

La proactivité, un travail préalable et essentiel dans le développement des services en SARCA



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

La proactivité, un travail préalable et essentiel dans le développement des services en SARCA



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

Coordination

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

Responsable de la production

Élisabeth Mainka

Rédaction

Jean-Yves Desjardins, directeur
Service de la formation professionnelle, de l'éducation des adultes et des services aux entreprises

Catherine Coutel, conseillère pédagogique
Commission scolaire des Appalaches

Collaboration à la recherche-action

Manon Roy

Karine Bernier

Mélanie Proulx
Commission scolaire des Appalaches

Mise en page

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

ISBN 978-2-550-53521-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Table des matières

Préface.....	1
Présentation.....	3
Introduction	5
1. Sujet de la recherche-action.....	7
2. Contexte du projet de recherche-action en lien avec les SARCA	13
3. Planification de la recherche-action	19
3.1 Protocole d'expérimentation	21
3.2 Propositions pour encadrer la recherche-action.....	22
4. Déroulement de la recherche-action et analyse réflexive suggérant des pistes d'action.....	25
4.1 Les chances de réussite : une question « d'établissement de choix »	27
4.2 Présentation : « La recherche-action en SARCA, tout un défi ».....	28
4.3 Arrivée dans le service	29
4.4 Élaboration des outils et analyse des données	30
4.5 Comité de suivi incluant divers représentants	41
4.6 Premier établissement et mise en action.....	42
4.7 Établissement de contacts et détermination des personnes de référence	43
4.8 Insertion dans le tissu social par le partenariat et l'animation communautaire.....	44
4.9 Demandes et interventions.....	51
4.10 La médiation et l'alliance en réponse aux besoins	54
4.11 Élaboration et établissement d'une table de concertation avec les partenaires	56
4.12 <i>L'exclusion sociale et l'isolement</i> : documents soutenant nos observations	67
4.12.1 Diverses problématiques et justification des SARCA	67
4.12.2 Risque : exclusion sociale et éducative	68
4.12.3 Le cycle de l'exclusion sociale et éducative et de la précarité.....	75
4.13 Importance de la continuité des SARCA	79
5. Résultats	81
5.1 L'observation concomitante d'une augmentation des inscriptions.....	83
5.2 Principaux éléments ayant été perçus comme facilitant l'élaboration, la réalisation et les activités en proactivité de notre recherche-action.....	84
5.2.1 Principales difficultés rencontrées lors de l'élaboration, la réalisation et l'évaluation de notre recherche-action.....	85
5.3 Appréciation de la recherche-action par le comité de suivi	86
6. Recommandations et propositions d'actions.....	93
6.1 La proactivité, un outil précurseur aux actions en SARCA	95

6.2	La bonification du plan d'action en SARCA par l'inclusion d'un volet sur la prévention de l'exclusion éducative et sociale	96
6.3	Le « leadership » à confier aux commissions scolaires en matière d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement.....	96
6.4	Une définition élargie des actions en SARCA	97
6.5	Le soutien à long terme des actions entreprises	97
6.6	Une collaboration à encourager avec le secteur des jeunes des commissions scolaires	98
6.7	La sensibilisation des adultes, des ministères et des organismes	98
6.8	La création de conditions propices et le soutien à la recherche dans le domaine....	99
6.9	La proactivité, un outil à favoriser dans les régions à faible densité de population..	99
Conclusion		101
Références bibliographiques		107
Résumé.....		109
I.	Sujet de la recherche-action	111
II.	Contexte	111
III.	Planification	112
IV.	Déroulement	113
V.	Résultats.....	114
VI.	Recommandations.....	115
VII.	Considérations éthiques	115
Annexe.....		117
Actions faisant suite à la recherche-action après le dépôt du rapport.....		117

Avant-propos

Le rapport de recherche-action, qui fait l'objet de cette publication, appartient à un ensemble de plusieurs. Ces rapports ont en commun de présenter une expérience d'action nouvelle, expérimentée par une commission scolaire dans le cadre du renouvellement services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) pour les adultes. Le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport est heureux de cette collaboration, inédite, à certains égards, avec les commissions scolaires et de la contribution ainsi apportée au développement de services renouvelés pour les adultes. Il apprécie particulièrement le fait que ces commissions scolaires aient accepté d'engager des praticiens dans une activité de recherche, avec laquelle ceux-ci n'étaient pas nécessairement familiers, et l'engagement et le professionnalisme de ces praticiens dans la réalisation des recherches.

Après un processus de présentation et d'acceptation de projets, les recherches-actions se sont mises en marche au cours de l'année 2004 et devaient toutes se terminer fin février 2005. Durant ce temps, le Ministère a assuré un encadrement « scientifique léger » afin que les processus utilisés dans ces recherches-actions puissent conduire à des résultats potentiellement intéressants pour l'ensemble des commissions scolaires. Chaque recherche-action porte la signature de son milieu, elle répond à une problématique de ce milieu et est réalisée par les acteurs de ce milieu, qui ont un historique de pratique, une expertise et une culture qui leur sont propres. Une insistance sur les résultats sans une insistance suffisante sur les processus pour y parvenir aurait fourni trop peu d'éléments pour les lectrices et lecteurs praticiens d'autres commissions scolaires.

La production du rapport final a constitué une exigence particulièrement lourde et difficile pour les équipes et leurs auteurs. Suite à de nombreuses suggestions sur les plans scientifique et linguistique proposées par le MELS, plusieurs étapes d'écriture ont été réalisées avant d'en arriver au produit tel qu'il se présente dans cette publication. Le Ministère tient à remercier vivement les personnes qui se sont astreintes à ce travail minutieux et exigeant, l'ensemble du réseau sera à même d'en apprécier la pertinence et la qualité.

Si chaque rapport présente une table des matières à peu près identique ayant pour but de faciliter une lecture en parallèle des divers rapports, on y retrouve cependant la plume et l'esprit propres de chaque équipe qui a réalisé la recherche-action. C'est une autre source d'intérêt de ces publications.

Bonne lecture à tous.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Direction de la formation générale des adultes

Le 8 mai 2006

Préface

*P*our comprendre le sens et la portée future des SARCA, il faut les resituer dans la perspective plus large de la politique d'expression de la demande. Il demeurera difficile de rejoindre les non-publics de l'éducation des adultes sans saisir les facteurs qui interviennent silencieusement et profondément bien en amont du moment d'intervention des services d'accueil et de référence, tels que les SARCA qui seront mis en place en 2006. Trop d'obstacles culturels, économiques et sociaux, et pas seulement institutionnels, rendent difficiles pour ces hommes et ces femmes d'en venir à prendre la décision d'une participation, toujours volontaire, à des formations.

En effet, pour éventuellement en arriver, dans son for intérieur, à envisager la possibilité de se former, l'adulte, inséré dans son milieu de vie, doit d'abord en venir à répondre, pour lui-même, à deux questions aussi difficiles l'une que l'autre. Premièrement, est-ce que le fait de me donner telle formation contribuera à améliorer ma condition de vie et celle de mon milieu immédiat? Et, s'il parvient à se convaincre de répondre positivement à cette première interrogation, il sera confronté ensuite à une seconde question : mais, vais-je être capable de réussir? Et si je n'y parviens pas, que dira de moi mon milieu immédiat?

Or plusieurs obstacles empêchent souvent l'adulte de répondre à ces deux questions. On peut constater certaines de ces barrières dans la présente recherche-action : les gens du milieu continuent à prétendre qu'eux ils se sont débrouillés dans la vie sans passer par un retour à l'école. Il n'y a pas ou peu, dans le milieu de vie immédiat, d'effets de démonstration par la présence, dans la communauté locale, d'exemple, c'est-à-dire d'adultes qui ont réussi une telle seconde chance et en sont la preuve vivante. Leur perception des conditions du marché local de l'emploi n'incite pas la population à se préparer à y participer. L'expérience scolaire de la formation initiale antérieure demeure traumatisante, etc.

Établir des relations de confiance, changer l'image de l'éducation des adultes, faire une première percée et ensuite diffuser les premiers exemples de réussite, créer des liens entre les partenaires du marché du travail, avec les pouvoirs locaux, les acteurs de l'économie sociale, les services sociaux et les responsables de l'éducation tant des jeunes que de adultes, transformer la mentalité des intervenants, modifier l'image des CEA dans les médias locaux et la culture orale locale, introduire dans la programmation de ces centres une variété de formations pour en faire un lieu « normal » et « positif » d'apprentissage pour TOUTE la population adulte locale, tout cela s'amorce mais ne peut se faire en vingt semaines, soit le temps de cette recherche-action.

Or cette recherche-action démontre que c'est à ce niveau plus diffus mais fondamental de l'expression de la demande, qu'il faut d'abord œuvrer. C'est ensuite que peuvent intervenir efficacement les SARCA, dont le rôle est essentiel, mais l'efficacité conditionnée par ce travail interinstitutionnel et cette transformation toujours lente de la culture locale, des dispositions

culturelles et des conditions sociales de participation à la formation organisée. La recherche-action illustre également que, à cette fin, la méthode d'animation communautaire de ce projet, déjà bien expérimentée dans cette région, s'avère tout à fait appropriée.

Disons-le autrement, une expression efficace de la demande d'éducation de base est inévitablement le résultat d'une négociation et d'une intégration toujours difficile à réussir entre les exigences externes posées par les institutions (« il faut que tu obtiennes ton secondaire 3, 4 ou 5 ») et les attentes particulières de chaque individu. Faute de tenir compte de celles-ci, c'est le développement crucial de la motivation qui risque de ne jamais survenir. Or cette médiation se prépare bien avant que l'adulte en vienne à cogner à la porte du centre de formation ou à être approché par celui-ci. Si avant ce contact, l'adulte n'est pas en situation et ne trouve pas les appuis immédiats pour « sortir du rang » et poser un geste encore perçu comme exceptionnel face aux pratiques courantes de son milieu, le service d'accueil, de référence et de conseil risque d'être manqué, sinon difficile.

C'est le grand mérite de cette recherche-action de montrer l'importance de préparer, par des interventions communautaires, le terreau pour que les SARCA, lorsqu'ils seront mis éventuellement en place, puissent réaliser leur rôle nécessaire et produire les bénéfices attendus.

Paul Bélanger

Directeur

Centre interdisciplinaire de recherche sur l'éducation permanente

Université du Québec à Montréal



Présentation

Ce projet de recherche-action a été réalisé grâce à la collaboration de divers partenaires et à leur collaboration avec l'équipe du Secteur de la formation générale des adultes des Services éducatifs de la Commission scolaire des Appalaches (qui depuis juillet 2005 est devenue la Commission Scolaire des Appalaches). Les principaux partenaires concernés par la réalisation de la recherche-action ont été le Centre d'éducation des adultes L'Escale, le Centre communautaire J.-N.-Plante de la région de Disraeli et le Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD) qui ont fourni diverses ressources financières, matérielles et humaines nécessaires à la réalisation de notre travail.

L'équipe de notre commission scolaire était composée des personnes suivantes, provenant toutes du Service de la formation professionnelle, de l'éducation des adultes et des services aux entreprises de la Commission scolaire des Appalaches :

- **Monsieur Jean-Yves Desjardins, directeur**, qui a pris en charge la coordination, le recrutement du personnel, la gestion budgétaire, l'échéancier ainsi que le protocole de gestion de la recherche-action.
- **Madame Catherine Coutel, conseillère pédagogique**, qui a été chargée du travail sur le terrain et de la rédaction du présent document. Madame Coutel relevait du directeur des Services éducatifs et avait, au départ du projet, une bonne connaissance du milieu visé et des techniques d'intervention appropriées à cette recherche-action.
- **Madame Manon Roy, conseillère pédagogique** au service d'accueil et référence ainsi qu'à la formation à distance. Elle s'occupait de toutes les demandes spécifiques et présentait les séances d'information ou services requis aux groupes cibles.
- **Mesdames Karina Bernier et Mélanie Proulx, agentes de bureau**. Mesdames Bernier et Proulx ont assuré le soutien technique pour la présentation et la publication du présent document.

Les membres de notre comité de suivi sont également des partenaires importants. Il s'agit de :

- **Madame Carole Mercier, conseillère au développement rural** de la Société de développement économique de la région de Thetford (CLD).
- **Monsieur Charles Rouleau, agent d'aide socio-économique, chef d'équipe/spécialiste** du Centre local d'emploi de Thetford Mines, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

- **Madame Isabelle Laplante, directrice adjointe** du Centre d'éducation des adultes l'Escale de la Commission scolaire des Appalaches.
- **Madame Nancy Cameron, conseillère en information et en orientation scolaires et professionnelles** du Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac.
- **Madame Anita B. Lemieux, présidente, et Madame Isabelle Roberge, coordonnatrice** du Centre d'entraide de la région de Disraeli.

Enfin, nous tenons à remercier sincèrement tous les partenaires et intervenants ainsi que toutes les personnes qui nous ont soutenus de près ou de loin tout au long de la recherche-action.

Introduction

Ce rapport est divisé en six parties. Dans la première partie, nous présentons le sujet de notre recherche-action en liaison avec la Politique gouvernementale et le Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue ainsi que l'objectif du renouvellement de ses services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA). La deuxième partie décrit le contexte du projet en rapport avec les objectifs poursuivis. Par la suite, nous expliquons la planification de notre recherche et, dans la quatrième partie, nous en exposons le déroulement, les effets, les ajustements ainsi que les impacts. La cinquième partie présente l'analyse des résultats des diverses entrevues recueillies au cours de la recherche. Enfin, la sixième partie comporte diverses recommandations relativement aux difficultés éprouvées et aux actions pouvant être préconisées en vue de faciliter l'implantation d'une approche comme la proactivité dans des milieux similaires ou apparentés. La conclusion reprend les principales constatations du document, dégage certaines limites de la recherche-action et établit la transférabilité potentielle de ses éléments et applications à d'autres milieux et clientèles.



1. Sujet de la recherche-action

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

La Politique gouvernementale et le Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, adoptés en 2002, proposent un renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement et permettent de créer les conditions propices à une véritable relance de ces services. Des mesures sont prises afin que la reconnaissance du droit à l'éducation tout au long de la vie puisse se traduire par la mise en place des conditions d'exercice de ce droit.

Soucieuse de sa mission, la Commission scolaire des Appalaches offre des services éducatifs de qualité aux jeunes et aux adultes de sa région tout en favorisant, chez ces derniers, le développement de l'autonomie et de la responsabilité. La Commission scolaire a également pour objectifs de susciter la complicité dans l'élaboration, la réalisation et le suivi de projets individuels et collectifs et de favoriser la concertation avec les divers partenaires de la région en ce qui a trait à leur participation au développement social, économique, culturel et sportif. C'est dans le respect de ces engagements que la Commission scolaire des Appalaches a décidé de s'investir dans une recherche-action visant le renouvellement de ses services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA).

C'est aussi l'objectif général du document de réflexion et d'orientation intitulé « Vers un renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires », qui propose une vue d'ensemble de ce que pourraient être les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement et qui en explicite les différentes composantes. Les objectifs plus spécifiques en sont les suivants :

- Orienter le renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans chaque commission scolaire, afin qu'il se fasse en cohérence avec la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et le Plan d'action qui l'accompagne;
- Établir des assises conceptuelles communes pour l'ensemble des commissions scolaires;
- Déterminer les composantes de ces services et proposer des approches favorisant l'accessibilité à la formation tout au long de la vie;

- Faciliter l'harmonisation des pratiques du MEQ, du réseau des commissions scolaires et de leurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Selon ce même document, la proactivité se définit comme suit :

- Les SARCA occupent une position stratégique, en interface entre un milieu et des services de formation. Certaines de leurs fonctions ne peuvent s'exercer adéquatement que s'ils établissent des liens permanents avec ce milieu (par exemple, pour l'information, la référence, le suivi d'accompagnement). Ils sont dans une position idéale pour rejoindre dans leur milieu les populations ciblées dans la Politique afin de susciter et soutenir l'expression de leur demande de formation.
- Les SARCA dispensent des services qui permettent aux adultes d'y effectuer des apprentissages hautement significatifs et pertinents, utilisables dans différentes situations de leur vie et susceptibles de les aider à se prendre en charge. Ces services font rarement l'objet de promotion ou de publicité; ce sont surtout les services de formation que l'on cherche à faire connaître. Pourtant, en raison des fonctions qu'ils assument, l'apport des SARCA à l'expression de la demande est considérable. Et il pourra l'être encore davantage lorsque la présence de ces services dans le milieu, auprès des personnes et des organismes, associations, entreprises et institutions de tout acabit sera plus visible et active.
- Pour finir, rappelons que les SARCA ne peuvent exister sans concertation, partenariat ou coordination entre les ressources tant internes qu'externes aux commissions scolaires et les organismes oeuvrant auprès des personnes constituant leur population cible. On constate déjà que les SARCA des commissions scolaires et des centres de formation sont en relation avec divers partenaires : les partenariats les plus fréquents sont ceux établis à l'interne de la commission scolaire, avec les écoles et les autres centres, et ceux établis à l'externe avec les centres locaux d'emploi (CLE). De plus, les centres d'éducation des adultes établissent des partenariats avec les CLSC et des organismes communautaires, alors que les partenariats plus spécifiques des centres de formation professionnelle sont noués avec les entreprises et les Carrefours jeunesse-emploi.

Possédant une longue tradition d'animation du milieu, ayant déjà de très bons liens avec les partenaires régionaux et travaillant de façon concertée, la Commission scolaire des Appalaches a proposé au Ministère de développer des services décentralisés d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, dans un secteur problématique, en expérimentant une approche basée sur le « partenariat ».

HISTORIQUE DE LA CONCERTATION DANS LA RÉGION DE L'AMIANTE

Notre secteur de l'éducation des adultes a une longue tradition d'animation communautaire avec le milieu. Ainsi, depuis les années 80, plusieurs ressources et plusieurs activités ont permis d'établir des contacts avec des individus, des groupes sociaux, municipaux ou autres. De plus, la région de L'Amiante a aussi un historique important de concertation inter organismes. Il y a donc toutes sortes de lieux et d'occasions d'échanges entre les principaux organismes tels que le Centre local d'emploi (CLE), le Centre local de développement (CLD), le Centre local de santé et des services sociaux (CLSC), les municipalités, etc. Il faut donc tenir compte du fait que cette tradition nous a permis d'agir plus rapidement et surtout plus facilement dans cette expérimentation. Nous étions connus et nous partions avec des liens de confiance.

Depuis plusieurs années, nous visons des interventions éducatives dans le secteur de Beaulac-Garthby, Disraeli, Disraeli - Paroisse, Stratford et Saint-Joseph-de-Coleraine, secteur de notre territoire statistiquement identifié comme défavorisé. Comme le démontrent les indices de milieu socio-économiques par école¹, où nous trouvons, dans les municipalités qui ont des écoles primaires ou secondaires, des indices inquiétants de seuil de faible revenu, de mères sans diplôme, de parents inactifs ainsi que des rangs déciles alarmants.

Depuis longtemps, nous éprouvons des difficultés à pénétrer ce secteur. Malgré le fait que le Centre d'éducation des adultes l'Escale ait un point de service à Disraeli, il demeure difficile de convaincre les personnes ayant des besoins éducatifs d'agir pour combler leurs lacunes scolaires. Il fallait donc se rendre là où les statistiques mettent ces besoins en évidence et offrir les services attendus par cette population défavorisée. Nous ne sommes d'ailleurs pas les seuls à constater cette lacune. Plusieurs organismes communautaires ont uni leurs efforts dans la mise en place d'un centre communautaire, le Centre communautaire J.-N.-Plante (CERD) de Disraeli, afin de se rapprocher de la population.

Ainsi, nous appuyons la vision exposée par le Ministère dans sa réflexion sur le renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement, à l'effet que « ...l'apport des SARCA à l'expression de la demande est considérable. Et il pourra l'être encore davantage lorsque la présence de ces services dans le milieu, auprès des personnes et des organismes, associations, entreprises et institutions de tout acabit sera plus visible et active. »² C'est donc dans ce sens que nous avons dirigé notre recherche-action.

¹ Bibliographie n° 10.

² Bibliographie n° 11.



2. Contexte du projet de recherche-action en lien avec les SARCA

L'intervention visée

Nous avons choisi de présenter un projet relatif à la proactivité des services parce que nous croyions que l'adoption de cette approche en SARCA pouvait permettre d'aller au-devant des besoins des personnes inactives, peu scolarisées, en recherche d'emploi ou risquant une perte d'emploi, et ce, en misant sur des partenaires implantés dans le milieu ou en ayant recours à des activités de type « animation communautaire » afin de nous rapprocher des personnes qui ont des besoins. Aux fins de cette recherche-action, nous avons proposé d'agir dans un secteur bien précis de notre territoire dans lequel, comme nous l'avons déjà mentionné, nous éprouvons depuis longtemps des difficultés à pénétrer.

Notre désir était d'augmenter notre présence dans ce secteur, celui de Beaulac-Garthyby, Disraeli, Disraeli – Paroisse, Stratford et Saint-Joseph-de-Coleraine, par une insertion active dans les domaines social, communautaire et municipal ainsi que dans le milieu des entreprises, dans le but de concevoir et de consolider des activités de formation générale et de formation professionnelle. Cette insertion devait se traduire d'une part par la conclusion de nouvelles ententes de partenariats, ce qui devait favoriser une présence régulière et importante dans un centre communautaire, le Centre communautaire J.-N.-Plante de la région de Disraeli, avec la collaboration du Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD), et d'autre part par des présences ponctuelles selon les activités de partenaires sociaux ou municipaux. Nous désirions principalement développer, par ces partenariats, les volets « accueil », « référence » et « conseil » des SARCA et ainsi explorer davantage l'aspect « service à la communauté », comme le propose le document de réflexion et d'orientation du Ministère¹ : « Les SARCA répondent aussi aux demandes de groupes, d'associations ou d'organismes en utilisant la même approche que celle dont ils se servent pour les individus ».

Un volet de cette recherche devait aussi toucher quelques entreprises cibles avec lesquelles nous tiendrions des activités axées principalement sur le conseil auprès de travailleurs à scolarité insuffisante ou de postulants inadmissibles à l'emploi. L'ensemble de la recherche-action avait pour but d'amener l'adulte à vivre des activités qui lui permettront de rejoindre la vision des SARCA; c'est-à-dire « d'acquérir une connaissance accrue de lui-même, de ses ressources et de ses limites, une information appropriée concernant son environnement, une meilleure capacité à définir ses objectifs et ses aspirations; de décider de ses projets de formation et des actions à mettre en œuvre pour les réaliser et de recevoir l'aide dont il peut avoir besoin pour la réussite des actions entreprises. »²

Ce que nous proposons : des actions basées sur le développement de partenariats.

¹ Bibliographie n° 11, page 20.

² Ibid, page 22.

Voici la description des actions envisagées :

- a) L'établissement d'un protocole de recherche avec des partenaires avec lesquels nous mettons présentement des actions en place.
 - i) Par ce protocole, nous désirions établir des mécanismes de référence des personnes en difficulté « éducative » vers les services appropriés, déterminer les services que nous pourrions offrir ainsi que le suivi à apporter aux personnes ainsi dirigées.
 - ii) Nous croyions que les partenaires ciblés étaient les mieux placés, dans notre milieu, pour pouvoir appuyer la recherche-action, en apprécier les manifestations à court terme et en anticiper les observations à moyen terme.
 - iii) Nous devions établir des contacts avec des CLE qui ont de petites municipalités sous leur responsabilité et auprès desquels nous n'intervenons pas présentement (Saint-Gérard, Stratford, Saints-Martyrs-Canadiens).
- b) L'organisation d'un point de service en SARCA hors-centre, dans le Centre communautaire J.-N.-Plante de la région de Disraeli¹.
 - i) Ce point de service serait un lieu d'accueil pour les personnes en difficulté « éducative » accompagnées par les partenaires du centre communautaire, ou qui y seraient dirigées par ces derniers. Nous pourrions alors établir un lien de confiance avec elles et mettre en œuvre diverses activités : analyse de leur situation, exploration de projets éducatifs possibles et prestation de services de conseil et d'accompagnement dans leur démarche dans les cas où elles décideraient de retourner en formation.
 - ii) Le fait d'être situé hors du centre de formation et dans un milieu populaire et communautaire devait permettre d'atteindre une clientèle qui a des besoins, mais qui n'est pas conscientisée ou qui craint l'image de l'école traditionnelle. L'appui des partenaires, de même que l'établissement de relations personnalisées et chaleureuses devaient permettre de dépasser les premières résistances et d'expliquer la réalité vécue dans les centres d'éducation des adultes.
- c) L'organisation d'interventions ponctuelles en SARCA lors de la tenue d'activités régulières de partenaires dans de petites municipalités².

¹ Les organismes suivants sont actifs dans le Centre communautaire J.-N.-Plante de la région de Disraeli, et nous avons déjà exploré ou créé des relations avec quelques-uns d'entre eux : le Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac, l'ACEF, le Berceau, un comptoir familial, une banque alimentaire et un café Internet.

² Cette année, nous avons exploré diverses possibilités de collaboration avec le Centre d'action bénévole Concert-Action de Beaulac-Garthby, les bibliothèques de Saint-Julien, de Saint-Jacques-le-Majeur et de Saint-Fortunat ainsi qu'avec une conseillère municipale de Stratford.

- i) Ces activités devaient permettre de faire connaître immédiatement les services possibles en SARCA dans ces municipalités, d'établir des liens de confiance et, au besoin, de prendre rendez-vous avec les personnes intéressées pour entreprendre, dans leur milieu, des actions d'exploration de projets éducatifs et de conseil pour les accompagner dans les premiers pas de leur démarche.
 - ii) La même logique d'approche populaire et soutenue par les partenaires s'appliquerait ici car les actions seront prises près des lieux de confort de la clientèle potentielle.
- d) La création de partenariats, selon les possibilités, avec une ou quelques entreprises en pénurie cyclique de main-d'œuvre.
- e) L'établissement de ce type de partenariats visait à faire prendre conscience aux entreprises intéressées que des services éducatifs appropriés peuvent être utiles pour les aider à combler leurs pénuries cycliques de main-d'œuvre. Caractéristiques de l'organisation d'activités ponctuelles en SARCA dans ces entreprises¹ :
- i) Ces activités devaient avoir lieu auprès de travailleurs dont la scolarité est insuffisante et risquant de perdre leur emploi pour cette raison, ou de postulants jugés non employables par l'entreprise. Elles mèneraient à l'instauration, dans l'entreprise, d'activités d'accueil où nous établirions des liens avec ces personnes de façon à les amener à participer à des activités d'exploration de projets éducatifs et à convenir avec elles de modes de conseil et d'accompagnement dans leurs futures démarches.
 - ii) Le défi était d'obtenir la collaboration des entreprises pour pouvoir intervenir directement dans leur milieu. Ce faisant, nous pourrions démontrer aux travailleurs en déficit de formation ou aux candidats potentiels que l'entreprise est partie prenante de l'opération et que leur démarche de formation sera prise en compte par cette dernière.

Le choix du type de recherche-action que nous proposons, et surtout celui du milieu dans lequel elle se déroulerait devait permettre d'en généraliser les conclusions aux milieux similaires au Québec, c'est-à-dire les milieux à moyenne et à faible densité de population, ayant des indices de milieu socio-économique faibles, et les petites et moyennes entreprises en pénurie de main-d'œuvre.

¹ Des contacts préliminaires prometteurs ont été établis avec l'entreprise Shermag ainsi qu'avec le syndicat qui y oeuvre. Toutefois, de récentes difficultés touchant les relations de travail nous amènent à remettre ce choix en question.



3. Planification de la recherche-action

3.1 Protocole d'expérimentation

Pour accomplir la démarche de recherche-action, nous avons proposé les acteurs suivants :

- Le coordonnateur des Services éducatifs de la Commission scolaire des Appalaches (Secteur de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes), qui prendrait en charge la coordination, le recrutement du personnel, la gestion budgétaire et celle de l'échéancier ainsi que le protocole de gestion de la recherche-action.
- Un comité de suivi de la recherche qui serait, en quelque sorte, la caution scientifique du projet et qui se composerait de personnes provenant :
 - a) des Services éducatifs de la Commission scolaire des Appalaches (Secteur de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes);
 - b) du centre d'éducation des adultes l'Escale;
 - c) du Centre d'entraide de la région de Disraeli;
 - d) du Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac;
 - e) du Centre local d'emploi de Thetford Mines, Emploi Québec;
 - f) de la Société de développement économique de la région de Thetford (CLD).

Depuis l'acceptation de la recherche par le Ministère jusqu'à la transmission du rapport final, on avait prévu tenir des rencontres mensuelles ou plus fréquentes, au besoin, avec ce groupe composé de partenaires qui n'étaient pas directement touchés par la recherche-action. Les membres de ce comité avaient, entre autres, à préciser la problématique relative au milieu concerné par rapport au mandat de la Commission scolaire et à leur mandat respectif. Le comité avait un rôle décisionnel en ce qui concerne le processus, mais le lien avec le Ministère, pour ce qui a trait à l'obtention et à la transmission des informations, n'était assuré que par une seule personne des Services éducatifs de la Commission scolaire. Le comité devait pouvoir, au besoin, apporter des correctifs durant le déroulement de la recherche-action. Les membres du comité étaient aussi chargés d'alimenter les réflexions en se basant sur leurs expériences personnelles ainsi que sur les orientations, c'est-à-dire sur les facteurs facilitant, les contraintes et les réalités de leurs organismes respectifs.

- Un professionnel était responsable du travail sur le terrain. Cette personne, qui relevait du coordonnateur des Services éducatifs, serait de préférence une conseillère d'orientation ayant une bonne connaissance du milieu visé et des techniques d'interventions appropriées à cette recherche-action.
- Une technicienne en organisation scolaire serait chargée de recherche. Cette personne serait responsable de la recherche statistique ainsi que du suivi administratif des

personnes qui s'inscriraient en formation à la suite des actions entreprises dans le cadre de la recherche-action.

Une fois que la participation de ces divers acteurs a été assurée, une première question centrale de notre projet s'est posée : « Comment la recherche-action a-t-elle été vécue par les intervenants? » Autrement dit, tout au long de la recherche-action, quelles réalités ont-elles été perçues comme aidantes ou comme limitatives par les intervenants?

3.2 Propositions pour encadrer la recherche-action

La tâche d'encadrement du comité de suivi était de cibler des pistes d'actions potentielles et de repérer des personnes pouvant nous servir de références, qui seraient contactées. Ces actions devaient permettre d'apprécier les manifestations de la recherche dans les milieux ciblés et de découvrir des partenariats pouvant être établis à moyen et à long termes. Il est à souligner que l'approche choisie et la durée de l'expérimentation ne favorisaient pas la mesure d'effets réels à moyen terme comme le permet, à certaines conditions, une recherche inscrite dans le paradigme positiviste. Mais nous croyions fermement que l'expérience et la diversité des membres du comité de suivi pourraient permettre d'anticiper le plus justement possible les manifestations potentielles de la recherche à moyen et à long termes (réf. points 4.5 et 5.3).

Cela soulève une seconde question centrale de la recherche-action : « Comment la recherche-action est-elle appréciée, tout au long de son déroulement ainsi qu'à son terme, par un comité de suivi composé de divers praticiens expérimentés et représentant plusieurs organismes clés de la région? »

Certaines personnes du comité devaient aussi contribuer, en collaboration avec la technicienne en organisation scolaire, à l'élaboration de deux portraits descriptifs des clientèles inscrites en formation générale depuis cinq ans et provenant de la région cible; le premier de ces portraits devait être tracé avant le début de la recherche-action pour le secteur concerné, et l'autre à son terme. Une analyse statistique nous permettrait ainsi d'avoir un portrait historique de la participation des personnes du milieu cible aux activités éducatives. Nous pourrions ainsi comparer les effets à court terme de nos actions.

Nous devions également établir une procédure de suivi des interventions menées au Centre communautaire J.-N.-Plante de la région de Disraeli, dans les organismes, les municipalités et les entreprises cibles. Il s'agissait donc d'organiser un suivi des actions selon les paramètres suivants : accueil, référence, conseil et accompagnement afin de noter l'ensemble des actions posées, des organismes ou des personnes touchées, des avantages et inconvénients perçus, des résultats réels ou potentiels, etc.

De plus, lorsque des actions réelles seront posées par des personnes, un suivi (inscription ou intentions d'inscription) des démarches de celles qui auront bénéficié des services en SARCA hors-centre devait être établi afin de noter leur cheminement, leurs réactions, leur degré de

satisfaction quant aux services reçus, les obstacles qu'elles ont rencontrés, etc. Cette mesure avait pour but de permettre d'apprécier les réactions se manifestant parallèlement ou subséquemment aux actions ciblées et appliquées dans le cadre de notre recherche-action.

Le personnel des Services éducatifs devait aussi être mis à contribution afin de définir le processus d'analyse comparative, qui serait amélioré par le comité de suivi. Nous superposons par la suite les portraits descriptifs ainsi que les résultats issus de l'analyse statistique et le suivi des démarches des personnes afin d'apprécier les observations des résultats de la recherche-action sur la problématique cernée a priori. De plus, les mêmes personnes des Services éducatifs participeront à la préparation du document final sur la recherche-action selon les paramètres ministériels. Le comité de suivi sera chargé de critiquer le processus et le document final ainsi que de dégager les conclusions de la recherche-action.

Pour terminer, nous devons faire des recommandations et des propositions quant aux suites possibles tant pour la Commission scolaire des Appalaches que pour les partenaires et les autres commissions scolaires du Québec couvrant des milieux similaires à celui ciblé par la recherche-action. Ces recommandations devront faire état des résultats, bien sûr, mais aussi des bons coups et des erreurs constatés tant en ce qui concerne le partenariat que les actions posées, les contraintes découvertes et les solutions expérimentées ou possibles.

Notre recherche-action devait s'étendre sur une période de 18 semaines, dont huit devaient être consacrées à l'analyse et à la rédaction du rapport final, ce dernier devant être transmis à la Direction de la formation générale des adultes (DFGA) le 25 février 2005.



4. Déroulement de la recherche-action et analyse réflexive suggérant des pistes d'action

4.1 Les chances de réussite : une question « d'établissement de choix »

Au départ, il est à noter que le processus d'intervention qui est décrit ici renvoie essentiellement au déroulement d'un projet d'animation et d'établissement de partenariats. La description de ce processus inclut quelques pistes qui sont inscrites dans des encadrés jalonnant la présente section du rapport. Ces pistes s'adressent essentiellement aux intervenants SARCA en espérant qu'elles sauront intensément les inspirer lorsqu'ils auront à créer leur propre modèle de proactivité.

Le choix de l'intervenant « terrain » selon Monsieur Jean-Yves Desjardins, directeur des Services de la formation professionnelle, de l'éducation des adultes et des services aux entreprises de la Commission scolaire des Appalaches (antérieurement Commission scolaire de L'Amiante), devrait être guidé par les principes suivants : afin d'atteindre les objectifs liés à cette recherche-action, nous avons cru et nous croyons toujours fortement que le type de personne choisie pour accomplir le travail a une énorme importance. Il serait donc impérieux de réfléchir à des critères précis et de s'y tenir. Il vaudrait beaucoup mieux aller en affichage pour le poste que de choisir une personne par défaut.

L'objectif poursuivi par la recherche-action n'était pas le seul facteur à considérer : il faudrait aussi tenir compte du contexte de réalisation, de l'historique de nos relations avec les personnes et organismes du milieu cible ainsi que des personnes avec lesquelles nous désirons établir des actions de partenariat. Ainsi, en rapport avec le contexte de réalisation, nous désirions une personne possédant à la fois une solide formation théorique et de l'expérience en recherche, et capable d'établir facilement des relations interpersonnelles. C'est ce dernier critère qui fut jugé le plus déterminant pour notre choix. Pour ce qui est de l'historique de nos relations avec le milieu et des personnes en place, nous avons jugé que nous pouvions en informer adéquatement la personne une fois en cours d'emploi; ce choix, sans constituer un critère incontournable, nous permettait donc de recevoir en entrevue des candidats provenant de l'extérieur de notre commission scolaire et de la région.

Outre ces critères, nous nous préoccupions aussi de l'aspect « continuité », car ce type d'intervention fait partie des valeurs intrinsèques à l'institution. De plus, l'annonce de l'implantation éventuelle des SARCA dans toutes les commissions scolaires représentait pour nous une occasion de prendre les devants et d'ancrer ce moyen d'intervention qui a déjà fait ses preuves dans notre milieu.

Il fallait donc viser le recrutement d'une personne avec laquelle nous serions à l'aise à moyen terme et qui désirerait s'investir dans un travail qui demande beaucoup de souplesse, d'imagination, de tact et d'engagement personnel. Les résultats obtenus confirment notre vision, notre choix et la validité des critères que nous avons appliqués, ainsi que de notre processus de sélection.

4.2 Présentation : « La recherche-action en SARCA, tout un défi »

Mon nom est Catherine Coutel. J'ai rédigé le présent document à la suite du travail « terrain » que j'ai effectué dans le cadre de la présente recherche-action portant sur le volet de la « proactivité » en SARCA. Le titre de cette recherche, « La recherche-action en SARCA, tout un défi », représente vraiment mon sentiment profond et je vais essayer d'en décrire les grandes étapes et de transmettre quelques pistes qui pourront, du moins je l'espère, guider le travail actuel ou futur des intervenants qui oeuvrent dans les SARCA.

Un défi, cette recherche l'était incontestablement, en raison non seulement de la multitude et de la diversité des partenaires engagés mais aussi de la teneur même du projet de recherche. Se demander comment nos actions pourront permettre d'aller au-devant des besoins des personnes inactives mais surtout isolées exige, entre autres, de réfléchir simultanément à la spécificité et à l'essence de la pauvreté¹. En outre, le processus de cette recherche-action basée notamment sur l'animation communautaire devait, en soi, toucher différents domaines. Nous verrons que l'ampleur de la recherche est aussi apparue clairement pendant les échanges avec les divers partenaires.

L'étendue dans le temps était la première limite de cette recherche : en effet, la courte durée du projet était une source de pression, ce qui a eu un effet accélérateur sur son processus de formulation et de mise en oeuvre. Cependant, en quelques semaines, il n'était guère possible d'espérer obtenir des résultats convaincants quant à des effets durables relatifs à l'établissement de partenariats.

L'approche adoptée, de nature exploratoire et participative, éliminait le recours à un devis de recherche de type expérimental (pré et post-test). Malgré cela, il faut reconnaître que la démarche d'expérimentation a permis des échanges relativement étroits entre des acteurs de terrain et des acteurs institutionnels. D'ailleurs, cela explique pourquoi le présent rapport s'éloigne d'un plan positif de rapport de recherche du fait qu'il considère les participants, les principes d'action mis de l'avant, les conditions d'innovation mises en place et les processus d'échange établis comme les premiers résultats de la recherche-action initiée. Rappelons d'ailleurs que la seconde grande question centrale de la recherche-action fait précisément appel aux témoignages de praticiens chevronnés : « Comment la recherche-action est-elle appréciée, tout au long de son déroulement ainsi qu'à son terme, par un comité de suivi composé de divers praticiens expérimentés et représentant plusieurs organismes clés de la région? »

¹ Sur ce point très important, nous renvoyons le lecteur au point 4.12.

4.3 Arrivée dans le service

J'ai été engagée comme conseillère pédagogique par les Services éducatifs, Secteur de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes de la Commission scolaire des Appalaches, au milieu du mois d'août 2004. Mon supérieur immédiat était monsieur Jean-Yves Desjardins, directeur de ces mêmes services. Mon mandat était d'effectuer le travail « terrain » sur la question de la « proactivité » afin de répondre à la question suivante : Dans quelle mesure la proactivité des services d'accueil et référence à l'extérieur des lieux de formation laisse-t-elle observer une augmentation de la demande de formation dans les groupes cibles? Autrement dit, y a-t-il une relation de concomitance ou un rapport de simultanéité entre, d'une part, notre intervention et, d'autre part, le nombre des prochaines inscriptions aux activités de formation?

Soulignons ici que cette interrogation constitue la troisième question centrale de la recherche-action. J'aimerais rappeler que les deux premières de ces questions centrales, qui ont été présentées précédemment, se lisent comme suit : « Comment la recherche-action a-t-elle été vécue par les intervenants? » Autrement dit, tout au long de la recherche-action, quelles réalités ont-elles été perçues comme facilitatrices ou comme limitatives par les intervenants? Et : Comment la recherche-action est-elle appréciée, tout au long de son déroulement ainsi qu'à son terme, par un comité de suivi composé de divers praticiens expérimentés et représentant plusieurs organismes clés de la région?

Je n'avais au départ qu'une connaissance limitée du territoire que j'avais à couvrir et de sa population. De plus, je n'étais nullement connue des personnes faisant partie des diverses municipalités visées par la recherche ni des acteurs principaux de la MRC de L'Amiante, et je devais, selon le mandat en proactivité qui m'avait été confié, susciter sinon créer des partenariats avec les acteurs clés de chaque milieu.

La première chose que j'ai faite à mon arrivée, le 16 août 2004, fut de prendre connaissance du document que la Commission scolaire avait déposé en rapport avec la Politique gouvernementale et le Plan d'action dont l'objectif était le renouvellement des services SARCA.

J'ai d'abord été surprise par la superficie du secteur que j'avais à couvrir, soit huit municipalités, puis par la courte étendue dans le temps du projet. La recherche-action devait en effet comporter dix-huit semaines de travail « terrain », et huit semaines devaient être consacrées à l'analyse et à la rédaction du rapport final. À ce moment, j'ai réellement pensé « T'es tombée sur la tête d'avoir accepté ce mandat », mais je me suis réconfortée en lisant ces quelques lignes : « Notre secteur de l'éducation des adultes a une longue tradition d'animation communautaire avec le milieu. Ainsi, depuis les années 1980, plusieurs ressources et plusieurs activités ont permis d'établir des contacts avec des individus, des groupes sociaux, municipaux ou autres. De plus, la région de L'Amiante a aussi un historique important de concertation inter organismes. » Je me suis dit que cela m'aiderait et qu'il devait déjà exister des partenariats dont

je pourrais éventuellement me servir. De plus, une technicienne en organisation scolaire devant être chargée de la partie statistique de la recherche, je recevrais donc divers portraits statistiques me permettant d'obtenir une vision plus claire de la population et des secteurs où j'allais devoir me rendre.

Cependant, des démarches effectuées auprès du service concerné en organisation scolaire ont révélé que les données disponibles n'étaient malheureusement pas assez significantes par rapport au travail attendu. Il a donc été impossible de tracer les portraits souhaités à partir de ces données. Il me fallait par conséquent obtenir ces informations par moi-même; c'est ainsi que je me suis mise à la recherche de données significantes et valables pour commencer mon travail sur le territoire.

Donc, mes premières semaines furent consacrées à l'analyse de diverses données statistiques pouvant éclairer ma vision de la population de chaque municipalité couverte, en ce qui a trait au niveau et au statut social ainsi qu'à la scolarité des habitants.

4.4 Élaboration des outils et analyse des données

Comme mon superviseur le dit si bien « Je l'ai enfermée environ deux semaines dans un bureau ». Et il a tout à fait raison : j'ai commencé un travail de statisticien, quel supplice! Selon l'analyse du mandat que je devais exécuter et mon besoin d'obtenir une vue précise de la situation de la population visée, j'ai, dès lors, privilégié divers types de statistiques. Celles dont je me suis servie proviennent du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de Statistique Canada et de divers documents fournis par nos partenaires de la MRC de L'Amiante. De plus, comme il fallait que je dresse un portrait pour chacune des municipalités, je devais être en mesure d'analyser des données globales et d'en faire ressortir un portrait plus spécifique. Voici ce que j'ai été en mesure de relever à partir de différentes sources de données. Il est à noter que certaines de ces municipalités, tout en faisant partie du territoire de la Commission scolaire des Appalaches, ne font pas partie de la MRC, donc du territoire du Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford Mines et du Centre local d'emploi. Rappelons que l'obtention de ces statistiques était essentielle. En effet, avec ces divers portraits statistiques, je serais à même d'obtenir une vision plus claire de la population et des secteurs que je devrais couvrir.

Données du recensement de Statistique Canada 2001 **concernant les secteurs ciblés**

Il est à noter que toutes les statistiques figurant dans les divers tableaux sont tirées intégralement des données de Statistique Canada.

Municipalité de Saints-Martyrs-Canadiens :

D'après le recensement de 2001, Statistique Canada établit la population totale de Saints-Martyrs-Canadiens à 210 habitants, comparativement à 206 pour l'année 1996, donc une augmentation de 1,9 %. Le pourcentage de la population âgée de 15 ans et plus est de 90,5 %, s'établissant à 195 personnes. L'âge médian de la population est de 49,2 ans. La cohorte des 45 à 54 ans est la plus nombreuse et représente 55 personnes. Selon le profil de la communauté de 2001, 100 % de la population âgée de 20 à 34 ans avait un niveau d'études inférieur au certificat d'études secondaires. Ce taux s'établit à 66,7 % pour la population âgée de 35 à 44 ans et à 55,6 % pour la population âgée de 45 à 64 ans. C'est uniquement dans la population âgée de 35 à 44 ans qu'apparaît le plus haut niveau d'études atteint : 33,3 % des personnes de ce groupe d'âge auraient un certificat d'études secondaires ou auraient fait certaines études postsecondaires. Aucune personne d'aucune cohorte n'a obtenu un certificat ou un diplôme d'une école de métiers¹.

Tableau 1 : Plus haut niveau de scolarité atteint, Municipalité de Saints-Martyrs-Canadiens.

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un niveau inférieur au certificat d'études secondaire.	100,0 %	66,7 %	55,6 %
% de la population ayant un certificat d'études secondaires et/ou ayant fait certaines études postsecondaires.	0,0 %	33,3 %	27,8 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'une école de métiers.	0,0 %	0,0%	0,0 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'études collégiales.	0,0 %	0,0 %	0,0 %
% de la population ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire.	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Selon les statistiques démographiques, la population totale âgée de 15 à 24 ans serait de 25 personnes, dont 60,0 % seraient aux études, soit 15 personnes. Statistique Canada souligne

¹ Bibliographie n° 3.

que la proportion des personnes âgées de 15 à 19 ans qui ont répondu qu'elles n'avaient pas fréquenté l'école au cours de l'année scolaire précédant le recensement est passée de 18 % en 1996 à 23 % en 2001.

Municipalité de Saint-Fortunat :

D'après le recensement de 2001, Statistique Canada établit la population totale de Saint-Fortunat à 316 habitants, comparativement à 275 pour l'année 1996, donc une augmentation de 14,9 %. L'âge médian de la population est de 36 ans. Le pourcentage de la population âgée de 15 ans et plus est de 77,8 %, s'établissant à 245 personnes. La cohorte des 25 à 44 ans est la plus nombreuse et représente 100 personnes. Selon le profil de la communauté de 2001, c'est dans la population âgée de 45 à 64 ans qu'on trouverait le plus haut pourcentage de personnes ayant un niveau d'études inférieur au certificat d'études secondaires, soit 30,0 %. Ce taux s'établit à 21,4 % pour la population âgée de 35 à 44 ans et à 13,3 % pour la population âgée de 20 à 34 ans. Ce serait dans la cohorte des 45 à 64 ans qu'on trouve le plus fort pourcentage de personnes ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire, soit 20,0 %¹.

Tableau 2 : Plus haut niveau de scolarité atteint, Municipalité de Saint-Fortunat.

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un niveau inférieur au certificat d'études secondaires.	13,3 %	21,4 %	30,0 %
% de la population ayant un certificat d'études secondaires et/ou ayant fait certaines études postsecondaires.	33,3 %	35,7 %	30,0 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'une école de métiers.	20,0 %	21,4 %	15,0 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'études collégiales.	33,3 %	14,3 %	10,0 %
% de la population ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire.	13,3 %	14,3 %	20,0 %

Selon les statistiques démographiques, la population totale âgée de 15 à 24 ans serait de 45 personnes, dont 55,5 % seraient aux études. Donc, 44,5 % des personnes âgées de 15 à 24 ans ne sont pas aux études. D'après les données de Statistique Canada, si nous comparons la population des personnes de 15 à 19 ans fréquentant l'école à temps plein et celle de la

¹ Bibliographie n° 3.

composition de la population selon l'âge de cette même cohorte, nous trouvons qu'aucune personne ne fréquenterait l'école. Statistique Canada souligne que la proportion des personnes âgées de 15 à 19 ans qui ont répondu qu'elles n'avaient pas fréquenté l'école au cours de l'année scolaire précédant le recensement est passée de 18 % en 1996 à 23 % en 2001.

Municipalité de Saint-Joseph-de-Coleraine :

D'après le recensement de 2001, Statistique Canada établit la population totale de Saint-Joseph-de-Coleraine à 1642 habitants, comparativement à 1735 pour l'année 1996, donc une diminution de 5,4 %. Le pourcentage de la population âgée de 15 ans et plus est de 86,9 %, s'établissant à 1425 personnes. L'âge médian de la population est de 43,9 ans. La cohorte des 25 à 44 ans est la plus nombreuse et représente 410 personnes. Selon le profil de la communauté de 2001, ce serait dans la population âgée de 45 à 64 ans qu'on trouverait le plus haut pourcentage de personnes ayant un niveau d'études inférieur au certificat d'études secondaires, soit 49,0 %. Ce taux s'établit à 35,0 % pour la population âgée de 35 à 44 ans et à 21,0 % pour la population âgée de 20 à 34 ans. Ce serait dans la cohorte des 20 à 34 ans qu'on trouverait le plus fort pourcentage de personnes ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire, soit 9,7 %¹.

Tableau 3 : Plus haut niveau de scolarité atteint, Municipalité de Saint-Joseph-de-Coleraine.

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un niveau inférieur au certificat d'études secondaire.	21,0 %	35,0 %	49,0 %
% de la population ayant un certificat d'études secondaires et/ou ayant fait certaines études postsecondaires.	12,9 %	27,5 %	18,6 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'une école de métiers.	32,3 %	22,5 %	14,7 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'études collégiales.	24,2 %	15,0 %	10,8 %
% de la population ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire.	9,7 %	5,0 %	5,9 %

¹ Bibliographie n° 3.

Selon les statistiques démographiques, la population totale âgée de 15 à 24 ans serait de 230 personnes, dont 52,17 % seraient aux études, soit 120 personnes. Donc, 47,83 % des personnes âgées de 15 à 24 ans ne sont pas aux études. Statistique Canada souligne que la proportion des personnes âgées de 15 à 19 ans qui ont répondu qu'elles n'avaient pas fréquenté l'école au cours de l'année scolaire précédant le recensement est passée de 18 % en 1996 à 23 % en 2001.

Municipalité de Disraeli :

D'après le recensement de 2001, Statistique Canada établit la population totale de Disraeli à 2635 habitants, comparativement à 2657 pour l'année 1996, donc une diminution de 0,8 %. Le pourcentage de la population de 15 ans et plus est de 84,4 %, s'établissant à 2225 personnes. La cohorte des 25 à 44 ans est la plus nombreuse et représente 625 personnes. Selon le profil de la communauté de 2001, ce serait dans la population âgée de 45 à 64 ans qu'on trouverait le plus haut pourcentage de personnes ayant un niveau d'études inférieur au certificat d'études secondaires, soit 40,3 %. Ce taux s'établit à 27,2 % pour la population âgée de 35 à 44 ans et à 18,2 % pour la population âgée de 20 à 34 ans. Ce serait dans la cohorte des 45 à 64 ans qu'on trouverait le plus fort pourcentage de personnes ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire, soit 16,3 %¹.

Tableau 4 : Plus haut niveau de scolarité atteint, Municipalité de Disraeli.

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un niveau inférieur au certificat d'études secondaire.	18,2 %	27,2 %	40,3 %
% de la population ayant un certificat d'études secondaires et/ou ayant fait certaines études postsecondaires.	29,9 %	25,9 %	22,5 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'une école de métiers.	15,6 %	18,5 %	12,4 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'études collégiales.	24,7 %	16,0 %	7,0 %
% de la population ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire.	11,7 %	12,3 %	16,3 %

¹ Bibliographie n° 3.

Selon les statistiques démographiques, la population totale âgée de 15 à 24 ans serait de 365 personnes, dont 64,38 % seraient aux études, soit 235 personnes. Donc, 35,62 % des personnes âgées de 15 à 24 ans ne sont pas aux études. Statistique Canada souligne que la proportion des personnes âgées de 15 à 19 ans qui ont répondu qu'elles n'avaient pas fréquenté l'école au cours de l'année scolaire précédant le recensement est passée de 18 % en 1996 à 23 % en 2001.

Municipalité de Beaulac-Garthby :

D'après le recensement de 2001, Statistique Canada établit la population totale de Beaulac-Garthby à 816 habitants, comparativement à 796 pour l'année 1996, donc une augmentation de 2,5 %. Le pourcentage de la population de 15 ans et plus est de 85,4 %, s'établissant à 705 personnes. L'âge médian de la population est de 47,2 ans. La cohorte des 25 à 44 ans est la plus nombreuse et représente 155 personnes. Selon le profil de la communauté de 2001, ce serait dans la population âgée de 35 à 44 ans qu'on trouverait le plus haut pourcentage de personnes ayant un niveau d'études inférieur au certificat d'études secondaires, soit 48,1 %. Ce taux s'établit à 44,1 % pour la population âgée de 45 à 64 ans et à 34,8 % pour la population âgée de 20 à 34 ans. Ce serait dans la cohorte des 20 à 34 ans qu'on trouverait le plus fort pourcentage de personnes ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire, soit 8,7 %¹.

Tableau 5 : Plus haut niveau de scolarité atteint, Municipalité de Beaulac-Garthby.

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un niveau inférieur au certificat d'études secondaire.	34,8 %	48,1 %	44,1 %
% de la population ayant un certificat d'études secondaires et/ou ayant fait certaines études postsecondaires.	13,0 %	22,2 %	23,7 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'une école de métiers.	39,1 %	18,5 %	18,6 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'études collégiales.	8,7 %	7,4 %	8,5 %
% de la population ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire.	8,7 %	0,0 %	6,8 %

¹ Bibliographie n° 3.

Selon les statistiques démographiques, la population totale âgée de 15 à 24 ans serait de 80 personnes, dont 31,25 % seraient aux études. Donc, 68,75 % des personnes âgées de 15 à 24 ans ne sont pas aux études. D'après les données de Statistique Canada, si nous comparons la population des personnes de 15 à 19 ans fréquentant l'école à temps plein et celle de la composition de la population selon l'âge de cette même cohorte, nous ne retrouvons que 33,33 % des personnes fréquentant l'école à temps plein. Statistique Canada souligne que la proportion des personnes âgées de 15 à 19 ans qui ont répondu qu'elles n'avaient pas fréquenté l'école au cours de l'année scolaire précédant le recensement est passée de 18 % en 1996 à 23 % en 2001.

Municipalité de Stratford :

D'après le recensement de 2001, Statistique Canada établit la population totale de Stratford à 873 habitants, comparativement à 786 pour l'année 1996, donc une augmentation de 11,1 %. L'âge médian de la population est de 46,8 ans. Le pourcentage de la population de 15 ans et plus est de 85,1 %, s'établissant à 740 personnes. La cohorte des 25 à 44 ans est la plus nombreuse et représente 190 personnes. Selon le profil de la communauté de 2001, ce serait dans la population âgée de 45 à 64 ans qu'on trouverait le plus haut pourcentage de personnes ayant un niveau d'études inférieur au certificat d'études secondaires, soit 47,3 %. Ce taux s'établit à 34,8 % pour la population âgée de 35 à 44 ans et à 11,1 % pour la population âgée de 20 à 34 ans. Ce serait dans la cohorte des 45 à 64 ans qu'on trouverait le plus fort pourcentage de personnes ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire, soit 12,7 %¹.

Tableau 6 : Plus haut niveau de scolarité atteint, Municipalité de Stratford.

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un niveau inférieur au certificat d'études secondaire.	11,1 %	34,8 %	47,3 %
% de la population ayant un certificat d'études secondaires et/ou ayant fait certaines études postsecondaires.	18,5 %	39,1 %	25,5 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'une école de métiers.	33,3 %	17,4 %	10,9 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'études collégiales.	25,9 %	13,0 %	3,6 %

¹ Bibliographie n° 3.

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire.	7,4 %	0,0 %	12,7 %

Selon les statistiques démographiques, la population totale âgée de 15 à 24 ans serait de 90 personnes, dont 33,3 % seraient aux études, soit un total de 30 personnes. Donc, 66,67 % des personnes âgées de 15 à 24 ans ne sont pas aux études. D'après les données de Statistique Canada, si nous comparons la population des personnes de 15 à 19 ans fréquentant l'école et celle de la composition de la population selon l'âge de cette même cohorte, nous ne retrouvons que 36,36 % des personnes fréquentant l'école. Statistique Canada souligne que la proportion des personnes âgées de 15 à 19 ans qui ont répondu qu'elles n'avaient pas fréquenté l'école au cours de l'année scolaire précédant le recensement est passée de 18 % en 1996 à 23 % en 2001.

Municipalité de Disraeli — Paroisse :

D'après le recensement de 2001, Statistique Canada établit la population totale de Disraeli – Paroisse à 1 009 habitants, comparativement à 1 069 pour l'année 1996, donc une diminution de 5,6 %. L'âge médian de la population est de 42,8 ans. Le pourcentage de la population de 15 ans et plus est de 84,2 %, s'établissant à 850 personnes. La cohorte des 25 à 44 ans est la plus nombreuse et représente 255 personnes. Selon le profil de la communauté de 2001, ce serait dans la population âgée de 45 à 64 ans qu'on trouverait le plus haut pourcentage de personnes ayant un niveau d'études inférieur au certificat d'études secondaires, soit 53,2 %. Ce taux s'établit à 42,9 % pour la population âgée de 35 à 44 ans et à 26,1 % pour la population âgée de 20 à 34 ans. Ce serait dans la cohorte des 20 à 34 ans qu'on trouve le plus fort pourcentage de personnes ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire, soit 8,7 %¹.

¹ Bibliographie n° 3.

**Tableau 7 : Plus haut niveau de scolarité atteint, Municipalité de Disraeli –
Paroisse**

	Population totale âgée de 20 à 34 ans	Population totale âgée de 35 à 44 ans	Population totale âgée de 45 à 64 ans
% de la population ayant un niveau inférieur au certificat d'études secondaire.	26,1 %	42,9 %	53,2 %
% de la population ayant un certificat d'études secondaires et/ou ayant fait certaines études postsecondaires.	17,4 %	28,6 %	26,0 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'une école de métiers.	13,0 %	20,0 %	5,2 %
% de la population ayant un certificat ou un diplôme d'études collégiales.	30,4 %	5,7 %	7,8 %
% de la population ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire.	8,7 %	0,0 %	6,5 %

Selon les statistiques démographiques, la population totale âgée de 15 à 24 ans serait de 150 personnes, dont 66,6 % seraient aux études, soit un total de 100 personnes. Donc, 33,4 % des personnes de la cohorte des 15 à 24 ans ne sont pas aux études. D'après les données de Statistique Canada, si nous comparons la population des personnes de 15 à 19 ans fréquentant l'école et celle de la composition de la population selon l'âge de cette même cohorte, nous ne retrouvons que 100 % des personnes fréquentant l'école. Statistique Canada souligne que la proportion des personnes âgées de 15 à 19 ans qui ont répondu qu'elles n'avaient pas fréquenté l'école au cours de l'année scolaire précédant le recensement est passée de 18 % en 1996 à 23 % en 2001.

Statistiques sur l'éducation, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Voici, pour notre commission scolaire, la liste des indices de milieu socio-économique par école et des indices du seuil de faible revenu par école. Il s'agit des données pour 2003-2004¹.

Indice de milieu socio-économique par école, 2003-2004 :

L'indice de milieu socio-économique a été calculé en regroupant les bâtiments appartenant à une même école. **Deux variables sont utilisées pour la construction de l'indice, soit la proportion des mères sans diplôme, pour une pondération de deux tiers, et la proportion de parents dont aucun ne travaille à temps plein, pour une pondération d'un tiers.** On trouve également, dans ces listes, le rang décile par école. Plus l'indice et le rang décile sont élevés, plus le milieu socio-économique est faible.

Indice du seuil de faible revenu par école, 2003-2004 :

L'indice du seuil de faible revenu a été calculé en regroupant les bâtiments appartenant à une même école. **Une variable est utilisée pour la construction de l'indice, soit la proportion de familles qui déclarent un revenu équivalent ou inférieur au seuil de faible revenu,** établi par Statistique Canada pour le territoire de résidence des familles. On trouve également, dans ces listes, le rang décile par école. **Plus l'indice et le rang décile sont élevés, plus le milieu socio-économique est faible.**

Indices de défavorisation par école 2003-2004						DRSI, 15 avril 2004
Thetford Mines	Commission scolaire des Appalaches					
	Écoles primaires					
Municipalité	Nom de l'école	Indice du seuil de faible revenu	Rang décile (SFR)	Indice de milieu socio- économique	Rang décile (IMSE)	Nombre d'élèves (30/09/2003)
Beaulac- Garthby	École Saint-Nom- de-Jésus	25,46	8	28,06	10	73
Stratford	École Dominique- Savio	26,06	8	29,28	10	49
Disraeli	École Sainte-Luce	24,91	8	27,39	10	300
Saint-Joseph- de-Coleraine	École Sainte- Bernadette	21,93	7	17,70	6	104

¹ Dernière mise à jour de ces données : juillet 2004. En ligne : http://www.meq.gouv.qc.ca/stat/Indice_defav/index_ind_def.htm.

4. Déroulement de la recherche-action et analyse réflexive suggérant des pistes d'action

	Indices de défavorisation par école 2003-2004					DRSI, 15 avril 2004
Saint-Ferdinand	École Notre-Dame	20,86	7	16,75	6	130
Thetford Mines	École Saint-Louis	10,96	2	14,78	5	291
Thetford Mines	École du Tournesol	12,82	4	11,72	3	265
Thetford Mines	École de l'Étincelle	13,41	4	12,17	4	285
Thetford Mines	École Saint-Noël	11,15	3	14,58	5	224
Thetford Mines	École du Plein-Soleil	17,67	6	13,39	4	159
Thetford Mines	École Saint-Gabriel	20,91	7	15,54	5	153
Thetford Mines	École du Perce-Neige	13,76	4	16,06	6	80
Thetford Mines et Adstock	École institutionnelle de l'Arc-en-Ciel et de la Source	11,47	3	14,63	5	128
Saint-Pierre-de-Broughton	École de la Pierre-Douce	13,89	4	16,07	6	60
East-Broughton	École Paul VI	7,29	1	22,67	8	202
Adstock	École aux Quatre-Vents	7,58	1	22,66	8	72
Thetford Mines	Commission scolaire des Appalaches					
	Écoles secondaires					
Municipalité	Nom de l'école	Indice du seuil de faible revenu	Rang décile (SFR)	Indice de milieu socio-économique	Rang décile (IMSE)	Nombre d'élèves (30/09/2003)
Disraeli	Polyvalente de Disraeli	23,72	8	24,87	9	474
Black Lake	Polyvalente de Black Lake	13,91	3	15,60	5	449
Thetford Mines	Polyvalente de Thetford Mines	12,71	2	15,58	4	1 560

C'est un travail quelquefois ardu mais qui s'avère nécessaire lorsque l'objectif est d'intervenir dans de petites localités. Il faut savoir que dans les petits milieux, si nous parlons de Paul, nous ne parlons pas de Pierre. Le sentiment d'appartenance y est souvent très fort.

L'analyse de ces données étant loin d'être positive, il me fallait donc établir un processus d'intervention qui inclurait une partie importante d'information, de sensibilisation et même de formation.

Je me devais aussi de bâtir un outil qui me servirait à présenter mon mandat, c'est-à-dire effectuer une recherche-action qui avait pour trame de fond l'établissement de partenariats. J'ai donc produit une synthèse du document de référence qui nous avait été fourni par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, intitulé « Apprendre tout au long de la vie » y incluant le projet qui avait été présenté par la Commission scolaire des Appalaches.

4.5 Comité de suivi incluant divers représentants

Des contacts ont été pris avec des partenaires, pendant la phase préparatoire du projet, pour les inviter à participer au comité de suivi de la recherche-action. Rappelons ici que la création de ce comité avait une importance majeure. En effet, ce dernier avait, entre autres, à préciser la problématique relative au milieu concerné par rapport au mandat de la Commission scolaire et aussi aux mandats respectifs de ses membres. Il devait avoir un rôle décisionnel sur le processus et devait pouvoir, au besoin, apporter des correctifs au cours de la réalisation de la recherche-action. Les membres du comité étaient aussi chargés d'alimenter les réflexions en se basant sur leurs expériences personnelles ainsi que sur les orientations, c'est-à-dire les facteurs facilitant, les contraintes et les réalités de leurs organismes respectifs. Ils ont reçu une synthèse du document intitulé « Vers un renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement » accompagnée d'une copie du projet de la recherche-action. Certains ont dû obtenir une autorisation afin d'investir du temps dans le projet, ce qui était très important pour pouvoir participer à part entière. Les Services éducatifs ont toujours été représentés par les mêmes personnes, ce qui a aussi clairement constitué une plus-value pour la continuité des discussions sur le contenu. Pour former le comité de suivi, mon superviseur avait choisi des personnes parmi divers groupes d'acteurs, à savoir des responsables de milieux communautaires ainsi que des employés d'institutions gouvernementales. Cette option avait été prise dès le départ, d'une part pour favoriser, l'exposé d'expériences et savoirs différents et, d'autre part, l'émergence de différents points de vue lors de rencontres, pour que les échanges permettent de faire certains constats et pour tenir compte des partenariats établis. Ce comité de suivi a été mis en place et nous a aidés à préciser les diverses problématiques relatives aux milieux concernés en regard du mandat de la Commission scolaire, et aussi à participer à la recherche de pistes d'actions. Divers documents ont été distribués aux membres du comité relativement à nos diverses constatations.

4.6 Premier établissement et mise en action

Maintenant que j'avais mes premiers outils en main, je quittais le bureau, donc mon port d'attache, pour m'établir dans ma première communauté cible. Mon supérieur avait auparavant négocié une entente avec un centre communautaire, le Centre communautaire J.-N.-Plante de la région de Disraeli, avec la collaboration du CERD (le Centre d'entraide de la région de Disraeli), portant sur la possibilité d'avoir accès à un bureau dans les locaux de cet organisme. Cette insertion dans le milieu devait se traduire par la conclusion de nouvelles ententes de partenariats, ce qui devait favoriser une présence régulière et importante de nos services dans ce même centre. Ainsi, nous décentralisions une partie du service d'accueil et de référence.

Mes premières interventions ont été d'établir un contact avec un acteur principal dans chaque municipalité afin de trouver mes éventuelles personnes de référence. Dans le contexte, une personne de référence se définissait comme étant une personne connue et surtout reconnue dans le milieu et possédant une vision claire, précise et valable de la situation des individus le composant. Il devrait s'agir d'une personne possédant également une forte crédibilité dans la population, donc qui aurait une influence certaine. N'ayant pas encore de personne de référence désignée, j'établissais un premier contact avec les services municipaux et leur expliquais le pourquoi de mon appel et de ma recherche. Mon choix d'entrer en contact avec ces services n'était pas un hasard, car dans les villages, ce sont souvent ces derniers qui représentent le point central de la communauté et qui possèdent le plus d'informations sur les citoyens.

Piste : Former une équipe externe sur le projet :

Après avoir fait une étude du secteur à couvrir, le responsable de l'application du projet devrait, dans les plus brefs délais, créer son équipe externe, composée des personnes importantes situées dans chaque secteur du territoire couvert. Mais il s'agirait d'une équipe d'un genre particulier, c'est-à-dire composée d'individus ayant des compétences différentes et ignorant, parfois, tout des caractéristiques et des contraintes d'une recherche-action. Une équipe constituée pour une durée limitée, qui n'aurait pas d'existence « physique » puisque les intervenants seraient généralement dispersés géographiquement dans leurs services d'origine ou dans leurs localités. Enfin, il s'agirait d'une équipe dont, au démarrage du projet de recherche, les membres ne se connaissent pas forcément.

Si ces membres ne connaissent rien du projet, ils auraient, en revanche, des contacts réguliers et seraient probablement fortement engagés auprès de la clientèle à atteindre. Dans ce contexte, il est clair qu'au départ, chaque intervenant aurait le sentiment d'appartenir avant tout à son équipe d'origine, c'est-à-dire à son service ou à sa communauté. Cela pourrait d'ailleurs provoquer des conflits, lors du lancement du projet, si son rôle de participant dans le projet venait en contradiction avec les intérêts et les enjeux du groupe qu'il représente. Une façon de prévenir ce genre de situation serait de prendre contact avec le supérieur immédiat de l'intervenant afin de lui transmettre toute l'information nécessaire et de le convaincre de l'importance et de la nécessité de sa contribution.

4.7 Établissement de contacts et détermination des personnes de référence

Après avoir établi un premier contact avec les services municipaux, mon objectif était d'arriver à repérer et à cibler les personnes les plus représentatives et servant de personnes de référence au sein de chaque secteur couvert. Il s'agissait donc de trouver des personnes ayant une très bonne connaissance de leur milieu respectif et des problématiques en faisant partie, afin d'établir des contacts qui me permettraient une insertion adéquate dans la population avec un souci du respect des mentalités. Mon but était le suivant : susciter l'acceptation et la création d'une ouverture, chez les acteurs principaux, qui permettraient d'atteindre nos objectifs de consolidation ou d'établissement de partenariats éventuels.

La réussite de cette étape fut cruciale, car c'était cette dernière qui me permettrait de pénétrer le milieu. Comme le disait mon supérieur : « Faut faire attention de ne pas se brûler ! Si nous nous brûlons, on brûle également le milieu, et pour un bon bout de temps. L'information négative circule rapidement et s'incruste longtemps ». Il est vrai de constater que les mauvais coups sont souvent mis en évidence et ont l'habitude d'être plus marquants. Ainsi, faire connaître les bons coups de façon plus concrète prendrait une réelle importance.

Piste : Une façon positive d'aborder les personnes du secteur et les acteurs qui pourraient être impliqués se décrirait comme suit :

- *Informar chaque personne des enjeux du projet ainsi que de l'intérêt et l'importance de leur participation pour un éventuel développement des personnes de leur milieu. Montrer que l'on comprend les priorités de chacun. Chercher à négocier des compromis satisfaisants pour chaque partie, du type « gagnant-gagnant ».*
- *Être clair et précis sur notre rôle. Clarifier le but de l'intervention et préciser la période planifiée de la recherche.*
- *Présenter clairement la demande et le but du projet ainsi que nos interventions.*
- *Montrer la pertinence des résultats à atteindre par rapport aux ressources demandées (en matière de moyens et de durée).*
- *Annoncer de quelle façon sera transmise l'information sur l'utilisation des ressources attribuées et sur les résultats éventuels.*
- *Proposer d'informer sur l'avancement du projet, et de fournir des renseignements qui soient utiles pour chacun.*
- *Penser en terme de « compétences », et non pas de personnes ou participants: cela permettrait de mieux cibler les référents dont nous aurons besoin surtout lorsqu'il s'agit de ressources essentielles. Cela permettrait aussi de mieux faire comprendre pourquoi nous faisons appel à certaines personnes qui devraient s'associer au projet.*
- *Formuler les demandes de façon à mettre les partenaires concernés et la direction de ces derniers en position de vous rendre service et non d'être à votre service. Solliciter le*

point de vue, les idées, l'expertise et les réactions de chaque participant.

Une démarche essentielle devrait être effectuée auparavant :

- *Faire une analyse préalable des renseignements à diffuser par rapport à votre objectif (l'effet que vous voulez que votre information produise sur vos interlocuteurs) : qui a besoin de savoir quoi, et en quels termes? Votre information touche-t-elle toutes les personnes ciblées? Cela est important, car les personnes non informées peuvent émettre des messages contradictoires. Et par combien de personnes relais va passer votre information? Pensez que plus la ligne de communication est courte, plus grande est la vitesse de communication et plus faibles sont les risques de distorsion.*
- *Faire la liste des éléments d'information pertinents retenus pour diffusion : ces renseignements répondent-ils aux attentes ou aux besoins de vos interlocuteurs? Sont-ils cohérents avec votre objectif?*

En fait, l'efficacité résiderait dans un juste équilibre entre le formel et l'informel. Si l'information que vous donnez n'est pas adaptée aux divers acteurs concernés ou sollicités, il y a un risque qu'ils l'inventent ou qu'ils vous oublient tout de suite après votre passage.

Certains représentants ont parfois éprouvé un malaise à l'égard d'un discours portant sur les personnes les plus démunies et la discrimination les entourant; à certaines occasions, je constatais même un déni des problématiques.

J'ai donc tenu plus de 35 rencontres avec divers acteurs, dans toutes les municipalités. Il est à noter que tout au long de la recherche-action, toutes ces personnes et tous ces organismes ont été contactés à plusieurs reprises. Ces contacts avaient pour but, dans un premier temps, de créer un lien et d'organiser diverses rencontres, et, par la suite, de maintenir le lien afin de consolider les partenariats, de faire émerger les besoins et les demandes de formation ainsi que d'être en mesure d'y répondre adéquatement.

4.8 Insertion dans le tissu social par le partenariat et l'animation communautaire

J'ai commencé mon insertion dans le tissu social avec le mandat, tel qu'énoncé dans notre recherche-action, de répondre à la question suivante : **Dans quelle mesure la proactivité des services d'accueil et référence à l'extérieur des lieux de formation augmente-t-elle la demande de formation dans les groupes-cibles?** Il est à noter ici qu'il fallait **reformuler cette question en termes positivistes**, car la culture populaire associe généralement la recherche à une terminologie positiviste : « Qu'est-ce que ça donne? » Mais, il est très important de le rappeler, notre question centrale, formulée dans les pages précédentes, se lit comme suit : Dans quelle mesure la proactivité des services d'accueil et référence à l'extérieur des lieux de formation laisse-t-elle observer une augmentation de la demande de formation dans les groupes cibles?

Toutes les rencontres effectuées et ce travail étaient directement rattachés à la proactivité des SARCA attendue par le Ministère :

Pourtant, en raison des fonctions qu'ils assument, l'apport des SARCA à l'expression de la demande est considérable. Et il pourra l'être encore davantage lorsque la présence de ces services dans le milieu, auprès des personnes et des organismes, associations, entreprises et institutions de tout acabit sera plus visible et active. L'animation communautaire, dont le Plan d'action demande la mise en place, devrait contribuer à cette visibilité.¹

Au cours de mes premières démarches, j'ai pu trouver mes premières personnes de référence. Lors de chaque rencontre individuelle, je présentais le document synthèse que j'avais précédemment préparé et expliquais plus en détail à mon interlocuteur la raison de ma présence dans son secteur. Je lui remettais aussi le document statistique portant sur sa propre municipalité. Plusieurs acteurs me recevaient en disant : « Je ne peux pas m'investir dans votre travail car je suis déjà assez débordé comme ça. C'est toujours les mêmes personnes qui s'investissent dans la communauté. Et moi, j'en ai déjà plein les bras et je ne veux pas en prendre davantage ». Et c'est une réalité dans la grande majorité de ces localités : ce sont souvent les mêmes acteurs qui investissent de leur temps pour leur communauté et cela semble devenir réellement épuisant pour ces derniers.

Piste :

Il faudrait une finalité, des objectifs communs dont la réalisation permette aux différentes personnes concernées d'entrevoir un minimum d'enjeux personnels. Lors de la présentation, nos objectifs devraient être perçus comme pouvant être porteurs d'une base de motivation personnelle pour chacun. Dès lors, ce serait à la personne responsable de l'application « terrain » du projet de faire valoir cette opportunité.

Voyant cela, la direction que j'ai donnée à mon approche a été du type : « Que puis-je faire pour vous? » plutôt que de me positionner dans l'attente d'une aide éventuelle de leur part. En adoptant cette façon de faire, je me suis rendue compte que les personnes restaient réellement surprises de mon offre, et même un peu sceptiques. Mais cela a eu pour effet de les rassurer et de créer une première ouverture. À la suite de ce premier contact, je leur offrais de prendre connaissance des documents distribués et fixais avec eux une prochaine rencontre afin d'en discuter plus avant. Cette deuxième rencontre était prévue peu de temps après la première car je me suis toujours dit : « Il faut battre le fer pendant qu'il est chaud ». De plus, mes délais de réalisation étaient plus que courts. En attendant, je restais disponible pour répondre à tout besoin éventuel d'information, de précision ou autre qui pourrait se présenter.

¹ Bibliographie n° 11, page 40.

Au moment de la deuxième rencontre, je restais souvent surprise. M'attendant à rencontrer une ou deux personnes, c'est quelquefois devant de dix à douze individus que je me retrouvais. Il pouvait y avoir un groupe représentant les jeunes, des représentants d'un groupe communautaire, un autre représentant les personnes de l'âge d'or, etc. Certains venaient comme observateurs mais d'autres y étaient pour exprimer des ressentiments envers plusieurs instances officielles telles que les services de santé et les services sociaux, le CLE, la Commission scolaire; à peu près tout le monde y passait. Je pouvais m'apercevoir que des frustrations et de l'amertume les habitaient depuis plusieurs années. En discutant avec eux, je m'apercevais qu'il y avait une période marquante qui semblait être responsable de cet état d'esprit : c'était celle de la centralisation des services dans le centre principal de la MRC, soit la ville de Thetford Mines. Quelle ne fut pas ma surprise! M'attendant à un accueil facilitant, comme me le laissait espérer la longue tradition d'animation communautaire avec le milieu qu'avait la Commission scolaire des Appalaches, c'était tout le contraire...! Ce n'est pas qu'ils avaient de la rancœur envers la Commission scolaire, c'est plutôt qu'à ce moment je représentais, pour ces gens, une personne travaillant dans un service gouvernemental. De plus, je provenais de la ville centrale, celle qui était choyée au détriment des petites municipalités environnantes. À ce moment, j'ai pressenti que ma crédibilité se fonderait sur ma capacité à faire quelque chose ou, au moins, à porter leurs paroles ou leurs revendications. Mon attitude a été de recevoir ce qu'ils avaient à me dire, donc de démontrer une très grande ouverture. Malgré le fait que je ne pouvais être tenue responsable de la situation, je devais accepter et recevoir cette forme de dévouement. Je me disais qu'en fin de compte, c'était une situation qu'on rencontre assez souvent lorsqu'on prend un rôle de médiateur.

Après cela, je reprenais le contrôle de la réunion en leur demandant s'ils étaient prêts à travailler avec moi tout en leur assurant que je ferais tout ce que je pourrais pour les secondar dans leurs besoins et attentes.

Piste : Communiquer et responsabiliser

Avant de se prononcer en faveur de telle ou telle façon de faire, il ne faudrait pas oublier qu'instaurer le ralliement, autour d'un même objectif, d'une multitude d'acteurs ayant des visions quelquefois différentes, ce serait faire le choix d'une structure qui permettrait des compromis tout en restant raisonnable afin d'atteindre les objectifs fixés.

J'ai en effet pu constater lors de mes interventions que la logique individuelle semblerait imprégner profondément les façons de penser et les comportements des individus. Cette logique pourrait même nuire à la conception, à la compréhension, voire à l'acceptation facile d'autres modèles. De tels changements, bousculant les individus dans leurs rôles et leurs valeurs, pourraient susciter incompréhension, inquiétude et résistance chez les acteurs (groupes, services, ou personnes). Ne pas estimer cette dimension, en sous-évaluer les répercussions, se contenter de redéfinir de façon simpliste les règles, les rôles et les procédures risquerait de mener à l'échec de l'atteinte du but recherché.

La communication (dans la mesure où elle est précise, concrète et adaptée) préciserait les enjeux, les finalités et les objectifs. Elle inviterait les divers acteurs à prendre position et à

réduire les attitudes de fuite face aux responsabilités négociées. De ce point de vue, la communication responsabiliserait. Bien sûr, elle ne pourrait garantir l'adhésion et rendre prévisibles les comportements des acteurs concernés. Mais même si une personne n'adhérait pas immédiatement au projet, il y aurait de fortes chances qu'elle s'interroge sur le pourquoi et les conséquences de son attitude (même de façon inconsciente) et ce faisant, elle ne serait déjà plus un acteur indifférent. De plus, les acteurs du projet, les participants et les éventuels usagers seraient aussi sensibles au contenu de la communication qu'à la manière dont elle est présentée et mise en valeur. Le plus souvent, ils auraient tendance à adopter des comportements précis face aux messages qu'ils reçoivent. Souvent, les comportements représenteraient la réponse à ce que les personnes reçoivent ou perçoivent du responsable qui transmet l'information.

Ainsi, prendre le rôle de rassembleur c'était : fonctionner avec une part d'insécurité et d'ambiguïté et arriver à penser autrement pour trouver de nouveaux repères.

À ce moment, il est apparu clairement que les attentes vis-à-vis du projet et, en particulier, des résultats visés entraînaient certains questionnements et un besoin d'être rassuré chez les personnes consultées. Ces questionnements étaient de nature temporelle : la durée du mandat leur apparaissait trop courte par rapport à l'ampleur des problématiques devant être prises en compte. Les gens manifestaient aussi de l'insécurité quant à la garantie de la continuité des actions pouvant être entreprises.

Cette insécurité pouvait s'exprimer, par exemple, comme suit: « Nous sommes prêts à nous investir dans cette recherche, mais ceci est vraiment trop court pour envisager de véritables résultats. Vous savez, les personnes visées par cette recherche sont des personnes démunies et ayant le plus besoin. Le premier défi est d'entrer en contact avec ces gens. Ce sont des personnes n'ayant souvent même pas conscience de la gravité de leur propre situation et de plus, ce sont des personnes isolées. Même si nous arrivions à les atteindre, pouvez-vous vous imaginer l'impact et les effets négatifs qu'aurait le fait, une fois suscitée l'espérance d'une forme de solution, donc d'espoir, nous leur annonçons : *Bien, maintenant, c'est déjà terminé*. Ils en ont déjà vu, des projets trop courts, comment pensez-vous qu'après et dans un avenir rapproché, nous pourrions de nouveau gagner leur confiance à s'investir dans d'autres projets? »

À ce moment, j'ai demandé à mon coordonnateur d'intervenir auprès des personnes qui avaient besoin d'être sécurisées. Je ne pouvais m'engager personnellement à assurer la continuité des actions de cette recherche-action. Ainsi, Monsieur Desjardins est venu rencontrer ces divers groupes de personnes en les assurant de notre volonté de poursuivre toute action qui découlerait du travail « terrain » et qui serait aidante pour leur communauté. Ceci a eu l'effet recherché, car les divers acteurs externes à la recherche-action ont alors continué d'abaisser leur garde et d'investir leur confiance. Il y a une expression qui revient souvent dans les petites communautés, les gens vous disent : « Les bottines doivent suivre les babines! » Si on comprend cette expression, on comprend tout...!

De plus, plusieurs participants mettaient fortement l'accent sur la nécessité d'arriver à des propositions concrètes qui seraient maintenues par la suite de même que sur l'établissement de mesures adéquates afin de pallier les problèmes des communautés concernées par la recherche-action. Un participant nous confiait : « Je participe parce que j'espère pouvoir et voir changer des choses, en collaboration avec les autres. Chaque jour, nous devons venir en aide à un groupe important de personnes démunies, soit de jeunes mères monoparentale, de jeunes adultes, de jeunes familles ou des personnes seules. Nous aimerions que l'aide que l'on apporte les amène vers l'autonomie; c'est notre but, mais les mesures de soutien manquent et les services demeurent éloignés. Nous leur apportons une aide souvent de nature financière et ponctuelle. Le problème, c'est qu'ils viennent pour obtenir une réponse à un besoin pressant, mais ils ne s'investissent pas dans des projets qui feront en sorte de les amener vers une autonomie pleine et entière, donc de s'en sortir. Ils sont sortis du système dit *régulier* depuis plusieurs années. Pensez-vous qu'en l'espace de quelques semaines on peut les remettre en action de façon autonome? C'est une clientèle auprès de laquelle il nous faut travailler avec une certaine souplesse et surtout adapter nos actions à leur niveau dans un premier temps. Ce qui veut dire que nous devrions retrouver des services de proximité. Bien des organismes et services ont été regroupés à Thetford Mines et attendent que les gens viennent à eux et fassent leurs demandes. Eh bien, c'est tout à fait le contraire, si vous voulez faire sortir ces personnes, il faut aller les chercher, être où elles sont, ou, du moins, près de leur environnement. Ce sont des personnes qui ont appris à se méfier donc il vous faudra, dans un premier temps, gagner leur confiance, et après vous pourrez commencer à les amener vers une participation. Ce qui est le plus aberrant, c'est le fait que pour obtenir des fonds adéquats et nécessaires dans la mise en application de projets pouvant répondre aux besoins de ces personnes, nous nous faisons dire : *On n'a pas eu de demandes d'un nombre de personnes suffisant dans votre municipalité, donc nous ne pouvons vous attribuer les fonds demandés*. Mais lorsque nous demandons à ces mêmes agents d'approbation de projets si les personnes démunies font des demandes de formation afin d'entreprendre un cheminement de réinsertion par eux-mêmes, la réponse est : *Non, ou très rarement*. Donc, la conclusion est : pas de demande de la part d'un nombre appréciable de personnes démunies, pas de projet accepté, pas de solution envisageable... Et le cycle de la pauvreté continue. C'est pour tout ceci que dans ce projet, je ne peux pas me contenter de participer aux discussions, je veux que nous puissions enfin découvrir des pistes de véritables solutions. On ne peut pas venir et s'investir aux réunions avec le sentiment qu'on ne peut pas parler des mesures qui sont nécessaires. Parler et parler, cela a été fait à maintes reprises; à quel moment allons-nous enfin obtenir ce qui nous manque, soit la concertation des acteurs et l'établissement de mesures véritables et portantes qui nous aideront à ne plus perdre la valeur que représente aujourd'hui la jeunesse? Briser le cycle de la pauvreté et de ses impacts négatifs par l'instauration de projets et programmes adéquats, non pas par des mesures plus que temporaires ne menant qu'à des résultats précaires et momentanés ».

Piste : Démontrer de l'ouverture :

Puisqu'il y aurait bouleversement dans les rôles et les façons de faire, la proactivité qui devrait être mise en place pourrait provoquer l'apparition, à un niveau ou à un autre, des réactions négatives. Pourtant, il est tout à fait possible d'amoindrir ces résistances, même s'il ne semble pas possible de les éviter. Mais encore faudrait-il le faire assez tôt lors de la mise en place du projet.

Quelques règles de base pourraient favoriser cette mise en place :

Démontrer de l'ouverture : Ne pas sous-estimer les acteurs potentiels. Une décision visant l'instauration de la proactivité dans le secteur sans consultation ou information préalable et sans reconnaître aux acteurs potentiels la moindre possibilité d'expression pourrait risquer de faire percevoir ce mode d'action comme une dévalorisation, et votre présence comme imposée. Il ne faudrait donc pas hésiter à faire parler les personnes de leurs résistances et de leurs craintes, en les reconnaissant comme justifiées.

Obtenir de la crédibilité : Un manque de crédibilité du responsable du travail « terrain » amplifierait l'insécurité à une étape où les demandes de réassurance sont importantes. Cela pourrait constituer une nouvelle source d'opposition.

Une question d'adaptation : Si le temps ou les moyens apparaissaient insuffisants pour « se familiariser » avec les changements, alors personne n'adhérerait. Il faudrait donc intervenir rapidement pour répondre aux interrogations relatives à ces sujets.

Et voilà, je venais de saisir l'essentiel de leurs premières attentes envers moi : « Parler et parler, cela a été fait à maintes reprises, à quel moment allons-nous enfin obtenir ce qui nous manque, soit la concertation des acteurs et l'établissement de mesures véritables et portantes qui nous aideront à ne plus perdre la valeur que représente aujourd'hui la jeunesse? ». Mes cibles à atteindre devenaient plus claires et l'établissement de partenariats en était un élément incontournable qui permettrait d'espérer une synergie des forces vives au sein de ces milieux. Ainsi, si je voulais réussir mon mandat, je devais commencer par essayer de réunir ces acteurs essentiels tous ensemble à une même table, chose qui semblait ne plus exister mais que ces personnes réclamaient. Si je ne pouvais rallier ces partenaires, mes chances d'avancement semblaient pratiquement nulles, car avant toute chose, c'est ce que l'on attendait de moi. Il fallait que je me souvienne de ceci : « Je participe parce que j'espère pouvoir et voir changer des choses, en collaboration avec les autres ».

J'ai donc commencé à trouver les personnes que je devais éventuellement m'adjoindre dans cette unification. J'ai alors questionné divers acteurs clés afin de dresser une liste des partenaires essentiels. Ces acteurs clés étaient souvent ceux qui revendiquaient plus que les autres, mais leurs comportements, souvent négatifs, représentaient déjà pour moi une certaine forme d'engagement.

C'est grâce à la démonstration d'une véritable volonté de ma part que j'ai commencé à recevoir des demandes d'appui, de formation, d'information, etc. L'ouverture venait de se faire et l'on acceptait ma présence dans le milieu, y compris toutes mes observations, le plus souvent négatives.

À la suite de ces rencontres, l'information était immédiatement transmise à mon superviseur ainsi qu'à l'équipe des Services éducatifs, plus précisément aux personnes travaillant au service d'accueil et référence. Cette façon de faire était aussi en liaison avec le premier thème du document provenant du Ministère « Vers un renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commission scolaires » :

- Favoriser l'expression de la demande de formation suppose de prendre en compte l'expression du besoin immédiat de l'adulte, de son contexte, de ses conditions de vie et de ses acquis antérieurs¹.

Monsieur Desjardins s'occupait aussi de transférer l'information, sinon de négocier les demandes auprès des divers responsables du Service pédagogique et des diverses directions de la Commission scolaire. Nous nous sommes également concertés en réunion d'équipe afin d'établir les actions et les interventions à mettre en place.

Piste :

Lors de la mise en œuvre d'un tel projet, la personne responsable du service, telle que mon coordonnateur, ne pourrait rester neutre par rapport à ce dernier. C'est pourquoi l'information transmise au préalable serait capitale, afin de faire percevoir les enjeux du projet à tous les membres de son équipe et de souligner l'importance de leur contribution. Un projet supplémentaire pourrait souvent être vécu comme quelque chose qui « pénalise » les activités courantes du service. En effet, la participation d'un ou de plusieurs membres du service au projet pourrait être vécue comme une contrainte puisque le fonctionnement établi et le travail planifié vont subir des modifications par suite des demandes pressantes pouvant découler du projet. Une perception négative des enjeux pourrait alors entraîner des comportements négatifs de la part de l'équipe des Services éducatifs. Et, en cas de surcharge d'activités ou de conflits de priorités, il y aurait des risques que la priorité soit donnée aux activités courantes au détriment du projet en cours. Tout cela explique pourquoi il serait essentiel que la négociation permette de trouver un accord entre les priorités du projet et celles du service.

Tout le personnel concerné a participé pleinement au processus et à l'action, et notre service a su répondre promptement à toutes les demandes.

¹ Premier thème, assises et positionnement, principes : intentions d'action, point 6, page 17.

4.9 Demandes et interventions

Soulignons qu'il est essentiel de répondre le plus rapidement possible aux demandes, si disparates soient-elles, car votre crédibilité serait aussi fondée sur votre capacité à faire quelque chose en réponse aux attentes émises dès vos premières interventions dans le secteur, même s'il ne s'agissait que de porter les paroles ou les revendications des personnes rencontrées.

Les demandes reçues nous ont amenés à effectuer le travail et à élaborer les services suivants :

Promotion :

- Distribution de dépliants à titre de promotion et de référence;
- Information à la clientèle;
- Référence au besoin;
- Publicité dans le journal local et information sur les programmes de formation offerts;
- Établissement de mesures de collaboration avec d'autres municipalités pour la référence des demandes de formation;
- Renforcement des partenariats avec les services gouvernementaux et assurance d'une participation active dans le cadre d'éventuelles demandes de prestations de services;
- Intervention dans divers groupes cibles.

Demandes spécifiques et actions :

Groupe participant à un projet d'insertion sociale : Projet « Les jardins collectifs » :

- Demande : Informer un groupe de jeunes adultes participant à un projet d'insertion sociale sur les services de l'éducation des adultes, dans une optique de retour aux études.
- Action : Session d'information organisée par notre service et donnée directement aux membres du groupe dans un local spécifique de leur municipalité.

Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac :

- Demande : Informer le groupe de jeunes participants sur les services de l'éducation des adultes, dans une optique de retour aux études.
- Action : Session d'information organisée par notre service et donnée directement dans les groupes de solidarité-jeunesse.

Divers organismes communautaires des municipalités desservies :

- Demande : Besoin d'information sur les formations pouvant être offertes dans les municipalités ou à proximité de ces dernières. Action possible en ce qui a trait à la difficulté d'obtenir un nombre de participants adéquat.
- Actions :
 - Recueillir toute l'information par les professionnels de notre service et réajustement possible du nombre requis d'inscriptions.
 - Recherche sur les établissements à proximité de la municipalité qui pourraient offrir les formations.
 - Recherche sur les formations déjà existantes et celles pouvant être élaborées.
 - Participation active dans chaque municipalité dans le but de consolider des liens de partenariat entre chaque secteur afin de pouvoir obtenir plus facilement le nombre d'inscriptions requis.
 - Réception des demandes de formation et échanges de ces dernières entre chaque municipalité afin d'établir une liste concrète et potentielle.
 - Établissement d'une liste des formations et transmission de l'information.
 - Publicité, dans le journal local de la municipalité, sur les formations et sur nos services.

Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford Mines :

- Demande : Besoin d'information sur nos services et sur les actions en SARCA par rapport à leurs diverses clientèles et dans le renforcement concret du partenariat actuel et futur.
- Actions :
 - Établissement d'une rencontre dans un court délai avec le directeur des services.
 - Ententes mutuelles sur des interventions essentielles dans les divers groupes desservis par le CLSC.
 - Récupération de toute l'information par les professionnels de notre service.
 - Élaboration de publicité destinée à chaque clientèle cible.
 - Partenariat et suivi mutuels.
 - Intervention de deux personnes clés dans une participation active à la Table Locale de Disraeli. (voir le point 4.11)

Municipalités de Disraeli et de Saint-Joseph-de-Coleraine: Comité de reclassement de LAB Chrysotile et Comité de reclassement Usine Shermag – Disraeli :

- Demande : Besoin de soutien et d'information sur les formations et sur les services pouvant être offerts aux mineurs et aux employés en perte d'emploi.
- Actions :
 - Récupération de toute l'information par les professionnels de notre service.
 - Communication avec le groupe de reclassement.
 - Préparation et intervention dans les groupes.
 - Recherche sur les cours et les enseignants pouvant offrir de la formation.

Divers groupes sociaux :

- Demande : Soutien dans l'élaboration de conférences destinées à un groupe d'environ 80 personnes âgées.
- Actions :
 - Récupération de toute l'information par les professionnels de notre service.
 - Recherche et contact avec les organismes et les professionnels pouvant offrir le service de conférencier.
 - Transmission des renseignements et des besoins entre les diverses parties.
 - Organisation et présentation des conférences.

Organisme en désintoxication et réhabilitation : Centre Toxico-Gîte SM

- Demande : Informer les personnes en réhabilitation sur les services de l'éducation des adultes, dans une optique de retour aux études.
- Actions :
 - Récupération de toute l'information par les professionnels de notre service.
 - Communication avec les personnes responsables du centre.
 - Réflexion sur les interventions pouvant être faites dans le groupe par rapport aux besoins.
 - Offre de prestation de services.
 - Session d'information organisée par notre service et donnée directement au groupe, au besoin.
 - Établissement de rencontres individuelles.
 - Suivi et relance.

Toutes les réponses aux diverses demandes étaient directement en relation avec les lignes directrices incluses dans le document du Ministère :

Politique d'éducation des adultes
• Rehaussement de la formation de base de la population. • Expression de la demande. • Attention à certaines populations ciblées.
Développement d'une culture de l'apprentissage tout au long de la vie¹.
Commissions scolaires
• Offrir et organiser des services. • Offrir des services à la communauté. • Faire réussir.
Mission éducative²

¹ Premier thème, assises et positionnement, politiques gouvernementales, page 7.

² Document du Ministère : premier thème, assises et positionnement, Mission MEQ et CS, page 9.

Principes : intentions d'action

Puisque la formation revêt une importance stratégique tant au travail que dans la vie personnelle ou sociale, les SARCA doivent s'ouvrir à toutes ces dimensions et offrir des interventions structurantes répondant à la diversité des intérêts de l'adulte et favorisant son intérêt dans la société¹.

4.10 La médiation et l'alliance en réponse aux besoins

Tout en recevant ces demandes, je continuais mon travail d'établissement de partenariats et de recherche. Dans la poursuite de mes objectifs, je demandais à mes personnes clés de vérifier les documents statistiques, qui étaient loin d'être positifs, afin de voir si ces derniers reflétaient vraiment leur milieu et la situation réelle. La majorité reconnaissait ces constats sauf certains représentants qui ont parfois éprouvé un malaise à l'égard d'un discours portant sur les personnes les plus démunies et la discrimination les entourant; en certaines occasions, je pouvais même constater un déni des problématiques. Ces mêmes personnes considéraient que les statistiques devaient contenir énormément d'erreurs, et que cela ne se pouvait pas. « Nos personnes âgées vont très bien, elles ont plusieurs activités et sont très heureuses dans notre municipalité ». « Et qu'en est-il de vos jeunes? ». « Ils vont très bien eux aussi, ils ont une piste de patin et de planche à roulettes ». « C'est très bien, mais pour la majorité de ceux qui sont démunis, comment font-ils pour profiter des installations s'ils ne possèdent pas de patins ou de planche, ça doit mal glisser? » Oups! Je venais de toucher le point vulnérable et enfin, nous pouvions parler et discuter plus franchement. Il est certain que ce genre de propos ne pourrait se tenir sans avoir bien sondé votre interlocuteur.

Piste : Négociateur

En cas de désaccords avec les partenaires ou entre ces derniers, le responsable du travail « terrain » aurait intérêt à négocier pour trouver des solutions pour que chacun y trouve son compte (gagnant-gagnant). Négocier, ce serait trouver un compromis réaliste lors d'un désaccord entre différentes personnes. Si je négocie, c'est que j'ai besoin du pouvoir de l'autre pour agir et que les intérêts individuels doivent être pratiquement exclus des objectifs. Les objectifs devant devenir communs, certains objectifs individuels pourraient être contradictoires.

Il faudrait adopter une démarche adéquate. Une négociation devrait s'enclencher et se conduire car :

Nous pourrions considérer la médiation à mener avec un acteur, afin d'établir un partenariat, en trois étapes : la consultation, la confrontation, la conciliation.

¹ Document du Ministère : quatrième thème, structure organisationnelle, assises et positionnement, principes : intentions d'action.

La consultation permettrait de se comprendre. Ce serait la période de mise au point, de démarrage, qui conditionnerait le déroulement de la médiation. Dans un premier temps, on chercherait à se faire reconnaître comme interlocuteur valable.

Cela permettrait :

1. *D'exposer la situation de chacun.*
2. *De transmettre des informations.*
3. *De demander des précisions.*
4. *De saisir la « sensibilité » de l'autre, en l'écoutant et en l'observant.*
5. *D'installer une relation de confiance.*
6. *De définir clairement les enjeux.*

La confrontation permettrait de présenter ses arguments. Ce serait la période où l'on pourrait chercher les points d'accord et les points de litige et déterminer les éléments de médiation. On pourrait examiner le négociable, le « non négociable » et défendre son point de vue. Cela permettrait :

1. *De créer le débat.*
2. *D'argumenter et de défendre ses positions.*
3. *De reprendre les propos de l'autre.*
4. *De comparer les idées respectives.*
5. *D'exprimer les objectifs respectifs et de les comparer.*

La conciliation permettrait de trouver un accord réaliste. Ce serait la période de résolution, où l'on pourrait se mettre d'accord, le moment où des compromis réalistes pourraient être envisagés en fonction des intérêts de chacun. Le rapport « gagnant-gagnant » permettrait :

1. *De résumer les propos échangés.*
2. *De proposer conjointement des solutions.*
3. *De dédramatiser.*
4. *De trouver un terrain d'entente.*
5. *De jouer « gagnant-gagnant ».*

Il faudrait surtout être certain de pouvoir respecter les engagements pris... Ce serait la condition pour jouer « gagnant-gagnant » et cela permettrait de rester crédible pour la prochaine fois. Toutefois, il faudrait toujours être prêt à renégocier. Un partenariat « constructif » serait un partenariat où tout le monde pourrait trouver son compte. Il y a ainsi des partenaires qui cherchent une solution commune et non des adversaires. Dans l'animation et le partenariat, le jeu « gagnant-gagnant » pourrait donc devenir une option réaliste et acceptable.

Parfois, il m'a fallu faire face à une autre problématique, celle de l'appropriation de la pédagogie, ou encore de son dédoublement. Cela s'explique par le fait que certaines activités élaborées et subventionnées auprès de divers organismes doivent inclure une partie de formation. Nous étions donc quelquefois perçus, dans notre mandat, beaucoup plus comme des

compétiteurs que comme une institution gouvernementale reconnue ayant comme mission la formation et l'éducation de la population. La crainte des organismes ayant une telle perception serait la possibilité de perdre une partie ou la totalité de leur subvention, durement acquise. Je devais faire en sorte que cette perception se transforme dans le sens de la complémentarité, c'est-à-dire qu'ils arrivent à percevoir la clientèle comme ayant besoin de chacun de nous selon nos mandats respectifs. Ce *pattern* de clientèle captive est fréquent. Il y aurait actuellement beaucoup de travail à faire de ce côté afin de faire changer cette mentalité d'appartenance qui, dans le fond, ajoute aux problématiques de la clientèle. Le fait de ne pas pouvoir percevoir la personne dans son ensemble nuirait à notre capacité et à notre efficacité à répondre à ses besoins. Nous avons tous nos forces, mais en même temps nos limites.

En percevant et en anticipant les multiples besoins de l'individu en interaction avec son milieu de vie, je me rendais à l'évidence que chacun des services est, à un certain moment, sollicité selon sa spécialité et son mandat propre. Ainsi, en partant d'un besoin éducatif, nous pouvons penser que le client pourrait avoir besoin de soutien pour d'autres problématiques personnelles ou environnementales. Donc, ce n'est plus uniquement l'éducation qui serait concernée, mais aussi la santé, les services sociaux, la sécurité du revenu, l'emploi, etc. Il serait surprenant de constater qu'après discussion, chacun de ces services en arrive à cette même conclusion mais que la plupart du temps, nous continuons notre travail en vase clos plutôt qu'en vases communicants. Ainsi, une phrase de mon superviseur me revint : « Je rêve d'un jour où tous les partenaires travailleront ensemble et dans le même sens..., afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes et de faire en sorte qu'on aboutisse à de vraies solutions ». Devant tous ces échanges, constats, revendications et analyses, je me disais « Il faut susciter et créer une table de concertation multisectorielle une table de partenaires! Qui inclura tous ces acteurs et qui pourrait faire en sorte de commencer à bouger les choses. Du changement, de l'innovation, de la proactivité...! Des expertises différentes alliées à une palette de compétences travaillant ensemble dans un but commun égalera l'alliance des forces. Je vais essayer cela... » Ainsi, je commençais le travail d'élaboration et de création de cette table.

4.11 Élaboration et établissement d'une table de concertation avec les partenaires

Devant tous ces constats et afin d'être en mesure de nous donner les moyens éventuels de répondre aux divers besoins de la population, j'ai suggéré la formation d'une table de concertation réunissant les divers partenaires que nous avions à ce moment et les ai conduits dans cette voie : la Société de développement économique de la région de Thetford Mines, le Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Centre local d'emploi de Thetford Mines, Emploi Québec, Carrefour jeunesse-emploi, le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que la ville de Disraeli. Le but leur en a été présenté comme suit : *Concertation et partenariat entre les acteurs principaux avec comme perspective de cerner et d'identifier les problématiques et les besoins les plus alarmants ceci,*

afin de trouver des pistes de solutions potentielles et des actions concrètes devant être élaborées et appliquées.

À ce moment, je me suis servie de la concertation inter organismes qui existait entre la Commission scolaire des Appalaches et les autres partenaires de la région de L'Amiante. Parmi ces derniers, j'ai invité le Centre local d'emploi, le Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford Mines, la Société de développement économique de la région de Thetford Mines (CLD) ainsi que l'organisme qui m'accueillait, soit le Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD). Après avoir discuté avec ces derniers et leur avoir demandé : « D'après vous, quelles sont les personnes que nous devrions asseoir à la table? », j'ai sollicité la présence de la ville de Disraeli, de la Maison des Jeunes du Lac Aylmer, du Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac, ainsi que du Comité du Pacte rural : Politique familiale.

J'ai organisé une première rencontre avec tous ces acteurs et les ai informés de toutes les étapes du travail que j'avais effectuées auprès des diverses municipalités, ainsi que des constats qui en ressortaient. Je leur ai demandé leur avis sur ces portraits. À la suite de notre première rencontre, nous avons fait les constats suivants concernant les problématiques cernées et reconnues et les actions préconisées :

Problématiques retenues dans la municipalité de Disraeli et les autres municipalités environnantes :

- a. Problèmes socio-économiques importants;
- b. Précarité d'emploi causée par l'instabilité et la fermeture des entreprises et le non-renouvellement de ces dernières;
- c. Lacunes dans le développement des compétences et de l'entrepreneuriat de la population;
- d. Isolement d'une partie de la population;
- e. Accentuation de l'appauvrissement;
- f. Fossé entre les municipalités et la ville de Thetford Mines, phénomène existant depuis plusieurs années;
- g. Manque de concertation entre les acteurs principaux;
- h. Difficulté à faire reconnaître les problématiques par les instances politiques concernées;
- i. Vieillesse de la population et exode des jeunes;
- j. Concentration des personnes défavorisées dans les municipalités;
- k. Visibilité restreinte des services à la population;
- l. Échec scolaire et non-diplomation d'une partie importante des jeunes concentrés dans les milieux défavorisés.

Actions qui devraient être préconisées :

- Élaborer des mesures visant à inciter les personnes à accroître leur autonomie et leurs compétences et à les soutenir dans cette voie. Favoriser leur mise en action par des stratégies directes et indirectes.
- Repérer tous les partenaires potentiels et aller les chercher.
- Établir des actions locales et des activités de promotion et de prévention, à petite échelle au départ et s'étendant par la suite (effet d'entraînement).
- Abaisser les barrières entre les acteurs en établissant des relations de confiance.
- Repérer des personnes crédibles pouvant susciter la mobilisation des personnes ciblées.
- Créer un comité d'action politique grâce auquel nous pourrions, par l'intermédiaire des acteurs politiques régionaux qui auront établi un partenariat avec nous, en arriver à faire en sorte que les problématiques soient reconnues et prises en charge avec pour objectif le développement social, donc « cheminement en canal politique ».
- Décentraliser les services : créer des services de proximité.
- Repérer les personnes clés au niveau municipal afin d'organiser et de mobiliser la MRC.
- Établir des rencontres annuelles : désigner des projets communs pour chaque organisation afin de créer des partenariats et d'innover par des actions communes.
- Nommer un représentant pour chaque ville et chaque municipalité.
- Atteindre les personnes concernées en établissant :
 - leur situation géographique;
 - où elles en sont dans leur vie.
 - quelle est leur demande de services.

À la fin de cette première rencontre, tous les partenaires s'entendaient sur le fait que cette table locale devait réellement s'implanter et être maintenue, donc qu'il était primordial que les partenaires tissent des liens solides entre eux. C'était réussi! Et cela représentait un grand succès, tant pour les partenaires que pour les municipalités, qui réclamaient la présence de ces derniers dans leur milieu respectif.

Piste : Établir un partenariat et créer une équipe multidisciplinaire et multisectorielle :

Au départ, rassembler les acteurs dans ce genre de projet, ce serait mobiliser autour d'un même objectif, et pour une durée déterminée, des personnes et des ressources habituellement consacrées à d'autres activités. Mon but était de m'adjoindre des acteurs qui apporteraient leur compétence au travail que j'avais à faire. Puisqu'il s'agissait, au fond, de conduire cette recherche au mieux et dans un temps restreint, le fait d'avoir la capacité de coordonner et de faire collaborer des gens possédant des expertises différentes devait devenir pour moi une des clés du succès de cette recherche en proactivité.

Mais conduire une équipe multidisciplinaire est délicat. En effet, étant la responsable du travail sur le terrain, je n'étais pas la supérieure des intervenants qui participaient à cette

table, ces derniers demeurant rattachés à leur service d'origine. Il se trouvait même des personnes qui avaient un statut « supérieur » au mien au sein de mes partenaires. De plus, j'étais engagée à contrat, donc ce projet avait un début et une fin : au terme de ce dernier, il était déjà convenu et clair que je devais passer le relais à d'autres personnes. C'était donc un pouvoir de rassemblement à durée déterminée. Qui plus est, les spécialistes, les intervenants, toutes les personnes se greffant à ma recherche et qui travaillaient avec moi avaient des compétences différentes, chacune avec son langage, ses enjeux, sa façon de voir la recherche que je menais. Enfin, il s'agissait de transformer une simple addition d'expertises, au départ, en une véritable équipe qui n'existait pas au début, lors de mon arrivée dans le territoire.

Un bon fonctionnement de l'équipe passerait par l'acceptation, par les uns et les autres, des fonctions et rôles de chacun. Il serait important que les caractéristiques personnelles des intervenants permettent de constituer une équipe cohérente, motivée et soudée. Ainsi, il vaudrait mieux un intervenant un peu moins compétent mais très motivé plutôt que quelqu'un de très compétent mais peu intéressé par le projet ou désireux de satisfaire exclusivement ses intérêts personnels. La personne responsable de ce regroupement devrait donc se poser les questions suivantes pour faire le point, avant de tenir la première réunion :

1. La composition de l'équipe réunit-elle les compétences nécessaires?
2. Les membres de l'équipe qui interviendront apparaissent-ils fiables?
3. Les caractéristiques personnelles de chacun des intervenants permettent-elles d'envisager la constitution d'une équipe cohérente et efficace?
4. Des solutions de rechange ont-elles été envisagées au cas où les intervenants clés participant au projet viendraient à faire défaut ?
5. Y a-t-il une confiance réciproque entre chacun des membres de l'équipe? Sinon, ne convient-il pas de remplacer certains membres ?

Pour analyser les forces et faiblesses de l'équipe constituée, il serait utile de se souvenir que la similitude est souvent source de conflits ou de blocages dans un projet, et que les synergies se construiraient davantage sur les différences complémentaires. En fait, on observerait souvent que plus les gens sont semblables, dans une équipe-projet, moins ça fonctionne.

Ainsi, lors de la formation de l'équipe, chaque participant apporterait sa logique, son expertise, sa façon de voir pour construire quelque chose de nouveau sur la base de toutes ces différences. C'est pourquoi il serait important, lors du lancement du projet de rassemblement, de créer un sentiment d'appartenance suffisant pour susciter une bonne collaboration entre les membres. Pour l'intervenante, établir un esprit d'équipe dans le groupe en voie de constitution serait essentiel pour influencer favorablement l'engagement et la participation des individus durant tout le déroulement du projet.

Pour favoriser l'établissement de ce sentiment d'appartenance, il serait utile de réunir trois facteurs et de les faire connaître à chacun :

1. Un projet commun à mener;
2. Des règles communes;
3. Des fonctions et des rôles clairement distribués et reconnus par l'équipe.

Participer à une table de partenaires ouvrirait de nouveaux horizons aux différents acteurs. En effet, dans le cadre d'un tel projet, le responsable du travail « terrain » devrait confronter son expertise, c'est-à-dire les normes, les règles, les points de vue et les contraintes de son mandat à ceux des autres intervenants. L'expertise de l'intervenant dans un tel projet serait donc soumise à une double confrontation : celle des tâches et celle du projet. Ainsi :

- 1. Le projet inciterait le participant à faire évoluer ses normes et à prendre en compte les buts spécifiques et les contraintes du projet par rapport à ses connaissances du milieu, etc.*
- 2. Le participant serait alors amené à explorer des voies nouvelles et à proposer des solutions innovantes.*
- 3. Il ne serait plus seulement une personne appliquant ses propres compétences ayant fait leurs preuves, mais plutôt une personne qui utilise sa compétence pour résoudre des problèmes en apportant des réponses valides pour l'ensemble de l'équipe travaillant au projet.*

Cela deviendrait donc un tout plutôt qu'une somme d'activités partielles. On se rendrait vite compte que les tâches à réaliser sont souvent fortement dépendantes les unes des autres. Les intervenants dans un tel projet devraient apporter leur expertise mais aussi collaborer avec d'autres personnes au sein de l'équipe. La réussite du projet dépendrait largement de la capacité de chacun à créer des relations constructives et à communiquer efficacement avec ses partenaires. Le projet obligerait donc à confronter le savoir aux réalités du terrain.

Ainsi, mener une équipe hors-institution consisterait donc en grande partie à responsabiliser les partenaires, en les répartissant par rapport aux compétences de chaque personne clé et aux rôles qu'elle pourrait et voudrait avoir tout au long du projet. La répartition efficace des fonctions entre le responsable du travail « terrain » et les personnes-ressources se ferait donc en fonction des compétences et déterminerait clairement le rôle que chacun veut et doit tenir. Ainsi, le projet n'est pas une simple addition de tâches indépendantes mais un ensemble d'activités fortement interdépendantes et contribuant à un objectif commun. Sinon, il ne serait pas possible de réellement fonctionner; on se contenterait de réinventer une forme de fonctionnement « informel ».

Ainsi, dans un premier temps, le rôle du responsable serait d'animer le groupe, puis, par la suite, d'amener les membres de l'équipe à tenir un rôle dans le groupe.

De plus, bien fonctionner en partenariat ne signifie pas établir de « bonnes relations », dans le sens où l'on évite les problèmes pour préserver le climat de l'équipe. Bien au contraire... Un des enjeux majeurs serait de créer un climat de collaboration pour l'établissement des interactions avec les autres intervenants afin de faire ressortir les conflits le plus en amont possible et de négocier de véritables solutions.

Enfin, dans un fonctionnement de partenariat, il serait essentiel de mettre les désaccords en évidence et non de les masquer. Essayer de comprendre les avis divergents permettrait de cerner l'origine des conflits. Ainsi, traiter le problème par des ajustements mutuels reviendrait à permettre à chacun d'exprimer son avis, même s'il contredisait celui d'autres intervenants. Cela impliquerait également d'éviter les messages accusateurs qui pourraient renforcer des réactions de défense ou de contre-attaque, mais aussi de donner son avis sur

les solutions avancées afin d'éliminer celles qui ne conviendraient pas et de chercher, pour résoudre le désaccord exprimé, des solutions convenant aux uns et aux autres (« gagnant-gagnant »). L'ajustement mutuel permettrait de dépasser les explications restreintes aux personnes et aux relations interpersonnelles. Verbaliser les causes de conflits permettrait donc de dédramatiser les situations vécues et de prendre du recul pour les traiter. Pour traiter les conflits par accommodement raisonnable, on échangerait sur les objectifs et les enjeux, puis sur les règles du jeu et les moyens et méthodes à utiliser ou à privilégier. En revanche, on éviterait d'aller sur le terrain de la mésentente car cela ne ferait que renforcer le conflit et irait à l'encontre de l'état d'esprit voulu pour atteindre le but, soit une concertation de tous les acteurs.

La Table est maintenant créée et se nomme : **Table de Concertation Multi Sectorielle du Secteur Sud de la MRC de L'Amiante**. Les divers partenaires ont, depuis sa création, la ferme volonté de travailler de façon conjointe et proactive, ce qui manquait énormément antérieurement.

Nous sommes également convaincus que cette réalisation, qui découle de notre animation communautaire et des divers partenariats que nous avons pu établir, sera des plus constructives pour les différents milieux couverts par notre recherche-action. Nous sommes d'avis que cette table de partenaires et nos actions communes permettront d'atteindre plus facilement les clientèles cibles et ainsi de déterminer les besoins de formation. Enfin, nous croyons être en mesure, par nos interventions sur le terrain en collaboration avec nos partenaires, de remettre ces personnes en action et de les amener vers une intégration en formation.

Selon nous, la formation de la **Table de Concertation Multi Sectorielle du Secteur Sud de la MRC de L'Amiante** serait directement liée à ce que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport attend de nos actions relativement au Plan d'action et aux recommandations exposées dans les divers documents de référence qu'il a produits :

AGIR

Relever le défi de la formation de base, c'est agir :

- Pour susciter la demande de formation.
- Pour adapter l'offre et la prestation des services en fonction des besoins et des situations des adultes, des collectivités et des groupes de la population éprouvant des difficultés particulières.
- Pour consolider et élargir le partenariat, et travailler en synergie et en complémentarité.
- Pour soutenir les adultes dans leurs parcours de formation.
- Pour renforcer la prévention et lutter contre le décrochage scolaire.¹

¹ Bibliographie n° 12, page 12.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES SARCA

Des fonctions à assurer

Référence

- Vise à proposer à l'adulte des personnes, des ressources ou des organismes qui peuvent convenir à sa démarche.
- La référence vers des ressources du milieu demande à être davantage utilisée.¹

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES SARCA

Des fonctions à assurer

Partenariat

Une recherche-action à l'échelle d'une région

- Définition et expérimentation de modèles de collaboration qui facilitent les chemine-ments des adultes, qui répondent à leurs besoins et qui soient conviviaux pour les partenaires².

Une réussite, reconnue par les membres de notre comité de suivi ainsi que par tous les partenaires de la Table de Concertation Multi Sectorielle du Secteur Sud de la MRC de L'Amiante, qui nous convainc, une fois de plus, que nos actions sur le terrain ont été adéquates et surtout bénéfiques pour les partenaires et les personnes des secteurs couverts par notre service. (Voir les témoignages dans l'annexe au présent document, intitulée « Actions faisant suite à la recherche action après le dépôt du rapport ».)

Par notre travail dans cette recherche-action, nous pensons avoir respecté notre mandat quant aux priorités d'action retenues par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et à son Plan d'action, comme le rappellent ces quelques lignes :

¹ Deuxième thème, Responsabilités et fonctions, Rôles et responsabilités des SARCA, Des fonctions à assurer, page 12.

² Idem.

**Le plan d'action en matière d'éducation des adultes
et de formation continue s'appuie sur trois principes :**

- Le savoir est un puissant facteur d'épanouissement des personnes, de développement économique, de cohésion sociale et de vie démocratique;
- L'accès à la formation doit être favorisé chez les citoyennes et les citoyens adultes du Québec, lesquels doivent également avoir l'occasion d'exprimer leurs besoins de formation;
- L'État a une responsabilité dans l'éducation et la formation continue des adultes; les individus, les entreprises et les organisations doivent également s'y engager de façon volontaire et responsable.

**Dans chacun des cas, des cibles précises sont visées
et le fil conducteur des actions est semblable :**

- Susciter la demande de formation;
- Accueillir, conseiller et accompagner l'adulte dans sa démarche;
- Lui offrir des services adaptés à sa situation;
- Travailler en collaboration et en complémentarité avec les partenaires³.

Ainsi, par nos actions et grâce à l'appui de nos divers partenaires, aujourd'hui, nous sommes heureux de constater que nous avons globalement atteint nos objectifs et que nous pouvons apporter des éléments de réponse à notre question de départ : **Dans quelle mesure la proactivité des services d'accueil et de référence à l'extérieur des lieux de formation laisse-t-elle observer une augmentation de la demande de formation dans les groupes cibles?** En effet, à la suite de nos interventions, il nous a été possible de constater une augmentation de 7 % des inscriptions à des cours aux adultes dans notre centre de Disraeli.

Notre mandat s'effectua en proactivité, sous forme d'animation communautaire, dans le but de susciter des demandes d'information ou de formation et d'y répondre adéquatement, en allant au-devant des besoins de la population. Tout comme l'indiquait le document de référence du Ministère :

³ Bibliographie n° 12, page 1.

PROACTIVITÉ

- Augmenter la présence de la CS dans un nouveau secteur du territoire en s'insérant dans le tissu social, économique et municipal.
- Mettre en place de nouveaux outils d'information sur les services disponibles en recourant aux organismes et leaders de la communauté¹.

Il nous a été possible de mener un dialogue passionnant et constructif. La plupart des participants ont également affirmé qu'avoir pu participer et contribuer à ce projet les avait fortement enrichis (Réf : Annexe – Actions faisant suite à la recherche action après le dépôt du rapport). Les intervenants travaillant auprès des personnes plus démunies ont en effet des expériences dans différents domaines (santé, famille, milieu scolaire) et ce sont ces expériences qui ont servi de point de départ pour le travail de détermination et d'élaboration d'actions potentielles. Le dialogue a été facilité par le fait que plusieurs de ces personnes sont membres d'associations et qu'elles ont donc l'habitude de débattre de ces thèmes. Quant aux représentants des institutions et du monde municipal, il s'agit de personnes particulièrement touchées et intéressées par la problématique de la pauvreté et de ses conséquences, ce qui permet d'établir un dialogue plus constructif et sans aucun doute plus facile. Ces actions et dialogues étaient en liaison avec la Politique du Ministère :

- La population cible des SARCA est celle requérant une formation de base, mais on attend d'eux qu'ils accordent une attention particulière à certains groupes. Les SARCA doivent adapter leurs interventions aux caractéristiques de ces groupes cibles².

Nous nous sommes aperçus que lorsque les acteurs principaux sont sensibilisés adéquatement et appelés à se concerter sur des actions et des buts communs, chacun chercherait à avoir un impact et à faire prendre en compte les problématiques et les différents aspects d'une situation, et par le fait même, à renforcer les contacts avec d'autres instances. Ces acteurs disent avoir aimé travailler en concertation pour éliminer les embûches au lieu de travailler chacun dans son coin : d'un côté, les personnes politiques, les administrations, les fonctionnaires et de l'autre, les organismes se débattant dans des associations : « Nous nous rendons compte que chacun de nous possède de l'information pouvant servir aux autres, mais la majorité du temps, nous travaillons seuls dans nos organisations et essayons de faire reconnaître des besoins, mais sans appui. Si nous pouvions présenter de façon solidaire nos demandes, peut-être aurions-nous plus d'impact et pourrions-nous recevoir des réponses positives plus rapidement afin d'être en mesure de répondre aux besoins criants de notre population ».

¹ Source : Le marché du travail en Chaudière-Appalaches : Des personnes à rejoindre, une diversité de secteurs d'activité économique, février 2004, page 8.

² Document de référence du Ministère, mise en contexte, page 21.

Les personnes travaillant près de la clientèle ciblée par la recherche-action ont participé au projet et ont grandement contribué au résultat des réflexions menées dans les groupes de travail concernés ainsi qu'aux discussions qui ont eu lieu pendant la recherche. Selon notre interprétation, cela aurait permis à ces participants, c'est-à-dire les membres du comité de suivi et ceux de la Table de Concertation Multi-Sectorielle du Secteur Sud de la MRC de L'Amiante, non seulement d'alimenter les réunions sur le plan du contenu mais aussi de retransmettre et de prolonger les discussions dans leur propre organisme, où ils jouaient ainsi un rôle de promoteur de nos services.

Pistes importantes à retenir : Comprendre la proactivité et l'animation

Ce serait appréhender des relations entre des personnes. L'élément clé serait de repérer les divers acteurs potentiels, c'est-à-dire les personnes qui vont y jouer un rôle dans notre mandat et donc influencer à la fois son déroulement et son résultat. L'analyse de l'insertion dans les communautés et dans la structure d'accueil serait importante pour appréhender le type d'enjeux auxquels la personne responsable du travail « terrain » va devoir faire face. Associer tous les acteurs qui seraient concernés par nos actions, le plus en amont possible, favoriserait la réussite de la mise place du projet. Ce serait une nécessité, car la qualité d'un tel projet passerait d'abord par la prise en compte non seulement des attentes et des besoins des personnes faisant partie du milieu investi, mais aussi des moyens disponibles auprès des gens concernés.

Ce serait également une réponse réaliste, car l'expertise nécessaire à l'établissement du projet, surtout dans des secteurs défavorisés, serait devenue trop complexe pour être le fait d'une seule personne. Donc, lors de la mise en place de la proactivité, il serait souhaitable, même essentiel de commencer par cerner les différents acteurs qui vont être les plus aidants et qui pourront servir de personnes de référence.

Si vous deviez mettre en place une organisation basée sur la proactivité, vous pourriez faciliter ce changement en retenant quelques-unes des idées suivantes :

- Il n'existerait pas de modèle idéal. Le choix d'une approche en proactivité impose de construire son propre modèle et à définir la structure la plus adaptée aux enjeux et au but à atteindre.*
- La réussite d'une approche proactive dépendrait aussi de la volonté de la direction et du superviseur, laquelle devrait faire partie du « moteur » de la mise en oeuvre.*
- L'encadrement serait remis en cause dans ses repères et rien ne pourrait se faire sans adopter de nouvelles méthodes de travail.*
- Pour que « l'organisation sur papier » se traduise dans le quotidien, il faudrait bien évaluer les personnes choisies, leurs compétences, leurs façons de penser et de faire. Ainsi, elles pourraient s'approprier le projet et apprendre ensemble de nouvelles façons de travailler.*

En outre, il n'y a pas de projet sans client. Dans cette recherche-action, les clients visés étaient les personnes les plus éloignées des services éducatifs; dans un tel contexte, le client est difficilement repérable. Ainsi, une personne chargée du projet qui se contenterait

de s'en tenir qu'à la stricte réalisation de la solution souhaitée, cela ne correspondrait que rarement à la réalité. Dans le cas particulier de la présente recherche-action, les clients potentiels et futurs utilisateurs des services auraient souvent du mal à formuler concrètement leurs besoins.

La proactivité serait donc bien souvent une approche où les besoins de la personne se préciseraient au fur et à mesure des interactions avec elle, ou auprès des intervenants travaillant déjà auprès d'elle.

Ce serait en aidant la personne à exprimer ses besoins réels, à cibler ses objectifs, en la questionnant et en la faisant régulièrement réagir sur des propositions que la personne responsable du travail terrain pourrait mieux ajuster son projet d'animation communautaire.

Encourager la communication

L'équipe « partenaire » constituerait le principal transmetteur de communication entre le client et les autres intervenants et la personne responsable du travail « terrain ». Aussi serait-il important d'encourager la transmission de l'information la plus objective possible. Il faudrait formuler des questions ouvertes afin de s'assurer que les personnes concernées exprimeront leurs points de vue en toute franchise. L'objectif serait de permettre que l'échange verbal serve à recueillir ou à transmettre de l'information. Le résultat de l'entretien s'évaluerait en fonction de la quantité, de la qualité, de l'intérêt, de l'utilité et de la fiabilité de l'information échangée. Ces échanges permettraient de limiter le désengagement des différents acteurs, en leur permettant de rester à proximité de leur environnement, ainsi que de s'assurer que l'information est retenue.

Un entretien se préparerait ainsi : il commencerait bien avant le jour de la rencontre. Vous devriez en connaître le sujet et l'objectif et le préparer avec soin pour faciliter vos interventions lors d'éventuelles rencontres. Définir son objectif, ce serait savoir à quoi on veut aboutir. Tout cela vous permettrait de poser le cadre d'une relation d'échange claire et précise, où vous pourriez vous-même être à l'aise.

Différents rôles pour le responsable du travail sur le terrain

L'enjeu serait de passer du projet « papier » au projet « réussi, par l'atteinte des objectifs de départ, sur le terrain ». Pour faire avancer le projet, le responsable devrait éventuellement assumer plusieurs rôles. Voici par exemple certains des rôles qu'il m'a fallu tenir :

- Un rôle de statisticienne, afin de m'approprier le territoire que j'avais à couvrir.*
- Un rôle de communicatrice, d'abord pour ce qui est de fixer des objectifs clairs, puis pour négocier entre mes objectifs de projet et ceux des personnes devant participer à l'atteinte des buts, de même qu'avec les services pour lesquels elles travaillent.*
- Puis un rôle d'organisatrice, en répertoriant les ressources à ma disposition et en les ajustant par rapport aux tâches à effectuer ainsi qu'aux buts à atteindre, et aussi par rapport aux contraintes humaines, techniques ou organisationnelles qui se présenteront. Pour que le projet aboutisse, le responsable du travail « terrain » devrait aussi tenir d'autres rôles :*
- Rôle de gestionnaire, en respectant la planification et les délais tout en intégrant les*

aspects qualitatifs du projet et le respect rigoureux des échéances.

- *Rôle de leader, en générant des débats contradictoires, en particulier lors des points de rassemblement, et en faisant l'analyse des problèmes en profondeur, sans hésiter à tenir tête à une tierce partie à certaines occasions.*
- *Rôle de leader aussi en proposant une façon de penser qui amènerait à cibler les occasions et à poser les problèmes sans avoir peur de bousculer les habitudes avant de parler des solutions.*
- *Enfin, rôle de médiateur, en mettant à jour les vrais problèmes et en les verbalisant, et en rappelant les objectifs fixés et les contraintes sans perdre de vue la dimension humaine.*

N'ayant toutefois aucune autorité « officielle », le responsable du travail « terrain » se heurterait à la difficulté, pour jouer ces rôles de devoir influencer en utilisant d'autres leviers que l'autorité formelle, et ce, sans perdre de vue que le pouvoir de personnes influentes sur le projet reste grand. En effet, si leurs intérêts ne coïncident pas avec le projet, ces personnes pourraient refuser d'intervenir, argumenter interminablement, considérer le projet comme secondaire... ce qui ne manquerait pas d'avoir des effets négatifs sur la qualité de la réalisation et sur les délais. Pour faire vivre le projet, il faudrait intéresser et responsabiliser les personnes clés désignées comme étant essentielles à la réussite et à l'atteinte des buts fixés.

4.12 L'exclusion sociale et l'isolement : documents soutenant nos observations

Comme nous l'avons mentionné au point 4.2, notre recherche-action exige de réfléchir sur la spécificité et l'essence de la pauvreté. Dans cette partie, nous mettons précisément en relief le fait suivant : pour réaliser les processus décrits dans nos interventions, les intervenants doivent être davantage sensibilisés aux phénomènes de l'exclusion sociale et de l'isolement au regard de la demande de formation. D'ailleurs, à la lecture de l'annexe au présent document, intitulée « Actions faisant suite à la recherche-action après le dépôt du rapport », on pourra constater encore davantage l'utilisation prometteuse et continue de ces réflexions dans la suite de nos interventions en proactivité.

4.12.1 Diverses problématiques et justification des SARCA

Ce que nous avons constaté, retenu et validé auprès de nos personnes de référence :

Problématiques constatées et retenues

- Dévitalisation des divers secteurs
- Vieillesse de la population
- Isolement et exclusion des personnes démunies

- Exode des jeunes
- Dénis des problématiques
- Milieu très défavorisé
- Accentuation du décrochage scolaire
- Problématiques familiales et psychosociales
- Appropriation ou dédoublement de la pédagogie
- Rivalité et manque de collaboration entre les acteurs clés

Il faudrait considérer ici la question des liens qui existent entre les handicaps de diverses sortes au regard de l'éducation et de l'emploi et les autres porteurs d'exclusion sociale et d'isolement. Diverses études auraient fait ressortir des éléments qui renforcent notre recherche-action. Ces études constituent un complément important à notre connaissance de l'exclusion sociale, particulièrement au plan du retard scolaire et de ses répercussions tout au long de la vie¹. Voici ce qui ressort de nos constats et des diverses études et données pour notre secteur :

4.12.2 Risque : exclusion sociale et éducative

La vulnérabilité des enfants aux circonstances socio-économiques défavorables serait un fait établi². La situation socio-économique serait l'un des principaux déterminants du développement cognitif, dont dépendra la réussite scolaire et, pour une grande part, la réussite dans la vie et le goût de parfaire nos connaissances par l'apprentissage tout au long de notre vie³. C'est ainsi que des aspirations élevées, de la part des parents et l'encouragement constant d'un enseignant pourraient aider l'enfant à surmonter les pires effets de la pauvreté et du désavantage social⁴.

Qu'en est-il dans les milieux défavorisés? Voici quelques données sur les milieux où s'est déroulée notre recherche-action qui permettraient d'expliquer la difficulté d'amener les personnes adultes concernées vers le goût de parfaire leurs connaissances.

Données socio-économiques, portrait de la communauté et des familles

École Polyvalente de Disraeli : La clientèle provient des municipalités suivantes : Disraeli, Saint Joseph de Coleraine, Beaulac-Garthby, Saint-Fortunat, Saint-Gérard, Saint-Jacques-le-Majeur, Saint-Julien, Saints-Martyrs-Canadiens, Sainte-Praxède et Stratford. Donc, en grande partie, les municipalités visées par notre recherche-action. L'école Polyvalente de Disraeli est située en milieu semi-urbain socioéconomiquement défavorisé, tout comme les quatre écoles primaires qui l'alimentent^{5, 6}.

¹ Bibliographie n° 18.

² Bibliographie n° 18.

³ Bibliographie n° 18.

⁴ Bibliographie n° 18.

⁵ Données du Ministère de l'Éducation, 10 avril 2000.

- 44 % des mères de nos élèves n'ont pas de diplôme;
- 36,1 % des parents n'ont pas de diplôme;
- Dans 33,6 % des cas, les mères sont sans diplôme et les pères inactifs économiquement;
- 28 % des familles sont monoparentales;
- Dans 14 % des cas, aucun parent ne travaille à temps plein;
- 27,4 % des parents sont considérés sous le seuil de la pauvreté.

Le cycle de la pauvreté dont nous parlons se produirait ainsi : il semblerait que l'on puisse penser que la pauvreté se transforme en exclusion sociale. La faiblesse du revenu, en elle-même, serait moins importante que la situation d'infériorité dans laquelle elle place l'individu par rapport aux autres personnes mieux nanties. L'exclusion sociale et l'isolement engloberaient aussi bien le cas de ceux qui sont défavorisés au départ que celui des personnes qui se trouvent marginalisées par la suite, l'individu étant, dans un cas comme dans l'autre, dans l'incapacité de participer pleinement à la société.

Il faudrait tenir compte du fait que l'exclusion est définie par les normes en vigueur à un moment donné, surtout en matière de consommation. C'est ainsi que le non-accès à des biens comme le téléphone ou un véhicule ou, dans le cas des enfants, à des vêtements et des jouets, classerait aujourd'hui dans la catégorie des exclus des personnes qui ne l'auraient pas été il y a vingt ans.

Un participant nous confiait : « La réalité de notre milieu est que nous sommes éloignés des grands centres. Nous n'avons aucun moyen de transport en commun. La distance entre Disraeli et Thetford Mines, ville où l'on a regroupé les services, semble anodine pour une personne ayant un revenu adéquat et un véhicule, mais pour une personne vivant sous le seuil de la pauvreté et sans moyen de transport, qu'en est-il? Pour les personnes démunies, le simple fait de devoir envisager d'aller chercher les services à l'extérieur ajoute à sa problématique devant être réglée. Donc, le besoin pressant d'obtenir de l'aide devient un cauchemar et engendre un autre problème. C'est comme dire : *Tu as besoin d'aide pour t'en sortir, ben il va falloir te démerder avec rien, car ce que tu as besoin y faut que tu vas le chercher à l'extérieur, donc... cul-de-sac, on tourne en rond et après, on coupe* ».

Un partenaire nous disait : « Moi, y'a une chose que je ne comprends pas. À la place de commencer à imposer des résultats, faudrait peut-être commencer par le *basic*. Exemple : On nous promet d'obtenir des fonds pour la création de places en garderie, mais à la condition d'avoir du personnel formé. Comment voulez-vous que les personnes se forment quand t'as

⁶ *Problématiques particulières, zones de vulnérabilité* : Telles qu'identifiées par 92 % des élèves et les 54 membres du personnel ayant répondu à l'enquête du QES en 2002-2003 apparaissent comme zones de vulnérabilités.

pas les moyens de sortir de chez vous? T'as pas de services de proximité pour t'aider à te former, etc. Mais on a un temps déterminé pour trouver les ressources ou sinon on perd le droit aux fonds potentiels. On va-tu envoyer des enfants dans des garderies en milieu familial se faire éduquer et prendre en charge par des personnes ayant eux-mêmes des problèmes psychosociaux et familiaux? En contrepartie, on voit la DPJ nous amener de plus en plus d'enfants... Où est la logique? Donnez-nous les moyens et les ressources pour former du personnel avant d'exiger des résultats et des garanties... »

Ainsi, nous observons que le manque d'accessibilité aux services de formation aurait un impact des plus négatifs et des répercussions pour le moins désastreuses. Comment, en 2005, pouvons-nous encore nous permettre, avec le vieillissement de la population et le taux de dénatalité, d'accepter l'éventualité de la perte ou de la stagnation des possibilités de développement du potentiel de chaque individu grâce à l'accessibilité aux services éducatifs comme les SARCA?

Les conséquences de la dénatalité et du vieillissement de la population ont déjà été établis comme étant plus accentués pour notre secteur, comme le montrent les données suivantes :

- Les cinq MRC suivantes font face à des diminutions de population, soit, par ordre d'importance de la décroissance, **L'Amiante (-3,9 %)**, Les Etchemins (-3,3 %), L'Islet (- 2,2 %), Montmagny (-1,6 %) et Lotbinière (-0,3 %)¹.
- D'ici à 2011, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) prévoit un accroissement démographique de l'ordre de 2,2 % dans la région de la Chaudière-Appalaches, tandis que d'autres MRC de la région, plus particulièrement L'Amiante, Montmagny et L'Islet, verraient leur population décroître².
- Il semble évident que les acteurs socioéconomiques de la région devront prendre en compte la réalité du vieillissement de la population afin de prévoir les moyens d'ajustement requis, dont sans doute l'incitation à poursuivre des études, la formation continue et des politiques de recrutement efficaces et cohérentes³.
- La région de la Chaudière-Appalaches a enregistré une croissance démographique de l'ordre de 0,8 % entre les années 1996 et 2001, croissance qui est inférieure à celle de l'ensemble du Québec (1,4 %). Toutefois, les cinq MRC suivantes font face à des diminutions de population, **soit, par ordre d'importance, L'Amiante (-3,9 %)**, Les Etchemins (-3,3 %), L'Islet (-2,2 %), Montmagny (-1,6 %) et Lotbinière (-0,3 %)⁴.

¹ Bibliographie no 5, page 8.

² Bibliographie no 5, page 8.

³ Bibliographie n° 5, page 9.

⁴ Bibliographie n° 4, page 2.

- **L'âge médian de la population : des sommets historiques** : Entre 1996 et 2001, dans la région de la Chaudière-Appalaches, l'âge médian a augmenté de trois ans, passant de 35,9 à 38,9 ans. C'est un signe que la population de la région vieillit. **Cinq MRC de la région de la Chaudière-Appalaches affichent un âge médian de 40 ans et plus, soit, par ordre d'importance : L'Amiante (43,6 ans)**, Montmagny (41,6 ans), L'Islet (41,5 ans), Les Etchemins (40,7 ans), Bellechasse (40,4 ans)¹.
- La région rassemble plus de 25 % de sa population dans le groupe d'âge des 45 à 64 ans. **Les MRC de L'Amiante (29,7 %)**, de Montmagny (28 %) et de L'Islet (27 %) de même que l'arrondissement Desjardins (27,8 %) de la ville de Lévis affichent des proportions supérieures à la moyenne régionale. Ces territoires présentent aussi des proportions élevées chez les 65 ans et plus².

Selon ces dernières données, nous constatons que nous représentons la MRC affichant les résultats les plus négatifs de toute la région de la Chaudière-Appalaches. Et la réalité est d'autant plus catastrophique dans les petites municipalités où nous avons effectué notre recherche-action.

De plus, le chômage prolongé, accompagné de pauvreté, de mauvaise santé et de perte de confiance en soi, se transformerait en exclusion³. De nos jours, il semblerait que l'exclusion se verrait dans le manque d'« aptitudes »⁴. Les individus exclus de la société n'ont pas eu accès aux ressources (matérielles, culturelles, affectives) qui leur auraient permis d'acquérir des aptitudes. Celles-ci, évidemment, se rattachent au développement et à la réussite scolaire, mais s'étendent aussi aux domaines plus larges de la santé et de la participation à la société⁵. Un des facteurs qui caractérisent ces aptitudes serait leur importance pour la construction de l'identité de l'adulte⁶. Les aptitudes qui ouvrent l'accès à l'emploi et déterminent l'employabilité sont déterminantes pour l'identité :

- Malgré que certaines personnes soient jugées plus près du marché du travail, il semble que plusieurs d'entre elles aient besoin de support concernant les aptitudes reliées au rendement au travail, à la productivité ainsi qu'à la gestion du stress devant les exigences des employeurs. Il est également observé qu'actuellement, les employeurs recherchent plus souvent des personnes possédant des compétences reliées au savoir-être⁷.

¹ Bibliographie n° 4, page 4.

² Bibliographie n° 4, page 5.

³ Bibliographie n° 18.

⁴ Bibliographie n° 6.

⁵ Bibliographie n° 9.

⁶ Bibliographie n° 15.

⁷ Bibliographie n° 5, page 18.

Mais le contexte a aussi ses effets, qu'il faut prendre en compte et qui contribuent également à expliquer le développement actuel de l'exclusion sociale et de l'isolement¹.

Du fait de l'évolution du marché du travail, des caractéristiques personnelles comme un faible niveau de scolarité, qui dans le passé ne constituaient pas un obstacle important à l'emploi, conduisent aujourd'hui à un emploi marginalisé ou périphérique, et par conséquent à exclusion :

- Du nombre des personnes prestataires de l'assistance-emploi sans contraintes à l'emploi; 75 % d'entre elles ont une durée de présence à l'aide sociale de quatre ans et plus, ce qui peut entraîner des difficultés plus grandes et des interventions à plus long terme pour leur retour en emploi².

Jusqu'au milieu des années 70, les très nombreuses personnes qui, dans les sociétés industrialisées, quittaient l'école sans qualifications, étaient recrutées pour occuper les nombreux emplois semi-qualifiés ou non qualifiés qui existaient alors. Ce type d'emplois se raréfiant, les employeurs exigeaient des niveaux de compétence et de qualifications toujours plus élevés, repoussant ceux qui ne les possédaient pas vers les emplois précaires ou le chômage :

- Les difficultés de recrutement : les résultats nous indiquent que le manque de compétence des candidats est la première cause des difficultés de recrutement. On trouve la mention de cette cause pour 65,9 % des postes vacants³.
- La question des compétences qui sont à la source des difficultés de recrutement. La préoccupation majeure est celle des qualités personnelles, qui recueille 59,6 % des réponses. Des compétences telles que les relations interpersonnelles, les compétences de base et la catégorie « autres » recueillent aussi des proportions élevées. La mention « autres » fait référence aux compétences suivantes : rapidité d'apprentissage et d'exécution; compétences reliées au travail (précision, constance dans le travail, efficacité, travail bien fait); dextérité; bonne force physique; manque de polyvalence, techniques reliées à la polyvalence, élève avec un cours dans notre région et leadership. En ce qui concerne la scolarité, mentionnons que les employeurs de la MRC de L'Amiante exigent au moins un diplôme de 5^e secondaire pour 63,6 % des intentions d'embauche⁴.

C'est ainsi que les problèmes d'emploi dus à l'insuffisance d'acquis scolaires pousseraient beaucoup de jeunes filles vers des grossesses précoces :

¹ Bibliographie n° 13.

² Bibliographie n° 6, page 12.

³ Bibliographie n° 7, page 6.

⁴ Bibliographie n° 7, pages 6 et 9.

- D'autres études traitent des valeurs et aspirations lorsque les femmes ont de jeunes enfants et qu'elles se retrouvent à l'assistance-emploi. (...) Elles souhaitent réintégrer le marché du travail de façon progressive et elles ont besoin d'activités de transition, puisque très souvent elles possèdent peu d'expériences de travail¹.

Après un tel début de parcours cahoteux, lorsqu'on trouve un travail, c'est généralement un travail bas de gamme, souvent précaire, qui offre rarement des possibilités de formation. C'est pourquoi un ciblage et des actions concrètes n'ont guère de chances d'avoir une utilité durable si les divers acteurs impliqués et interpellés n'ont pas les moyens et le partenariat nécessaires afin de briser le cycle de pauvreté et d'exclusion que nous observons. Les personnes démunies et leurs enfants seront très en retard et risquent de ne jamais pouvoir rattraper ce dernier et ainsi, avoir l'opportunité d'accéder ou d'atteindre le niveau de vie des personnes mieux nanties².

Le problème est que bon nombre de personnes démunies et peu scolarisées ont encore la pensée « magique » de pouvoir obtenir du travail « comme dans le temps ». Ces personnes ne sont nullement informées des changements dans le monde du travail. Elles ne participent que très peu à la société et ne sont pas à l'affût des exigences et des changements qui entourent le monde du savoir :

- La faible scolarité de la main-d'œuvre sans emploi accentue son risque de chômage prolongé et d'exclusion du marché du travail. L'insertion en emploi de ces personnes sera grandement facilitée par un repérage précoce et par l'offre de mesures souples et adaptées (mesure de formation, préparation à l'emploi), en collaboration avec les ressources externes spécialisées.³

Cela pourrait expliquer leur passivité et la non-reconnaissance de leur situation plus que précaire. Un adolescent participant à un processus d'orientation ne sera nullement supporté dans son choix de carrière par un parent éloigné du marché du travail et ignorant les exigences actuelles en matière d'emploi et de formation :

- Pour certains, les choix professionnels manquent de réalisme, ce qui peut s'expliquer par une faible connaissance des possibilités du marché du travail. De plus, ils possèdent peu d'information sur les ressources du milieu qui pourraient être une aide à leur avenir personnel et professionnel. Malgré tout, l'intégration en emploi semble plus facile pour les jeunes hommes que pour les jeunes femmes; cependant, l'inverse se présente lorsqu'il s'agit de les y maintenir.⁴

¹ Bibliographie n° 5, page 15.

² Bibliographie n° 15.

³ Bibliographie n° 5, page 11.

⁴ Bibliographie n° 5, page 20.

C'est aussi pourquoi nous entendons encore : « Écoute, j'vois pas pourquoi mon jeune a besoin de faire des études. Moi, j'ai lâché l'école à 14 ans et j'ai trouvé d'la job! ». Dans les milieux plus défavorisés, les enseignants constatent que le manque d'instruction des parents les amène à manquer d'intérêt pour leurs enfants et à ne pas leur offrir suffisamment de soutien¹. Cela s'accompagne souvent d'un manque d'ambition pour ces derniers.

- Emploi-Québec de la Chaudière-Appalaches doit entre autres considérer que 75 % (3299) des prestataires sans contrainte à l'emploi cumulent quatre ans et plus à l'assistance-emploi. Cette situation représente un retrait significatif du marché du travail et peut entraîner des obstacles plus ou moins majeurs concernant le retour en emploi de ces personnes²

Le chômage de longue durée ou l'emploi précaire des parents aurait pour effets non seulement de limiter le revenu de la famille³, mais aussi de présenter un modèle de référence qui, dans certaines familles, peut conduire à ne pas reconnaître l'importance de la réussite scolaire et professionnelle. Il est établi depuis longtemps qu'une enfance défavorisée nuit aux résultats scolaires ultérieurs. On rapporte dans plusieurs ouvrages que les ambitions des parents pour leurs enfants étaient des facteurs importants du développement scolaire de ces derniers⁴.

Bon nombre de parents démunis ne comprennent pas l'enjeu de l'avenir de leurs enfants ou, simplement, ne veulent pas faire face à la réalité, car cela est synonyme de souffrance psychologique. Le fait d'affirmer à une autre personne que nous sommes dans une situation de pauvreté est plus facile que de devoir en parler à nos propres enfants. Donc, un jeune recherchant l'appui et l'approbation de ses parents dans la poursuite de ses études recueillera, le plus souvent, une invalidation de son choix. « Ce qui m'a fait mal en tant qu'intervenante, c'est le jour où j'ai rencontré un jeune homme de 21 ans m'affirmant avoir mis un an et demi pour terminer deux cours de 5^e secondaire. Pourquoi autant de temps, c'est parce qu'il subissait de la discrimination dans sa propre famille. Il était le premier qui réussirait à obtenir un diplôme de secondaire et ceci était pratiquement perçu comme une trahison face à son milieu, plutôt que la réussite et la possibilité éventuelle d'obtenir de meilleures conditions de vie future. Ce jeune homme disait qu'il lui fallait prendre le temps de faire accepter sa volonté d'étudier à sa famille. C'est ahurissant, mais c'est une des réalités que tu peux constater lorsque tu travailles dans les milieux plus défavorisés. Imaginez maintenant le premier travail à faire sur le terrain, soit de la sensibilisation par des intervenants accessibles. Donc, la solution première est d'être près des gens par des services de proximité ».

¹ Bibliographie n° 2.

² Bibliographie n° 5, page 14.

³ Bibliographie n° 8.

⁴ Bibliographie n° 8.

L'exclusion se manifeste évidemment aussi par d'autres phénomènes que ceux relatifs à l'emploi, à savoir des problèmes de criminalité et l'absence de participation sociale et politique, qu'il convient aussi de prendre en compte :

- Certains jeunes manifestent des problèmes concernant les comportements attendus par les employeurs. Ils ont, entre autres, des difficultés avec l'autorité (patron, contremaître) ainsi que des attitudes jugées intolérables dans un milieu de travail, comme le manque de ponctualité. Parfois s'y ajoutent des problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie¹

4.12.3 Le cycle de l'exclusion sociale et éducative et de la précarité

Les enfants et les jeunes adultes, en tant que membres d'une famille, souffrent de l'exclusion sociale de leurs parents. Les limitations que cela impose à leur développement sont à l'origine de leur propre exclusion dans la vie, tout comme cela l'a été pour leurs parents². D'après ce qui nous a été rapporté par nos divers partenaires, on pourrait en résumer ainsi la séquence :

- mauvais résultats tout au long de la scolarité;
- abandon précoce de l'école sans qualification;
- difficultés d'entrée sur le marché du travail, y compris dans les emplois qui ne comportent pas l'exigence d'une formation spécialisée;
- travail précaire et chômage;
- grossesse précoce;
- problèmes avec la police;
- alcoolisme;
- condamnations en justice;
- problèmes de santé physique et, surtout, de santé mentale.

Chacun de ces phénomènes est un indicateur d'exclusion sociale précoce³. Ce processus est continu, en ce sens qu'un phénomène en entraîne un autre, et il est aussi, dans une certaine mesure, cyclique dans ses effets, en ce sens que le cheminement de vie de l'enfant ou du jeune reflétera souvent celui des parents :

- Comme nous le rappelle si bien l'auteur de l'étude, ces chiffres ne doivent pas masquer l'essentiel : les êtres humains qu'ils représentent, puisque les personnes en situation de pauvreté sont souvent marquées par l'humiliation, les préjugés, la

¹ Bibliographie n° 5, page 20.

² Bibliographie n° 18.

³ Bibliographie n° 18.

discrimination et le mépris. Il est également connu que la pauvreté est une source de stress et d'anxiété; elle isole et elle affecte trop souvent la santé physique et mentale des personnes. Enfin, la pauvreté représente l'une des premières barrières pour se sortir de la pauvreté¹.

Depuis sa naissance, l'enfant est soumis aux aspects positifs et négatifs des services qui lui sont destinés, et qui sont, au début de la vie, les services de santé et d'éducation préscolaire, puis l'école, et, à l'adolescence, les services d'enseignement, de jeunesse et d'orientation professionnelle. À l'âge adulte, ils s'élargissent à toutes les institutions de l'État : services sociaux, emploi, logement, santé et système judiciaire. C'est dans ces institutions et dans l'accessibilité à leurs services que résident les obstacles aussi bien que les chances, pour l'individu, d'acquiescer des aptitudes :

- Certains jeunes démontrent un manque de motivation et de persévérance quant aux efforts à déployer afin de trouver un emploi ou retourner aux études. Plusieurs ont décroché de l'école et ont une vision négative du marché du travail. Malgré leur jeune âge, ils ont vécu suffisamment d'échecs pour croire que les démarches à entreprendre sont complètement inutiles. Lorsqu'ils demandent des services, il apparaît important de les offrir rapidement, sinon ils se démotivent tout aussi rapidement².

La perception de certains intervenants devrait aussi être prise en compte et ajustée afin de répondre adéquatement aux besoins et aux motivations des personnes venant consulter : « Y'a des personnes qui veulent s'en sortir et d'autres qui aiment profiter du système, ça s'voit dans leur face ».

Pourtant, comme le souligne Emploi-Québec : « Plusieurs femmes possèdent une faible scolarité, cependant l'accès à une formation leur apparaît souvent difficile. Certaines femmes manifestent des valeurs importantes concernant la vie familiale; leur proposer un regard sur la vie de travail sans les brusquer demande du doigté ».³

Comment pouvons-nous, en tant qu'aidants, prétendre connaître les intentions de la personne au premier coup d'œil? Cela s'apparenterait à un diagnostic de cancer posé par un médecin en regardant un patient : on ne s'occupe pas des symptômes ni du traitement possible, la personne est condamnée...! C'est aussi là que l'établissement de partenariats entre les divers acteurs prendrait tout son sens et soulignerait la nécessité de nos interventions en SARCA. Ainsi, nous arrivons vite à la conclusion qu'en agissant sur l'adulte, nous influons directement sur le cycle de la pauvreté et des changements qui doivent nécessairement s'opérer afin de briser, pour ainsi dire, un héritage familial :

¹ Bibliographie n° 5, page 13.

² Bibliographie n° 5, page 20.

³ Bibliographie n° 5, page 19.

- Les jeunes mères responsables de famille monoparentale sont souvent peu scolarisées et leurs choix professionnels sont pour la plupart restreints. Elles font face, tout comme les femmes plus âgées responsables de famille monoparentale, à des problématiques reliées à la pauvreté, au manque de services de garde et de transport, à l'isolement, au manque de soutien moral, à la violence conjugale ainsi qu'au peu d'expériences positives de travail. Ces jeunes mères ont besoin d'encouragement et d'un soutien assidu pour espérer un avenir meilleur. Des activités à long terme devraient leur être offertes en plus grand nombre, accompagnées d'un volet sur la connaissance de soi et le développement de l'estime personnelle. De plus, pour stimuler la diversité dans les choix professionnels, elles ont besoin d'une meilleure connaissance du marché du travail alliée à des stages d'observation dans différents milieux de travail¹.

Aussi, bon nombre d'intervenants nous ont confié qu'il existait une forme de discrimination entre personnes démunies, voire de ghettoïsation. Une personne du milieu nous confiait : «Y'a des coins de la ville où les gens évitent d'aller. Ce qui se passe là, c'est le trafic et y'a juste du monde à problème. » Ici entre en jeu la mentalité des milieux. Une intervenante nous disait : « Il y a des personnes qui n'accepteront jamais de venir à une soirée d'information au centre communautaire, car ils sont convaincus que cet établissement est destiné uniquement aux personnes démunies. Ils ont la ferme conviction que de traverser les portes de l'établissement fera en sorte qu'ils seront catalogués ». Des personnes cataloguées comme stupides ou autres sont facilement victimes de préjugés et cela commencerait à renforcer une certaine marginalisation. Par exemple, voici ce que confiait un intervenant : « J'ai vu des personnes vouloir s'inscrire à des formations et après avoir pris connaissance de la liste d'inscription, se raviser. Ils me disent : *Si lui ou elle suit le cours, ben pas moi*. Cela va même à l'étiquetage par le lieu de résidence. Si tu viens de telle place, bien tu n'as pas affaire ici et ça fait longtemps que cela est ainsi ». Cette rivalité de secteur existe depuis quelques années et ne s'est jamais résorbée depuis. D'où l'importance de tenir compte des mentalités afin d'être en mesure de s'insérer dans le tissu social des diverses communautés.

Il semblerait que des études longitudinales montrent qu'à mesure que l'on avance dans la scolarité, l'écart se creuse entre les nantis et les démunis de l'éducation; certains avancent plus vite, tandis que d'autres restent en arrière² :

- Le faible niveau de scolarité d'une partie importante de la main-d'œuvre en emploi constitue également un frein indéniable au développement et à la croissance des entreprises. L'ensemble des secteurs d'activités affiche une proportion de 23,5 % de main-d'œuvre n'ayant aucun diplôme³.

¹ Bibliographie n° 5, page 20.

² Bibliographie n° 14.

³ Bibliographie n° 6, page 13.

La conséquence est l'exclusion sociale des uns et la pleine participation des autres. Aussi, cela signifierait l'accès à un certain statut sur le plan de la profession, du revenu, de la vie familiale, du logement, de la santé et de la participation à la collectivité (sociale et politique). Le processus d'exclusion sociale pourrait être considéré comme un processus d'affaiblissement, voire de disparition totale de la probabilité d'accès à ces différents statuts, et ce, dès le jeune âge dans des secteurs défavorisés¹.

Plusieurs données longitudinales démontreraient l'impact de la pauvreté persistante dans divers milieux sur toute une série de manifestations d'exclusion sociale à l'âge adulte, à savoir de faibles qualifications, un faible revenu, des grossesses précoces et la dépression².

Certains lieux géographiques présenteraient des concentrations supérieures à la moyenne de risques liés aux mauvaises conditions, à la pauvreté des familles et au faible niveau de scolarité; nous l'avons déjà observé dans les statistiques précédentes. Selon diverses études, des interventions précoces auraient permis de montrer que chez les enfants et les familles bénéficiant de programmes et de soutien spécifiques, les phénomènes d'exclusion sociale auraient été durablement réduits. Plus l'intervention est tardive, plus il faudra faire d'efforts pour dévier une trajectoire de risque déjà bien instaurée. La conséquence serait la pauvreté de la famille et la répétition du même cycle.³ Pour lutter contre ce phénomène, il faudrait en arriver à rompre le cycle de pauvreté par des interventions provenant de divers services de proximité comme les services de SARCA hors-centre, ce qui est en relation avec le quatrième thème du document de référence du Ministère :

Finalités

- Accompagner la personne dans l'expression de sa demande.
- Contribuer au développement de la personne et de son autonomie.
- L'outiller pour qu'elle ait une meilleure prise sur ses conditions de vie et les transforme alors que la personne est en apprentissage tout au long de la vie⁴.

Si nous voulons en arriver à ce que les adultes assument adéquatement leur rôle d'éducateur et de soutien auprès de la jeunesse, il faudrait leur donner les renseignements nécessaires. Les personnes démunies auraient aussi besoin d'un soutien social et éducatif de la part des professionnels. Le plus souvent, le soutien professionnel atteint son efficacité maximale lorsqu'il est informel et reflète le plus exactement possible le milieu social dans lequel se trouve l'intéressé. Un partenaire nous disait : « Pourquoi pensez-vous que vos interventions fonctionnent?

¹ Bibliographie n° 18

² Bibliographie n° 8.

³ Bibliographie n° 19.

⁴ Quatrième thème, structure organisationnelle, assises et positionnement, Finalités, page 3.

Premièrement, votre intervenante est directement dans le milieu et visible par la population, donc accessible et impliquée ».

Nos actions préconisaient ce que le Ministère soulignait :

ASSISES ET POSITIONNEMENT Principes : intentions d'action 6. Favoriser l'expression de la demande de formation suppose de prendre en compte l'expression du besoin immédiat de l'adulte, de son contexte, de ses conditions de vie et de ses acquis antérieurs¹. Rôles et responsabilités des SARCA Des fonctions à assurer	
PARTENARIAT Indissociable du mandat des SARCA À l'interne des centres et de la commission scolaire À l'externe pour favoriser « une approche harmonisée » avec des partenaires Pour être ouvert sur le milieu, là où les adultes sont.²	

Notre choix en matière d'animation communautaire dans les divers milieux aurait donc été des plus profitables et, surtout, pertinents.

4.13 Importance de la continuité des SARCA

Le facteur qui intervient le plus généralement dans cette dynamique est le rôle critique de la famille, qui crée à la fois les conditions de l'exclusion sociale ultérieure et les moyens par lesquels elle peut être évitée³. La grande majorité des familles, quelle que soit la nature des problèmes propres aux parents, assure la protection et la stimulation dont les enfants et les jeunes adultes ont besoin pour se développer.

Ainsi, plus on interviendrait sur le plan du soutien, puis des liens entre la famille et les services éducatifs, plus on aurait de chances d'instituer un ensemble de relations positives autour des processus de développement et de renforcer par conséquent les effets positifs et l'intérêt de l'apprentissage tout au long de la vie⁴. Ensuite, il n'est jamais trop tard pour intervenir. L'importance, si nous retenons les termes d'aptitudes, ce serait que dans la vie de chaque personne, il

¹ Quatrième thème, structure organisationnelle, assises et positionnement, Principes : intentions d'action, page 6.

² Deuxième thème, Rôles et responsabilités des SARCA, Des fonctions à assurer, partenariat, page 18.

³ Bibliographie n° 16.

⁴ Bibliographie n° 1.

y a plusieurs périodes de changements et d'adaptation sur lesquelles nous pourrions intervenir en offrant les services de nos SARCA.

Enfin, le processus d'acquisition n'est pas limité à l'enfance; il peut se poursuivre pendant toute la vie adulte. Le risque se concrétise par l'existence d'obstacles à l'obtention des moyens nécessaires. L'élimination de ces obstacles est essentielle pour enrayer et briser le cycle de l'exclusion sociale. Le ciblage d'actions devrait donc se faire en considérant tous les âges et tous les stades¹. D'où l'importance de maintenir et d'instaurer un renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA).

¹ Bibliographie n° 19.



5. Résultats

5.1 L'observation concomitante d'une augmentation des inscriptions

Comme nous l'avons signifié précédemment, nous ne pouvons fournir de résultats de la nature de ceux que nous aurions pu obtenir si nous avions eu recours à un design de recherche de type expérimental (pré et post-test avec un groupe témoin et distribution des sujets au hasard). L'approche positiviste n'était pas notre choix de départ. Cependant, nous avons pu apporter des éléments de réponse à la troisième question centrale de notre recherche-action, que nous rappelons ici : dans quelle mesure la proactivité des services d'accueil et référence à l'extérieur des lieux de formation laisse-t-elle observer une augmentation de la demande de formation dans les groupes cibles? Nos interventions sur le terrain ont entraîné une augmentation de l'inscription d'élèves à notre centre de Disraeli; en effet, après un repérage de personnes ou de groupes cibles et l'organisation de séances d'information, le service d'accueil et de référence recevait rapidement de nouvelles inscriptions. D'après ce qui aurait été comptabilisé par le Centre d'éducation des adultes de Disraeli, les personnes qui se sont inscrites et qui provenaient de nos groupes cibles représenteraient environ 7 % de leurs nouveaux étudiants. L'aspect successif de ces deux réalités (nos interventions; les nouvelles inscriptions) peut s'interpréter de diverses manières. Strictement parlant, nous ne pouvons affirmer l'existence d'une relation causale entre ces deux réalités, notamment à cause de l'absence de certaines conditions qui auraient été nécessaires pour ce faire, comme l'utilisation d'un groupe contrôle et la distribution des sujets au hasard. Malgré tout, nous avons tendance à interpréter que c'est grâce à nos interventions que ces nouvelles inscriptions sont survenues. Mais, rappelons-le, c'est là notre lecture subjective de la réalité et plusieurs autres interprétations sont possibles. Dans les faits, nous pouvons cependant affirmer la présence d'une relation de concomitance ou d'un rapport de simultanéité entre ces deux réalités.

Nous avons tenu plus de 35 rencontres avec divers acteurs, et ce, dans toutes les municipalités. Toutes les personnes ou tous les groupes rencontrés ont été informés des services de l'éducation des adultes ou dirigés au besoin vers d'autres organismes pouvant répondre à leurs besoins.

Nous n'avons pu intervenir en entreprise comme nous l'avons souhaité et prévu. Cela s'est avéré impossible car l'entreprise ciblée, Shermag, a été, tout au long de notre recherche-action, perturbée par une grève générale et par le retour au travail de la moitié seulement des travailleurs. Mais, parmi ces diverses rencontres, nous avons participé à deux comités de reclassement pour les travailleurs de LAB Chrysotile et à celui de l'usine Shermag. Déjà, quinze personnes de l'usine Shermag suivent présentement la formation d'actualisation des connaissances de 5e secondaire à l'éducation des adultes de notre centre.

Nous avons établi et consolidé plus de 28 partenariats avec des organismes et partenaires importants du secteur couvert par notre recherche-action :

- Groupe Les Amis du 3e Âge;
- Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD);
- Cuisines collectives « Des outils pour bien manger »;
- Groupe des jeunes en difficulté, projet « Les jardins collectifs »;
- Groupe « Femmes d'ici », Disraeli;
- Centre d'action bénévole Concert'Action, Beaulac-Garthby;
- Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac;
- Société de développement économique de la région de Thetford (CLD);
- Centre local d'emploi de Victoriaville;
- Centre local d'emploi de Thetford Mines, Emploi-Québec;
- Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford;
- Comité de reclassement, usine Shermag de Disraeli;
- Groupe Gestion concertée des ressources humaines;
- Maison des Jeunes du Lac Aylmer;
- Ville de Disraeli et Disraeli – Paroisse;
- Municipalité de Saint-Fortunat;
- Municipalité de Sanit-Gérard;
- Cercle des fermières de Saint-Gérard;
- Âge d'or de Saint-Gérard;
- Municipalité Saint-Jacques-Le-Majeur;
- Municipalité de Saint-Joseph-de-Coleraine;
- Municipalité de Saints-Martyrs-Canadiens;
- Municipalité de Stratford;
- Comité du Pacte rural de Disraeli;
- Centre de la petite enfance Parc-en-ciel;
- Sûreté du Québec, poste de la MRC de L'Amiante;
- Centre Toxic-Gîte SM de Beaulac-Garthby.

Nous avons aussi incité et conduit des partenaires concernés par les secteurs couverts à former une table locale de concertation. Aujourd'hui, ce regroupement de partenaires se nomme **Table de Concertation Multi-Sectorielle du Secteur Sud de la MRC de L'Amiante**. Comme l'indique l'annexe au présent document, rédigée à l'automne 2005, les actions de cette Table de concertation se poursuivent intensément.

5.2 Principaux éléments ayant été perçus comme facilitant l'élaboration, la réalisation et les activités en proactivité de notre recherche-action

Cette partie apporte des éléments de réponse à la première moitié de la première question de notre projet, que nous rappelons ici : tout au long de la recherche action, quelles réalités ont-elles été perçues comme facilitatrices par les intervenants?

- Le document de référence intitulé Vers un renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires. Document de réflexion et d'orientation.
- Le plan de travail lié au processus et l'échéancier de nos activités.
- Les rencontres, le travail et le soutien de l'équipe du service de l'éducation des adultes.
- Le support de la direction.
- La formation, le support et l'engagement du comité de suivi.
- La grande participation des personnes de référence de chaque secteur.
- L'ouverture et la disponibilité des acteurs concernés.
- L'engagement et le support des partenaires.
- Une recherche proactive directement liée aux problématiques et aux besoins du milieu ainsi qu'à la Politique gouvernementale et au Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, et à l'objectif du renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA).
- La mobilisation dans le milieu à la suite de nos actions.
- Des échanges ouverts et clairs entre les personnes impliquées.
- Le respect des forces et des limites de chacun.
- L'acceptation d'une contrainte temporelle amenant certaines pressions.

5.2.1 Principales difficultés rencontrées lors de l'élaboration, la réalisation et l'évaluation de notre recherche-action

Cette rubrique apporte des éléments de réponse à la seconde moitié de la première question centrale de notre projet. Nous la rappelons ici : tout au long de la recherche action, quelles réalités ont-elles été perçues comme limitatives par les intervenants?

- Le peu de temps pour accomplir la recherche, qui représentait une grande limite et exerçait une pression sur le processus.
- La multitude et la diversité des acteurs à recruter, rattachés aux diverses municipalités impliquées.
- L'isolement et la méfiance de certaines personnes.
- Le manque de temps pour l'élaboration d'activités plus pointues.
- Le déni dans certains secteurs.
- La diversité des problématiques et leur ampleur (cela fait longtemps que les problèmes existent et qu'ils ne vont qu'en s'amplifiant faute d'actions concrètes et de moyens menant vers des solutions).
- Le manque de concertation entre les instances les plus concernées et touchées.
- Le manque de moyens et de temps pour l'élaboration et la mise en application de mesures vraiment efficaces.
- Le manque d'équipements dans plusieurs établissements.
- L'ampleur des attentes des divers secteurs par rapport à nos limites temporelles et budgétaires.
- Le manque ou l'absence de communication entre les personnes.

- La méfiance des personnes envers les acteurs gouvernementaux.
- La rapidité avec laquelle il a fallu passer à l'action (environ huit semaines de travail terrain).

5.3 Appréciation de la recherche-action par le comité de suivi

Cette partie apporte des éléments de réponse à la seconde question centrale de la recherche-action, que nous rappelons ici : comment la recherche-action est-elle appréciée, tout au long de son déroulement ainsi qu'à son terme, par un comité de suivi composé de divers praticiens expérimentés et représentant plusieurs organismes clés de la région?

SARCA

Membres du comité de suivi de la recherche-action :

- Société de développement économique de la région de Thetford (CLD), représentée par madame Carole Mercier, conseillère au développement rural.
- Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac, représenté par madame Nancy Cameron, conseillère en information et en orientation scolaires et professionnelles.
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Centre local d'emploi de Thetford Mines, Emploi Québec, représenté par monsieur Charles Rouleau, agent d'aide socio-économique, chef d'équipe/spécialiste.
- Centre d'éducation des adultes l'Escale, Commission scolaire des Appalaches (maintenant Commission scolaire des Appalaches, représenté par madame Isabelle Laplante, directrice adjointe.
- Centre d'entraide de la région de Disraeli, représenté par madame Anita B. Lemieux, présidente, et madame Isabelle Roberge, coordonnatrice.

ÉVALUATIONS

Société de développement économique de la région de Thetford Mines (CLD)

Au début, lorsque j'ai été approchée pour participer au comité de suivi, mes craintes, que j'ai cependant exprimées, étaient à l'effet qu'il n'y ait pas de suites et qu'on mobilise le milieu et les gens pour rien et sans attendre les impacts, qui sont à moyen et long termes dans un tel cas. Ce projet était très intéressant et rassembleur pour le milieu. Ce dernier m'a été présenté de façon claire et tout au long, madame Catherine Coutel a été très collaboratrice et a su répondre à nos interrogations.

Je considère que j'ai eu l'influence que je souhaitais avoir sur le déroulement de la recherche. Mes idées et mes propositions ont vraiment été prises en compte et très respectées. Aussi, cette façon de faire a favorisé mon intérêt et mon adhésion à ce projet.

Il est important d'appuyer sur le fait que ce projet nécessite des ressources, financières, matérielles et surtout humaines (des personnes signifiantes et avec qui les gens peuvent établir un lien de confiance) et qu'il doit être envisagé à long terme. Plus on s'adresse à des gens exclus, isolés ou vivant des difficultés importantes, plus il faut se donner le temps nécessaire pour voir des changements s'effectuer.

Maintenant que la recherche se termine, mon attente relative à la lecture de ce rapport est qu'il soit diffusé aux intervenants concernés mais surtout au Ministère de l'Éducation et à l'intérieur de la Commission scolaire des Appalaches, dans l'objectif qu'ils saisissent que par cette recherche-action, notre milieu s'est mobilisé mais que nous sommes en attente de la suite des choses.

*Madame Carole Mercier
Conseillère au développement rural
Pour la MRC des Appalaches
Société de développement économique de la région de Thetford (CLD)*

Centre d'éducation des adultes l'Escale

Lorsqu'on m'a demandé de participer au comité, j'ai tout de suite accepté car c'était un des premiers comités auquel je participais dans mes nouvelles fonctions.

Après la première rencontre, je me suis interrogée sur la pertinence de ma présence, car on m'avait dit que je devais être là pour l'organisation des locaux et trouver du personnel si des activités portaient en lien avec les SARCA.

Après avoir fait part à Jean-Yves Desjardins, directeur des Services éducatifs, de ces commentaires, j'ai mieux compris le mandat du comité. Tout au long des rencontres, j'ai constaté que les interventions de chacun étaient considérées.

Les résultats de la recherche me semblent clairs, complets et très pertinents. Mes attentes sont que le gouvernement puisse trouver des sous pour mettre en place et maintenir des moyens concrets en lien avec les résultats de la recherche.

*Isabelle Laplante
Directrice adjointe
Centre l'Escale
adjointe_escale@csappalaches.qc.ca
(418) 338-7800 #2107*

Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac, Point de service de Disraeli

Lorsqu'on m'a proposé de faire partie du comité de suivi du SARCA, je me suis d'abord demandé quelle en serait l'utilité. Après quelques discussions avec madame Catherine Coutel, conseillère pédagogique, j'ai réalisé que les attentes du SARCA étaient similaires aux miennes : connaître les besoins de la région, aller chercher la clientèle et la mettre en action. Regrouper différents acteurs de la région de Disraeli ne pouvait qu'être bénéfique pour la région et pour la clientèle. J'étais curieuse à l'idée de cibler de nouvelles problématiques, de trouver des pistes de solutions mais aussi d'en savoir davantage sur la population. Bien que travaillant depuis quatre ans à Disraeli, peu d'information circulait. Durant le projet, j'ai senti que mon expérience et mes connaissances étaient importantes.

Tout au long de la recherche, madame Coutel a su s'intégrer dans le milieu, ce qui favorisait et facilitait les échanges avec la clientèle. Le nombre et la qualité des rencontres effectuées rendent les résultats encore plus valables. Les résultats obtenus sont et seront, selon moi, des outils très utiles pour aider la clientèle de la région. Bien entendu, la présence constante d'une conseillère pédagogique SARCA assurerait la mise en oeuvre des pistes de solutions et permettrait à la population de créer un sentiment de confiance. Ce qui facilitera la mise en action des clients.

En terminant, je tiens à féliciter madame Coutel pour l'énergie et la qualité du travail qu'elle a su démontrer tout au long du projet. Je suis certaine que les résultats obtenus ainsi que le rapport favoriseront le développement de nouveaux services SARCA.

Nancy Cameron

Conseillère en information et en orientation scolaires et professionnelles
Carrefour jeunesse-emploi de Frontenac, Point de service de Disraeli

Centre local d'emploi de Thetford Mines, Emploi Québec

Lorsqu'on m'a demandé de faire partie du comité de suivi, ma première réaction fut de me questionner sur l'apport que je pourrais amener au comité. Je ne voyais pas de grands éléments à y apporter. Par contre, la composition du groupe était intéressante et la possibilité d'échanger avec ces personnes était stimulante. J'y ai vu la possibilité de mettre à jour et de partager des expériences récentes avec ces intervenants.

Dans son ensemble, le projet fut bien présenté et les réponses aux questions furent données. J'avais également le sentiment que les précisions viendraient au fil du temps. Les idées et les opinions furent bien accueillies. La direction de la recherche était bien décidée, amorcée, et c'était correct. Pour Emploi-Québec, qui n'était pas leader dans la démarche, je pouvais assumer un rôle de collaborateur qui était également correct. L'ouverture d'esprit et la pertinence des propos des membres ont aidé dans la mise en commun des expériences et probablement aidé à atteindre les résultats actuels.

Le fait qu'une table multisectorielle se soit composée rapidement m'apparaît comme une réussite à court terme de ce projet. L'avenir nous dira si cette volonté promptement réalisée survivra au temps et aux difficultés qui surgiront du mandat qu'elle s'est donné. Le besoin est clairement ressorti des analyses de la recherche, des actions devraient être menées à moyen terme et la volonté d'agir semble animer plusieurs intervenants, donc la suite devrait être positive pour la population du territoire de Disraeli et de ses environs.

Je m'attends à ce que le document soit bien présenté aux autorités responsables. Que les représentations adéquates soient faites pour qu'une suite rapide s'effectue dans l'action. Que le travail de consultation et de partenariat se poursuive entre les acteurs actuels et que toute personne ou regroupement désireux de s'inscrire dans la démarche soit accueilli avec diligence. Il n'y aura jamais trop de joueurs dans cette partie de changement.

Charles Rouleau

Agent d'aide socio-économique Chef d'équipe/spécialiste

Centre local d'emploi de Thetford Mines

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

693, rue St-Alphonse Nord, Thetford Mines (Québec) G6G 3X3

(418) 334-2500 poste 230

Centre d'entraide de la région de Disraeli

C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons accepté de participer au comité de suivi de la recherche-action. Il nous apparaissait important d'y apporter les informations de nos propres constats susceptibles d'alimenter la recherche étant donné que nous vivons au jour le jour les véritables besoins de la clientèle visée.

Notre apport a été considéré tout au long du processus et nous sommes très satisfaits des résultats. Toutes les données contenues dans le rapport seront, pour le Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD) des outils importants qui serviront à améliorer les interventions en plus de confirmer la réalité qui prévaut dans le secteur desservi par notre organisme.

La consultation qui a été faite auprès des différentes instances du territoire a aidé à mettre en perspective les problématiques vécues et, nous le souhaitons, contribuera sûrement à rallier toutes les forces du secteur dans l'élaboration de projets éventuels communs visant l'amélioration des conditions sociales, éducatives et économiques

Centre d'entraide de la région de Disraeli

*Anita B. Lemieux, présidente
Isabelle Roberge, coordonnatrice*



6. Recommandations et propositions d'actions

Les propositions d'actions qui suivent pourraient contribuer à l'atteinte des objectifs présentés dans les chapitres précédents. Elles ont été formulées en vue de trouver des réponses aux problèmes soulevés par notre recherche-action et au cours des consultations menées par la DFGA. Elles s'adressent aux responsables de l'Éducation des adultes, au ministère de l'Éducation (DFGA), aux commissions scolaires et à tous les partenaires concernés. Des suggestions et recommandations pour le secteur des jeunes et les autres ministères et organismes sont également faites dans le but de susciter des discussions entre les différents partenaires sur la prévention de l'exclusion éducative et sociale.

Voici ces recommandations, que l'on trouvera exposées en détail plus bas :

- **La proactivité, un outil précurseur aux actions en SARCA;**
- **La bonification du plan d'action en SARCA par l'inclusion d'un volet sur la prévention de l'exclusion éducative et sociale;**
- **Le « leadership » à confier aux commissions scolaires en matière d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement;**
- **Une définition élargie des actions en SARCA;**
- **Le soutien à long terme des actions entreprises;**
- **Une collaboration à encourager avec le secteur des jeunes;**
- **La sensibilisation des adultes, des ministères et des organismes;**
- **La création de conditions propices et le soutien à la recherche dans le domaine;**
- **La proactivité, un outil à favoriser dans les régions à faible densité de population.**

6.1 La proactivité, un outil précurseur aux actions en SARCA

Lorsqu'on se rappelle la volonté exprimée dans la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, il nous apparaît clair que les commissions scolaires doivent faire les efforts nécessaires afin d'atteindre le plus possible les populations ciblées par cette Politique. Pour ce faire, la proactivité nous apparaît comme un outil essentiel. Par la proactivité, nous croyons que nous pouvons élargir et préparer les contacts vers des personnes, des organismes ou des associations qui peuvent atteindre ces populations cibles. Pour en savoir davantage, reportez-vous à l'avant-propos du présent document qui explique très clairement, selon nous, cette recommandation.

6.2 La bonification du plan d'action en SARCA par l'inclusion d'un volet sur la prévention de l'exclusion éducative et sociale

Il importerait de poursuivre le plan d'action pour le renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) en incluant un volet sur la prévention de l'exclusion éducative et sociale tout en favorisant la collaboration entre les acteurs du secteur de l'éducation et les partenaires potentiels. Les Services éducatifs de notre commission scolaire souhaitent vivement que le Ministère continue à soutenir, en collaboration avec les instances et partenaires concernés dans le domaine de l'éducation des adultes, le plan d'action en SARCA, afin d'assurer les suites de cette recherche. Par notre travail, nous avons contribué à relever l'existence d'une immense problématique, d'importance cruciale, concernant la prévention de l'exclusion sociale et, surtout, éducative. Ce volet devrait être intégré aux orientations du Ministère et saurait définir le rôle des partenaires ainsi que les actions à entreprendre, de façon isolée ou en concertation. Les différents rapports de recherche portant sur la proactivité peuvent servir de références dans la poursuite de ce plan d'action.

6.3 Le « leadership » à confier aux commissions scolaires en matière d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement

Il importerait de prendre position en matière de prévention des risques associés à l'exclusion éducative et de faire part de cette position et des objectifs visés aux partenaires du secteur de l'éducation ainsi qu'aux autres ministères et organismes concernés. Le secteur de l'éducation des adultes, par les SARCA, devrait définir et publiciser ses rôles et ses priorités en fonction de ses objectifs en matière d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Il devrait aussi trouver des partenaires et définir avec eux des actions dans les domaines touchés par le renouvellement de ces services.

Les Services de l'éducation des adultes devraient ainsi se voir confier, par orientation gouvernementale, le leadership en matière de prévention de l'exclusion éducative dans leur communauté. Les SARCA des commissions scolaires pourraient exercer un rôle de mobilisation et d'animation dans leur localité ou leur région, pourvu qu'on leur assure les ressources nécessaires à cette fin. Dans cette même logique, il faudrait promouvoir, pour ces services, l'utilisation d'actions de type « animation communautaire » comme principal outil d'intervention.

6.4 Une définition élargie des actions en SARCA

La DFGA jouerait un rôle important en recommandant fortement et en soutenant la mise en place de ces services. Afin de favoriser des actions plus déterminantes, nous croyons qu'il serait essentiel que la définition des SARCA permette une vision élargie des services à rendre en positionnant clairement la concertation comme un outil à privilégier.

Par exemple, les adultes qui s'inscriraient à la formation générale des adultes et dont les enfants sont inscrits à l'éducation préscolaire ou au premier cycle du primaire pourraient être particulièrement intéressés par une offre de formation sur les compétences parentales. Des parents ayant des difficultés d'adaptation sociale pourraient apprécier une formation centrée sur l'intégration sociale, avec un volet sur les relations familiales, ou encore des activités d'éducation populaire et culturelle. Toutes ces activités demeurent des moyens d'ancrer une culture de formation continue et nous croyons fermement qu'elles pourraient déboucher sur d'autres types de formations, qualifiantes ou non.

Les commissions scolaires pourraient répondre aux besoins particuliers des parents et des adultes faisant partie des groupes cibles et susciter chez eux le désir de formation continue, comme on le souhaite dans la Politique.

Les services en SARCA peuvent se traduire aussi par des activités de sensibilisation et de promotion visant la formation et le maintien des capacités d'apprentissage tout au long de la vie. Ce message pourrait et devrait être porté par les partenaires significatifs pour les adultes ciblés et la concertation permettrait d'y arriver, tout en soulignant l'importance de la formation pour l'adulte dans sa communauté en visant le maintien, le développement et l'actualisation de ses compétences.

6.5 Le soutien à long terme des actions entreprises

En ce qui concerne les constats que nous avons pu dégager de notre recherche-action, il serait important et urgent d'établir des actions concrètes en matière d'exclusion éducative et sociale, particulièrement pour les milieux à faible densité de population et défavorisés. Il faudrait, pour les Services éducatifs de l'éducation des adultes, un financement stable et à long terme, détaché du mode de financement actuel, qui est trop lié aux ETP. Par souci d'efficacité, ce type d'actions devrait être mené à long terme. Il serait donc nécessaire que le Ministère et ses partenaires gouvernementaux concernés appuient les services en SARCA dans les commissions scolaires en leur accordant les moyens nécessaires pour ce faire. Les services de l'éducation des adultes pourraient ainsi élargir leurs actions et adapter l'offre de formation en fonction des besoins réels de la population.

6.6 Une collaboration à encourager avec le secteur des jeunes des commissions scolaires

Il importerait d'encourager la collaboration entre le secteur de l'éducation des adultes et les divers partenaires qui travaillent avec une clientèle démunie afin que soient définies des actions préventives complémentaires et cohérentes, en fonction de la mission de chacun. Il serait nécessaire que la DFGA joigne ses efforts à ceux des autres directions concernées au MELS ainsi qu'à ceux des autres ministères et organismes afin de travailler en concertation.

Devant les diverses problématiques constatées et retenues, le secteur des jeunes et celui des adultes pourraient s'associer et mettre leurs ressources en commun pour concevoir et organiser de la formation destinée aux parents.

6.7 La sensibilisation des adultes, des ministères et des organismes

La situation des personnes démunies demeure encore aujourd'hui un phénomène mal compris et fait l'objet de beaucoup de préjugés (Réf. : *Verbatims* cités dans le document). On croit en général qu'il s'agit d'un problème d'attitude et on ignore qu'il peut toucher, notamment, ceux et celles qui n'ont pas eu accès à des services adaptés et adéquats¹ (Schweinhart, Barnes et Weikart, 1993). Il serait essentiel de sensibiliser les différents ministères à cette question puisque cela pourrait ouvrir la voie à des collaborations fructueuses et efficaces. Il pourrait être approprié de sensibiliser le public aux besoins des jeunes enfants, des parents et des adultes en ce qui a trait à la formation tout au long de la vie afin de faire connaître les moyens qui contribuent à parfaire les connaissances et le développement des aptitudes et des compétences, comme l'accès aux SARCA. Ces actions pourraient être menées à l'échelle nationale, régionale et locale.

Les projets novateurs au secteur de l'éducation des adultes, particulièrement ceux qui rassemblent plusieurs partenaires, pourraient être une source d'inspiration lorsqu'il s'agit de définir des moyens d'intervention avec les autres ministères et organismes. Il s'agirait de prévoir des moyens de les mettre en valeur et de les faire connaître davantage.

¹ Bibliographie n° 19.

6.8 La création de conditions propices et le soutien à la recherche dans le domaine

Il serait important de déterminer, à partir de l'état des recherches-actions en proactivité, des actions en matière de prévention d'exclusion éducative et sociale pouvant aider à comprendre les causes des problèmes actuels et à y trouver des solutions. Il serait essentiel de connaître, entre autres, la perception de la formation qu'ont les milieux populaires. De même, il faudrait approfondir plusieurs sujets : les trajectoires familiales et scolaires qui conduisent à l'échec scolaire, les raisons qui mènent à l'exclusion, les moyens les plus efficaces à mettre en place, l'influence qu'exercent les parents sur l'apprentissage de leurs enfants, les façons d'augmenter la participation des personnes isolées à des programmes adaptés, les stratégies et les modèles d'intervention pouvant le mieux aider les personnes démunies et souvent marginalisées dans leur rôle de parents et même les modalités d'évaluation, de financement et d'organisation des activités de prévention; tous ces éléments sont autant de points méritant réflexion.

Le Ministère pourrait, par les services de SARCA, déterminer des sujets prioritaires et participer à des projets communs avec d'autres ministères ou organismes, comme ceux qui s'occupent de la famille, en finançant des projets avec des partenaires et en sollicitant la collaboration des acteurs concernés.

Les adultes pourraient avoir accès à l'ensemble des connaissances sur la prévention de l'exclusion éducative et sociale par des moyens plus efficaces. Le Ministère pourrait jouer un important rôle de soutien auprès de nos divers secteurs et de la population la plus démunie en soutenant l'élaboration de nouveaux contenus, en facilitant l'accès au savoir-faire des organismes et en proposant les services de ses spécialistes. Dans le contexte actuel de restriction des ressources financières et humaines, il faudrait miser sur la complémentarité et la cohérence des services et des projets et promouvoir des pratiques et des projets novateurs. Nous recommanderions donc fortement que soient menées des recherches-actions ciblées pour compléter ce travail.

6.9 La proactivité, un outil à favoriser dans les régions à faible densité de population

La réalité de notre région à faible densité de population, et de toutes celles semblables au Québec, est que les gens qui ont le plus de besoins sont souvent ceux qui sont les plus isolés. Même les services communautaires sont difficiles d'accès et comme il n'y a pas de transport en commun, ces personnes se retranchent derrière leur isolement et coupent de plus en plus leurs liens sociaux et communautaires. Nous avons souvent observé ce phénomène. C'est pourquoi nous recommandons que la proactivité soit mise en valeur auprès des commissions scolaires situées dans des régions semblables à la nôtre afin de favoriser l'accès à la formation pour ces populations cibles.



Conclusion

La mise en place de notre recherche-action en proactivité à travers une série d'activités d'animation communautaire réalisées dans diverses municipalités de notre secteur aurait fourni aux personnes engagées dans cette démarche des occasions de réaliser plusieurs échanges et apprentissages sur le plan professionnel et sur le plan humain.

Toutefois, pour qu'un tel projet se réalise dans d'autres milieux, il faudrait mettre en place les ressources humaines, culturelles, financières et matérielles nécessaires. Un des éléments préalables serait le développement d'une culture régionale de partenariat et de collaboration. De même, il serait important que soient respectées certaines conditions, comme le fait d'accepter de modifier certaines pratiques dans les services et d'assurer la présence continue d'un professionnel dans le secteur et auprès de la population ciblée. Enfin, il faudrait s'assurer que la pertinence et la valeur du projet soient relativement reconnues par les partenaires potentiels et les acteurs principaux de la communauté visée afin que ceux-ci puissent y participer à leur niveau.

Sur la base des statistiques que nous avons colligées et présentées au point 4.4 du présent document, nous pouvons affirmer que l'exclusion éducative et le manque de formation que nous avons pu constater dans les municipalités couvertes par notre recherche-action constituent une réalité inquiétante. Ceci nous a amené à revoir notre conception de l'accès aux services éducatifs ou de formation et à souhaiter la mise au point d'approches préventives ainsi que l'établissement d'actions concrètes. Il importerait donc de s'intéresser à toutes les facettes de ce problème, c'est-à-dire aux formes d'exclusion, tant éducative que sociale, dans un milieu donné, aux perceptions de la formation et de l'apprentissage des personnes, tant à l'école qu'en dehors des institutions, à la maison et au travail, à la motivation des adultes à apprendre et à leurs réflexions sur le sujet. Par ailleurs, il importerait d'agir tôt dans la vie de l'enfant et de poursuivre les actions pour prévenir le cycle de l'exclusion, déjà bien ancré dans notre secteur. Il nous faudrait aussi tenir compte de nombreux facteurs et des nombreux acteurs en cause¹.

La formation générale des adultes est une condition essentielle à l'avancement de la société québécoise. En 2005, les personnes qui n'ont pas acquis l'essentiel, c'est-à-dire la base de la formation que représente le diplôme d'études secondaires, seront désavantagées : elles pourront difficilement apprendre, innover et s'adapter, trois habiletés essentielles dans notre société. De plus, comme nous avons pu le constater, il leur sera difficile de développer leur plein potentiel et de participer à la vie économique, sociale, culturelle, politique et démocratique. Ne rien changer et ne rien faire, ce serait non seulement creuser encore davantage le fossé de l'inégalité entre les classes sociales et pénaliser les plus démunis, mais également priver la communauté de la participation et de la contribution de ces derniers. Leur exclusion des activi-

¹ Bibliographie n° 19.

tés professionnelles et communautaires contribue par ailleurs à l'augmentation des charges sociales. En outre, leurs enfants risqueraient à leur tour de connaître l'exclusion et le même cheminement¹.

L'établissement du SARCA et les actions à venir devraient véritablement s'adresser aux personnes moins favorisées. Le renouvellement des services en SARCA devrait s'inscrire dans un projet de société plus large ayant comme objet la lutte contre la pauvreté et l'amélioration des conditions de vie des populations les plus touchées par la pauvreté, le chômage, l'échec scolaire et l'analphabétisme et, surtout, de s'assurer que la préoccupation relative à la prévention de l'exclusion éducative soit partagée par tous les ministères et organismes touchés par cette problématique.

Dans la mise en place du SARCA, il importerait de définir le rôle que chacun veut et doit jouer, de soutenir les moyens de prévention déjà mis en place par notre recherche-action et d'intensifier les efforts et la collaboration avec tous les partenaires en cause, comme notre table de concertation multisectorielle. Le contexte de changement exige d'être novateurs (Emploi Québec : *Le marché du travail en Chaudière-Appalaches*). Il est certain que dans les conditions actuelles de restriction de ressources humaines et budgétaires, il est difficile d'intégrer de nouveaux plans d'action dans notre service et dans notre commission scolaire. Pourtant, des actions et des approches préventives et correctives, comme la proactivité, devraient, selon nous, être mises de l'avant pour éviter qu'un nombre important de Québécoises et de Québécois vivent en marge de la société et, surtout, pour s'assurer qu'ils aient en main tous les outils leur permettant d'agir sur leur milieu, de se développer et de participer activement à la société du savoir. Ce serait un investissement dont, tous et toutes, nous tirerions profit.

C'est pourquoi nous espérons vivement obtenir les moyens nécessaires pour la mise en place des SARCA. Comme le mentionnent nos partenaires dans l'évaluation de notre recherche-action :

« Maintenant que la recherche se termine, mon attente relative à la lecture de ce rapport est qu'il soit diffusé aux intervenants concernés mais surtout au ministère de l'Éducation et à l'intérieur de la Commission scolaire des Appalaches, dans l'objectif qu'ils saisisse que par cette recherche-action, notre milieu s'est mobilisé mais que nous sommes en attente de la suite des choses. »²

« Je m'attends à ce que le document soit bien présenté aux autorités responsables. Que les représentations adéquates soient faites pour qu'une suite rapide s'effectue dans l'action. Que le travail de consultation et de partenariat se poursuive entre les acteurs actuels et que toute

¹ Bibliographie n° 8.

² Madame Carole Mercier, conseillère au développement rural pour la MRC de L'Amiante, Société de développement économique de la région de Thetford Mines (CLD).

personne ou tout regroupement désireux de s'inscrire dans la démarche soit accueilli avec diligence. Il n'y aura jamais trop de joueurs dans cette partie de changement. »¹

Par ces actions, nous sommes au cœur de la volonté émise par le gouvernement québécois lors de l'adoption de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Nous ne pouvons que souscrire à cette volonté et souhaiter qu'elle se concrétise par le soutien des actions menées en proactivité dans les SARCA.

¹ Charles Rouleau, agent d'aide socio-économique, chef d'équipe/spécialiste, Centre local d'emploi de Thetford Mines.

Références bibliographiques

1. BABY, A. (1993). « La réussite scolaire et la collaboration entre l'école et la famille ». *Bulletin du CRIRES (Centre de Recherche et d'intervention sur la réussite scolaire)*, vol. 1, n° 1, Mars.
2. BOUCHARD J.-M., et KALUBI J.-C. (2003). « Les difficultés de communication entre intervenants et parents d'enfants vivant avec des incapacités », *Éducation et francophonie*, 31, 1. [En ligne : <http://www.acelf.ca/revue/>].
3. CANADA, STATISTIQUE CANADA. *Profils des communautés de 2001*.
4. EMPLOI-QUÉBEC : Chaudière-Appalaches : *Information sur le marché du travail – La population et le statut familial. Recensement 2001 – Communiqué n° 1*, 22 pages.
5. EMPLOI-Québec : Chaudière-Appalaches (2004). *Le marché du travail en Chaudière-Appalaches : Des personnes à rejoindre, une diversité de secteurs d'activité économique*, 32 pages.
6. EMPLOI-QUÉBEC : Chaudière-Appalaches (2004). *Plan d'action régional 2004 – 2005*, 30 pages.
7. EMPLOI-QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES (2000). *Enquête sur les caractéristiques de la demande de main-d'œuvre de la MRC de L'Amiante*, 66 pages.
8. LE CONSEIL NATIONAL DU BIEN-ÊTRE SOCIAL (CNBES) (Hiver 2001-02). *Le coût de la pauvreté*, 14 pages.
9. LeGALLAIS, J. (1992). *Le décrochage scolaire : facteurs sous-jacents*. Québec : Le Centre d'Apprentissage du Québec.
10. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Statistiques sur l'éducation. Indice de milieu socio-économique par école et Indice du seuil de faible revenu par école, Données 2003-2004*. [En ligne : http://www.meq.gouv.qc.ca/stat/Indice_defav/index_ind_def.htm].
11. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES, *Vers un renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires. Document de réflexion et d'orientation*, Québec, Ministère de l'Éducation, 2004.

12. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de la formation continue*, Québec, ministère de l'Éducation, 2002.
13. PELLETIER, F. (1992). « La misère de l'éducation : L'école n'est pas la seule coupable ». La Presse, Montréal, (8 février).
14. PILLING, D. (1990). *Escape from Disadvantage*. London : The Falmer Press, 218 pages.
15. ROYER É., MORAND C., DESBIENS N., MOISAN S., BITAUDEAU I. (2000). « Fonctionnement familial et compétence sociale des élèves en difficulté de comportement à l'école secondaire », *Revue des sciences de l'éducation*, Volume XXVI, numéro 1, 2000 (numéro thématique), *Les troubles du comportement à l'école*, article 11.
16. RUTTER, M. (1993). *Developmental psychopathology as a research perspective*. In D. Magnusson & P. Casaer (Eds.), *Longitudinal Research on Individual Development. Present Status and Future Perspectives* (pp. 127-152). Cambridge : Cambridge University Press.
17. RUTTER, M. (1988). *Studies of Psycho-social Risk : The Power of Longitudinal Data*, Cambridge : Cambridge University Press, 416 pages.
18. RUTTER, M. (1990). *Psychosocial Resilience and Protective Mechanisms* in Rolf, J., Masten, A. S., Cicchetti, D. Nuechterlein, K. H. and Weintraub, S. (Eds.) *Risk and Protective factors in the development of psychopathology*. (pp. 97 à 113). Cambridge : Cambridge University Press.
19. SCHWEINHART, L. J., BARNES, H. V. and WEIKART, D. P. (1993). *Significant Benefits : the High/Scope Perry Preschool Study through age 27*, 275 pages. Monographs of the High/Scope Educational Research Foundation Number 10, 5 pages.



Résumé

I. Sujet de la recherche-action

Possédant une longue tradition d'animation du milieu, ayant déjà de très bons liens avec les partenaires régionaux et travaillant de façon concertée, la Commission scolaire des Appalaches a proposé au Ministère de créer des services décentralisés d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, dans un secteur problématique, en expérimentant une approche basée sur le « partenariat ».

Nous avons choisi de présenter un projet relatif à la proactivité des services parce que nous croyons que l'adoption de cette approche en SARCA pouvait permettre d'aller au-devant des besoins des personnes inactives, peu scolarisées, en recherche d'emploi ou risquant une perte d'emploi, et ce, en misant sur des partenaires implantés dans le milieu ou en ayant recours à des activités de type « animation communautaire » afin de nous rapprocher des personnes qui ont des besoins. Aux fins de cette recherche-action, nous avons proposé d'agir dans un secteur bien précis de notre territoire où se trouvent des écoles primaires ou secondaires avec des indices inquiétants de seuil de faible revenu, de mères sans diplôme, des parents inactifs ainsi que des rangs déciles alarmants.

Ainsi, nous appuyons la vision que le Ministère inscrit dans sa réflexion sur le renouvellement des services en accueil, référence, conseil et accompagnement à l'effet que « ...l'apport des SARCA à l'expression de la demande est considérable. Et il pourra l'être encore davantage lorsque la présence de ces services dans le milieu, auprès des personnes et des organismes, associations, entreprises et institutions de tout acabit sera plus visible et active. »¹ C'est donc dans ce sens que nous avons dirigé notre recherche-action.

II. Contexte

Depuis longtemps, nous éprouvons des difficultés à pénétrer le secteur sud de la MRC de L'Amiante. Malgré le fait que le Centre de l'éducation des adultes l'Escale ait un point de service à Disraeli, il demeure difficile de convaincre les personnes ayant des besoins éducatifs d'agir pour combler leurs lacunes scolaires. Il fallait donc se rendre là où les statistiques mettent ces besoins en évidence et offrir les services attendus par cette population défavorisée.

Notre désir était d'augmenter notre présence dans le secteur, laquelle devait se traduire par une insertion active dans les domaines social, communautaire, municipal ainsi que dans le milieu des entreprises, dans le but d'instaurer et de consolider des activités de formation générale et de formation professionnelle. Cette insertion devait aussi se traduire par la conclusion de

¹ Bibliographie n° 11, page 40.

nouvelles ententes de partenariats, ce qui devait favoriser une présence régulière et importante dans les diverses municipalités ciblées dans notre recherche-action.

Le choix du type de recherche-action que nous proposons ici, et surtout celui du milieu dans lequel elle se déroulerait devait permettre d'en généraliser les conclusions aux milieux similaires au Québec, c'est-à-dire les milieux à moyenne et à faible densité de population, ayant des indices de milieu socio-économique faibles ainsi que les petites et moyennes entreprises en pénurie de main-d'œuvre.

III. Planification

Avec un groupe composé de partenaires qui n'étaient pas directement touchés par la recherche-action, nous devions former un comité de suivi. On avait prévu tenir des rencontres mensuelles ou plus fréquentes, au besoin, à compter de l'acceptation de la recherche par le Ministère jusqu'à la transmission du rapport final. Les membres de ce comité avaient, entre autres, à préciser la problématique relative au milieu concerné par rapport au mandat de la Commission scolaire et à leur mandat respectif. Le comité avait un rôle décisionnel en ce qui concerne le processus. Comme tâches d'encadrement, le comité de suivi avait à cibler des pistes d'actions potentielles et à repérer les personnes pouvant nous servir de références et qui seraient contactées. Ces diverses actions devaient permettre d'apprécier les manifestations de la recherche dans les milieux ciblés ainsi que de découvrir des partenariats pouvant être établis à moyen et à long termes. Il est à souligner que l'approche choisie et la durée de l'expérimentation ne favorisaient pas la mesure d'effets réels à moyen terme comme le permet, à certaines conditions, une recherche inscrite dans le paradigme positiviste. Mais nous croyions fermement que l'expérience et la diversité des membres du comité de suivi pourraient permettre d'anticiper le plus justement possible les manifestations potentielles de la recherche à moyen et à long termes.

Certaines personnes du comité devaient aussi contribuer, en collaboration avec la technicienne en organisation scolaire, à l'élaboration de deux portraits descriptifs des clientèles provenant de la région cible et inscrites en formation générale depuis cinq ans; le premier de ces portraits devait être tracé avant le début de la recherche-action dans le secteur concerné et l'autre à son terme. Une analyse statistique nous permettrait d'avoir un portrait historique de la participation des personnes du milieu cible aux activités éducatives. Nous pourrions ainsi comparer les effets et les résultats de nos actions à court terme.

Nous devions également établir une procédure de suivi des interventions menées au centre communautaire, dans les organismes, les municipalités et les entreprises cibles. Un suivi des actions selon les paramètres suivants : accueil, référence, conseil et accompagnement devait donc être organisé afin de noter l'ensemble des actions posées, des organismes ou des personnes concernées, des avantages et inconvénients perçus, des résultats réels ou potentiels, etc.

Le personnel des Services éducatifs devait aussi être mis à contribution afin de définir le processus d'analyse comparative, qui serait amélioré par le comité de suivi, puis nous superposons les portraits descriptifs ainsi que les résultats issus de l'analyse statistique et le suivi des démarches des personnes, afin d'apprécier les observations issues de la recherche-action sur la problématique cernée a priori.

Pour terminer, nous devions faire des recommandations et des propositions quant aux suites possibles tant pour la Commission scolaire des Appalaches que pour les partenaires et les autres commissions scolaires du Québec couvrant des milieux semblables à celui ciblé par la recherche-action. Notre recherche-action devait s'étendre sur une période de 18 semaines, et huit semaines devaient être consacrées à l'analyse et à la rédaction du rapport final, ce dernier devant être transmis à la DFGA le 25 février 2005.

IV. Déroulement

Dans un premier temps, mes premières semaines furent consacrées à l'analyse de diverses données statistiques pouvant éclairer ma vision de la population de chaque municipalité couverte quant au niveau et au statut social ainsi qu'à la scolarité des habitants. L'analyse de ces données étant loin d'être positive, il me fallait donc établir un processus d'intervention qui inclurait une partie importante d'information, de sensibilisation et même de formation. De plus, je devais aussi bâtir un outil devant me servir à présenter mon mandat, soit effectuer une recherche-action qui avait pour trame de fond l'établissement de partenariats.

Des contacts ont aussi été pris avec des partenaires, pendant la phase préparatoire du projet, pour les inviter à participer au comité de suivi de la recherche-action. Rappelons ici que la création de ce comité de suivi avait une importance majeure. Il a donc été mis en place et nous a aidés à préciser les diverses problématiques relatives aux milieux concernés au regard du mandat de la Commission scolaire ainsi qu'à participer à la recherche de pistes d'actions.

Maintenant que j'avais mes premiers outils en main, je quittais le bureau, donc mon port d'attache, pour m'établir dans ma première communauté cible. Nous décentralisons ainsi une partie du service d'accueil et de référence. Mes premières interventions ont été d'établir un contact avec un acteur principal dans chaque municipalité afin de trouver mes éventuelles personnes de référence. J'ai ainsi tenu plus de 35 rencontres avec divers acteurs, et ce, dans toutes les municipalités, qui m'ont permis de repérer mes premières personnes de référence.

La direction que j'ai donnée à mon approche a été du type « Que puis-je faire pour vous? » plutôt que de me positionner dans l'attente d'une d'aide éventuelle de leur part. Plusieurs participants mettaient fortement l'accent sur la nécessité d'arriver à des propositions concrètes qui seraient maintenues par la suite de même que sur l'établissement de mesures adéquates afin de pallier les problèmes des communautés concernées par la recherche-action. Mes cibles à

atteindre devenaient plus claires et l'établissement de partenariats en était un élément incontournable, qui permettrait d'espérer une synergie des forces vives au sein de ces milieux. Ainsi, si je voulais réussir mon mandat, je devais commencer par essayer de réunir ces acteurs essentiels tous ensemble à une même table, chose qui semblait ne plus exister mais que ces personnes réclamaient.

Donc, je commençais à trouver les personnes que je devais éventuellement m'adjoindre dans cette unification. C'est grâce à la démonstration d'une véritable volonté de ma part que j'ai commencé à recevoir des demandes d'appui, de formation, d'information, etc. À la suite à ces rencontres, l'information était immédiatement transmise à mon superviseur ainsi qu'à l'équipe des Services éducatifs, plus précisément aux personnes travaillant au service d'accueil et référence. Soulignons qu'il est essentiel de répondre le plus rapidement possible aux demandes, si disparates soient-elles, car votre crédibilité serait aussi fondée sur la base de votre capacité à faire quelque chose en réponse aux attentes émises dès vos premières interventions dans le secteur, même s'il ne s'agissait que de porter les paroles ou les revendications des gens. Tout en recevant ces demandes, je continuais mon travail d'établissement développement de partenariats et de recherche.

En percevant et en anticipant les multiples besoins de l'individu en interaction avec son milieu de vie, je me rendais à l'évidence que chacun des services, à un certain moment, est sollicité selon sa spécialité et son mandat respectif. Devant tous ces constats, et afin d'être en mesure de me donner les moyens éventuels de répondre aux divers besoins de la population, j'ai suggéré la formation d'une table de concertation réunissant les divers partenaires que nous avions à ce moment et les ai conduits dans cette voie.

V. Résultats

Comme nous l'avons signifié précédemment, nous ne pouvons fournir de résultats de la nature de ceux que nous aurions pu obtenir si nous avions eu recours à un design de recherche de type expérimental (pré et post-test avec un groupe témoin et distribution des sujets au hasard). L'approche positiviste n'était pas notre choix de départ. D'après ce qui aurait été comptabilisé par le Centre d'éducation des adultes de Disraeli, les personnes qui se sont inscrites et qui provenaient de nos groupes cibles représenteraient environ 7 % de leurs nouveaux étudiants.

Nous avons tenu plus de 35 rencontres avec divers acteurs, et ce, dans toutes les municipalités. Toutes les personnes et tous les groupes rencontrés ont été informés des services de l'éducation des adultes ou dirigés au besoin vers d'autres organismes pouvant répondre à leurs besoins.

Nous avons participé à deux comités de reclassement pour les travailleurs de LAB Chrysotile et à celui de l'usine Shermag. Déjà, quinze personnes de l'usine Shermag suivent présentement la

formation d'actualisation des connaissances de 5e secondaire à l'éducation des adultes de notre centre.

Nous avons établi et consolidé plus de 28 partenariats avec des organismes et partenaires importants du secteur couvert par notre recherche-action. Nous avons aussi incité et conduit des partenaires concernés par les secteurs couverts à former une table locale de concertation. Aujourd'hui, ce regroupement de partenaires se nomme **Table de Concertation Multi-Sectorielle du Secteur Sud de la MRC de L'Amiante**. Comme on le constate dans l'annexe au présent document, rédigée à l'automne 2005, les actions de cette Table de concertation se poursuivent intensément.

VI. Recommandations

- La proactivité, un outil précurseur aux actions en SARCA;
- La bonification du plan d'action en SARCA par l'inclusion d'un volet sur la prévention de l'exclusion éducative et sociale;
- Le « leadership » à confier aux commissions scolaires en matière d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement;
- Une définition élargie des actions en SARCA;
- Le soutien à long terme des actions entreprises;
- Une collaboration à encourager avec le secteur des jeunes;
- La sensibilisation des adultes, des ministères et des organismes;
- La création de conditions propices et le soutien à la recherche dans le domaine;
- La proactivité, un outil à favoriser dans les régions à faible densité de population.

VII. Considérations éthiques

Pour qu'un tel projet se réalise dans d'autres milieux, il faudrait mettre en place les ressources humaines, culturelles, financières et matérielles nécessaires. Un des éléments préalables serait le développement d'une culture régionale de partenariat et de collaboration. De même, il serait important que soient respectées certaines conditions, comme le fait d'accepter de modifier certaines pratiques dans les services et d'assurer la présence continue d'un professionnel dans le secteur et auprès de la population ciblée. Enfin, il faudrait s'assurer que la pertinence et la valeur du projet soient relativement reconnues par les partenaires potentiels et les acteurs principaux de la communauté visée afin que ceux-ci puissent y participer à leur niveau.

L'exclusion éducative et le manque de formation constatés dans les municipalités couvertes par notre recherche-action constituent une réalité inquiétante. Il importerait donc de s'intéresser à toutes les facettes de ce problème, c'est-à-dire aux formes d'exclusion, tant éducative que sociale, dans un milieu donné, aux perceptions de la formation et de l'apprentissage des personnes tant à l'école qu'en dehors des institutions, à la maison et au travail, à la motivation

des adultes à apprendre et à leurs réflexions sur le sujet. Par ailleurs, il importerait d'agir tôt dans la vie de l'enfant et de poursuivre les actions pour prévenir le cycle de l'exclusion, déjà bien ancré dans notre secteur. L'établissement du SARCA et les actions à venir devraient véritablement s'adresser aux personnes moins favorisées.

Dans la mise en place du SARCA, il importerait de définir le rôle que chacun veut et doit jouer, de soutenir les moyens de prévention déjà mis en place par notre recherche-action et d'intensifier les efforts et la collaboration avec tous les partenaires en cause comme notre table de concertation multisectorielle. Tout ceci, dans le respect des mentalités et avec un haut niveau de confidentialité, donc de l'éthique professionnelle.

Annexe

Actions faisant suite à la recherche-action après le dépôt du rapport

Après avoir déposé le rapport sur notre recherche-action, nous avons continué nos actions sur le territoire car monsieur Jean-Yves Desjardins tenait à ce que les engagements pris auprès des partenaires soient respectés. J'ai donc poursuivi mon travail sur le terrain jusqu'en juin 2005 et repris le mandat depuis le mois de septembre de cette année. On trouvera dans la présente annexe les nombreux indices et manifestations du travail effectué depuis mars jusqu'au début de septembre de cette année.

Voici les indices et les manifestations de nos activités qui se sont déroulées durant dans les derniers mois :

- Les rencontres et les actions de la Table de concertation multisectorielle du Secteur Sud de la MRC de L'Amiante se sont poursuivies. Nous comptons aujourd'hui de nouveaux acteurs qui sont :
 - La direction de l'école polyvalente de Disraeli;
 - Un représentant du Pacte rural de la municipalité de Saint-Fortunat.

Différents représentants participent aussi aux réunions en réponse à des actions précises à élaborer. De plus, devant l'ampleur du travail qui devra éventuellement être fait afin de répondre aux problématiques, nous avons décidé d'inviter les maires des diverses municipalités à une séance d'information. Le but de cette séance était de transmettre toutes les données que nous possédions sur chaque municipalité, puis d'obtenir l'appui et l'engagement des instances municipales dans nos futurs projets. J'ai participé avec deux autres intervenants à l'élaboration d'un document qui a été présenté sous forme Power Point à tous ces acteurs. À la suite de cette présentation, nous avons obtenu l'appui et la reconnaissance, pour la Table de concertation, de la part du représentant de chacune des sept municipalités couvertes par la recherche-action. Actuellement, le processus de signature d'une résolution d'engagement de la part de chaque municipalité est en cours.

Ces nouveaux acteurs officiels de la Table sont :

- Madame Josette Vaillancourt, maire de Saint-Joseph-De-Coleraine;
- Monsieur Jean Binette, maire de Beaulac-Garthby;
- Monsieur André Gosselin, maire de la Disraeli-Paroisse;
- Monsieur Gérald Mckenzie, maire de Sainte-Praxède;
- Monsieur Yvon Jolicoeur, maire de Disraeli;
- Monsieur Steven Laprise, maire de la municipalité de Saint-Jacques-Le-Majeur;
- Monsieur Réjean Fortier, maire de la municipalité de Saint-Fortunat.

- Des dons ont été accordés à des organismes du secteur de Disraeli après que le Comptoir familial de la région de Thetford ait été sensibilisé, par notre travail, aux problématiques existantes. Ces dons ont été versés à :
 - La Maison des Jeunes de Disraeli;
 - La Fondation Jeunesse de Disraeli;
 - L'École primaire de la municipalité de Beaulac pour l'achat de berlingots de lait.
- À la suite de notre travail, le Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford considère et mentionne que :
 - *Le Service de l'éducation des adultes a agi à titre de leader afin de rassembler les partenaires et dans les circonstances, c'était l'organisation la mieux placée pour amorcer la concertation.*
 - *L'analyse des réalités éducationnelles, sociales, économiques nous a permis « d'amorcer » des actions qui seront mieux ancrées: le momentum est créé, le Centre de santé et de services sociaux, avec l'aide de ses partenaires, va actualiser des actions... visant particulièrement les jeunes et leurs familles.*

Grâce à la sensibilisation et à l'information transmise à certaines instances, des projets ont été élaborés et sont en application dans le secteur couvert :

- Un projet de cuisine saine et équilibrée pour de jeunes mamans monoparentales. Ce projet est conduit en collaboration avec le Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD), le Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford et la Commission scolaire des Appalaches.
- Un projet, « École en santé », a été élaboré par le Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford pour l'école primaire de Disraeli.
- Dans son plan d'action, la direction de la Polyvalente de Disraeli a décidé d'organiser ses actions de façon à rejoindre les familles. Cette idée découlerait de la participation de la direction de la polyvalente à la Table de concertation.
- Depuis près de deux ans, la Commission scolaire cherchait un moyen d'arriver à implanter un nouveau projet dans le secteur de Disraeli : le projet « Réseaux III ». Malgré d'importants efforts, la clientèle restait difficilement accessible et pratiquement impossible à atteindre. Devant cette problématique, on nous a demandé de servir, à notre tour, de point de référence et de collaboration pour que l'ouverture puisse se créer. Grâce à notre travail, le projet Réseaux III a été mis en place à Disraeli et a débuté ses activités avec un groupe de seize personnes inscrites en insertion sociale (IS).
- Le maire d'une de nos municipalités a offert à la direction d'une école de Disraeli de verser un montant d'argent pour chaque élève provenant de sa municipalité, et ce, afin

d'abaisser les frais d'inscription des enfants de son secteur. La Direction affirme n'avoir jamais vu un tel phénomène et en être très surprise.

- Un des maires s'engage à créer une ouverture à la Conférence Régionale des Élus (CRÉ) pour la Table de concertation et à déposer les demandes de subventions pouvant être nécessaires.
- Des sessions d'information ont été données par nos services dans des groupes de solidarité jeunesse en collaboration avec le Carrefour jeunesse-emploi.
- Selon Emploi-Québec, la présentation Power Point a permis de partager avec l'ensemble du personnel de cet organisme les constatations concernant le taux de pauvreté et tout ce qui s'y rattache. Ces données ont été communiquées sommairement, et une présentation plus exhaustive est planifiée lors d'une rencontre d'équipe. La direction d'Emploi-Québec est consciente qu'il pourrait être nécessaire d'investir des sommes pour des activités liées à la résolution de cette problématique si des demandes lui étaient soumises dans ce sens.
- Le Centre d'entraide de la région de Disraeli (CERD) établit qu'à ce jour, notre travail et les travaux de la Table de concertation ont permis, entre autres, d'actualiser certaines statistiques concernant la scolarisation, le chômage, la pauvreté des familles, etc. Ces données vont permettre de mieux cibler les problématiques et ainsi d'élaborer et d'appliquer des actions adéquates par rapport aux besoins identifiés. Le CERD est aussi d'avis que la création de la Table de concertation est une initiative qui a une grande importance pour l'avenir de la communauté.
- Voici ce que Le Carrefour jeunesse-emploi considère à propos du travail que nous avons effectué :
 - Ce travail a favorisé une meilleure connaissance des organismes, des services qu'ils offrent et de leur clientèle cible.
 - Il a aussi suscité une plus grande collaboration entre les différents partenaires, surtout du fait que nous avons découvert ou validé que les problématiques de la région sont les mêmes pour tout le monde. Il nous est plus facile d'organiser des événements et des activités où nous sommes tous présents.
 - Nous avons une meilleure connaissance des autres organismes, donc il est plus facile d'y diriger la clientèle ou de parler des services que les autres offrent. Il en va sûrement de même, pour les autres, en ce qui a trait à nos services et à notre clientèle. Par ailleurs, lorsque qu'un nouveau projet se met en place, nous sommes au courant plus rapidement que par le passé. Nous avons donc plus de marge de manœuvre lorsqu'il faut cibler des personnes de notre clientèle pouvant être admissibles au projet.

- La compilation des statistiques est un très bon outil pour appuyer nos démarches et prouver l'utilité de certains projets ou pour en concevoir afin d'aider à résoudre certaines problématiques.
- Nos rencontres représentent pour nous une belle occasion d'échanger avec des partenaires qu'il nous était difficile de rencontrer par le passé.

Les indices et manifestations des interventions que nous avons effectuées dans les derniers mois laisseraient croire que le travail en proactivité aurait été profitable pour les activités en formation générale des adultes (FGA), mais aussi pour celles du secteur des jeunes et d'organismes partenaires qui ont été mentionnés tout au long de ce rapport ainsi que dans la présente annexe. C'est devant ces observations que nous interprétons que le travail de proactivité en SARCA est un travail essentiel qui devrait être considéré comme préalable aux autres interventions. Pour rejoindre les clientèles ciblées, la proactivité deviendrait un élément incontournable et primordial, car cette étape permettrait une insertion dans le milieu et une ouverture de la part des partenaires potentiels. Nous croyons aussi qu'il y aurait un lien très étroit avec les cibles en animation communautaire désignées par la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Nous espérons donc que cette mesure sera mise en œuvre le plus rapidement possible afin de mieux remplir notre mission et d'atteindre les cibles fixées par la Politique.



Éducation,
Loisir et Sport

Québec

