

# L'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux adultes dans les commissions scolaires du Québec



2008-2009

Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue

**SARCA**

SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE,  
DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT



Résumé d'une étude

# L'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux adultes dans les commissions scolaires du Québec



2008-2009

Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue

## SARCA

SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE,  
DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

Direction de l'éducation  
des adultes et de l'action  
communautaire

**L'étude et le résumé ont été réalisés par la firme Réginald Grégoire inc. Réginald Grégoire et Marielle Demers ont effectué l'analyse de la documentation et la rédaction de l'étude, et Gilles Martel, le traitement de texte.**

**Coordination**

Lino Mastriani  
Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire

**Responsable de la production**

Élisabeth Mainka

**Rédaction**

Réginald Grégoire inc.

**Mise en page**

Anyflore Pierre et  
Christiane Giroux

**Crédit photo**

Photo manifestation  
CLUB 2/3, Philippe De Villers, photographe

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2008—08-00306

ISBN 978-2-550-53533-1 (PDF)  
ISBN 978-2-550-53534-8 (version imprimée)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

## Table des matières

Liste des tableaux .....	v
Liste des encadrés .....	vi
Introduction : Du projet initial au présent résumé .....	1
1. En amont du résumé .....	1
2. Le résumé.....	4
Chapitre 1 .....	7
La mission, les orientations et l'organisation des services dans les commissions scolaires et leurs centres .....	7
La mission et les orientations générales.....	9
Une orientation marquante : La décentralisation des services .....	10
Le développement de partenariats .....	11
Chapitre 2 .....	13
Caractéristiques des adultes rejoints et obstacles rencontrés pour en rejoindre d'autres .....	13
Adultes admis, adultes inscrits et proportion des retraités.....	15
Les adultes référés par un CLE, par un autre organisme ou non référés par un organisme.....	16
Les catégories d'adultes visées et les obstacles rencontrés .....	18
Des initiatives et des projets incitatifs .....	21
Chapitre 3 .....	23
L'intervention auprès des adultes : composantes et personnel .....	23
Les catégories de personnel présentes dans les lieux de services et l'étendue de leur activité.....	25
Le genre de tâches effectuées par les différentes catégories de personnel.....	28
Les composantes de l'intervention auprès des adultes .....	30
La participation des principales catégories de personnel aux démarches d'intervention ....	32
Chapitre 4 .....	37
La gestion des services .....	37
Les procédures en vigueur et les outils d'intervention .....	39
Les réunions où l'on se préoccupe des services .....	39
L'information demandée aux adultes pour des fins de gestion.....	40
La promotion des services .....	40
Éléments particuliers de formation demandés au personnel et perfectionnement de ce personnel .....	41
Le budget des services et leur coût pour les adultes.....	43
Les difficultés rencontrées .....	44

Chapitre 5 .....	47
La planification et l'évaluation des services .....	47
La planification des services .....	49
L'évaluation des services .....	49
Conclusion .....	51
Des résultats à vérifier .....	53
Un renouvellement nécessaire .....	53
Des axes de réflexion à privilégier .....	54

## Liste des tableaux

TABLEAU 1	Organismes, instances ou institutions avec lesquels les CEA et les CFP ont établi des liens et pourcentage approximatif de CEA et de CFP qui, dans chaque cas, ont établi ces liens	12
TABLEAU 2	Nombre (N) et proportion (%) de nouveaux inscrits dans un CEA ou un CFP au cours d'une période d'environ trois mois en 2002, selon leur sexe, et qui ont quitté au cours des trois premières semaines de formation	15
TABLEAU 3	Scolarité antérieure des nouveaux inscrits dans un CEA ou un CFP au cours d'une période d'environ trois mois en 2002 et de ceux de ces inscrits qui ont été référés par un CLE ou qui ont quitté au cours des trois premières semaines une activité de formation	17
TABLEAU 4	Catégories de personnel présentes dans les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement	26
TABLEAU 5	Nombre total de tâches considérées comme différentes qu'effectuent dans un CEA, un CFP ou un lieu autre les principales catégories de personnel actives dans le domaine de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement	28
TABLEAU 6	Cadre de référence synthétique concernant le genre de tâches que les catégories de personnel du domaine de l'accueil, de la référence, du conseil ou de l'accompagnement effectuent dans les CEA, les CFP et les lieux autres	29
TABLEAU 7	Principales catégories de personnel qui interviennent dans la <i>composante information</i> des démarches effectuées dans le cadre des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, selon les lieux de services en cause et l'étendue de l'intervention. 2003	33
TABLEAU 8	Principales catégories de personnel qui interviennent dans la <i>composante évaluation et validation de la formation acquise</i> des démarches effectuées dans le cadre des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, selon les lieux de services en cause et l'étendue de l'intervention. 2003	33

TABLEAU 9	Principales catégories de personnel qui interviennent dans la <i>composante clarification des buts et des besoins</i> des démarches effectuées dans le cadre des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, selon les lieux de services en cause et l'étendue de l'intervention. 2003	34
TABLEAU 10	Principales catégories de personnel qui interviennent dans la <i>composante détermination d'une activité de formation</i> des démarches effectuées dans le cadre des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, selon les lieux de services en cause et l'étendue de l'intervention. 2003	34
TABLEAU 11	Principales catégories de personnel qui interviennent dans la <i>composante accompagnement</i> des démarches effectuées dans le cadre des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, selon les lieux de services en cause et l'étendue de l'intervention. 2003	35
TABLEAU 12	Principaux éléments particuliers de formation qu'au moins 75 % des CEA ou des CFP demandent à différentes catégories de personnel qui font partie des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement de posséder	42
TABLEAU 13	Critères utilisés selon, d'une part, les commissions scolaires et, d'autre part, les CEA et les CFP pour la répartition des ressources financières affectées aux services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement	44

## Liste des encadrés

ENCADRÉ 1	LES ÉTAPES ANTÉRIEURES AU PRÉSENT DOCUMENT .....	1
ENCADRÉ 2	LE QUESTIONNAIRE .....	3
ENCADRÉ 3	LES RÉPONDANTS.....	4



## Introduction :

### Du projet initial au présent résumé

#### 1. En amont du résumé

Les trois encadrés qui suivent rappellent les tenants dont l'aboutissant est le présent résumé d'un rapport plus élaboré sur l'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux adultes dans les commissions scolaires du Québec.<sup>1</sup> Le premier de ces encadrés retrace les principales étapes de l'enquête d'où provient la matière de ce résumé, le deuxième décrit le questionnaire utilisé et le troisième apporte des précisions sur les répondants au questionnaire.

#### ENCADRÉ 1

##### LES ÉTAPES ANTÉRIEURES AU PRÉSENT DOCUMENT

###### A) L'IMPULSION INITIALE

La décision d'établir un « portrait » de l'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires s'appuie sur la politique gouvernementale rendue publique le 2 mai 2002<sup>2</sup>. Parmi les huit domaines où, selon cette politique, il importe de « lever » certains obstacles, figurent les services que nous venons de nommer. À ce sujet, on affirme que les établissements de formation concernés « devraient assurer ce type de service partout sur le territoire et équilibrer leurs fonctions de telle sorte que les adultes aient accès à des personnes-ressources aptes à les aider dans leur cheminement »<sup>3</sup>. Dans le plan d'action qui accompagne cette politique, on revient plus longuement sur le même sujet. La deuxième mesure retenue dans le premier chapitre stipule notamment que « **les services d'accueil et de référence des adultes seront améliorés et comprendront des services de conseil et d'accompagnement** » (en caractères gras dans l'original)<sup>4</sup>.

1. Réginald Grégoire inc. L'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux adultes dans les commissions scolaires du Québec. Analyse et synthèse des résultats d'une enquête. 2005, 217 p.
2. Gouvernement du Québec. Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Québec : Ministère de l'Éducation, 2002, p. 29-36.
3. Op. cit., p. 29.
4. Gouvernement du Québec. Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue. Québec : Ministère de l'Éducation, 2002, p. 7.

## B) UNE ENQUÊTE SUR LA SITUATION

La Direction de la formation générale des adultes (DFGA) du ministère de l'Éducation (depuis février 2005, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport) a mis au point un plan de travail afin de donner suite à cette politique et à ce plan d'action du gouvernement. L'un des éléments de ce plan visait à établir un portrait de l'état des services que, dans les commissions scolaires, l'on nomme habituellement d'accueil et de référence, mais aussi des services souvent in-nommés de conseil et d'accompagnement, voire d'orientation. Un questionnaire a été préparé à cette fin (voir ci-après l'encadré 2).

## C) UN PREMIER TRAITEMENT DES DONNÉES RECUEILLIES

Un premier traitement des données recueillies a consisté dans une compilation synthétique des réponses au questionnaire, sans tenir compte toutefois, sauf exception, des documents annexés<sup>1</sup>. Il a été effectué au cours de l'été et de l'automne 2003 par la Chaire de recherche du Canada en formation à l'enseignement de l'Université Laval. Les centaines de tableaux produits et, sur chacun des thèmes du questionnaire, les brefs « faits saillants » dégagés ont été réunis dans cinq documents (qui totalisent environ 875 pages).

## D) UNE ANALYSE ET UNE SYNTHÈSE

À partir de la compilation mentionnée en C et, pour certaines questions, en se reportant aux réponses elles-mêmes et à de nombreux autres documents, annexés ou transmis séparément à la DFGA, la firme Réginald Grégoire inc. a effectué une étude analytique et synthétique des résultats de l'enquête. Le rapport produit, déjà cité, est daté du 17 août 2004. Au début de 2005, le texte de ce rapport a été révisé pour fins de publication et de dépôt sur le site Internet du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.<sup>2</sup>

## E) UN RÉSUMÉ

C'est ce rapport du début de 2005 que résume le présent document. La section 2, ci-après, en précise l'orientation.

---

1 En fait, les répondants ont joint à leur questionnaire rempli quelques dizaines de documents par courriel et transmis à la DFGA quelques centaines de documents par d'autres moyens.

2 Cette publication est disponible sur le site du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport à l'adresse : <http://www.mels.gouv.qc.ca/dfga>

## ENCADRÉ 2

### LE QUESTIONNAIRE

- A) Le questionnaire de l'enquête est daté du 24 mars 2003<sup>1</sup>. La partie du questionnaire qui formule les questions comprend dix sections. Dans la première, huit questions permettent à la commission scolaire elle-même de tracer un portrait général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement qu'elle offre, directement ou par l'intermédiaire de lieux de services : organigramme, orientations, changements importants effectués depuis 1998, etc. Les 38 autres questions s'adressent directement aux lieux de services (voir l'encadré 3, B).
- B) Le but du questionnaire étant d'obtenir un portrait de la situation dans sa complexité et sa diversité, ses responsables ont choisi de privilégier, dans une forte proportion, des questions ouvertes et formulées en termes généraux. Dans trois cas, il s'agit de grilles à remplir.
- C) Chacune des dix sections du questionnaire aborde un thème différent. L'étude analytique et synthétique déjà citée est structurée autour de ces dix mêmes thèmes. Toutefois, la formulation de certains d'entre eux a été modifiée, de façon à rendre compte plus précisément et plus clairement des résultats réels de l'enquête. Voici la liste de ces thèmes tels qu'ils coiffent les chapitres de l'étude de la firme Réginald Grégoire inc.
1. Un premier aperçu sur les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement.
  2. Données sur les personnes rejointes par les services offerts.
  3. L'orientation des services, en particulier sous l'angle de la démarche d'intervention de leur personnel.
  4. Le partenariat
  5. Les rôles et les fonctions du personnel
  6. Éléments particuliers de formation exigés du personnel et perfectionnement de ce personnel.
  7. Les outils d'intervention.
  8. La promotion des services.
  9. Le coût des services pour les adultes.
  10. L'évaluation et la gestion de la qualité des services.

---

1. Ce questionnaire est reproduit intégralement comme annexe 2 de l'étude que résume le présent document.

### ENCADRÉ 3

#### LES RÉPONDANTS

- A) Vingt commissions scolaires – dix-sept francophones et trois anglophones – ont participé à l'enquête.<sup>1</sup> Les tables régionales des directrices générales et des directeurs généraux des commissions scolaires francophones ont choisi une commission scolaire par région. Pour leur part, les commissions scolaires anglophones ont choisi, selon des mécanismes de fonctionnement qui leur sont propres, trois commissions scolaires qui, au total, sont présentes dans six régions.
- B) À l'intérieur de ces 20 commissions scolaires, 60 centres d'éducation des adultes (CEA), 52 centres de formation professionnelle (CFP) et 12 lieux autres qu'un CEA ou un CFP, pour un total de 124 lieux de services, ont répondu au questionnaire. Rappelons que, au début de 2003, il existait environ 188 CEA et 177 CFP dans les 69 commissions scolaires francophones ou anglophones du Québec. Les « lieux autres » sont, dans trois cas sur quatre, des centres administratifs de commissions scolaires qui offrent directement l'un ou l'autre des services étudiés. Les 3 autres lieux de services sont des entités relativement autonomes, quoique dépendantes d'une ou de plus d'une commission scolaire.

## 2. Le résumé

Chacun des dix chapitres de l'étude sur l'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement se termine par quelques « capsules » qui en dégagent succinctement les éléments les plus marquants. Ces condensés ont été considérés comme l'esquisse du présent résumé. Il a été convenu avec la DFGA de les exploiter en empruntant les deux pistes de travail suivantes :

- a) Une première piste consiste à intégrer dans ces conclusions un certain nombre de données factuelles ou de statistiques significatives à partir desquelles ces conclusions elles-mêmes ont pu être formulées.
- b) La seconde piste consiste à ajouter une plus-value à l'étude déjà réalisée (voir l'encadré 1, « Une analyse et une synthèse » et l'encadré 2, paragraphe C) en regroupant autrement qu'autour des dix thèmes du questionnaire les résultats de l'enquête. Le travail accompli

---

1. La liste de ces commissions scolaires est reproduite comme annexe 1 de l'étude déjà citée sur l'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux adultes dans les commissions scolaires du Québec.

dans ce sens à partir de la version de l'étude du début de 2005 (identique sur le fond à celle du 17 août 2004) a conduit à retenir les cinq thèmes suivants :

1. La mission, les orientations et l'organisation des services dans les commissions scolaires.
2. Caractéristiques des adultes rejoints et obstacles rencontrés pour en rejoindre d'autres.
3. L'intervention auprès des adultes : composantes et personnel.
4. La gestion des services.
5. La planification et l'évaluation des services.

Ce sont ces thèmes qui ont déterminé le contenu des cinq chapitres du présent résumé. À l'intérieur de chacun d'eux et de la conclusion générale, ce contenu revêt la forme de conclusions synthétiques, 46 au total. Ces conclusions retiennent ce qui ressort avec le plus de clarté et paraît avoir le plus d'importance parmi les données recueillies auprès des commissions scolaires et de leurs lieux de services sur l'aide qu'ils apportent aux adultes dans le choix d'une démarche de formation. Cependant, on aura toujours avantage à se reporter à l'étude elle-même<sup>1</sup> pour de nombreuses précisions sur l'ensemble des matériaux recueillis, les constats effectués et les facteurs qui en éclairent la portée et les limites.

Avant de passer au premier chapitre, trois mises en garde nous paraissent s'imposer. La **première** est que les données recueillies ne concordent pas en tout point d'un chapitre à l'autre. Toutefois, il n'existe pas, à notre avis, de véritables contradictions entre les contenus des divers chapitres. Il serait plus juste de parler d'un reflet fragmenté ou brouillé de la réalité, au demeurant une réalité dont les réponses au questionnaire n'ont pas réussi à rendre toute la complexité. La **deuxième** mise en garde concerne l'interprétation des données statistiques. Le caractère très général de la plupart des questions et très pointu de la plupart des rubriques retenues dans la compilation effectuée par la Chaire de recherche du Canada en formation à l'enseignement de l'Université Laval a eu comme conséquence que peu de CEA ou de CFP ont fourni une réponse qui a été jugée similaire. Il s'ensuit qu'un pourcentage de 25 % de réponses regroupées sous une même rubrique (voire de 15 % dans un bon nombre de cas) peut être considéré comme élevé et un pourcentage de 50 % comme très élevé. On se rappellera ce fait lorsque, au fil du texte, on rencontrera des termes comme « plusieurs » ou « nombreux » et les chiffres 9 (qui correspond à 15 % des CEA), 8 (qui correspond à 15 % des CFP) ou d'autres chiffres. La **troisième** mise en garde a également trait aux données statistiques, en particulier à celles que contient le deuxième chapitre. Les questions n'ayant pas été comprises de la même façon par tous les répondants, certains d'entre eux n'ayant pas fourni de réponse et plusieurs réponses n'ayant pas été jugées fiables, les conclusions dégagées fournissent plutôt des indications générales sur la réalité qu'une description précise de ce en quoi elle consiste.

---

1. Réginald Grégoire inc. Op. cit.

Les réponses au questionnaire démontrent que la contribution féminine est déterminante dans le fonctionnement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, mais le fait d'écrire chaque fois au masculin et au féminin les nombreux titres et fonctions qui, dans ce texte, s'appliquent aux femmes et aux hommes l'aurait alourdi considérablement.

Enfin, soulignons que, dans ce résumé, nous avons choisi :

- d'utiliser le symbole « % », plutôt que d'écrire « p. 100 »;
- d'arrondir, sauf exception, les pourcentages à l'unité;
- d'écrire en chiffres plutôt qu'en lettres tous les nombres qui se rapportent aux commissions scolaires et aux CEA, aux CFP et aux lieux autres, de même qu'aux personnes qui entrent en relation avec ces divers organismes ou à leur activité.

Nous avons également conservé un certain nombre de termes employés dans le questionnaire lui-même (tels que « référer », « rejoindre », « catégorie de personnel », etc.) dont l'emploi ou la signification qui leur est prêtée pourrait être critiqué. Selon nous, un chercheur qui intervient dans l'analyse et la synthèse d'un ensemble de données déjà recueillies et compilées doit accorder une grande attention aux termes qui ont servi à l'obtention et à la compilation de ces données.

## Chapitre 1



**La mission, les orientations et l'organisation des services dans les commissions scolaires et leurs centres**



## La mission et les orientations générales

1. Ce qui ressort des réponses des commissions scolaires qui ont participé à l'enquête est que, dans le domaine des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, leur mission s'étend à leurs centres, aux adultes en général et à divers organismes de leur région. Vis-à-vis des CEA et des CFP, qui font partie de leur réseau d'établissements, les commissions scolaires considèrent que leur mission en est une d'appui à leurs politiques, à leurs plans d'action et à leurs plans de réussite. Au regard des adultes en général, leur mission a principalement pour visée l'information, des formes variées de soutien et le recrutement de nouveaux adultes. Des commissions scolaires soulignent également que leur mission consiste à répondre aux besoins de groupes particuliers d'adultes : les jeunes décrocheurs, les immigrants, les adultes qui participent à des mesures gouvernementales d'aide à l'emploi et quelques autres. Enfin, leur mission s'étend à d'autres organismes de leur région en ce sens qu'un partenariat s'impose avec certains d'entre eux, dont les centres locaux d'emploi (CLE) et des organismes communautaires.
2. Très peu de commissions scolaires possèdent une politique qui balise l'action de leurs services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Quelques-unes affirment toutefois avoir amorcé des travaux à cette fin. Par ailleurs, 45 % des CEA et 32 % des CFP font état d'un document sur la mission ou les orientations de leur centre à l'intérieur duquel on établit des liens avec la mission ou les orientations de ces services. Le plan de réussite est l'un de ces documents, que citent plusieurs centres, mais on cite aussi le plan d'action annuel et le guide d'information remis aux étudiants dont l'admission a été acceptée. Le document dont font état les CEA et les CFP a explicitement comme but la détermination de la mission et des orientations d'un CEA ou d'un CFP dans moins de 25 % des CEA et au plus 16 % des CFP.
3. Non seulement les CEA sont proportionnellement plus nombreux que les CFP à établir des liens entre leur mission ou leurs orientations et leurs services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, mais ils effectuent aussi un plus grand nombre et une plus grande variété de tels liens. Toutefois, dans les CFP comme dans les CEA, ces liens se situent dans la ligne d'un suivi, d'un soutien, d'un encadrement et d'un accompagnement de l'adulte. Cette mise en relation est faite dans l'optique, fortement affirmée, d'une offre de formation souple et adaptée ainsi que dans un style plus volitif que descriptif. En conséquence, il s'avère difficile de tracer un trait entre ce qui relève d'engagements pour le futur et ce qui fait partie de pratiques courantes.
4. Dans la mission ou les orientations décrites en relation avec l'accueil, la référence, le conseil et l'accompagnement :

- la préoccupation pour la maîtrise des contenus de formation des programmes d'études officiels, que plusieurs répondants assimilent à ce qu'ils appellent « la réussite éducative », tient une place à laquelle on a tendance à donner plus d'importance qu'à la connaissance du projet professionnel ou de vie de l'adulte et à l'adéquation des contenus de formation offerts avec les exigences propres à ces projets;
- l'information relative à l'ensemble des services dont dispose le CEA ou le CFP est une préoccupation davantage présente que l'information sur le monde du travail et les métiers ou professions.

## Une orientation marquante : La décentralisation des services

5. Selon les réponses au questionnaire, il est clair que, dans le domaine des services étudiés, la modification la plus marquante des années 1998-2003 est la décentralisation des services du centre administratif vers les centres et, dans quelques cas, vers d'autres lieux. Dans environ la moitié des commissions scolaires sélectionnées, cette décentralisation est quasi totale. Dans la dizaine d'autres commissions scolaires, elle est très variable. C'est dans le domaine de la promotion des services, de l'information générale et de la reconnaissance de la formation acquise (scolaire ou autre) que la responsabilité directe du centre administratif de la commission scolaire s'avère la plus importante.
6. Sur les 20 commissions scolaires qui ont participé à l'enquête, 14 considèrent que, entre 1998 et 2003, elles ont apporté des modifications importantes à leurs services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. La plupart de ces modifications sont reliées à une politique de décentralisation (le plus souvent) ou de centralisation (principalement pour ce qui concerne la coordination entre les centres de même que l'évaluation et la reconnaissance de la formation acquise). Ainsi, on a, par exemple, transféré du personnel du centre administratif dans les centres de formation ou revu la description de fonctions de membres du personnel du centre administratif.

Des répondants laissent entendre que d'autres modifications ont eu lieu, mais très peu sont clairement nommées. Parmi celles qui le sont, retenons l'utilisation du réseau Internet pour les demandes d'admission et certaines étapes de la reconnaissance de la formation acquise. L'ensemble des modifications relevées résultent, semble-t-il, autant, sinon plus, de causes conjoncturelles ou externes aux commissions scolaires que de décisions de leur part adoptées à la suite d'études précises ou d'une volonté claire de changement de cap. Parmi ces causes, ou raisons, on cite l'accroissement des besoins, la multiplicité des programmes, l'étendue du territoire à couvrir, un financement inadéquat, les exigences administratives ou autres du ministère de l'Éducation et l'évolution des pratiques de gestion.

7. Dans les commissions scolaires où l'on a « recentralisé » des services au centre administratif ou dans un lieu autre, on se déclare satisfait des résultats obtenus. L'adulte obtient

ainsi, en un seul endroit, des renseignements plus complets, note-t-on. En outre, dans ce mode d'organisation, les activités de promotion sont jugées plus efficaces. Les opinions sont cependant plus partagées lorsqu'il s'agit des relations avec des organismes partenaires et les entreprises; dans ce domaine, des commissions scolaires favorisent la centralisation et d'autres la décentralisation.

On se montre beaucoup plus hésitant sur les résultats des services décentralisés que des services centralisés. Les répondants qui se limitent à une opinion générale sur le sujet se déclarent plutôt satisfaits des résultats. Par contre, ceux qui précisent leur pensée émettent presque tous des réserves. En voici un bref aperçu.

- a) L'offre de services se fait au détriment d'une information complète et objective et d'une prise en considération de tous les besoins de l'adulte.
- b) La décentralisation a eu pour effet de provoquer une « érosion » de la « culture » de l'éducation des adultes au sein de la commission scolaire. Le mandat même de la commission scolaire en éducation des adultes est devenu brouillé.
- c) La décentralisation des services renforce la séparation, voire le cloisonnement, entre la formation générale et la formation professionnelle.
- d) L'étendue des services fournis varie selon les centres. En outre, en l'absence d'un responsable attribué à ces services, ceux-ci ne sont ni planifiés, ni évalués.

## Le développement de partenariats

8. Le développement de partenariats ou, selon le questionnaire, de « liens » avec d'autres « organismes, instances ou institutions » préoccupe les lieux de services. Ces liens ont le plus souvent comme fondements des raisons administratives, financières, de recrutement ou reliées au placement d'étudiants. Le fait qu'un organisme offre des services complémentaires à ceux qu'offrent les CEA et les CFP explique également l'établissement de certains liens. Le tableau 1 fournit une vue d'ensemble de la situation. On note, entre autres, que c'est avec le centre local d'emploi (CLE) et des organismes communautaires (109 dans le cas des CEA et 43 dans celui des CFP) que la plus forte proportion de CEA et de CFP avaient établi des liens lorsqu'ils ont répondu au questionnaire de la DFGA au printemps 2003.

Neuf CEA et autant de CFP sur 10 sont d'avis qu'il serait « intéressant » d'établir des liens *additionnels* avec certains organismes ou certaines institutions. Les organismes communautaires sont les partenaires les plus fréquemment visés; en effet, 32 % des CEA et 27 % des CFP manifestent leur intérêt pour des liens additionnels avec un ou plusieurs organismes communautaires.

**TABLEAU 1**

**ORGANISMES, INSTANCES OU INSTITUTIONS AVEC LESQUELS LES CEA ET LES CFP ONT ÉTABLI DES LIENS ET POURCENTAGE APPROXIMATIF DE CEA ET DE CFP QUI, DANS CHAQUE CAS, ONT ÉTABLI CES LIENS**

LIENS ÉTABLIS AVEC :	POURCENTAGE DES 60 CEA ET DES 52 CFP
• Un centre local d'emploi	• Environ 75 % des CEA et des CFP
• Des organismes communautaires	• Environ 75 % des CEA et 50 % des CFP
• Des écoles primaires ou secondaires	• Environ 50 % des CEA et des CFP
• Un CLSC	• Environ 50 % des CEA et de 10 à 20 % des CFP
• Des commissions scolaires	• De 20 à 30 % des CFP
• Un Carrefour Jeunesse Emploi	• Environ 40 % des CEA et des CFP
• Des entreprises ou des chambres de commerce	• De 20 à 30 % des CEA et environ 50 % des CFP
• Des CFP ou d'autres CFP	• De 20 à 30 % des CEA (avec des CFP) et de 10 à 20 % des CFP (avec d'autres CFP)
• Des CEA	• De 20 à 30 % des CFP
• Emploi-Québec	• De 10 à 20 % des CEA et de 20 à 30 % des CFP
• Divers ministères ou organismes parapublics	• De 10 à 20 % des CEA et de 20 à 30 % des CFP
• Des cégeps et des universités	• De 10 à 20 % des CEA et des CFP
• Des centres hospitaliers ou des régions régionales	• De 10 à 20 % des CEA et moins de 10 % des CFP
• Des regroupements professionnels, un centre local de développement et la Commission de la construction	• De 10 à 20 % des CFP
• Divers organismes, instances ou institutions	• Moins de 10 % des CEA et des CFP

## Chapitre 2



**Caractéristiques des adultes rejoints  
et obstacles rencontrés pour  
en rejoindre d'autres**



## Adultes admis, adultes inscrits et proportion des retraits

9. En se reportant au tableau 2, on constate que, au cours d'une période d'environ trois mois en 2002, selon les données qui ont été jugées les plus valides :

- le nombre de nouveaux inscrits masculins et de nouveaux inscrits féminins dans un CEA est pour ainsi dire égal;
- le nombre de nouveaux inscrits masculins dans un CFP dépasse de 50 % le nombre de nouveaux inscrits féminins;
- la proportion des nouveaux inscrits dans un CEA qui ont quitté au cours des trois premières semaines de formation est de 13,5 %;
- la proportion des nouveaux inscrits dans un CFP qui ont quitté au cours des trois premières semaines de formation est de 3,9 % chez les hommes, de 7,2 % chez les femmes et de 5,2 % de la totalité des nouveaux inscrits.

**TABLEAU 2**

**NOMBRE (N) ET PROPORTION (%) DE NOUVEAUX INSCRITS DANS UN CEA OU UN CFP AU COURS D'UNE PÉRIODE D'ENVIRON TROIS MOIS EN 2002, SELON LEUR SEXE, ET QUI ONT QUITTÉ AU COURS DES TROIS PREMIÈRES SEMAINES DE FORMATION**

TYPE DE CENTRES	NOUVEAUX INSCRITS	RETRAITS	RETRAITS ET NOUVEAUX INSCRITS
	N	N	%
Dans les CEA			
• Hommes	10 675	1 451	13,6
• Femmes	10 285	1 386	13,5
• TOTAL	20 960	2 837	13,5
Dans les CFP			
• Hommes	6 838	266	3,9
• Femmes	4 565	328	7,2
• TOTAL	11 403	594	5,2

10. Environ 15 % des adultes admis à une activité de formation dans un CEA (soit 3 524 sur 24 198)<sup>1</sup> et 16 % des adultes admis dans un CFP (soit 1 487 sur 9 071)<sup>1</sup> ne se présentent pas à cette activité le jour où elle débute. Ce taux :
- est de l'ordre de 13 à 20 % chez les 16-19 ans et les 45 ans et plus admis dans un CEA, ainsi que chez les 16-19 ans et les 20-24 ans admis dans un CFP;
  - se situe entre 20 et 25 % chez les 20-24 ans et les 30-44 ans admis dans un CEA, ainsi que chez les 25-29 ans admis dans un CFP;
  - atteint ou dépasse 25 % chez les 25-29 ans admis dans un CEA, ainsi que chez les 30-44 ans et les 45 ans et plus admis dans un CFP.
11. Le tableau 3 porte sur la *scolarité antérieure* des adultes qui se sont inscrits à une activité de formation au cours d'une période d'environ trois mois en 2002. Dans la première colonne, on énumère treize possibilités. Dans la deuxième colonne, on indique quel est le pourcentage de nouveaux adultes inscrits dont la « scolarité » correspond à chacune de ces 13 possibilités, et ce, selon que l'inscription a été faite dans un CEA ou un CFP. Ainsi, 19,8 % des adultes qui se sont inscrits dans un CEA avaient comme « scolarité » ce que l'on nomme « Alphabétisation » et 14,2 % une 5<sup>e</sup> secondaire. Les 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> colonnes fournissent le même genre de précision pour les nouveaux inscrits qui, dans le premier cas, ont été référés par un CLE et, dans le second, ont quitté au cours des trois premières semaines l'activité de formation à laquelle ils étaient inscrits.

### Les adultes référés par un CLE, par un autre organisme ou non référés par un organisme

12. On peut estimer, quoique avec certaines réserves, que, au cours d'une période d'environ trois mois en 2002, environ 9 % des nouveaux inscrits dans un CEA (1 849 sur 20 960) et 16 % des nouveaux inscrits dans un CFP (1 842 sur 11 403) ont été référés à ces centres par un centre local d'emploi (CLE). Celui-ci a référé plus de femmes que d'hommes à un CEA (1 064 contre 785) et un peu plus d'hommes que de femmes à un CFP (937 contre 905).
13. Seulement 20 CEA et 8 CFP signalent que d'autres organismes qu'un CLE leur ont référé de nouveaux inscrits. Le nombre de ceux-ci s'élève à 2 613 à un CEA et à 380 à un CFP. Il convient de noter que 93 % des nouveaux inscrits référés à un CEA l'ont été à 4 centres seulement et 91 % des nouveaux inscrits référés à un CFP à 2 centres seulement.

---

1. Ces nombres ne proviennent pas des réponses à la même question que ceux que l'on trouve dans le tableau 2. C'est ce qui explique leur différence.

TABLEAU 3

**SCOLARITÉ ANTÉRIEURE DES NOUVEAUX INSCRITS DANS UN CEA OU UN CFP AU COURS D'UNE PÉRIODE D'ENVIRON TROIS MOIS EN 2002 ET DE CEUX DE CES INSCRITS QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉS PAR UN CLE OU QUI ONT QUITTÉ AU COURS DES TROIS PREMIÈRES SEMAINES UNE ACTIVITÉ DE FORMATION<sup>1</sup>**

SCOLARITÉ ANTÉRIEURE	NOUVEAUX INSCRITS					
	DURANT 3 MOIS		RÉFÉRÉS PAR UN CLE		QUI ONT QUITTÉ DURANT 3 PREMIÈRES SEMAINES	
	CEA	CFP	CEA	CFP	CEA	CFP
	%	%	%	%	%	%
• Alphabétisation	19,8	0	5,0	0	14,8	0
• Présecondaire	6,9	0,1	7,5	0,2	8,7	0
• 1 <sup>re</sup> secondaire	8,6	0,4	10,7	0,4	13,6	0,5
• 2 <sup>e</sup> secondaire	11,0	1,2	14,2	2,3	14,6	0,8
• 3 <sup>e</sup> secondaire	13,3	5,1	15,5	8,2	12,8	6,4
• 4 <sup>e</sup> secondaire	12,5	28,8	13,1	21,2	11,3	26,6
• 5 <sup>e</sup> secondaire	14,2	42,0	8,4	40,1	11,5	43,6
• Sans relevé de notes	6,1	1,5	14,1	0,2	5,7	1,2
• Collégiale	0,8	0,5	1,0	0,3	0,4	0,2
• Universitaire	0,6	0,1	0,7	0,1	0,4	0
• Tests d'équivalence de niveau de scolarité (TENS)	0,2	2,5	0,2	5,8	0,1	2,7
• Test de développement général (TDG)	0,3	4,8	0,1	9,2	0	4,9
• Autres catégories	5,8	13,0	9,6	12,0	6,2	13,1
<b>TOTAL</b>	<b>100,1</b>	<b>100</b>	<b>100,1</b>	<b>100</b>	<b>100,1</b>	<b>100</b>

La scolarité antérieure des nouveaux inscrits référés à un CEA par un organisme autre qu'un CLE est, dans 60 % des cas, l'alphabétisation et, dans 14 % des cas, le présecondaire. D'autre part, dans près de 70 % des cas, le niveau de formation des nouveaux inscrits référés à un CFP par un organisme autre qu'un CLE est inconnu.

14. Parmi les nouveaux inscrits dans un CEA non référés par un organisme, le nombre d'hommes et de femmes est quasi égal (6 384 hommes et 6 407 femmes), à la différence de ce

1. Dans l'étude déjà citée de la firme Réginald Grégoire inc. sur l'état des services, les données réunies dans ce tableau sont présentées et commentées séparément pour chacun des trois groupes de nouveaux inscrits et distinctement pour les CEA et les CFP.

qui se passe dans les CFP, où l'écart entre les deux nombres est frappant (5 051 hommes et 3 202 femmes). Dans les CFP, la scolarité antérieure des nouveaux inscrits non référés par un CLE ou un autre organisme est concentrée, dans une proportion de 72 %, en 4<sup>e</sup> secondaire (31 %) et en 5<sup>e</sup> secondaire (41 %). Dans les CEA, la scolarité antérieure des nouveaux inscrits s'étale, dans une proportion semblable (69 %), sur les cinq années du secondaire plutôt que sur deux années seulement. Les pourcentages sont les suivants : 1<sup>re</sup> secondaire : 9 %; 2<sup>e</sup> secondaire : 11 %; 3<sup>e</sup> secondaire : 16 %; 4<sup>e</sup> secondaire : 16 %; 5<sup>e</sup> secondaire : 17 %.

## Les catégories d'adultes visées et les obstacles rencontrés

15. Les analphabètes et les candidats à la francisation constituent la catégorie d'adultes que le plus grand nombre de CEA (soit 23 sur 60) souhaiteraient rejoindre. Viennent ensuite, dans l'ordre, les travailleurs (15 CEA), les décrocheurs (12 CEA), les chômeurs et la clientèle d'Emploi-Québec (8 CEA), les adultes de 25 ans et plus, les allophones, les immigrants ou les adultes monoparentaux (7 CEA), les jeunes de 16 à 24 ans (5 CEA) et les adultes de zones rurales ou éloignées (4 CEA). Seulement 3 CEA ont mentionné les adultes de 45 ans et plus et 1 les adultes du troisième âge, de même que les Amérindiens.

Le peu de publicité, auquel on associe une diffusion insuffisante de l'information, est la raison qu'invoquent le nombre le plus élevé de CEA (soit 18) pour expliquer ce qui les empêche de rejoindre certains adultes. Figurent également parmi les raisons invoquées le manque de ressources humaines (17 CEA) et financières (17 CEA également), des problèmes concernant l'horaire des activités de formation et l'accès aux locaux (9 CEA), la crainte des adultes face à la formation (7 CEA), la méconnaissance des catégories d'adultes que l'on aimerait rejoindre (6 CEA), la disponibilité de locaux (6 CEA également), les normes relatives à la composition des groupes (5 CEA) et les exigences d'Emploi-Québec (aussi 5 CEA). D'autres raisons sont avancées par 4 CEA ou moins.

16. Dans les CFP, la catégorie de personnes pour laquelle on exprime le plus d'intérêt est celle des jeunes de 16 à 24 ans; 14 centres la mentionnent. On souhaite aussi rejoindre les « élèves » en formation générale inscrits dans les CEA et, dans l'un ou l'autre cas semble-t-il, dans une école secondaire (11 CFP). Comme autres catégories pointées par 4 à 10 centres, signalons les femmes, les chômeurs, les allophones et les immigrants, les décrocheurs et les adultes des zones rurales ou éloignées.

La raison majeure invoquée par les CFP pour expliquer leur difficulté à établir un contact avec certaines catégories d'adultes est la même que celle invoquée par les CEA : le peu de publicité (24 CFP). La méconnaissance des programmes par les intervenants externes (16 CFP) et le manque de ressources humaines sont aussi des raisons avancées autant par les CFP (14 sur 52) que par les CEA (17 sur 60). Comme autres raisons, 14 CFP

mentionnent les préjugés envers la formation professionnelle, 10 le manque de ressources financières, 6 la compétition entre les CFP et 6 également divers problèmes d'accessibilité (locaux, transport, etc.).

17. Les réponses données à la question 30 du questionnaire sur « les obstacles à lever afin que les adultes se présentent en accueil et référence » recourent largement les réponses à la question 3, que résument les conclusions 15 et 16. Dans les circonstances, les réponses à la question 30 ont été regroupées autour de cinq thèmes : les ressources disponibles, l'information, l'état d'esprit ou l'opinion des adultes au regard de la formation, l'accessibilité des services et les exigences ou normes administratives. En voici un résumé.

#### **a) Les ressources disponibles**

Les limites financières et le personnel restreint empêchent notamment les CEA d'accroître le nombre d'adultes auxquels ils offrent des services d'accueil et de référence, de mettre en place des services appropriés pour les adultes qui souffrent de handicaps, de développer les volets conseil, orientation et accompagnement et d'offrir des services tous les jours et selon un horaire élargi.

Les CFP insistent nettement moins que les CEA sur les limites financières et en personnel à l'intérieur desquelles ils ont à travailler.

#### **b) L'information**

La méconnaissance par le public de ce qu'offrent les CEA et leurs services d'accueil et de référence et, de la part des CEA, l'information limitée qu'ils communiquent au public sont des obstacles qui ont été signalés à plusieurs reprises et sous différentes formes. Faute d'un personnel disponible, des CEA affirment qu'ils ne sont pas en mesure d'offrir au public par téléphone une information rapide, exacte et complète. Pour obtenir une information appropriée, des adultes doivent même prendre un rendez-vous, parfois des semaines à l'avance. Pour atteindre un plus grand nombre d'adultes, il faudrait, croit-on, accroître la publicité, en particulier auprès de la population peu scolarisée et de quelques autres groupes, et offrir aux adultes qui le souhaitent, sans frais et sans obligation d'inscription, une rencontre exploratoire systématique.

Les CFP insistent encore davantage que les CEA sur la nécessité de promouvoir la formation dont ils sont responsables. La méconnaissance quasi généralisée de la formation professionnelle revient comme un leitmotiv et paraît être l'obstacle majeur à lever. En conséquence, plus de visibilité s'impose, et en premier lieu par une meilleure identification des lieux où se donne une formation professionnelle. Quant aux services d'accueil et de référence, ils sont encore moins connus que les CFP eux-mêmes. Des répondants affirment que l'on ne fait aucune publicité à leur sujet. D'ailleurs, dans un

certain nombre de CFP, il n'existe pas de services structurés d'accueil et de référence; c'est « tout le monde » qui s'occupe de ce domaine.

### **c) L'état d'esprit ou l'opinion des adultes sur la formation**

On rapporte à ce sujet les opinions voulant que « ce n'est pas payant d'étudier » et que, depuis que le nombre de jeunes de 16 à 20 ans dans les CEA a beaucoup augmenté, les adultes n'y ont plus leur place. On rappelle également que d'assez nombreux adultes hésitent à entreprendre des études dans un CEA parce qu'ils ont peur d'échouer, qu'ils craignent de paraître ridicule vis-à-vis de leurs pairs, qu'ils ont une perception négative de l'école ou de leurs propres capacités ou qu'ils connaissent mal leurs besoins. Des adultes jugent aussi que la formation qu'on leur propose ou qu'ils ont commencé à suivre ne répond pas à leurs besoins ou à leurs attentes.

« La formation professionnelle n'est pas suffisamment valorisée. » Cette affirmation résume les réponses des CFP sur l'état d'esprit ou l'opinion des adultes en général au regard de la formation professionnelle.

### **d) L'accessibilité**

Une quatrième catégorie d'obstacles à lever a comme dénominateur commun l'accessibilité. Celle-ci est multiple. Elle peut être tout simplement géographique, en ce sens que l'on a de la difficulté à maintenir un contact avec la population de certaines régions. Même pour de nombreux adultes des villes et de leur banlieue, le transport est un problème sérieux. Le fait qu'un bon nombre de centres n'offrent pas de services d'accueil et de référence le soir<sup>1</sup> et ailleurs que dans les centres est aussi un obstacle. Ces limites à l'accessibilité tiennent également au très petit nombre de contacts que les CEA ont avec des milieux ou des groupes particuliers de la population et qu'ils connaissent mal leurs besoins. L'absence de garderie, le coût de certains services, l'inadaptation des horaires et la non-reconnaissance de la formation acquise, ou même déjà formellement reconnue ailleurs, font aussi problème. En plus de favoriser la création d'un vrai service d'accueil et de référence, des CFP proposent d'accroître le nombre de cours à temps partiel, de mettre en place un système mieux organisé, plus visible et plus ouvert de reconnaissance de la formation acquise ou d'offrir dans un même centre la formation générale et la formation professionnelle.

---

1. De la réponse donnée à une autre question, il ressort que 22 CEA et 25 CFP n'offrent pas de services d'accueil et de référence en soirée. Par ailleurs, 7 CEA et 15 CFP offrent de tels services cinq soirs par semaine et d'autres deux, trois ou quatre soirs par semaine.

### **e) Les exigences ou normes administratives**

Au sujet de ces exigences ou de ces normes, des CEA citent entre autres la lourdeur de la constitution du dossier de l'adulte; les normes gouvernementales relatives à la composition des groupes; le manque de souplesse des centres locaux d'emploi (CLE), les mesures de contingentement de ces centres et leurs réticences face à la formation à distance; le long temps requis avant d'obtenir un premier diplôme et la tendance à dire aux adultes « quoi faire » plutôt que de les informer et de les rendre responsables.

Plusieurs obstacles sur lesquels les CFP attirent l'attention sont semblables à ceux que décrivent les CEA, mais on fait aussi valoir que le financement à la sanction a pour effet de limiter indûment l'offre de services autres que d'enseignement, que les relations avec les responsables de l'assurance-emploi, de l'assistance-emploi et des prêts et bourses sont complexes et que l'arrimage entre la formation professionnelle et l'enseignement collégial est une nécessité.

## **Des initiatives et des projets incitatifs**

18. Le nombre de projets ou d'initiatives dont l'objet est d'inciter les adultes à poursuivre leur formation démontre qu'il s'agit d'une préoccupation importante. Celle-ci a comme points d'ancrage l'éducation populaire, la formation sur mesure, des orientations et des pratiques innovatrices, les adultes en difficulté et des groupes particuliers de la population. Voici un aperçu sélectif de ces projets ou initiatives.

### **a) L'éducation populaire**

Sept CEA et 7 CFP mentionnent l'éducation populaire comme un moyen de sensibiliser les adultes à une formation générale ou professionnelle plus précise. Ces activités de formation portent, par exemple, sur des logiciels, la soudure générale, la cuisine, la coiffure pour soi et sa famille ou l'ébénisterie.

### **b) La formation sur mesure**

Selon l'un des répondants, la formation sur mesure, donnée dans une entreprise ou un CFP, est le type de formation qui a le plus de chance d'inciter les adultes à poursuivre leur formation. Au moins 6 autres CFP soulignent le potentiel de motivation des adultes qu'offre la formation sur mesure. Parmi les expériences concrètes, retenons celle de ce programme dont tous les éléments (horaire, disponibilité du personnel, contenus, etc.) ont été adaptés à la réalité des travailleurs concernés.

### c) Des orientations et des pratiques innovatrices

Comme orientations innovatrices, un CEA offre, parmi les cours à option reconnus pour fins de diplomation, un « Projet musique » et un « Projet théâtre ». Ces cours sont destinés aux jeunes adultes qui possèdent des connaissances de base en musique ou sont attirés par les arts de la scène. Le CEA veut ainsi encourager ces jeunes à poursuivre leurs études secondaires tout en leur permettant d'acquérir de nouvelles connaissances et habiletés dans un domaine qui les intéresse plus spécialement. Un bon nombre des dizaines d'autres orientations et pratiques mentionnées tournent autour de ce que l'on appelle communément l'encadrement des étudiants. On cite à ce sujet le tutorat, le soutien dans le règlement de problèmes de vie, le suivi dans la maîtrise de l'apprentissage prévu et l'utilisation de nouvelles approches pédagogiques (dont l'alternance travail-études et la formation à distance). La volonté de mieux informer les adultes déjà inscrits ou potentiellement intéressés est aussi à l'origine de plusieurs initiatives. Les stages d'un jour dans un CFP et les journées « Portes ouvertes » peuvent être cités comme exemples.

### d) Pour les adultes en difficulté

Plusieurs CEA ont mis sur pied, parfois en collaboration avec d'autres organismes, des projets qui visent à aider des adultes en difficulté à cheminer vers une intégration à la fois sociale et professionnelle. Dans certains de ces projets, le CEA assume la responsabilité du volet formation et un autre organisme s'occupe du recrutement des adultes et de la gestion générale du projet. L'un des plus populaires de ce genre de projets est le programme d'Emploi-Québec connu sous l'appellation *Ma place au soleil*; il s'adresse à de jeunes femmes monoparentales. Dans d'autres projets, on propose, par exemple, des expériences de travail supervisées ou des ateliers centrés sur une préparation à un retour aux études.

### e) Pour des groupes particuliers de la population

Plusieurs initiatives ont été prises par des CEA dans le domaine de la francisation afin de rendre celle-ci plus concrète et de l'ouvrir sur la société. Ainsi, un centre ajoute à l'apprentissage de la langue une formation en informatique dans le but de rendre les étudiants capables de poursuivre par eux-mêmes leur apprentissage. Dans des CEA, les analphabètes, les parents d'enfants d'âge scolaire et les jeunes font également l'objet d'une préoccupation particulière en relation avec la poursuite de leur formation.



## Chapitre 3



**L'intervention auprès des adultes :  
composantes et personnel**



## Les catégories de personnel présentes dans les lieux de services et l'étendue de leur activité

19. Dans les 20 commissions scolaires qui ont participé à l'enquête, 39 catégories de personnel interviennent dans les CEA, 33 dans les CFP, 16 dans les lieux autres et 55 au total dans le domaine de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement. Le tableau 4, ci-après, énumère ces catégories de personnel et indique dans quel lieu de services elles sont présentes.
20. C'est la secrétaire qui, en relation avec l'accueil, la référence, le conseil et l'accompagnement, intervient dans le plus grand nombre de CEA (soit 68 % d'entre eux) et de CFP (71 %) et le conseiller pédagogique dans le plus grand nombre de lieux autres (67 %). Suivent :
- dans les CEA : le directeur de centre (52 %), le conseiller d'orientation (48 %), le conseiller en formation (47 %), l'enseignant (47 %), la réceptionniste (30 %) et l'agente de bureau (30 %);
  - dans les CFP : le directeur de centre (54 %), le conseiller pédagogique (48 %), l'enseignant (40 %), la réceptionniste (35 %) et le conseiller en formation (35 %);
  - dans les lieux autres : la secrétaire (58 %), l'agente de bureau (50 %) et le conseiller en formation (ou en emploi) (42 %).

Toutes les autres catégories de personnel interviennent dans moins de 30 % des CEA, des CFP ou des lieux autres.

21. Le tableau 5 indique que, dans le domaine de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement, c'est le conseiller en formation qui effectue dans un lieu de services le plus de tâches considérées comme différentes, soit 119. En l'occurrence, ce lieu de services est un CEA. Le nombre de CEA à l'intérieur desquels une ou plusieurs de ces tâches ont été recensées est, comme le précise le tableau 5, de 28. Le nombre de tâches considérées comme différentes effectuées par le conseiller en formation dans un CFP est de 28 et une ou plusieurs d'entre elles ont été effectuées dans 18 CFP. Dans un lieu autre, le nombre de tâches considérées comme différentes qu'effectue le conseiller en formation est également de 28, mais elles ont été effectuées dans 5 lieux autres seulement. Le tableau 5 fournit une information similaire pour 10 autres catégories de personnel.

## TABLEAU 4

### CATÉGORIES DE PERSONNEL PRÉSENTES DANS LES SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

#### DANS UN CEA SEULEMENT

1. Agent d'administration	8. Conseiller	13. Psychoéducateur
2. Agent de développement	9. Coordonnateur de formation à distance	14. Responsable de centre
3. Agent de sécurité	10. Éducateur spécialisé	15. Responsable du suivi étudiant
4. Agent en réadaptation en toxicomanie	11. Formateur	16. Technicienne en éducation spécialisée
5. Aide pédagogique	12. Préposé à l'accueil et référence	17. Technicien en travail social
6. Chef de groupe		
7. Commis		

#### DANS UN CFP SEULEMENT

18. Adjointe administrative	22. Chargé de projets	27. Responsable des prêts et bourses
19. Agent administratif à la vie étudiante	23. Conseiller en ressources humaines	28. Responsable du suivi des élèves
20. Agent d'accompagnement CLE et du Fonds Jeunesse	24. Professionnel	29. Technicien en loisirs
21. Agent de communication	25. Responsable de l'admission	30. Titulaire
	26. Responsable de l'aide financière	

#### DANS UN LIEU AUTRE SEULEMENT

31. Analyste	32. Directeur des services éducatifs
--------------	--------------------------------------

#### DANS UN CEA, UN CFP ET UN LIEU AUTRE

33. Agente de bureau	37. Conseiller en information scolaire et professionnelle	40. Secrétaire
34. Animatrice	38. Conseiller pédagogique	41. Technicien en administration
35. Conseiller d'orientation	39. Réceptionniste	42. Technicien en organisation scolaire
36. Conseiller en formation		

### DANS UN CEA ET UN CFP

43. Adjoint à la direction	46. Directeur de centre	49. Psychologue
44. Agent d'information	47. Enseignant	50. Responsable des stages
45. Directeur adjoint	48. Enseignant tuteur	51. Travailleur social

### DANS UN CEA ET UN LIEU AUTRE

52. Surveillant d'élèves (durant tests)	53. Technicienne	54. Technicienne en suivi et accompagnement
--	------------------	--

### DANS UN CFP ET UN LIEU AUTRE

55. Coordinatrice

22. Parmi les 39 catégories de personnel qui interviennent dans un CEA et les 33 qui interviennent dans un CFP dans le domaine de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement :

- 16 n'interviennent que dans 1 ou 2 CEA et 13 n'effectuent dans ce type de centre qu'un maximum de 4 tâches considérées comme différentes;
- 16 n'interviennent que dans 1 ou 2 CFP et 15 n'effectuent dans ce type de centre qu'un maximum de 4 tâches considérées comme différentes.

Une majorité de conseillers (pédagogiques, d'orientation, en information scolaire et professionnelle, en formation ou autres) et un nombre indéterminé de membres d'autres catégories de personnel n'interviennent qu'à temps partiel dans les CEA ou les CFP.

23. La proportion des CEA et des CFP où des personnes sont « spécialement assignées à la promotion des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement » est, dans l'un et l'autre type de centre, d'environ 50 %. Dans les deux cas, la catégorie d'emploi jugée directement responsable de cette promotion est le personnel de direction, quoique davantage dans les CEA (19 centres ont donné une réponse dans ce sens) que dans les CFP (9 centres seulement). Les autres catégories de personnel mentionnées dans le plus grand nombre de réponses sont :

- dans les CEA, les conseillers d'orientation (7 CEA), les enseignants ou les formateurs (7 CEA) et les conseillers en information scolaire et professionnelle (5 CEA);
- dans les CFP, les conseillers en formation (7 CFP), le personnel de soutien (en incluant les techniciens en administration et les adjoints administratifs) (7 CFP) et les conseillers pédagogiques (3 CFP).

TABLEAU 5

**NOMBRE TOTAL DE TÂCHES CONSIDÉRÉES COMME DIFFÉRENTES  
QU'EFFECTUENT DANS UN CEA, UN CFP OU UN LIEU AUTRE  
LES PRINCIPALES CATÉGORIES DE PERSONNEL ACTIVES DANS LE DOMAINE  
DE L'ACCUEIL, DE LA RÉFÉRENCE, DU CONSEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT**

CATÉGORIE DE PERSONNEL	NOMBRE DE TÂCHES DIFFÉRENTES		
	DANS CEA	DANS CFP	DANS LIEU AUTRE
	N	N	N
• Conseiller en formation	119 (28) <sup>1</sup>	28 (18)	28 (5)
• Conseiller d'orientation	81 (29)	35 (8)	19 (3)
• Secrétaire	74 (41)	56 (37)	42 (7)
• Directeur de centre	65 (31)	38 (28)	S.O. <sup>2</sup>
• Enseignant	57 (28)	33 (21)	S.O.
• Conseiller pédagogique	51 (16)	43 (25)	24 (8)
• Agente de bureau	48 (18)	22 (10)	27 (6)
• Adjoint à la direction	37 (15)	12 (7)	S.O.
• Enseignant tuteur	28 (11)	21 (8)	S.O.
• Formateur	25 (8)	S.O.	S.O.
• Conseiller en information scolaire et professionnelle	24 (9)	11 (5)	12 (3)

### Le genre de tâches effectuées par les différentes catégories de personnel

24. Selon les données recueillies dans l'enquête de la DFGA, le genre de tâches qu'effectuent les différentes catégories de personnel qui interviennent dans les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement peut être circonscrit par les concepts suivants : accueil, information, conseil, orientation, accompagnement et suivi administratif. Le tableau 6 propose un cadre de référence synthétique qui précise à quel genre de tâches renvoient les concepts retenus. On notera que les concepts de conseil et d'orientation ont été réunis. La raison est la suivante : le contenu des réponses n'est, en général, pas assez explicite pour permettre une distinction claire entre les tâches qui

1. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de CEA, de CFP ou de lieux autres où la catégorie de personnel mentionnée effectue une ou plusieurs tâches. Rappelons que le nombre total de CEA est de 60, de CFP 52 et de lieux autres 12.

2. S.O. : Sans objet, car la catégorie de personnel concernée n'est pas présente dans ce lieu de services.

relèvent du conseil et celles qui relèvent de l'orientation. Cette situation s'explique notamment par le fait que le questionnaire ne cherche pas explicitement à repérer ce qui se rapporte à l'orientation comme il le fait tout au long pour ce qui relève du conseil.

Ce cadre de référence se veut représentatif de la réalité telle qu'elle se révèle à la faveur des réponses au questionnaire (confirmées par de nombreuses annexes), mais, en l'interprétant, on retiendra également que, dans le fonctionnement général des services, l'accueil, l'information et le suivi administratif occupent une place beaucoup plus importante que le conseil, l'orientation et l'accompagnement.

## **TABLEAU 6**

### **CADRE DE RÉFÉRENCE SYNTHÉTIQUE CONCERNANT LE GENRE DE TÂCHES QUE LES CATÉGORIES DE PERSONNEL DU DOMAINE DE L'ACCUEIL, DE LA RÉFÉRENCE, DU CONSEIL OU DE L'ACCOMPAGNEMENT EFFECTUENT DANS LES CEA, LES CFP ET LES LIEUX AUTRES QUE LES CEA ET LES CFP**

#### **L'ACCUEIL**

- a) La clarification de la raison d'être de la visite ou de la communication de l'adulte.
- b) La communication à l'adulte de renseignements généraux sur les services offerts et, éventuellement, sur les personnes à rencontrer et les démarches à accomplir.
- c) La collecte de renseignements généraux sur les coordonnées de l'adulte.

#### **L'INFORMATION**

- a) Une information générale sur l'activité du centre ou du lieu autre ou l'un de ses services.
- b) Une information relativement détaillée sur une activité de formation ou l'un des autres services du centre ou du lieu autre.
- c) Une référence à une autre personne, à un autre service ou à un autre organisme.
- d) Une information à l'adresse d'une population particulière ou du public en général.

#### **LE CONSEIL ET L'ORIENTATION**

- a) L'aide dans l'établissement de liens entre ce qui est connu de la personne (par les documents qu'elle a fournis, des tests ou d'autres moyens) et certaines interprétations possibles de ses centres d'intérêt, de ses aspirations et de ses capacités.
- b) La suggestion de choix possibles dans le domaine de la formation ou du travail et l'aide dans l'établissement d'un profil de formation conséquent.
- c) En ce qui concerne l'orientation, la réalisation d'une démarche structurée visant à découvrir et à mettre en relation les centres d'intérêt, les aspirations et les capacités d'une personne et un choix relativement précis de cheminements de formation et de métiers ou de domaines de travail.

## L'ACCOMPAGNEMENT

- a) Un soutien des étudiants dans la réalisation de leur projet de formation et la clarification de leur orientation.
- b) Un suivi des étudiants qui, à l'intérieur d'un centre, ont des comportements inappropriés ou sollicitent de l'aide pour des problèmes personnels.
- c) Le soutien dans l'obtention d'une place de stage ou d'un emploi ou dans la poursuite d'études.

## LE SUIVI ADMINISTRATIF

- a) L'ensemble des actes reliés à l'admission, à l'inscription et au suivi d'ordre administratif de l'étudiant : la constitution de dossiers individuels, la collecte de frais divers, l'établissement d'un profil de formation<sup>1</sup>, le contrôle des absences, la vérification de la conformité aux règlements du centre, etc.
- b) Dans les CFP, le soutien des étudiants dans le processus d'obtention d'un prêt, d'une bourse ou d'une autre aide financière.
- c) La préparation de relevés et de rapports pour le lieu de services ou d'autres organismes (ministère de l'Éducation, CLE, Commission de la construction, Commission de la santé et de la sécurité du travail, etc.).

## Les composantes de l'intervention auprès des adultes

25. La démarche à travers laquelle le personnel des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement intervient auprès des adultes comprend, dans son plein déploiement, cinq composantes : de l'information, une évaluation et une validation de la formation acquise, une clarification des buts et des besoins de l'adulte, la détermination d'une activité de formation et un accompagnement. Compte tenu de divers facteurs (caractéristiques de l'adulte concerné, conception dominante de la formation à l'intérieur du lieu de services, temps disponible, etc.), le personnel ordonne, combine et entrecroise ces composantes de multiples façons. Au-delà de préoccupations communes présentes dans la majorité des centres, il existe donc, en fait, une multiplicité de démarches et des démarches d'une complexité très variable.
26. La première composante, l'information, a comme objet les cinq champs suivants : l'adulte lui-même (Qui est-il? Que veut-il? Où en est-il dans sa formation?), le centre de formation qui accueille l'adulte (Qu'offre-t-il? À quelles conditions? Etc.), les autres lieux ou

---

1. Selon les cas, ce profil se présente comme un acte plutôt administratif ou comme un acte plutôt pédagogique. La participation de l'étudiant ou de l'étudiante à l'élaboration de ce profil paraît très variable.

organismes d'évaluation ou de formation qui sont susceptibles de mieux répondre aux attentes ou à des besoins particuliers de l'adulte, le monde du travail et, enfin, la promotion des services auprès de la population en général ou de groupes déterminés de la population. Le traitement de ce dernier champ a toutefois été reporté dans le chapitre 4, sur la gestion des services (voir ci-après la conclusion 36). Il est à noter que c'est au deuxième champ, soit l'information sur le centre de formation lui-même, que, de fait, l'on accorde le plus d'importance.

27. En relation avec l'évaluation et la validation de la formation acquise, l'analyse des réponses au questionnaire met en lumière l'activité du personnel des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement sur les trois aspects suivants : la formation acquise par un adulte au moment où il se présente dans un lieu de services (Dans quelle matière ou quel champ d'études se situe cette formation? Le candidat possède-t-il les préalables requis pour s'inscrire dans tel programme bien déterminé de formation professionnelle? Etc.), les moyens auxquels on fait appel pour évaluer cette formation (portfolio, tests, etc.) et la façon dont on reconnaît ou valide le résultat de cette évaluation.
28. Aider l'adulte à clarifier les buts qu'il poursuit en cherchant à améliorer sa formation et les besoins de formation qu'il doit combler pour atteindre ces buts ou, éventuellement, les reconsidérer : tels sont les éléments fondamentaux de la troisième composante de l'intervention du personnel des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. L'information, au sens large du terme, est le moyen privilégié par les lieux de services pour aider les adultes à clarifier leurs buts, à préciser leurs besoins et à établir une cohérence entre ces buts et ces besoins.
29. L'élément central de la composante intitulée La détermination d'une activité de formation est, dans les CEA, l'établissement d'un profil de formation et, dans les CFP, l'admission dans un programme. Plusieurs facteurs, dont la réussite de tests, le contenu du dossier scolaire et le résultat d'entrevues, influencent l'établissement de ce profil ou l'admission dans ce programme, de même que le maintien de l'adulte dans ce profil ou ce programme.
30. Enfin, la cinquième composante, l'accompagnement, consiste en un suivi exercé auprès d'un adulte sur des objets reliés à sa formation ou à son orientation professionnelle, mais autres que la maîtrise des apprentissages prévus dans les activités de formation auxquelles il est inscrit. Ce type d'accompagnement répond à plusieurs besoins ou problèmes, vise divers objectifs et emprunte des formes variées. C'est autour de l'assiduité aux activités de formation et de ce qu'il est convenu d'appeler les « problèmes personnels » des adultes que la pratique de l'accompagnement est polarisée en priorité dans le plus grand nombre de centres. Cette composante revêt également une certaine importance en relation avec le soutien et la stimulation de la persévérance dans les études, l'insertion active des adultes à l'intérieur des centres qu'ils fréquentent et, quoique dans les CFP seulement, la recherche de places de stage et, au terme des études prévues, d'un emploi.

Le développement de la motivation ressort des données recueillies comme étant au cœur de la composante accompagnement.

## La participation des principales catégories de personnel aux démarches d'intervention

31. Cette conclusion boucle la boucle du chapitre III. En effet, après avoir :

- procédé à un inventaire des catégories de personnel actives dans le domaine de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement dans les lieux où de tels services sont offerts par les commissions scolaires et jeté un premier regard sur l'étendue de leur activité (voir les conclusions 19 à 23),
- proposé une synthèse du genre de tâches qu'effectuent ces catégories de personnel (voir la conclusion 24),
- dégagé les composantes de l'intervention de ce personnel (voir les conclusions 25 à 30),

nous précisons, dans autant de tableaux que de composantes (voir les tableaux 7 à 11), quelles sont les principales catégories de personnel qui interviennent dans le développement de chacune des composantes. Ces cinq tableaux tiennent compte des trois types de lieux de services et, par l'emploi d'un ou de deux signes +, fournissent un aperçu de l'étendue de l'intervention des catégories de personnel mentionnées. En outre, les catégories de personnel qui sont retenues en relation avec chaque signe et pour chaque lieu de services sont classées par ordre d'importance. Ainsi, dans le tableau 7, sur la composante information, la secrétaire est considérée comme intervenant davantage dans un CEA que le directeur de centre et celui-ci davantage que le conseiller d'orientation.

Ce classement a été effectué à partir des deux critères suivants :

- a) l'ampleur du recoupement entre les descriptions de tâches qui figurent dans le cinquième chapitre (Les rôles et les fonctions du personnel) et la description des composantes des démarches d'intervention qui figurent dans le troisième chapitre (L'orientation des services, en particulier sous l'angle de la démarche d'intervention de leur personnel) de l'étude déjà citée réalisée par la firme Réginald Grégoire inc.;
- b) le nombre de centres ou de lieux autres où la catégorie de personnel considérée est présente. Ainsi, la cote ++ n'a été donnée qu'à des catégories de personnel présentes dans au moins 30 % de CEA, de CFP ou de lieux autres et la cote + qu'à des catégories de personnel présentes dans au moins 7 % de CEA, de CFP ou de lieux autres.

**TABLEAU 7**

**PRINCIPALES CATÉGORIES DE PERSONNEL QUI INTERVIENNENT DANS  
LA COMPOSANTE INFORMATION DES DÉMARCHES EFFECTUÉES DANS LE CADRE  
DES SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT,  
SELON LES LIEUX DE SERVICES EN CAUSE ET L'ÉTENDUE DE L'INTERVENTION. 2003**

LIEU DE SERVICES	CATÉGORIES DE PERSONNEL	ÉTENDUE DE L'INTERVENTION
CEA	<ul style="list-style-type: none"> <li>La secrétaire, le directeur de centre, le conseiller d'orientation, l'agente de bureau et la réceptionniste</li> </ul>	++
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller en formation, le conseiller en information scolaire et professionnelle, l'enseignant, le conseiller pédagogique, l'adjoint à la direction, l'enseignant tuteur, le responsable de centre et le formateur</li> </ul>	+
CFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller en formation, la réceptionniste, la secrétaire, le directeur de centre, le conseiller pédagogique et l'enseignant</li> </ul>	++
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller en information scolaire et professionnelle, le directeur adjoint, l'agente de bureau, le conseiller d'orientation, le technicien en administration et l'adjointe administrative</li> </ul>	+
LIEU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller pédagogique, la secrétaire et le conseiller en formation (ou en emploi)</li> </ul>	++
AUTRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller en information scolaire et professionnelle et la réceptionniste</li> </ul>	+

**TABLEAU 8**

**PRINCIPALES CATÉGORIES DE PERSONNEL QUI INTERVIENNENT DANS  
LA COMPOSANTE ÉVALUATION ET VALIDATION DE LA FORMATION ACQUISE  
DES DÉMARCHES EFFECTUÉES DANS LE CADRE DES SERVICES D'ACCUEIL,  
DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT, SELON LES LIEUX DE  
SERVICES EN CAUSE ET L'ÉTENDUE DE L'INTERVENTION. 2003**

LIEU DE SERVICES	CATÉGORIES DE PERSONNEL	ÉTENDUE DE L'INTERVENTION
CEA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller d'orientation, le conseiller en formation et l'enseignant</li> </ul>	++
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller pédagogique, la secrétaire et le conseiller en information scolaire et professionnelle</li> </ul>	+
CFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller pédagogique et le conseiller en formation</li> </ul>	++
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller d'orientation, le conseiller en information scolaire et professionnelle, le directeur adjoint et l'enseignant</li> </ul>	+
LIEU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le conseiller en formation et l'agente de bureau</li> </ul>	++
AUTRE	Aucune	+

**TABLEAU 9**

**PRINCIPALES CATÉGORIES DE PERSONNEL QUI INTERVIENNENT DANS LA COMPOSANTE CLARIFICATION DES BUTS ET DES BESOINS DES DÉMARCHES EFFECTUÉES DANS LE CADRE DES SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT, SELON LES LIEUX DE SERVICES EN CAUSE ET L'ÉTENDUE DE L'INTERVENTION. 2003**

LIEU DE SERVICES	CATÉGORIES DE PERSONNEL	ÉTENDUE DE L'INTERVENTION
CEA	• Le conseiller en formation, le conseiller d'orientation et la secrétaire	++
	• Le conseiller pédagogique et le conseiller	+
CFP	• Aucune	++
	• L'enseignant, le conseiller d'orientation, le conseiller pédagogique, la secrétaire et l'agente de bureau	+
LIEU AUTRE	• Le conseiller en formation	++
	• Le conseiller d'orientation et le conseiller pédagogique	+

**TABLEAU 10**

**PRINCIPALES CATÉGORIES DE PERSONNEL QUI INTERVIENNENT DANS LA COMPOSANTE DÉTERMINATION D'UNE ACTIVITÉ DE FORMATION DES DÉMARCHES EFFECTUÉES DANS LE CADRE DES SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT, SELON LES LIEUX DE SERVICES EN CAUSE ET L'ÉTENDUE DE L'INTERVENTION. 2003**

LIEU DE SERVICES	CATÉGORIES DE PERSONNEL	ÉTENDUE DE L'INTERVENTION
CEA	• Le conseiller en formation et le conseiller d'orientation	++
	• Le conseiller pédagogique, l'adjoint à la direction, l'enseignant tuteur, le directeur de centre, le conseiller et le directeur adjoint de centre	+
CFP	• Le conseiller pédagogique et le conseiller en formation	++
	• Le conseiller d'orientation, le conseiller en information scolaire et professionnelle, le directeur de centre et le directeur adjoint de centre	+
LIEU AUTRE	• Aucune	++
	• Le conseiller pédagogique, le conseiller en formation et le conseiller d'orientation	+

**TABLEAU 11**

**PRINCIPALES CATÉGORIES DE PERSONNEL QUI INTERVIENNENT DANS LA COMPOSANTE ACCOMPAGNEMENT DES DÉMARCHES EFFECTUÉES DANS LE CADRE DES SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT, SELON LES LIEUX DE SERVICES EN CAUSE ET L'ÉTENDUE DE L'INTERVENTION. 2003**

LIEU DE SERVICES	CATÉGORIES DE PERSONNEL	ÉTENDUE DE L'INTERVENTION
CEA	• Aucune	++
	• Le conseiller en formation, l'adjoint à la direction, le conseiller d'orientation, le directeur de centre et l'enseignant tuteur	+
CFP	• Le conseiller en formation	++
	• Le conseiller d'orientation, le directeur adjoint, l'enseignant tuteur et l'adjoint à la direction	+
LIEU AUTRE	• Aucune	++
	• Le conseiller en information scolaire et professionnelle	+





## Chapitre 4



## La gestion des services



## Les procédures en vigueur et les outils d'intervention

32. En réponse à une question sur « les procédures en vigueur », les CEA, les CFP et les lieux autres sélectionnés ont déclaré que, dans le cadre de son travail, le personnel des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement utilisait environ 75 formulaires différents. Ceux-ci se rapportent, pour l'essentiel, aux trois champs suivants de son activité : les éléments administratifs de l'admission et de l'inscription à une activité de formation, la formation préalable acquise par l'adulte et le choix, la modification ou l'abandon d'une activité de formation.
33. Dans deux autres questions, on s'intéresse aux « outils » que, dans le domaine de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement, les répondants jugent « les plus utiles » ou « manquants ». En réponse à la première de ces questions, 37 outils ont été mentionnés. L'outil appelé « Fiche d'inscription et de suivi » a été cité par plus de 50 % des CEA et environ 40 % des CFP. Cet outil est le seul qui a été cité par plus de 25 % des CEA ou des CFP. Comme autres outils, les répondants ont cité des guides, des logiciels, des documents d'information et des sites Internet.

La fiche d'inscription et de suivi auquel il est fait référence dans le paragraphe précédent est aussi l'outil manquant relevé par la plus forte proportion de répondants, soit 28 % des CEA et 17 % des CFP. Toutefois, plusieurs CEA souhaiteraient que cette fiche soit plus complète. La seule autre rubrique d'outils manquants qui, selon la compilation des données effectuée par la Chaire de recherche du Canada en formation à l'enseignement de l'Université Laval (voir l'encadré 1, C), a réuni plus de 20 % de répondants a comme titre « Sites Internet, documents vidéo, dépliants, CD »; 23 % des CFP ont donné une réponse dans ce sens. Les autres outils mentionnés par au moins 8 % de CEA ou de CFP sont une base de données plus complète, des outils d'évaluation diagnostique, un guide sur la reconnaissance des équivalences et des acquis, des tests d'aptitudes et d'intérêts, des outils d'orientation et de suivi informatisés et des documents d'information sur les programmes offerts.

## Les réunions où l'on se préoccupe des services

34. Dans tous les lieux autres, dans un peu plus que les deux tiers des CEA et un peu moins que les deux tiers des CFP, des membres du personnel affectés à l'accueil, à la référence, au conseil et à l'accompagnement assistent à des réunions où il est question de leur travail. Le sujet le plus présent dans les ordres du jour est, dans les CEA et les lieux autres, l'information sur les services et, dans les CFP, la planification. Environ la moitié des CEA et 40 % des CFP souhaiteraient qu'il y ait de telles réunions ou qu'il y en ait davantage.

## L'information demandée aux adultes pour des fins de gestion

35. Pour procéder à l'admission et à l'inscription des adultes à une activité de formation, les documents que l'on exige le plus souvent sont le relevé de notes et le dossier scolaire (qui indique quels cours ont été suivis et réussis). Un peu plus que la moitié des CEA, le tiers des CFP et près de la moitié des lieux autres demanderaient le dossier scolaire. Aucun autre document ne serait requis par la moitié des CEA ou des CFP. Toutefois, les CEA exigent un nombre plus élevé d'éléments d'information que les CFP.

Dans 20 à 35 % des CEA, les autres éléments d'information demandés concernent, selon les rubriques retenues dans la compilation effectuée en 2003 par la Chaire de recherche du Canada en formation à l'enseignement de l'Université Laval, les acquis et les équivalences, l'information générale sur la personne elle-même et son expérience de travail, une fiche de renseignements et divers tests. Dans les CFP, le certificat de naissance est le seul élément d'information qui est demandé dans la même proportion.

Un nombre très limité d'éléments d'information non demandés sont jugés utiles dans l'avenir. Le plus souvent mentionné est intitulé « Information personnelle »; il l'est par 5 CEA sur 60 et 3 CFP sur 52. Au total, les CEA et les CFP n'attirent l'attention que sur 6 éléments d'information, tous déjà mentionnés dans les deux paragraphes ci-dessus, sauf le curriculum vitæ.

## La promotion des services

36. Très peu de centres montent des activités de promotion centrées sur les services d'accueil, de référence, de conseil ou d'accompagnement. Ce que promeuvent les CEA et les CFP ou, directement, les centres administratifs des commissions scolaires, ce sont d'abord et surtout les activités de formation des centres.

Cinq groupes de moyens de promotion sont utilisés : les médias écrits ou électroniques, les kiosques et les autres formes de participation ou d'intervention qui s'adressent à un public circonscrit, les médias plus souples (tels que les dépliants et les brochures) qui visent un public présumé intéressé, la documentation distribuée ou les visites effectuées à l'intérieur du réseau de l'éducation et la documentation transmise en dehors du réseau de l'éducation à des associations ou à des organismes considérés comme des partenaires.

Les médias écrits ou électroniques, le journal en particulier, sont les moyens les plus couramment utilisés. Les dépliants, les stages d'un jour dans un CFP et les autres moyens définis comme souples et destinés à un public présumé intéressé sont aussi beaucoup utilisés.

## Éléments particuliers de formation demandés au personnel et perfectionnement de ce personnel

37. Le tableau 12 permet de visualiser l'importance que les CEA et les CFP accordent à la maîtrise de 7 éléments particuliers de formation par 11 catégories du personnel qui font partie de leurs services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. La capacité de communiquer est clairement l'élément de formation que l'on demande à ces catégories de personnel de posséder; en effet, tous les CEA et tous les CFP jugent cette capacité essentielle pour toutes les catégories de personnel mentionnées. En étudiant ce tableau, on découvre, également et entre autres, que :
- au moins 75 % des CEA et des CFP jugent que le conseiller d'orientation, le conseiller en information scolaire et professionnelle, le conseiller en formation et le stagiaire en orientation ou en information scolaire doivent posséder les 7 éléments particuliers de formation mentionnés;
  - les exigences sont les mêmes pour le conseiller pédagogique, sauf en ce qui concerne l'élément de formation « Connaissance du marché du travail », s'il travaille dans un CEA;
  - pour 5 catégories de personnel (le psychoéducateur, le travailleur social, la réceptionniste, l'agente de bureau et la secrétaire), moins de 75 % des CEA et des CFP jugent nécessaires les éléments de formation « Connaissance du marché du travail » et « Connaissance du système scolaire ».
38. Pour les années 2001 à 2003, 13 % des CEA et 25 % des CFP n'ont cité aucune activité de formation destinée au personnel affecté aux services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Au cours de cette même période, les activités de perfectionnement que les centres ont « réalisées » ont été concentrées en informatique. Si, comme autres activités de perfectionnement, on ne retient que celles qui ont un lien direct avec l'accueil, la référence, le conseil et l'accompagnement, les thèmes qui ont donné lieu au plus grand nombre d'activités de perfectionnement ont comme dénominateur commun des attitudes et des comportements face à la vie et aux autres (la prévention de la dépression, le soutien psychologique, la gestion des conflits, etc.).

Les CEA réalisent plus d'activités de perfectionnement que les CFP, mais le personnel et les gestionnaires responsables des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement des CEA « demandent » aussi plus d'activités de perfectionnement que leurs collègues des CFP. Les outils informatiques en général, et plus spécialement en orientation, figurent en bonne place parmi ces demandes.

TABLEAU 12

**PRINCIPAUX ÉLÉMENTS PARTICULIERS DE FORMATION QU'AU MOINS 75 % DES CEA  
OU DES CFP DEMANDENT À DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PERSONNEL QUI FONT  
PARTIE DES SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET  
D'ACCOMPAGNEMENT DE POSSÉDER<sup>1</sup>**

ÉLÉMENT DE FORMATION	COMMUNICATION		ANIMATION DE GROUPE		CONNAISSANCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL		CONNAISSANCE DU SYSTÈME SCOLAIRE		ÉCOUTE ACTIVE		TRAVAIL D'ÉQUIPE		RELATION D'AIDE	
	CEA	CFP	CEA	CFP	CEA	CFP	CEA	CFP	CEA	CFP	CEA	CFP	CEA	CFP
1. Conseiller d'orientation	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2. Conseiller en information scolaire et professionnelle	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3. Conseiller en formation	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4. Enseignant	√	√	√	√				√	√	√	√	√	√	√
5. Psychoéducateur	√	√	√						√		√		√	
6. Stagiaire en orientation ou en information scolaire	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
7. Travailleur social	√	√	√						√	√	√	√	√	√
8. Réceptionniste	√	√									√			
9. Agente de bureau	√	√										√		
10. Secrétaire	√	√								√		√		
11. Conseiller pédagogique	√	√	√	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√

1. Le nombre de CEA et de CFP qui ont rempli la grille qui est à l'origine de ce tableau varie considérablement selon les catégories de personnel. Ainsi, 58 CEA sur 60 et 47 CFP sur 52 ont indiqué les éléments particuliers de formation demandés à l'enseignant, mais seulement 8 CEA et 2 CFP l'ont fait pour le psychoéducateur.

## Le budget des services et leur coût pour les adultes

39. Selon les réponses fournies directement par les commissions scolaires, le budget affecté aux services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement provient du ministère de l'Éducation, de la taxe scolaire locale et de services rendus à des entreprises et à divers organismes (Commission de la construction, Commission de la santé et de la sécurité au travail, etc.). Dans 3 des 20 commissions scolaires ayant participé à l'enquête, les centres reçoivent la totalité du budget alloué par le ministère de l'Éducation pour la formation générale et la formation professionnelle. En outre, dans l'une d'entre elles, les centres reçoivent « une partie importante de la taxe scolaire ».

Dans ces 3 commissions scolaires, les centres décident eux-mêmes de leurs priorités et, par voie de conséquence, de la proportion de leur budget qui sera affectée aux services précités. Dans les 17 autres commissions scolaires, c'est la commission scolaire elle-même qui fixe le budget des centres. Dans environ 7 d'entre elles, la commission scolaire détermine aussi le montant disponible pour les divers services. Dans les autres cas, une dizaine, ce sont les centres eux-mêmes qui effectuent cette répartition.

Parmi les commissions scolaires qui décident du budget des centres, 7 fournissent des indications sur les critères qu'elles utilisent. Cependant, en réponse à une autre question, 59 CEA et 52 CFP ont aussi indiqué quels critères étaient, selon eux, utilisés dans leur « milieu » pour répartir les ressources financières allouées aux services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Le tableau 13 présente, avec leurs ressemblances et leurs dissemblances, ces deux séries de critères.

40. Dans la plupart des CEA et des CFP, les adultes paient pour une partie des services suivants et, dans certains cas, pour tous : l'ouverture d'un dossier, la passation de tests antérieurement à l'inscription dans une activité précise de formation, l'inscription dans une telle activité, l'admission dans un programme de formation professionnelle, l'accès à divers services complémentaires, la passation d'examens en cours de formation et la production de copies de documents. Seulement 4 CEA et 5 CFP ont déclaré ne charger aucuns frais. Le coût de ces divers services varie de façon importante selon les centres et pour un même service, mais, dans la majorité des cas, il se situe entre 26 et 60 \$.

TABLEAU 13

**CRITÈRES UTILISÉS SELON, D'UNE PART, LES COMMISSIONS SCOLAIRES ET, D'AUTRE PART, LES CEA ET LES CFP POUR LA RÉPARTITION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AUX SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT**

SELON LES COMMISSIONS SCOLAIRES		SELON LES CEA ET LES CFP		
	N		CEA N	CFP N
• Le nombre prévu d'étudiants	3	• Nombre d'étudiants (CEA) ou nombre d'inscriptions (CFP)	19	10
• Coûts de l'année ou des années antérieures	2	• Historique des besoins	7	15
• Besoins des centres selon le plan annuel d'effectifs	1	• Priorités annuelles	15	—
• Priorités du plan de réussite	1			
• « Revenus généraux dédiés »	1			
		• Responsabilités du centre	13	7
		• Nombre d'étudiants	—	3
		• Aucun critère particulier	7	16
		• Aucune ressource financière	2	5

### Les difficultés rencontrées

41. Sur les 20 commissions scolaires qui ont participé à l'enquête, 14 soulignent le manque de personnel comme étant une difficulté importante, voire majeure, dans la gestion des services. Il en résulte, entre autres, que peu de services peuvent être offerts gratuitement dans le domaine de l'orientation et de l'accompagnement, que le personnel professionnel est mobilisé pour des tâches dont le caractère est plus administratif ou clérical que professionnel et que certains services, en particulier dans le domaine du conseil, de l'orientation et de l'accompagnement, sont stagnants. Les mêmes commissions scolaires signalent plusieurs autres difficultés en relation avec la gestion des services précités. En voici un échantillon : la formation déficiente du personnel, le manque de concertation entre les intervenants, le temps excessif requis par le personnel pour l'élaboration de profils de formation, par ailleurs irréalistes dans de nombreux cas, et l'impossibilité, dans le cas

d'une commission scolaire qui couvre un vaste territoire (et, dans certains cas, plus d'une région administrative), d'assurer une relation satisfaisante avec tous les organismes avec lesquels une telle relation devrait exister.

La seule question posée directement aux lieux de services concernant les difficultés rencontrées porte sur leurs relations avec leurs partenaires. Les quatre principales difficultés sur lesquelles les répondants attirent l'attention sont l'imposition et la lourdeur de règles et de critères administratifs, la duplication des procédures, la mauvaise diffusion de l'information et la méconnaissance de leur mission et de leur rôle. Les CEA sont proportionnellement plus nombreux à insister sur les deux premières de ces difficultés et les CFP sur les deux dernières.





## Chapitre 5



## La planification et l'évaluation des services



## La planification des services

42. La planification annuelle des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement est plus habituelle dans les CFP que dans les CEA. C'est du moins ce qu'incite à conclure le fait que seulement 24 CEA sur 60 ont fourni une réponse à une question sur le sujet, alors que 41 CFP sur 52 l'ont fait. Les principaux critères qui ont orienté cette planification et le nombre de centres qui en signalent l'utilisation sont les suivants.

	<b>CEA (Sur 24)</b>	<b>CFP (Sur 41)</b>
• Les besoins exprimés et les demandes ponctuelles	11	16
• Le projet éducatif, le plan de réussite ou le plan d'action	8	12
• Le budget disponible	3	15
• Le nombre d'inscriptions	4	6

La fluctuation et la fluidité de la population visée sont considérées par 27 CEA, 14 CFP et 4 lieux autres comme les principaux obstacles à une planification des activités. Figurent également, parmi les obstacles les plus souvent signalés, les ressources disponibles (financières, en personnel, en temps, etc.), les difficultés de la concertation avec des interlocuteurs nombreux et changeants et l'absence d'une vision à long terme.

Dans l'ensemble, les renseignements recueillis laissent supposer que, dans la majorité des centres, et davantage dans les CEA que dans les CFP, la planification des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement ne fait pas l'objet d'une préoccupation particulière.

## L'évaluation des services

43. Peu de centres ont entamé une réflexion méthodique sur l'évaluation de la gestion et de la qualité de leurs services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Pour cette raison peut-être, les données recueillies sont peu abondantes et n'ont qu'une portée très limitée. On peut résumer ainsi ce qui se dégage de plus précis des réponses aux questions posées dans diverses sections du questionnaire.

- a) Entre 1998 et 2003, aucune des 20 commissions scolaires qui ont participé à l'enquête n'a procédé à une évaluation méthodique des modifications qu'elle a apportées aux services ci-dessus mentionnés. On juge toutefois que, dans tous les cas où les modifications apportées ont eu pour effet d'accroître le personnel ou le temps qu'il consacre aux services offerts, les résultats ont été positifs. Par ailleurs, comme on peut le

constater en se reportant à la septième conclusion, dans le premier chapitre, les commissions scolaires sont ambivalentes, et dans certains cas plutôt critiques, sur les résultats de la décentralisation des services.

- b) Cinquante-six pour cent des CEA et 66 % des CFP jugent très satisfaisantes les relations qu'ils entretiennent avec leurs partenaires. Le fait d'avoir des intérêts communs et de répondre ensemble à des besoins communs est la double raison le plus souvent citée.
- c) Environ la moitié des CEA et des CFP estiment que leurs activités de promotion ont produit une augmentation des demandes de renseignements et des inscriptions à une activité de formation. On affirme aussi avoir noté de la part du public une amélioration de la connaissance des centres, de leurs activités de formation et de leurs services.
- d) Dans les CEA, le principal indicateur que l'on applique pour la reddition de compte est le nombre d'inscriptions à une activité de formation; le tiers des CEA en font état. Par ailleurs, environ le quart des CEA mentionnent le taux de rétention des adultes inscrits, le taux de diplomation, la satisfaction des « clients » ou le bilan annuel des conseillers. Un autre quart des CEA déclarent ne se référer à aucun critère spécifique.

En ce qui concerne les CFP, les données ont été exceptionnellement compilées par commission scolaire plutôt que par centre. Dans ce cas aussi, le nombre d'inscriptions est le principal indicateur. Cependant, il ressort des données compilées que, dans une douzaine de commissions scolaires sur 20, on ne se réfère à aucun critère spécifique.

- e) Treize pour cent des CEA et 37 % des CFP déclarent ne posséder ni standard, ni norme pour évaluer la qualité de leurs services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Par ailleurs, 52 % des CEA et 35 % des CFP mettent en avant, à titre de standard ou de norme, le souci de professionnalisme de leur personnel. Ce que l'on nomme « l'approche client » est également très valorisé : 43 % des CEA et 42 % des CFP en font mention. Enfin, la même proportion de CEA et de CFP, soit 27 %, mentionnent le délai d'attente pour l'obtention des services désirés.





# Conclusion



## Des résultats à vérifier

44. L'enquête de la DFGA a permis de recueillir un ensemble considérable de faits et d'indications sur l'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement destinés aux adultes dans les commissions scolaires. Les résultats obtenus suggèrent d'intéressantes et possiblement fructueuses hypothèses tant pour orienter l'action que pour des fins de recherche. Dans cette veine, ils fournissent même, sur plusieurs points, une grille et des leviers pour des vérifications et des consultations relativement bien circonscrites. Cependant, ces résultats ne peuvent pas être retenus a priori comme une source précise et fiable sur l'état réel des services précités. De nombreuses contre-épreuves, réalisées avec des moyens variés et plus rigoureux, demeurent nécessaires. Les limites des résultats actuels proviennent notamment d'un choix de commissions scolaires dont la représentativité est incertaine, d'une interprétation trop variable selon les répondants de plusieurs questions du questionnaire d'enquête, du nombre élevé de réponses vagues ou incomplètes et d'une compilation initiale des données dont la méthodologie est trop peu explicite et la définition des termes qui ont servi à la classification des données manque de précision.

## Un renouvellement nécessaire

45. Nonobstant leurs limites, les renseignements réunis sont quand même assez nombreux et assez convergents pour affirmer qu'une rénovation en profondeur des services précités s'impose. Les faits suivants militent dans ce sens :
- a) La nature et la quantité des services fournis sont très variables selon les centres.
  - b) Les structures qui encadrent ces services et en règlent le fonctionnement sont, dans de nombreux cas, peu claires.
  - c) Les jeunes adultes sont largement privilégiés par rapport aux adultes de plus de 40 ans, voire de 30 ans et plus.
  - d) La composition du personnel et les tâches que chaque catégorie de personnel accomplit soulèvent plusieurs interrogations.
  - e) Selon divers indices, les dimensions information et suivi administratif occupent une place disproportionnée par rapport aux dimensions conseil, orientation et accompagnement.

## Des axes de réflexion à privilégier

46. Les données recueillies, analysées et synthétisées sur l'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux adultes dans les commissions scolaires démontrent le besoin d'une réflexion qui porte à la fois sur des orientations fondamentales et des pratiques. Trois thèmes s'imposent plus particulièrement à l'attention : la vision des services et des activités que l'on veut promouvoir, le personnel des services et les conditions du renouvellement et de l'efficacité à moyen terme des services offerts. Voici, parmi plusieurs autres, quelques questions qui peuvent servir d'amorces à un approfondissement de ces thèmes.

### a) La vision des services et des activités que l'on veut promouvoir

- Les termes accueil, référence, conseil et accompagnement renvoient-ils à des concepts substantiels, éprouvés et actuels, ainsi qu'à des appuis théoriques bien étayés?
- Certains de ces services pourraient-ils – ou, même, devraient-ils – être offerts en dehors du réseau des commissions scolaires?

### b) Le personnel des services

- Qu'attend-on de ce personnel comme formation, puis comme travail?
- Quelle différence y a-t-il entre la polyvalence attendue d'un conseiller d'orientation et la polyvalence attendue d'une secrétaire?
- Le personnel actuel n'est-il pas trop accaparé par la transmission d'une information et des tâches administratives?

### c) Les conditions du renouvellement et de l'efficacité à moyen terme des services offerts

- Comment envisage-t-on et quelle place compte-t-on accorder à chacun des éléments suivants (en plus de ceux qui sont mentionnés ci-dessus) :
  - la collaboration avec d'autres organismes;
  - la promotion des services;
  - la promotion des services;
  - la disponibilité et la maîtrise d'un certain nombre d'outils;
  - un financement approprié;
  - la gestion de la qualité des services rendus?





