démarche visant à élaborer un projet de formation.**

- « **L'information relative à la possibilité d'obtenir ce bilan sera donnée par l'ensemble des services d'accueil et de référence de l'éducation, de l'emploi et de l'intégration des immigrantes et immigrants.**
- Dans le cas des Centres locaux d'emploi, il s'agira dans un deuxième temps de **diriger la personne** vers la commission scolaire ou le centre d'éducation des adultes pour faire établir ce bilan.
- Dans le cas des services d'accueil et de référence de l'ensemble des commissions scolaires, le service lié à l'établissement de ce bilan sera désormais une responsabilité formelle.
- Le cas échéant, ce bilan comprendra des recommandations relatives à la démarche à entreprendre pour la reconnaissance officielle des acquis de la personne et les activités de mise à niveau.
- Dans tous les cas, un **suivi** sera fait du parcours de la personne.
- Un **guide de référence** sera produit par le ministère de l'Éducation et Emploi-Québec pour aider les responsables de l'accueil à dispenser ce service. De plus, des activités de **formation continue** leur seront proposées à cet égard⁵⁰ ».

⁴⁹ On sait par ailleurs qu'Emploi-Québec a lui aussi la responsabilité de fournir l'information sur le marché du travail.

⁵⁰ *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, p. 28-29



C'est un service spécialisé qui sera chargé de fournir un bilan des acquis à l'adulte. Celui-ci pourra y être référé au début de sa démarche dans les SARCA d'une commission scolaire ou par les services d'accueil d'un autre ministère ou d'un organisme. Le bilan des acquis rendra compte de la formation de base d'un adulte qui entreprend une démarche visant à parfaire ou à compléter cette formation. Mais ce ne sont pas tous les adultes qui auront à faire leur bilan avant d'entrer en formation. Il sera recommandé de l'établir lorsqu'un adulte aura besoin d'identifier et d'analyser ses acquis scolaires et expérientiels, de mettre en valeur ses possibilités et de prendre conscience de ses limites. Cette étape de la démarche de l'adulte favorisera l'élaboration d'un projet de formation réaliste qui correspondra à ses besoins et à ses compétences.

Par ailleurs, un adulte pourra demander de se faire assister dans l'établissement de son bilan même si son intention n'est pas d'aller dans un centre de formation d'une commission scolaire, étant donné que la Politique reconnaît la pluralité des lieux de formation des adulte.

Trois principes, qui s'inscrivent dans l'esprit de la Politique, constituent les fondements de la composition de ce bilan. Ils servent aussi à établir les caractéristiques de l'outil qui permettra de dresser le portrait de l'adulte.

Selon ces principes, le bilan des acquis doit :

1. S'inscrire dans une approche centrée sur la personne, qui prend en compte toutes ses dimensions et la maintient au centre du processus;
2. Représenter pour l'adulte une démarche valorisante, contribuant au développement de son estime de soi et lui permettant de mieux choisir quelle sera sa participation à la vie sociale et économique;
3. Constituer un moyen privilégié d'expression de la demande de formation, qui constitue un premier pas vers l'établissement d'un projet de formation.

L'outil qui sera développé à partir de ces principes aura comme **caractéristiques** d'être :

1. Personnalisé (c'est-à-dire adapté aux buts poursuivis par la personne);
2. Assujetti à un processus en bonne et due forme qui assure la validité du bilan.
3. Propre à mettre l'adulte en valeur en lui permettant de prendre conscience de l'influence de ses expériences sur le développement de ses connaissances, de ses comportements, de ses attitudes et de ses compétences.

Les raisons qui peuvent pousser un adulte à dresser le bilan de ses acquis sont variées et doivent être prises en compte : la recherche d'une orientation de vie, un projet éducatif, personnel ou professionnel, l'insertion, la réinsertion, le maintien ou l'amélioration de sa situation sur le marché du travail, l'identification des acquis pouvant donner lieu à des équivalences dans le curriculum de la formation de base, la possibilité d'un recours au service de reconnaissance d'acquis et l'évaluation de la mise à jour des apprentissages à faire dans le cadre d'un retour possible en formation. La démarche qui l'amènera à ce bilan sera adaptée au but qu'il poursuit.

Cette démarche aura un caractère officiel et permettra de passer en revue les acquis tant scolaires, que non formels et expérientiels. Elle se fera avec l'aide d'un conseiller professionnel ou d'une conseillère professionnelle dont le rôle principal





consistera à susciter chez l'adulte des prises de conscience, à le guider dans l'identification des acquis pouvant être pris en compte dans son bilan, à l'orienter vers la prochaine étape à réaliser afin d'enrichir celui-ci.

Les étapes à franchir pour l'établissement du bilan s'inscrivent dans la démarche globale à effectuer en accueil, référence, conseil et accompagnement.

Une démarche en quatre phases

1. La phase préliminaire (expression et clarification de la démarche)
2. La phase d'investigation (analyse des acquis scolaires et expérientiels, identification les compétences clés)
3. La phase d'évaluation du processus (établissement du plan d'action en vue de la prochaine étape permettant d'enrichir ses acquis)
4. La phase de conclusion (acheminement vers un centre de formation, vers des organismes externes ou vers le marché du travail, ou bien retour aux SARCA afin de poursuivre la démarche entreprise).

Si l'objectif consiste à retourner en formation, le bilan établira la première étape du projet de formation de l'adulte. Simultanément, celui-ci pourra poursuivre sa démarche (d'orientation, par exemple) pour achever l'élaboration de son projet de formation.

La dernière phase de la démarche donne lieu à la production d'un rapport synthèse indiquant les circonstances à l'origine du bilan, le degré d'instruction et de compétence professionnelle de l'adulte (niveau d'études officiellement reconnu, compétences et aptitudes de l'adulte au regard du projet visé, éléments constitutifs du projet professionnel ou de formation). Le bilan appartient à l'adulte; cependant, si l'adulte donne son accord, une copie pourra être versée à son dossier pour consultation par le conseiller.

L'établissement du bilan est une activité concernant d'abord la personne, mais sa reconnaissance par les différents intervenants des milieux de l'éducation et du travail permettrait de lui donner une portée sociale. Toutefois, cela ne sera possible que si les organisations agissant en partenariat avec les SARCA reconnaissent la valeur des informations qui y sont répertoriées.

Prochainement, un **guide de référence** sera produit par le ministère de l'Éducation et Emploi-Québec afin d'aider les responsables de l'accueil à dispenser le service de bilan des acquis. De plus, des activités de formation continue destinées à les préparer à cette tâche leur seront proposées.





D'AUTRES FONCTIONS CONSEIL

L'aide psychosociale

Les adultes qui frappent à la porte des SARCA peuvent avoir besoin qu'on les aide à composer avec des problèmes d'ordre personnel de nature variée : problèmes de santé, de consommation de médicaments ou de drogues, problèmes relationnels, difficultés d'adaptation, problèmes liés à la gestion de leur vie matérielle, à la gestion du temps, etc. Ces situations concernent les SARCA dans la mesure où elles constituent un frein à l'action d'une personne et l'empêchent d'avoir une maîtrise satisfaisante de son devenir.

Cela ne signifie pas pour autant qu'il appartient aux SARCA d'offrir directement ce type de services. Cela implique par contre que, lors de l'accueil ou de l'accompagnement, ces difficultés soient adéquatement diagnostiquées afin que les adultes puissent être dirigés vers les ressources susceptibles de les aider. Les SARCA devront aussi se charger de vérifier auprès de l'adulte référé s'il a donné suite à ces propositions de référence, en se conformant à l'éthique, il va de soi, et en prenant garde d'entretenir une dépendance.

Les prêts et bourses

Les nouvelles exigences de suivi en matière de prêts et bourses ont incité plusieurs centres de formation professionnelle à offrir un accompagnement plus systématique aux adultes qui bénéficient de ce service. Ils en profitent alors pour effectuer un meilleur encadrement général.

3.4 La proactivité des SARCA

Les SARCA occupent une position stratégique, en interface entre un milieu et des services de formation. Certaines de leurs fonctions ne peuvent s'exercer adéquatement que s'ils établissent des liens permanents avec ce milieu (par exemple, pour l'information, la référence, le suivi d'accompagnement). Ils sont dans une position idéale pour rejoindre dans leur milieu les populations ciblées dans la Politique et susciter l'expression de leur demande de formation.

Les SARCA dispensent des services qui permettent aux adultes d'y effectuer des apprentissages hautement significatifs et pertinents, utilisables dans différentes situations de leur vie et susceptibles de les aider à se prendre en charge. Ces services font rarement l'objet de promotion ou de publicité; ce sont surtout les services de formation que l'on cherche à faire connaître. Pourtant, en raison des fonctions qu'ils assument, l'apport des SARCA à l'expression de la demande est considérable. Et il pourra l'être encore davantage lorsque la présence de ces services dans le milieu, auprès des personnes et des organismes, associations, entreprises et institutions de tout acabit sera plus visible et active. L'animation communautaire, dont le Plan d'action demande la mise en place, devrait contribuer à cette visibilité.





Les SARCA occupent une position stratégique dans leur milieu et dispensent de services qu'ils peuvent mettre à contribution pour chercher à rejoindre les adultes et les groupes ciblés par la Politique et pour favoriser l'expression de leur demande de formation.

3.5 Concertation, coordination et partenariat

Pour finir, rappelons que les SARCA ne peuvent exister sans concertation, partenariat ou coordination entre les ressources tant internes qu'externes aux commissions scolaires et les organismes œuvrant auprès des personnes constituant leur population cible. On constate déjà que les SARCA des commissions scolaires et des centres de formation sont en relation avec divers partenaires : les partenariats les plus fréquents sont ceux établis à l'interne de la commission scolaire, avec les écoles et les autres centres, et, ceux établis à l'externe avec les CLE. De plus, les centres d'éducation des adultes établissent des partenariats avec les CLSC et des organismes communautaires, alors que les partenariats plus spécifiques des centres de formation professionnelle sont noués avec les entreprises et les Carrefour Jeunesse-emploi.

Les partenaires internes de la commission scolaire offrent une grande diversité de services aux SARCA. On pense d'abord aux services de formation générale et professionnelle dispensés par les centres, mais aussi à d'autres services avec lesquels les SARCA sont en interdépendance. Il s'agit des services éducatifs destinés aux jeunes et aux adultes, des services de gestion et de sanction des études, des services complémentaires. De par leur position stratégique, les SARCA sont en mesure d'assurer une forme de rétroaction sur l'ensemble des services offerts par la commission scolaire en ce qui concerne leur accessibilité, l'adaptation des offres de services, la satisfaction des besoins, etc.

Les partenaires externes sont les autres institutions d'enseignement, les services publics d'emploi présents dans le milieu et les entreprises ainsi que différents organismes publics, parapublics et communautaires dont la vocation est liée à celle des SARCA. Le Plan d'action préconise le renforcement de ce partenariat et le développement en région par les instances concernées d'« une approche harmonisée » des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Il prévoit aussi qu'une structure chargée de la concertation régionale « entre les commissions scolaires, les Centres locaux d'emploi, les directions régionales du ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration et les autres organismes concernés [verra à la réalisation des mandats suivants] :

- recenser les adultes [...];
- établir des modalités de partage d'information et de collaboration [...];
- créer des liens de complémentarité [...];
- accroître la réussite des activités de formation⁵¹ [...] »

⁵¹ Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, p. 8



Cette concertation aidera les SARCA des commissions scolaires dans la recherche et l'identification des clientèles potentielles, la connaissance des ressources du milieu et le partage d'informations en vue de la référence ainsi que dans l'accompagnement des adultes. Les différents intervenants devront mener leur action en ayant à l'esprit la diversité des besoins des adultes et les responsabilités propres de chacun des partenaires.

3.6 À propos des services connexes à l'accueil, à la référence, au conseil et à l'accompagnement

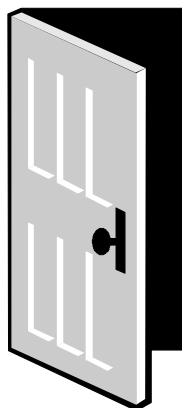
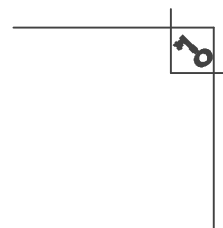
Certains services administratifs doivent être considérés comme distincts des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, notamment ceux consacrés à la promotion des services et au traitement des demandes d'admission.

La responsabilité de la **promotion** (de la mise en marché de l'offre de formation, autrement dit) revient aux services administratifs de la commission scolaire. Non seulement cela permet-il de lever les ambiguïtés et les confusions dans l'esprit des utilisateurs de services quant au rôle des SARCA, mais cela favorise également le maintien d'une distance organisationnelle garantissant leur autonomie. Ainsi, une personne ne s'étonnera pas d'être référée par les SARCA à un organisme communautaire ou à un CLSC plutôt que d'avoir à choisir sans délai une formation dispensée dans un centre de formation générale ou de formation professionnelle.

Le traitement de la **demande d'admission** revient, quant à lui, aux services administratifs du centre où l'adulte a choisi d'aller en formation. En effet, les centres ont des directives et une instrumentation particulières concernant l'inscription à leurs programmes. Il faut toutefois prévoir un lieu accessible à tous les centres de formation où sont conservés les renseignements relatifs au cheminement d'un dossier, de l'expression de la demande jusqu'à la fin d'une prestation de service.

Ainsi, la promotion et l'admission sont des activités indépendantes de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement. Même s'il peut arriver que des tâches de promotion et d'admission soient effectuées par des ressources humaines rattachées aux SARCA, elles le seront indépendamment de celles relevant de la vocation spécifique de ces services.

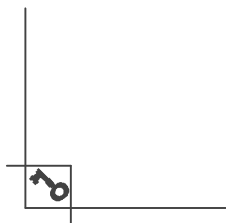




CHAPITRE 4

LA DÉMARCHE ÉDUCATIVE ET ANDRAGOGIQUE DES SARCA

- 4.1 UNE DÉMARCHE EN QUATRE ÉTAPES
- 4.2 L'ILLUSTRATION DES ÉTAPES CONSIDÉRÉES DU POINT DE VUE DE L'INTERVENANT
- 4.3 LES PROPRIÉTÉS DE L'INTERVENTION ANDRAGOGIQUE





CHAPITRE 4

LA DÉMARCHÉ ÉDUCATIVE ET ANDRAGOGIQUE DES SARCA

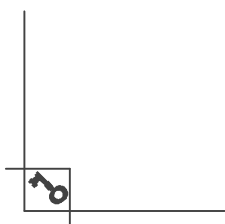
Les SARCA offrent des services qui permettent à un adulte, ou à un groupe, d'effectuer une démarche éducative dans laquelle on lui propose d'interagir avec les ressources de l'environnement pour l'amener à progresser dans la connaissance et l'utilisation de ses ressources internes.

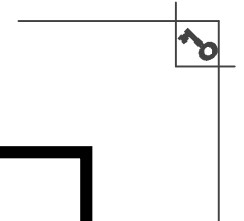
Les procédés et méthodes utilisés, notamment la résolution de problème et la prise de décision, sont mis au service de l'adulte dans le contexte **d'une prestation de services originale et unique**. Cette démarche éducative, qui consiste à réunir les conditions de base susceptibles de placer la personne en situation d'apprentissage sur elle-même et sur son milieu, nécessite **un savoir-faire andragogique**. Les conditions mises en place feront en sorte que l'adulte ait une meilleure capacité de définir ses perceptions, ses convictions, ses aspirations et ses aptitudes, ce qui le ou la placera dans des dispositions qui l'inciteront à avoir une attitude positive et à agir de façon constructive.

La démarche qu'un adulte ou un groupe effectue à l'intérieur des SARCA lui est propre et correspond à ses besoins et objectifs particuliers. Ainsi, certains adultes n'ont besoin que d'informations pour les aider à faire les choix qu'impose la situation du moment. D'autres, poussés par l'urgence d'une situation imprévue, sont confrontés à la nécessité d'une démarche plus soutenue qui peut débiter par une exploration de leurs intérêts et besoins propres. D'autres encore souhaitent être conseillés sur ce qu'ils peuvent faire pour augmenter leurs chances de garder leur emploi ou de progresser dans leur carrière. La démarche effectuée à l'intérieur des SARCA n'est pas linéaire et uniforme : elle compose avec la diversité des objectifs et des besoins et offre des parcours diversifiés, certains nécessitant même parfois des retours en arrière.

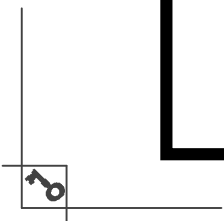
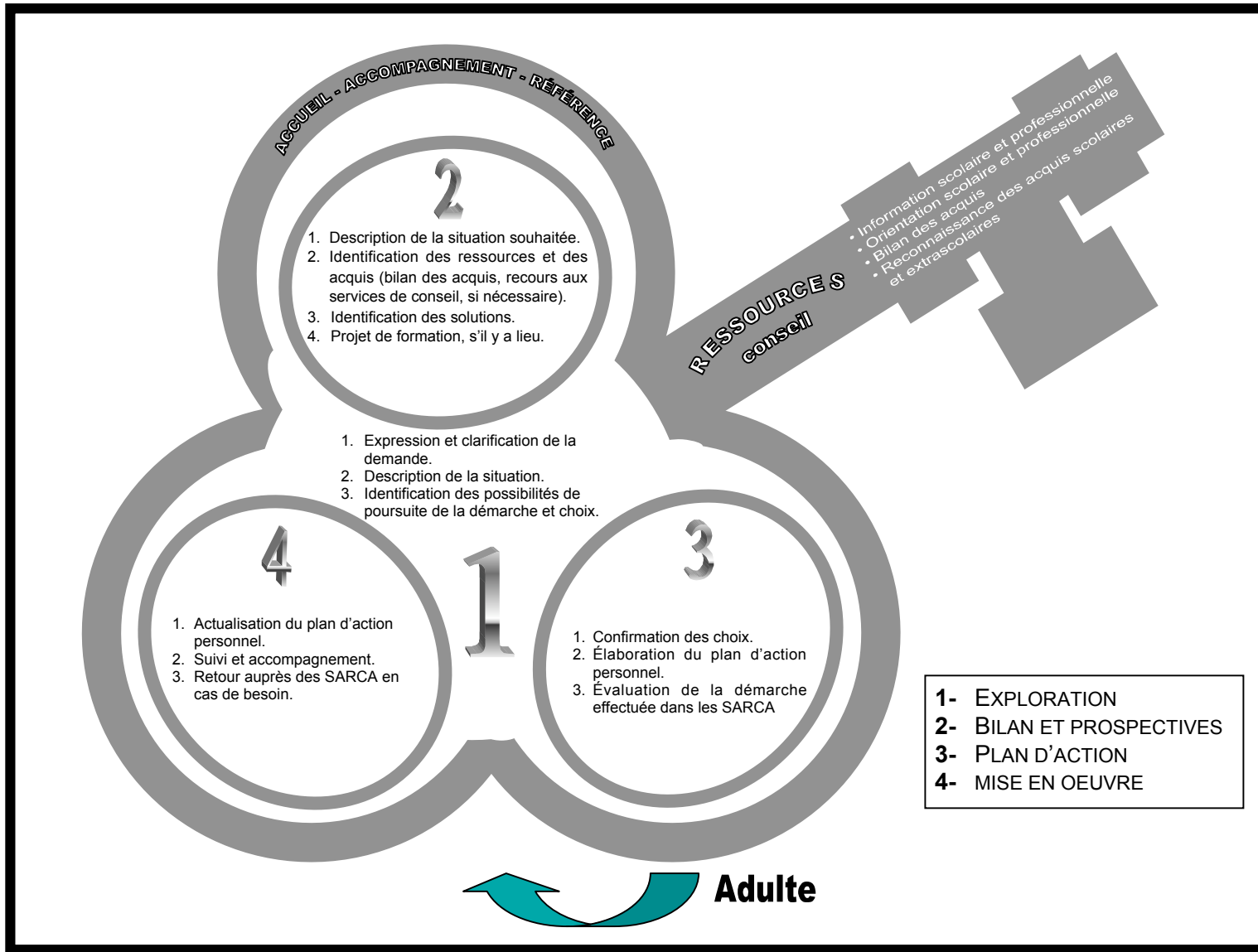
4.1 Une démarche en quatre étapes

La démarche effectuée à l'intérieur des SARCA comprend les quatre étapes suivantes : l'exploration, le bilan et les perspectives, le plan d'action et, finalement, la mise en œuvre. Le passage d'une étape à l'autre permet à l'adulte d'acquérir une connaissance accrue de ses ressources, de ses limites et de celles qu'impose son environnement. Il se peut que, selon la nature de la situation à laquelle il est confronté, l'adulte ait besoin de suivre la démarche dans son entier ou qu'il n'ait à en franchir que certaines étapes ou parties d'étapes.





LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DANS LES SARCA





1 EXPLORATION

À ce stade, l'adulte est amené à nommer ses motifs, ses besoins et ses intérêts. L'exploration est une étape de remise en question et de découverte. Elle l'aide à déterminer ou à confirmer ses objectifs et à connaître les possibilités qui s'ouvrent à lui. C'est aussi le moment d'explorer diverses possibilités relatives à sa démarche dans les SARCA.

L'adulte prend conscience du chemin à parcourir et doit choisir les étapes de sa démarche qui lui permettront d'atteindre son but.

2 BILAN ET PROSPECTIVES

Le bilan et perspectives est une étape de précision et de mobilisation. L'adulte se projette dans l'avenir et cherche à décrire la situation souhaitée. Il peut ainsi déterminer ce qui peut être fait, quelle trajectoire il pourra suivre et quelles ressources seront nécessaires.

C'est aussi le moment pour l'adulte d'analyser ses expériences personnelles et professionnelles. Il pourra ainsi mettre en lien ses ressources, ses possibilités et ses ambitions.

On lui proposera, selon ses besoins, des services de reconnaissance des acquis ou d'autres formes d'évaluation. Il ou elle pourra également valider ou établir son orientation professionnelle. Confronté à ses aspirations, à ses forces et à ses limites, il ou elle pourra identifier les ressources internes ou externes susceptibles de l'aider dans sa démarche et choisir celles vers lesquelles il voudra être acheminé. Cette étape de bilan peut se conclure par l'élaboration d'un projet de formation.

3 PLAN D'ACTION

C'est le moment de la prise de décision, le moment des vérifications et des négociations avec soi-même et son environnement. Les solutions identifiées prendront la forme d'un *plan d'action personnel* qui tiendra compte des divers aspects de la vie touchés par la réalisation du projet de l'adulte (par exemple, dans le cas d'un retour en formation, l'aspect de la conciliation études-famille).

L'adulte s'engage dans la poursuite de sa démarche parce qu'il ou elle sait ce qu'il lui faut faire et comment il ou elle va le faire. L'engagement devient un geste conscient et volontaire d'affirmation.

4 MISE EN OEUVRE

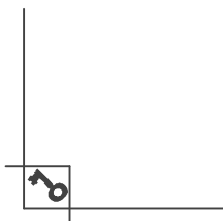
L'adulte actualise son plan. Il se met en position d'agir. Il cherche à créer une continuité, à situer la fin comme une nécessité et à mettre en place des conditions de réussite.



L'adulte pourra toujours revenir à l'accueil pendant la réalisation de son projet personnel ou après sa formation, si cela lui paraît utile.

4.2 L'illustration des étapes considérées du point de vue de l'intervenant

ÉTAPE	
1 EXPLORATION	<ul style="list-style-type: none"> - premier contact et établissement d'un climat relationnel; - guidage vers l'identification et la prise de conscience des attentes et des intérêts de l'adulte ainsi que des motifs de la demande; - aide apportée à l'identification des diverses possibilités offertes à l'adulte dans la poursuite de sa démarche et dans le choix de l'une d'entre elles.
2 BILAN ET PROSPECTIVES	<ul style="list-style-type: none"> - rétroaction à l'adulte afin de faciliter l'expression de ses intentions ainsi que l'identification de ses besoins et de ses limites; - encadrement de la démarche menant au bilan des acquis; - conseils quant à l'utilisation des ressources internes; - recommandations concernant la reconnaissance des acquis, l'orientation professionnelle et l'information scolaire et professionnelle; - identification des préalables; - vérification du dossier scolaire; - analyse des acquis scolaires et extrascolaires; - vérification de la justesse de la perception que l'adulte a de soi et confirmation du choix professionnel; - administration de tests divers et évaluation; - précisions sur les services, les programmes, les domaines professionnel et social.
3 PLAN D'ACTION	<ul style="list-style-type: none"> - soutien à la prise de décision; - aide apportée à l'élaboration du plan d'action à partir des attentes et des possibilités; - soutien à l'engagement dans l'action.
4 MISE EN OEUVRE	<ul style="list-style-type: none"> - suivi et accompagnement.










L'adulte est au cœur de cette démarche. Le temps qu'il ou elle y consacre varie d'un individu à l'autre. L'adulte pourra revenir sur certaines étapes dans le but d'approfondir et de clarifier certains aspects.

Par son côté dynamique, cette façon de faire aura pour effet de mobiliser les intérêts et les motivations de l'adulte et de les tourner vers un agir, tout en facilitant l'intégration d'une culture de formation continue.

4.3 Les propriétés de l'intervention andragogique

La démarche proposée est éducative et de nature andragogique; cela signifie, notamment, qu'elle soit empreinte de certaines qualités, c'est-à-dire qu'elle soit :

- SIGNIFIANTE**  axée sur la construction de sens;
- RÉFLEXIVE**  axée sur l'analyse réflexive;
- EXPÉRIENTIELLE**  axée sur les apprentissages issus de l'expérience;
- STRUCTURANTE**  axée sur la capacité d'agir;
- RELATIONNELLE**  axée sur la communication adaptée.

Ces propriétés sont toutes complémentaires.

SIGNIFIANTE **AXÉE SUR LA CONSTRUCTION DE SENS**

Chaque individu aborde une situation nouvelle avec sa compréhension des choses, sa façon de les voir. Il interprète cette situation en se référant à son histoire affective, sociale et cognitive, à partir de ses expériences. C'est ainsi qu'il cherche à construire et à nommer ces nouvelles réalités. Il ou elle cherche à comprendre. La construction de sens devient un acte créatif, s'inscrivant dans la dynamique d'une médiation entre les expériences antérieures et celles qui sont nouvelles.

Dans les SARCA, les intervenants partent de situations qui font partie de la vie de l'adulte et interpellent sa vision du monde. Les apprentissages que l'adulte effectue peuvent influencer ses projets futurs. La dynamique du projet est un outil de prise de conscience et de remise en question. Elle inscrit l'adulte dans un parcours qui revêt du sens pour lui.



RÉFLEXIVE**AXÉE SUR L'ANALYSE RÉFLEXIVE**

L'analyse réflexive est introspective. Elle suppose une réflexion prudente et discriminative. Étant l'objet de **rétroaction** de la part de l'intervenant ou de l'intervenante, l'adulte prend conscience de son potentiel et de ses possibilités. Ce mouvement de **conscientisation** l'amène à poser un regard **critique** sur soi et à envisager les conséquences de ses choix. L'analyse réflexive favorise le développement d'habiletés essentielles à la gestion des ressources internes, habiletés qui rendent l'adulte apte à choisir, de façon autonome, les stratégies qui guideront son action.

Il ou elle prend ainsi conscience de son pouvoir d'agir sur soi et sur son environnement.

Dans les SARCA, les intervenants supporteront l'adulte dans la prise de conscience de ses forces et de ses limites. Il ou elle y apprendra à se fixer des objectifs à sa mesure et à choisir des stratégies qui lui permettront d'arriver à ses fins.

EXPÉRIENTIELLE**AXÉE SUR LES APPRENTISSAGES ISSUS DE L'EXPÉRIENCE**

Les apprentissages issus de l'expérience s'additionnent les uns aux autres, se nuancent et s'enrichissent, mais peuvent aussi s'inhiber les uns les autres. L'activation de ce qui se trouve dans le répertoire expérientiel de l'adulte lui fait découvrir des acquis diversifiés et met en lumière les expériences dont il ou elle pourra tirer profit.

L'adulte peut ainsi construire activement ses savoirs de façon graduelle, en reconnaissant qu'il ou elle joue un rôle fondamental dans la gestion de son agir.

Dans les SARCA, les intervenants aident l'adulte à prendre conscience et à se servir de ses acquis expérientiels, à identifier l'erreur à corriger, l'obstacle à franchir ou le défi à relever, et à tirer parti de ses expériences antérieures, de ses succès, de ses difficultés, voire même de ses échecs. L'adulte apprend ainsi à résoudre des problèmes, à construire à partir des outils à sa disposition et à réagir aux environnements institutionnels avec lesquels il lui faut transiger.

STRUCTURANTE**AXÉE SUR LA CAPACITÉ D'AGIR**

L'organisation de l'action implique des opérations de **construction**, de structuration. Elle exige de la personne la **prise en compte** de ses ressources personnelles, de ses limites ainsi que de celles présentes dans son environnement. L'adulte apprend à **agir** avec confiance, en fonction de ses besoins, de son potentiel d'action et de ses décisions. Il ou elle est amené à se



projeter dans le temps et dans l'espace, à déterminer les étapes à franchir et les échéances à respecter et, finalement, à s'investir dans l'action.

Dans les SARCA, les intervenants s'assurent que l'adulte se donne des échéances en fonction des décisions prises. L'adulte apprend à développer ses capacités d'agir et à négocier. Tout au long du processus, il ou elle doit s'assurer de garder le contrôle de son cheminement.

RELATIONNELLE



AXÉE SUR LA COMMUNICATION ADAPTÉE

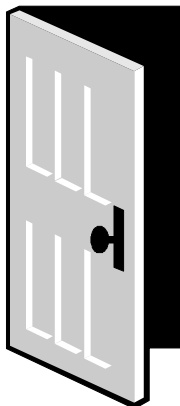
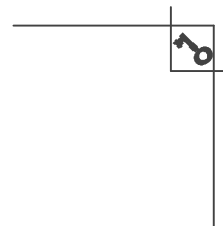
L'intervention suppose le respect de l'autre, l'absence de jugement et la confidentialité. Les **relations interpersonnelles** doivent se construire sur des bases authentiques. Les intervenants agissent comme **relais** et laissent l'adulte prendre lui-même ses décisions.

Toutefois, il convient de souligner à l'adulte le devoir qui lui revient et l'obligation où il ou elle se trouve d'assurer lui-même sa formation continue. L'adulte est confronté à l'urgence d'agir et d'effectuer la mise à niveau de ses compétences.

Dans les SARCA, l'intervenant ou l'intervenante prend soin de créer une relation interpersonnelle significative dans le respect des différences de chacun. Il ou elle met en évidence les responsabilités de l'adulte et l'obligation qui lui incombe d'actualiser son projet personnel.



Une intervention menée dans les SARCA favorise la construction de sens, la prise en compte des expériences, la capacité d'agir et l'adaptation de la communication aux besoins de l'adulte.

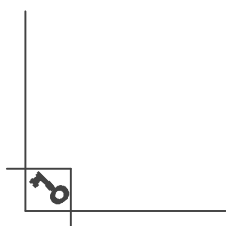


CHAPITRE 5

ASPECTS ADMINISTRATIFS ET ORGANISATIONNELS

5.1 À PROPOS DES MODÈLES ORGANISATIONNELS

5.2 À PROPOS DE LA DISTANCE ET DE L'INTERDÉPENDANCE ORGANISATIONNELLES





CHAPITRE 5

ASPECTS ADMINISTRATIFS ET ORGANISATIONNELS

Les modalités administratives et organisationnelles qui supportent la prestation des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement devront tenir compte des assises conceptuelles de ces services, du cadre réglementaire qui les régit ainsi que des caractéristiques et des particularités des populations à desservir.

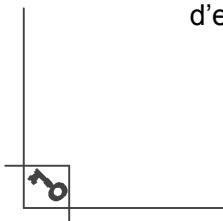
Le présent chapitre décrit brièvement les tendances organisationnelles qui prévalent actuellement dans les commissions scolaires. On y aborde également des considérations relatives à la distance organisationnelle devant favoriser l'indépendance d'action des SARCA.

5.1 À propos des modèles organisationnels

Il existe divers modèles d'organisation des SARCA dans les commissions scolaires. Toutefois, deux tendances se dégagent plus particulièrement : il s'agit, d'une part, d'un modèle décentralisé, d'autre part, d'un modèle mixte, comportant des parties centralisées et d'autres décentralisées.

Certaines commissions scolaires (un peu moins de la moitié) ont opté pour un modèle décentralisé. Selon ce modèle, chaque centre d'éducation des adultes et de formation professionnelle reçoit et traite les demandes d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement des adultes. Mais il peut aussi arriver que certains centres utilisent des ressources humaines en commun. Il se peut également que ce soit la commission scolaire qui assume le mandat d'entretenir des partenariats avec les organismes externes.

L'autre moitié des commissions scolaires adhère à un modèle mixte, c'est-à-dire à un modèle qui comporte des parties ou des fonctions centralisées et d'autres qui sont confiées à chacun des centres de formation. Les services centralisés sont des services de première ligne, liés à l'accueil et à la référence et destinés à la clientèle externe (out). Les services dispensés dans les centres d'éducation des adultes, pour ce qui est de la formation générale (FG), et ceux qui le sont dans les centres de formation professionnelle (FP), sont des services principalement dédiés à la clientèle interne (in), c'est-à-dire à celle qui fréquente ces établissements. Les centres de formation et la commission scolaire ont chacun leurs propres ressources humaines et, dans ce cas aussi, c'est principalement la commission scolaire qui se charge d'entretenir des partenariats avec les organismes externes.



Chaque commission scolaire qui voudra définir ou personnaliser son modèle organisationnel en vue d'assurer le développement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement devra faire des choix en fonction des ressources humaines, matérielles et financières dont elle dispose, des pratiques de gestion ayant cours dans son milieu, des partenariats possibles, de l'étendue du territoire à desservir, de la proximité des centres de formation et des particularités des populations cibles.

5.2 À propos de la distance et de l'interdépendance organisationnelles

Pour que les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement soient centrés sur l'adulte et répondent précisément à la demande exprimée, il faut que les pratiques administratives et organisationnelles auxquelles ils sont assujettis favorisent l'**indépendance d'action**. C'est le concept de *distance organisationnelle* qui s'applique à ce type de pratiques.

Sans la distance organisationnelle qui caractérise le lien entre, d'une part, les SARCA, d'autre part, l'administration et les instances décisionnelles de la commission scolaire et des centres de formation, ceux-ci ne pourraient disposer de la liberté d'action qui leur est nécessaire dans le traitement des demandes exprimées par les adultes.

La distance organisationnelle permet la sauvegarde de l'intégrité des SARCA par rapport aux offres de services de la commission scolaire et des centres de formation. Le premier souci des intervenants des SARCA doit être d'accomplir leur tâche de façon indépendante, en ayant pour seul but de servir les intérêts de la personne qui est à la recherche de solutions à ses problèmes, peu importe que leur action se fasse au détriment de la fréquentation d'un établissement de formation

Ainsi, les SARCA n'ont pas pour mandat de faire la promotion et la mise en marché de services de formation, pas plus que de stimuler de prétendus besoins chez l'individu. Bref, les SARCA ne sont pas : « [...] une porte d'entrée ou un corridor d'accès menant nécessairement à l'achat de services. Au contraire, ils sont des postes de garde invitant les personnes à vérifier la solidité et l'exactitude de leurs besoins⁵². »

Par contre, une certaine interdépendance entre les SARCA et la commission scolaire doit être préservée sur le plan organisationnel. En effet, les SARCA doivent entretenir avec les instances décisionnelles dont ils relèvent des liens suffisamment étroits pour favoriser la circulation de l'information et la synergie nécessaire à la complémentarité des services.

C'est ainsi que les SARCA seront confrontés à plusieurs défis en ce qui concerne l'organisation et la prestation de services. Les commissions scolaires devront les aider à relever ces défis en apportant localement des solutions novatrices. Elles devront, notamment :

⁵² DGEA, *Trousse de sensibilisation à l'Accueil et Référence*, 1980-1981, document n° 1, p. 6.

- ▶ favoriser l'accessibilité de ces services, même dans les régions à faible densité de population;
- ▶ être proactif par rapport à certains groupes de la population à desservir;
- ▶ ajuster les contenus et les modalités de la formation aux besoins des adultes;
- ▶ offrir des services en étroite collaboration et en complémentarité avec la formation de base;
- ▶ assurer la concertation et le partenariat interne à la commission scolaire ainsi que le partenariat externe auprès des organismes et des autres institutions du milieu.



Les SARCA n'ont pas pour mandat de faire la promotion des programmes et des activités de formation de la commission scolaire. Ils doivent accompagner l'adulte tout en respectant la demande qu'il ou elle a exprimée. Ils doivent aussi conserver une indépendance d'action par rapport aux instances de la commission scolaire chargées de l'offre de services de formation.

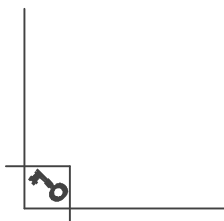
CONCLUSION

Le Québec a choisi d'adopter une nouvelle Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue pour répondre aux défis que posent le rehaussement des compétences de la population et l'instauration d'une culture de l'apprentissage tout au long de la vie. L'un des chantiers de consolidation et de développement proposé dans cette politique concerne les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, ceux-ci ayant révélés leur importance pour soutenir les adultes et les groupes désireux de s'engager dans un projet de formation.

Les SARCA offrent aux adultes la possibilité d'effectuer des apprentissages inédits qui les aident à concrétiser des projets, à structurer une demande ou à répondre à un besoin. Les apprentissages qu'ils y font sur eux-mêmes, sur leur environnement, sur les dispositifs de formation et le marché du travail constituent une source privilégiée d'informations qu'ils peuvent mettre à contribution dans les décisions, souvent importantes, qu'ils ont à prendre et qui orientent leur vie.

Prenant appui sur l'expertise présente dans les commissions scolaires, le Ministère présente ici, dans ce document de réflexion et d'orientation, des assises fondatrices pour le renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires et les centres de formation. Il amorce ainsi, en même temps qu'il lance une invitation à réaliser des recherches-actions, une étape d'échanges et d'enrichissement avec le réseau.

Il ne fait aucun doute que les SARCA profiteront de cette occasion pour se mobiliser et sauront s'adapter et se transformer au gré des réalités sociales actuelles.



Réflexion du philosophe danois

Soren Kierkegaard (1813-1855)

Si je veux réussir à accompagner un être vers un but précis, je dois le chercher là où il est et commencer là, justement là.
Celui qui ne sait pas faire cela, se trompe lui-même quand il pense pouvoir aider les autres.

Pour aider un être, je dois certainement comprendre plus que lui mais d'abord comprendre ce qu'il comprend.







Si je n'y arrive pas, il ne sert à rien que je sois plus capable et plus savant que lui.

Si je désire avant tout montrer ce que je sais, c'est parce que je suis orgueilleux et cherche à être admiré de l'autre plutôt que l'aider.

Tout soutien commence avec humilité devant celui que je veux accompagner; et c'est pourquoi je dois comprendre qu'aider n'est pas vouloir maîtriser mais vouloir servir.













Si je n'y arrive pas, je ne puis aider l'autre.

LEXIQUE DES CONCEPTS

TERME	DÉFINITION ET SOURCE
 Accueil	Fonction des SARCA. L'accueil est centré sur la personne, il consiste à aider un adulte ou un groupe d'adultes à l'expression d'un besoin, d'un problème ou d'un projet et à le situer dans les choix qu'il aura à faire pour poursuivre son projet. (<i>Vers une renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires : document de réflexion et d'orientation</i>)
 Accueil, référence, conseil et accompagnement	Ensemble de services qui, par leur intervention éducative, permettent aux adultes (individuellement ou en groupe) : <ul style="list-style-type: none"> – d'acquérir une connaissance accrue d'eux-mêmes, de ses ressources et de ses limites; une information appropriée concernant son environnement; une meilleure capacité à définir ses objectifs et ses aspirations; – de décider de leur projet de formation et des actions à mettre en œuvre pour sa réalisation; – de recevoir l'aide dont ils peuvent avoir besoin pour la réussite des actions entreprises. (<i>Vers une renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires : document de réflexion et d'orientation</i>)
 Accompagnement	Fonction des SARCA. L'accompagnement vise à soutenir un individu dans son action, assure une présence continue, se préoccupe de la globalité de la personne et de la portée générale des interventions et, finalement, effectue le suivi des actions convenues. (<i>Vers une renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires : document de réflexion et d'orientation</i>)
 Apprentissage tout au long de la vie	À venir
 Apprentissage expérientiel	<ul style="list-style-type: none"> – « Processus d'apprentissage par lequel la personne transforme son expérience vécue en savoirs » (B. Charbonneau et J. Chevrier, cité dans Legendre, Rénaud. <i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i>, 2^{ème} édition, 1993, p. 74) – S'applique dans divers contextes (reconnaissance des acquis, éducation continue et formation continue, éducation communautaire, de la pédagogie, etc.). Comporte plusieurs moments : expérience vécue, observation réflexive, conceptualisation, expérimentation. (<i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i>, p. 74-75)
 Approche	<ul style="list-style-type: none"> – Sens général : « Manière d'aborder un sujet. » (<i>Le Petit Robert</i>) – Sens didactique : « Base théorique constituée d'un ensemble de principes sur lesquels repose l'élaboration d'un programme d'études, le choix de stratégies d'enseignement ou d'évaluation ainsi que les modes de rétroaction. » (<i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i>, p. 76.)

📖 Aptitude	« Disposition innée ou acquise à effectuer des apprentissages spécifiques, à fournir un rendement appréciable dans un domaine particulier » (<i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i> , p. 101.)
📖 Bilan des acquis	Fonction spécialisée des SARCA. Le bilan des acquis est un processus qui favorise l'exploration et l'identification, par l'adulte, de ses acquis de formation et d'expérience. Il contribue au développement de l'autonomie de l'adulte au regard de son projet de formation.
📖 Capacité	<ul style="list-style-type: none"> – « Puissance de faire quelque chose. » (<i>Le Petit Robert</i>) – « La capacité se traduit par le pouvoir d'exercer une activité, d'assumer une tâche. Elle n'est effective que si elle est démontrée [...]. Comme l'aptitude, la capacité peut être innée ou acquise. Elle se développe par l'expérience et par des apprentissages particuliers. » (Legendre, <i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i>, p. 159)
📖 Compétence	<ul style="list-style-type: none"> – « Savoir-agir complexe fondé sur la mobilisation et l'utilisation efficace d'un ensemble de ressources. Sa complexité est plus grande que celle des éléments (capacités, habiletés, connaissances) sur lesquels elle repose. » (<i>Projet de Programme de formation de l'école québécoise</i>, p. 10.) – « Ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être qui permet d'exercer convenablement un rôle, une fonction ou une activité. » (D'Hainaut, Louis. <i>Des fins aux objectifs de l'éducation</i>, p. 472)
📖 Conseil	Fonction qui vise à fournir des avis relevant du champ d'expertise du conseiller. Les principales fonctions de conseil des SARCA sont le bilan des acquis, l'information et l'orientation professionnelle (<i>Vers un renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires : document de réflexion et d'orientation</i>)
📖 Démarche	<ul style="list-style-type: none"> – « Action entreprise en vue de faire aboutir un projet, une affaire. » (<i>Dictionnaire de l'Académie française</i>, 2^e sens) – Démarche d'apprentissage : « Manière utilisée par l'élève pour apprendre, qui implique l'utilisation de ses ressources internes en interaction avec son environnement. ». (Legendre, <i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i>, p. 320) – Démarche d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement : action par laquelle une personne ou un groupe, à partir de la conscience d'un malaise, ou d'un besoin, et du désir de le corriger, analyse sa situation, identifie un problème, recherche les solutions, en choisit une, identifie les ressources, planifie l'action, agit sur sa décision et évalue les résultats. Ce processus appartient à la personne qui le vit. (d'après Ministère de l'Éducation, Direction générale de l'éducation des adultes, <i>Trousse de sensibilisation à l'accueil et référence</i>, 1980)

📖 Distance organisationnelle	À venir
📖 Éducation des adultes	« L'éducation des adultes désigne l'ensemble des processus d'apprentissage, formels ou autres, grâce auxquels les individus considérés comme adultes dans la société à laquelle ils appartiennent développent leurs aptitudes, enrichissent leurs connaissances et améliorent leurs qualifications techniques ou professionnelles ou les réorientent en fonction de leurs propres besoins et de ceux de la société. » (UNESCO, <i>Déclaration de Hambourg, Cinquième conférence internationale sur l'éducation des adultes</i> , [En ligne]), 1997, p. 2)
📖 Éducation ou formation des adultes	« Les concepts d'éducation et de formation renvoient pour le premier à la dimension plus scolaire alors que le second a une connotation davantage socioéconomique qui recouvre plus précisément le concept de "formation continue liée à l'emploi" tel qu'appliqué au Québec dans le cadre du développement de la main-d'œuvre. Dans la présente politique, la mise en relation constante de ces termes vise à recouvrir l'ensemble d'une même réalité dont la jonction est assurée par les dénominateurs communs que sont, d'une part, les adultes et, d'autre part, l'idée-force de l'apprentissage tout au long de la vie. » (GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de l'Éducation. <i>Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue</i> , 2002, p. 2)
📖 Formation continue	« L'éducation des jeunes et des adultes, considérée comme un processus qui dure toute la vie, a pour objectif de développer l'autonomie et le sens des responsabilités des individus et des communautés, de les mettre mieux en mesure de faire face aux transformations qui affectent l'économie, la culture et la société dans son ensemble et de promouvoir la coexistence, la tolérance ainsi qu'une participation active et éclairée des citoyens à la vie en collectivité, bref, de permettre aux individus et aux communautés de prendre leur sort et celui de la société en main pour pouvoir relever le défi de l'avenir. » (<i>Déclaration de Hambourg</i> , p.3)
	La Politique d'éducation des adultes et de formation continue reprend cette définition, à peu de choses près, pour désigner « l'apprentissage tout au long de la vie », objet propre de la Politique.
📖 Habileté	« Le terme habileté est plus spécifique que le terme capacité; il est centré sur une tâche et facilement observable. Habileté réfère à l'application, à la pratique; capacité, à l'étendue des aptitudes et des connaissances. » (<i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i> , p. 681)
📖 Information	Fonction de conseil spécialisée relevant des SARCA.

 Offre de services	<ul style="list-style-type: none"> – En sciences économiques : volume des biens ou services offert à un moment donné, à un prix donné. – En règle générale, l'offre de services correspond à l'ensemble des services mis à la disposition d'une population.
 Orientation professionnelle	Fonction spécialisée des SARCA Définition à venir
 Processus	Évolution, développement. (<i>Le Petit Robert</i>)
 Processus de résolution de problème	Modèle théorique de démarche logique et organisée selon laquelle un problème est identifié, des solutions imaginées et déterminées et une action décidée. (<i>DGEA, 1980</i>)
 Projet de formation	« Ensemble d'intentions propres à chaque adulte qui découlent de sa situation personnelle, familiale, sociale, économique, professionnelle et culturelle ainsi que de ses aptitudes et de ses champs d'intérêt. Ces intentions sont liées au déroulement des différents cycles de vie de toute personne, et aux facteurs tant intrinsèques qu'extrinsèques qui les composent. Elles permettront aux adultes de suivre différentes voies, parmi lesquelles peut se trouver celle de l'éducation des adultes. » (<i>DFGA. Pour ...suivre son régime, 200, 1p. 8</i>)
 Plan d'action personnel	Ensemble des actions prévues pour réaliser le projet de formation défini par l'adulte.
 Profil de formation	Ensemble des composantes « techniques » d'une démarche de formation. (<i>DFGA</i>)
 Référence	Fonction des SARCA qui consiste à proposer à un adulte ou à un groupe des intervenants, des ressources ou des organismes qui peuvent convenir à sa démarche.
 Référence interne	À venir
 Référence externe	À venir
 Savoir	<ul style="list-style-type: none"> – Verbe : « Être capable d'effectuer des tâches grâce à des connaissances théoriques ou pratiques, à l'expérience. » – Nom : « Ensemble des connaissances approfondies acquises par un individu, grâce à l'étude et à l'expérience. » (<i>Dictionnaire actuel de l'éducation, p. 1134</i>)
 Suivi	<ul style="list-style-type: none"> – Le suivi pédagogique comporte le suivi-matière ou suivi relié à la spécialité et un suivi plus global portant sur la réalisation de la démarche d'apprentissage. – Dans les SARCA, le suivi est une des dimensions de l'accompagnement qui consiste à obtenir de l'adulte une rétroinformation sur la réalisation des actions convenues. Lorsque l'adulte est en formation dans un centre, ce suivi se fait en concertation avec l'équipe pédagogique du centre. (<i>Document de réflexion et d'orientation, 2003</i>)

ANNEXE I**DESCRIPTION DES PRODUCTIONS**

TITRE	CONTENU	LECTEURS CIBLES
<p>Premier fascicule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadre relatif au renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. <p><u>Le présent document constitue la base de ce fascicule.</u></p>	<p>Accueil, référence, conseil et accompagnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historique et perspectives • Instauration d'une culture de l'apprentissage tout au long de la vie • Assises conceptuelles • Fonctions des services • Démarche éducative et andragogique • Aspects administratifs et organisationnels 	<p>Les directions générales, les gestionnaires des commissions scolaires.</p> <p>Les intervenantes et intervenants, les partenaires.</p>
<p>Deuxième fascicule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation continue du personnel 	<p>Référentiel de compétences pour les intervenantes et les intervenants.</p> <p>Vers une offre de services en formation continue.</p>	<p>Les directions générales, les gestionnaires des commissions scolaires.</p> <p>Les associations professionnelles.</p> <p>Les intervenantes et les intervenants.</p>
<p>Troisième fascicule</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'outiller pour une intervention efficiente. <p>Proposition d'outils d'intervention.</p>	<p>Exemples :</p> <p>Un processus d'accueil.</p> <p>Le projet de formation.</p> <p>Le bilan des acquis.</p> <p>Information sur les services de reconnaissance des acquis.</p> <p>Protocole concernant le partenariat.</p>	<p>Les personnels œuvrant auprès des clientèles.</p>

ANNEXE II

ARTICLES DE LA LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE ET DU RÉGIME PÉDAGOGIQUE

En 1989, la Loi sur l'instruction publique confère un cadre légal aux services d'accueil et de référence :

ARTICLE 250

Services d'accueil : La commission scolaire organise et offre des services d'accueil et de référence, relatifs à la formation professionnelle ou aux services éducatifs pour les adultes.

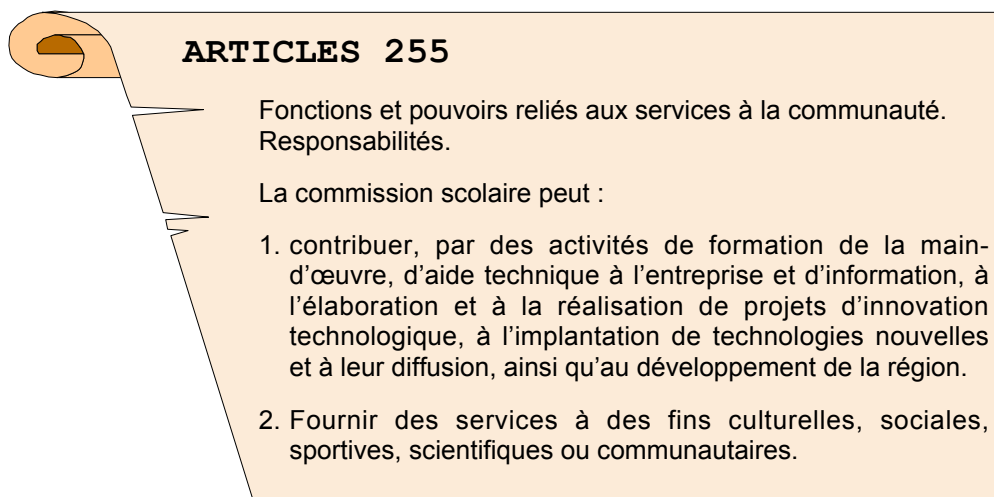
Les clientèles visées par les services d'accueil et de référence sont *a priori* définies dans la Loi sur l'instruction publique :

ARTICLE 2

Toute personne qui n'est plus assujettie à l'obligation de fréquentation scolaire, a droit aux services éducatifs prévus dans le régime pédagogique établi par le gouvernement, en vertu de l'article 448, dans le cadre des programmes offerts par les commissions scolaires en application de la présente loi.

L'obligation de fréquentation scolaire se termine le dernier jour de l'année scolaire au cours de laquelle l'élève a atteint l'âge de 16 ans

L'article de loi 255 précise le champ d'action des commissions scolaires :

A callout box with a light orange background and a decorative scroll-like top-left corner. It contains the title 'ARTICLES 255' and text describing the functions and responsibilities of school boards, followed by a list of two activities they can perform.

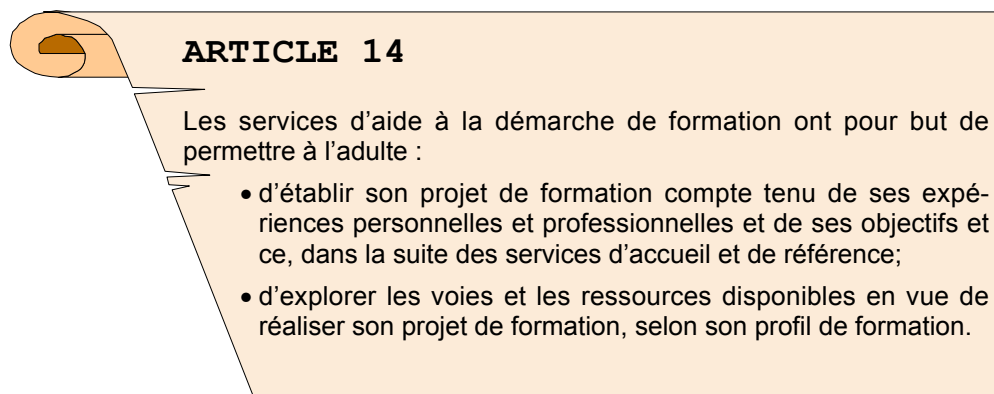
ARTICLES 255

Fonctions et pouvoirs reliés aux services à la communauté.
Responsabilités.

La commission scolaire peut :

1. contribuer, par des activités de formation de la main-d'œuvre, d'aide technique à l'entreprise et d'information, à l'élaboration et à la réalisation de projets d'innovation technologique, à l'implantation de technologies nouvelles et à leur diffusion, ainsi qu'au développement de la région.
2. Fournir des services à des fins culturelles, sociales, sportives, scientifiques ou communautaires.

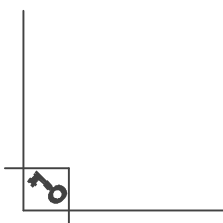
Le régime pédagogique applicable à la formation générale des adultes stipule à l'article 14 que :

A callout box with a light orange background and a decorative scroll-like top-left corner. It contains the title 'ARTICLE 14' and text describing the purpose of training services, followed by a bulleted list of two objectives.

ARTICLE 14

Les services d'aide à la démarche de formation ont pour but de permettre à l'adulte :

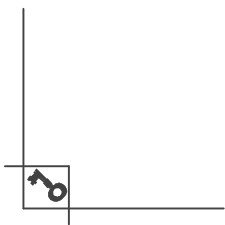
- d'établir son projet de formation compte tenu de ses expériences personnelles et professionnelles et de ses objectifs et ce, dans la suite des services d'accueil et de référence;
- d'explorer les voies et les ressources disponibles en vue de réaliser son projet de formation, selon son profil de formation.



ANNEXE III

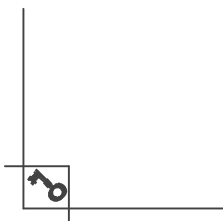
SONDAGE LÉGER ET LÉGER SUR LES MOTIVATIONS DE L'ADULTE À APPRENDRE

Cette annexe est jointe en pièce séparée. L'original est en couleur et est plus facile à consulter. Il est disponible par courrier électronique sur demande (elisabeth.mainka@meq.gouv.qc.ca).



BIBLIOGRAPHIE

- BÉLANGER, Paul et Paolo FEDERIGHI. *Analyse transnationale des politiques d'éducation et de formation des adultes*, édition l'Harmattan, 2001, 345 p.
- BJORNAVOLD, Jens. *Assurer la transparence des compétences. Identification, évaluation et reconnaissance de l'apprentissage non formel en Europe*, Thessaloniki, CEDEFOP, juillet 2000.
- BOUTINET, Jean-Pierre. *L'immaturation de la vie des adultes*, Paris, PUF, 1998, 267 p.
- BOUTINET, Jean-Pierre. « Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4
- COMITÉ DE COORDINATION DES PROGRAMMES RÉGIONAUX D'APPRENTISSAGE ET DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE, *Mission d'échange d'informations et de pratiques, d'évaluation et de capitalisation sur les expérimentations lancées par Mme Péry dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle*, 2001 [en ligne à partir du site : : <http://www.ccpr.gouv.fr/Ptvue/ptvue5.htm>]
- Diane CHAREST en collaboration avec Sylvie ROY, *La population cible de la formation de base, Série documentaire sur la formation de base à l'éducation des adultes*, ministère de l'Éducation, Direction de la recherche et de l'évaluation, Québec, Avril 2001. (disponible en ligne : http://www.meq.gouv.qc.ca/dfga/formation_commune/default.html)
- DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES. *L'accueil et référence à l'éducation des adultes. Rapport synthèse de consultation*, ministère de l'Éducation, Québec, Printemps 2001.
- DUMONT, Fernand. *Le lieu de l'homme. La culture comme distance et mémoire*, Montréal, Édition HMH, 1969, 233 p.
- COMMISSION D'ÉTUDE SUR LA FORMATION DES ADULTES. *Apprendre, une action volontaire et responsable, Énoncé d'une politique globale de l'éducation des adultes dans une perspective d'éducation permanente*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 1982.
- GRUBB, W. Norton. *Qui suis-je ? Les insuffisances de l'information professionnelle à l'ère de l'information*, OCDE, [en ligne], août 2002.



INSTITUT CANADIEN D'ÉDUCATION DES ADULTES (ICEA), *Perceptions, opinions et attitudes des Québécois à l'égard de l'apprentissage et de la formation à l'âge adulte*, novembre 2001, 23 p.

LE BOUËDEC, Guy « La démarche d'accompagnement, un signe du temps », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4.

LHOTELLIER, Alexandre. *Tenir conseil. Délibérer pour agir*, France, Éditions Seli Arslan, 2001.

Loi sur l'instruction publique, Québec, Éditeur officiel du Québec, [en ligne] 2000.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La formation à l'enseignement. Les orientations et les compétences professionnelles*, Québec, Gouvernement du Québec, 2001.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan stratégique 2000-2003*, Québec, Gouvernement du Québec, 2001.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION en collaboration avec L'INSTITUT DE L'UNESCO POUR L'ÉDUCATION. *Politiques d'éducation et de formation des adultes, Séminaire international de Québec, 29 novembre au 2 décembre 1999*, Jean-Paul Hauteceur, éditeur, 2000.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Pour une politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, Septembre 2000.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Régime pédagogique applicable à la formation générale des adultes*, Québec, Gazette officielle du Québec, Juin 2000.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, Direction générale de l'éducation des adultes. *Trousse de sensibilisation à l'accueil et référence*, Québec, Gouvernement du Québec, Septembre 1980.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Réponses au questionnaire national de l'OCDE*, Québec, Gouvernement du Québec, Avril 2002.

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES. *Au-delà du discours : politiques et pratiques de formation des adultes*, OCDE, 2003, 273 p.

OCDE : divers documents reliés à l'examen thématique sur l'orientation professionnelle et les politiques publiques disponibles en ligne : http://www.oecd.org/document/35/0,2340,fr_2649_34511_1940323_1_1_1_1,00.html

ROBERGE, Michèle. « À propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4.

PRODHOMME, Marianne. « Accompagnement de projet professionnel et bilan de compétences », *Revue Éducation permanente : L'accompagnement dans tous ses états*, n° 153, 2002-4.

RIVERIN-SIMARD, Danielle et Yannick SIMARD, *Proposition d'un modèle de participation continue*, Ministère de l'Éducation du Québec, Septembre 2003. Document interne.

STATISTIQUE CANADA et DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES Canada. *Un rapport sur l'éducation et la formation des adultes au Canada : Apprentissage et réussite*, 2002, (aussi disponible en ligne : <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb>)

TABLE DES RESPONSABLES DE L'ÉDUCATION DES ADULTES ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES COMMISSIONS SCOLAIRES DU QUÉBEC. *L'expression de la demande, Programme du colloque, TRÉAQFP*, 2003

UNESCO. *La déclaration de Hambourg et l'Agenda pour l'avenir, Cinquième conférence internationale*, Hambourg, 1997.

ZAKHARTCHOUK, Jean-Michel. *L'enseignant, un passeur culturel*, Paris, ESF éditeur, 1999.

