

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

L'accueil au sein des SARCA : porte d'entrée de l'adulte



Responsabilité et coordination

Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire
Secteur du développement pédagogique et du soutien aux élèves
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

Collaboration à la réédition

Lucille Arsenault, Commission scolaire René-Lévesque
Louise Bourret, Commission scolaire des Hautes-Rivières
Sylvie Dufresne, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles
Élisabeth Mainka, consultante

Coordination de la production et édition

Direction des communications

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications

Pour tout renseignement, s'adresser à l'endroit suivant :

Renseignements généraux
Direction des communications
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
1035, rue De La Chevrotière, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 643-7095 ou, sans frais, 1 866 747-6626

Le présent document peut être consulté sur le site Web du Ministère : www.mels.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2014

ISBN 978-2-550-69201-0 (PDF)
(Édition anglaise : ISBN 978-2-550-69202-7)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Table des matières

INTRODUCTION	1
1 L'ACCUEIL DANS LE CONTEXTE DES SARCA	3
1.1 Le service d'accueil	4
1.2 Le premier niveau d'accueil	5
1.3 Le second niveau d'accueil	8
1.3.1 Les éléments d'intervention du second niveau d'accueil	9
1.4 Deux composantes en continuité	11
2 LES ÉTAPES SUBSÉQUENTES CONCERNANT L'ACCUEIL	13
3 DES CONDITIONS PROPICES À L'OPTIMISATION DE L'ACCUEIL	14
3.1 Les rôles et les responsabilités du personnel	14
3.2 Une collaboration fructueuse	15
4 LES RETOMBÉES DE L'HARMONISATION DES ORIENTATIONS DU SERVICE D'ACCUEIL	16
CONCLUSION	17
Annexe 1 Plan d'action pour la réalisation du projet de l'adulte	19
Annexe 2 Rapport synthèse du second niveau d'accueil	21
BIBLIOGRAPHIE	27

INTRODUCTION

L'objet du présent document est d'établir une compréhension commune du service d'accueil au sein du réseau des commissions scolaires et d'assurer une convergence des pratiques pour que les adultes en réflexion sur leur cheminement personnel et professionnel aient accès à des services équivalents partout au Québec. Ce document remplace la publication intitulée *L'intervention au second niveau d'accueil : Qu'en est-il?*¹, qui a paru en 2009.

Ce document s'adresse principalement au personnel de soutien qui, dans un premier temps, accueille l'adulte et au personnel professionnel qui, dans un second temps, poursuit l'accueil et accompagne l'adulte dans sa démarche de projet. Il s'adresse également au personnel de direction qui a la responsabilité d'organiser et d'offrir ce service édicté par l'article 250 de la Loi sur l'instruction publique et inscrit dans le cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA). Pour ce faire, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport accorde une enveloppe financière à chaque commission scolaire pour qu'elle assure des SARCA aux adultes de 16 ans et plus, sans premier diplôme², qu'ils soient inscrits ou non à un service de formation.

Le service d'accueil représente le premier contact de l'adulte avec le milieu scolaire lorsqu'il s'adresse à un point de service d'une commission scolaire. Cette porte d'entrée le conduira éventuellement à la réalisation d'un nouveau projet et pourra être déterminante pour lui. Une fois le premier niveau d'accueil franchi, l'adulte peut être dirigé vers le second niveau, où il rencontre une professionnelle ou un professionnel dans le but de dresser un portrait d'ensemble

¹ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *L'intervention au second niveau d'accueil : Qu'en est-il?*, Québec, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire, 2009, 41 p.

² L'adulte pourrait déjà être titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou professionnelles, mais vouloir faire un retour aux études et s'inscrire en formation générale des adultes (FGA) pour suivre des cours préalables à son admission à un programme d'études de la formation technique ou s'inscrire à un nouveau programme d'études de la formation professionnelle (FP). Toutefois, le Ministère demande aux commissions scolaires de donner priorité aux populations de leur territoire sans premier diplôme pour contribuer à sortir ces personnes de la marginalité dans laquelle elles se trouvent trop souvent.

de sa situation et d'établir un plan d'action concernant les prochaines étapes à suivre pour clarifier ou atteindre son objectif professionnel ou de formation. Cet entretien constitue un temps fort de la démarche de l'adulte qui compte réaliser un projet.

Ce document met l'accent sur les orientations et les fondements du service d'accueil et apporte des précisions sur son positionnement au sein de l'ensemble des SARCA. De plus, il expose la complémentarité du service d'accueil par rapport aux autres services de la commission scolaire et à ceux qui sont offerts dans la communauté. Le Ministère veut apporter ainsi un éclairage sur la spécificité du service d'accueil et sur la dynamique qui le lie à l'ensemble des services offerts aux adultes dans le contexte de leur démarche de projet.

La première partie du document rappelle les principales orientations des SARCA et y situe le rôle du premier niveau d'accueil et du second niveau d'accueil. La deuxième partie présente les suites possibles à offrir à l'adulte selon sa situation. La troisième partie précise les conditions propices à l'optimisation de l'accueil. La quatrième partie expose les retombées de l'harmonisation des orientations du service d'accueil selon les acteurs visés. Enfin, ce document compte deux annexes : un modèle de plan d'action pour l'adulte et un modèle de rapport synthèse pour consigner l'information recueillie au second niveau d'accueil.

1 L'ACCUEIL DANS LE CONTEXTE DES SARCA

L'intervention éducative des SARCA a comme ligne conductrice la démarche de projet de l'adulte. C'est à l'intérieur de cette démarche que le personnel des SARCA est à même de favoriser l'expression de la demande de l'adulte, de le conseiller et de le guider dans le choix et la réalisation de son projet. Cette démarche met l'accent sur la réflexion. L'adulte est alors amené à y consacrer plus de temps avant d'entreprendre la réalisation de son projet. Sa réflexion lui permet de considérer un ensemble de facteurs qui conditionnent ses choix et d'en analyser la faisabilité, tout en tenant compte des forces et des ressources qui peuvent le soutenir de même que des obstacles qui peuvent se présenter. Il en résulte que l'adulte qui s'est investi dans une telle démarche a plus de chances de persévérer et de mener son projet à terme, ce qui diminue les cas d'abandon non motivés en cours de route ou encore les fréquentes révisions de parcours ou de profil de formation.

Cette démarche se réalise avec le concours de l'ensemble des services associés aux SARCA³ et éventuellement avec d'autres acteurs, comme des organismes partenaires ou des services de formation. Le service d'accueil en constitue la porte d'entrée, le point de départ où l'adulte entrevoit ou envisage plus précisément le début ou la poursuite d'un projet à réaliser, ce qui lui donne l'élan nécessaire pour continuer sur sa lancée.

³ Pour plus de détails sur chacun des services, voir MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires – Cadre général*, Québec, Direction de la formation générale des adultes, 2006, 39 p.

1.1 Le service d'accueil

Le service d'accueil des SARCA a pour objet de permettre à un adulte :

- d'exprimer les raisons qui motivent sa démarche;
- de mettre ces raisons en contexte par rapport à ses centres d'intérêt, ses buts ou ses projets;
- d'exprimer ses besoins ou ses difficultés au regard d'éventuels projets d'apprentissage ou professionnels;
- de recevoir l'information et les conseils appropriés au regard des possibilités qu'il souhaite explorer;
- de comprendre les actions à accomplir pour approfondir son projet, en poursuivre l'élaboration et le réaliser.

Les adultes qui se présentent au service d'accueil ont des caractéristiques variées selon leur origine et leur histoire personnelle. À noter que différents obstacles peuvent entraver l'expression de la demande de l'adulte, ceux-ci provenant soit de son quotidien, soit de son environnement physique et social immédiat (conditions de travail, responsabilités familiales, moyens de transport ou autres). Ces obstacles peuvent aussi être liés aux capacités d'apprentissage de l'adulte, à son attitude et à la perception qu'il a de lui-même en tant qu'apprenant.

Les adultes ont parfois une idée approximative de ce qu'ils souhaitent faire ou de ce dont ils ont besoin. Néanmoins, ils sont déjà en action puisque, animés d'un désir de changement, ils ont pris la peine de s'adresser aux SARCA. Ils veulent alors obtenir de l'information ou de l'aide et ils souhaitent être conseillés pour aller plus loin. C'est précisément la raison d'être du service d'accueil.

Les maîtres mots qui caractérisent le service d'accueil sont les suivants :

- écoute, empathie, mise en confiance;
- accent mis sur l'adulte, sur ses besoins;
- soutien offert à l'adulte qui prend ses responsabilités, encouragement;
- adaptation de l'intervention aux caractéristiques et aux besoins de l'adulte;
- continuité avec les autres services ou personnes qui accompagnent l'adulte, en amont comme en aval de sa démarche.

Bref, accueillir l'adulte signifie s'ouvrir à ce qu'il est, à sa réalité, à ses besoins et aussi à ses espérances :

« Dans tous les cas, l'accueil implique de la part du personnel qui y est affecté l'adoption d'attitudes et de comportements particuliers, notamment une capacité d'écouter, de créer un climat de confiance et de percevoir un état ou une situation au-delà des paroles et des gestes⁴. »

« La manière dont les adultes sont reçus, la courtoisie et le respect dont fait preuve le personnel dans la façon d'accueillir leurs demandes semblent être des éléments primordiaux à considérer et à sauvegarder lors des interventions en vue de clarifier ou de mettre en contexte, s'il y a lieu, leurs demandes ou leurs projets avec des éléments de réalité⁵. »

Le service d'accueil comporte deux niveaux : le premier est le passage obligé de tout adulte qui fait une demande de service dans une commission scolaire; le second, plus poussé, est sous la responsabilité d'une professionnelle ou d'un professionnel et s'adresse aux adultes qui ont besoin de ce type précis de service (dans certains milieux, on parlera du service d'accueil de première et de deuxième ligne). La distribution des rôles et la clarification des responsabilités au sein du personnel d'accueil s'avèrent indispensables pour assurer l'efficacité accrue du travail mené en collaboration.

L'accueil est considéré comme terminé lorsque l'adulte est dirigé vers un autre service ou vers un organisme partenaire.

À remarquer que le service d'accueil se distingue des services administratifs qui englobent des actes liés à l'admission, à l'inscription et au suivi administratif de l'adulte (par exemple, la perception de frais divers, l'établissement d'un profil de formation, le contrôle des absences).

1.2 Le premier niveau d'accueil

L'objectif fondamental du premier niveau d'accueil est de diriger l'adulte vers la personne, le service ou l'organisme qui répondra de manière appropriée à son besoin. Le personnel doit

⁴ *Ibid.*, p. 20.

⁵ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *PrioritAIRE (Accueil-Information-Référence-Évaluation) : les interventions d'accueil dans un centre d'éducation des adultes*, rapport de recherche-action, Québec, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire, 2009, p. 53.

donc arriver à établir une communication efficace avec l'adulte pour faciliter l'expression de sa demande. Ainsi, le personnel utilisera des stratégies et des moyens de communication adaptés à la réalité de l'adulte (par exemple, pour une personne peu alphabétisée ou avec un handicap).

Trois étapes sont sous la responsabilité du personnel visé :

- recevoir la demande de l'adulte et, au besoin, la reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris son intention;
- traiter la demande de l'adulte en fonction des besoins exprimés ou perçus;
- fournir à l'adulte l'aide et le soutien voulus pour qu'il trouve et comprenne l'information qui lui sera utile.

Par ailleurs, tout en considérant l'offre de formation de sa commission scolaire, le personnel doit demeurer à l'écoute du besoin réel de l'adulte. Ainsi, il doit d'abord déterminer les motifs de l'adulte pour juger ensuite des renseignements à lui fournir pour que ce dernier puisse évoluer le mieux possible en vue de la clarification, de la planification ou de la réalisation de son projet.

Un adulte qui s'adresse au service d'accueil peut vouloir notamment :

- obtenir de l'information et rencontrer une personne d'expérience pour explorer des idées ou discuter d'avenues possibles pour lui;
- s'inscrire à un cours ou à un programme d'études de la FGA ou de la FP;
- déterminer ou valider son objectif professionnel et le programme d'études qui lui permettra d'atteindre cet objectif;
- discuter de ses expériences ou de ses acquis extrascolaires pour en connaître la valeur ou voir à une possible reconnaissance;
- procéder à l'analyse de ses acquis scolaires;
- procéder à l'analyse de ses acquis extrascolaires et en obtenir une évaluation;
- envisager un retour en formation (malgré une certaine appréhension);
- s'orienter vers un nouveau programme d'études;
- intégrer ou réintégrer le marché du travail;
- obtenir de l'information sur les services à sa disposition dans la communauté.

Si l'objectif de l'adulte est clair et précis, le personnel saura diriger l'adulte vers le service approprié. Toutefois, pour plusieurs adultes, il peut s'avérer utile d'explorer leur situation de manière plus approfondie au regard de leur projet avant de les inscrire en formation ou de les diriger vers un autre service. Le but de l'adulte peut paraître limpide certes, mais celui-ci peut

néanmoins avoir besoin d'être conforté dans son choix. Sa connaissance du système scolaire et du monde du travail peut aussi se révéler lacunaire. Même si le projet semble clair *a priori*, il peut ne l'être qu'en apparence : par exemple, les adultes qui viennent s'inscrire en formation professionnelle à la suite d'une publicité annonçant le début d'un cours n'ont pas nécessairement vérifié leur intérêt à l'égard du programme d'études dont le cours en question fait partie ou ils surestiment parfois le réalisme de leur projet au regard de leur situation. Le personnel du service d'accueil doit comprendre rapidement la réalité de l'adulte et détecter les problèmes potentiels pour assurer la pertinence de la référence.

Lorsque le premier niveau d'accueil est franchi, le personnel peut diriger l'adulte vers l'un ou l'autre des services suivants :

- le **second niveau d'accueil**, lorsque le projet de l'adulte demande des éclaircissements ou semble peu réaliste, lorsque l'adulte mentionne des problèmes liés à sa situation personnelle, professionnelle ou scolaire ou encore lorsque des questions propres à son projet exigent l'expertise d'une professionnelle ou d'un professionnel, comme l'analyse de son bulletin scolaire;
- le **service de reconnaissance des acquis et des compétences**, lorsque l'adulte possède déjà de l'information sur ce service et prouve la pertinence de sa démarche. En cas de doute, le personnel du premier niveau d'accueil pourra diriger l'adulte vers le personnel professionnel du second niveau d'accueil ou vers le personnel du service d'exploration des acquis pour vérifier la pertinence de la référence.
- Le **service d'information ou d'orientation scolaire et professionnelle**, si l'adulte a déjà eu accès au second niveau d'accueil ou qu'il est dirigé vers la commission scolaire par un organisme externe et qu'il désire entamer une démarche d'orientation professionnelle ou des activités pour clarifier et déterminer son objectif professionnel;
- les **services d'un partenaire** (organisme externe), selon les besoins de l'adulte et les ressources offertes dans la communauté;
- les **services du personnel professionnel affecté aux SARCA, aux services complémentaires ou au personnel enseignant**, lorsque l'adulte a été dirigé vers la commission scolaire par un organisme externe (centre local d'emploi (CLE), Carrefour jeunesse-emploi (CJE), Commission de la construction du Québec (CCQ), etc.) et a besoin du suivi d'une ressource professionnelle;
- un **centre de formation**, pour l'évaluation du bulletin scolaire de l'adulte et l'établissement de son profil de formation, pour une session d'information de groupe, pour une inscription ou pour toute autre demande.

1.3 Le second niveau d'accueil

Le second niveau d'accueil s'inscrit dans la continuité du premier niveau et permet à l'adulte de bénéficier de l'aide et du soutien d'une professionnelle ou d'un professionnel d'expérience pour tracer un portrait plus global et plus systématique de sa situation, de ses intentions et de ses possibilités en vue de prendre les meilleures décisions pour la suite de son projet. Le dialogue qui s'instaure entre l'adulte et la personne-conseil doit permettre à celui-ci :

- d'expliquer plus substantiellement les raisons qui l'amènent à poursuivre sa démarche;
- d'exposer en détail tout projet, toute intention ou tout objectif professionnel auquel il a pensé;
- de fournir des éléments d'information sur sa réalité et sa situation présente et d'obtenir de l'aide pour en analyser les forces, les contraintes et les possibilités qui s'en dégagent;
- de comprendre le niveau de scolarité qu'il a atteint et d'en obtenir une évaluation pertinente par rapport au projet envisagé;
- de parler de ses acquis extrascolaires et d'être conseillé quant à la possibilité d'une reconnaissance officielle ou quant à la pertinence de mener une démarche d'exploration des acquis;
- d'ébaucher différents scénarios de projet possibles et d'en envisager la faisabilité;
- d'obtenir toute information utile sur les possibilités, les ressources ou les services à sa disposition et accessibles selon les scénarios de projet considérés;
- de savoir ce qu'il doit faire pour poursuivre sa démarche de projet, soit pour préciser son but et choisir son projet, soit pour commencer sa réalisation selon la planification convenue (consignée dans un plan d'action établi avec la personne-conseil);
- d'être dirigé vers la ressource convenue en bénéficiant d'une forme de relais et de continuité.

Le plan d'action, qui suit l'adulte tout au long de sa démarche de projet, est habituellement amorcé au second niveau d'accueil⁶. Il permet à l'adulte de consolider les décisions prises, d'être au clair sur les actions à accomplir pour poursuivre son projet (peu importe le stade où il en est rendu) et de suivre sa progression par rapport à ce qui a été convenu. À noter que le plan d'action peut être provisoire, transitoire. Il reste évolutif et adaptable, même pendant la réalisation de la phase active du projet.

⁶ Voir l'annexe 1.

L'entretien qui a lieu au second niveau d'accueil a donc un fort potentiel éducatif. Il contribue à accroître le pouvoir de l'adulte sur sa propre situation. Il permet à ce dernier d'avoir une meilleure emprise sur sa démarche et sur ses choix, sur le projet qui se dessine et sur la mise en œuvre de son plan d'action, ce qui lui offre de meilleures chances de réussite : « Le fait [pour les adultes] de se voir orientés vers l'action, d'être amenés en mode de résolution de problèmes et de se voir redonner du pouvoir sur leurs situations semble très positif⁷. »

Comme le premier niveau d'accueil, le second n'est réalisé qu'une seule fois. Lorsque l'adulte revoit une personne-conseil pour faire le point, il poursuit sa démarche de projet et est en suivi, c'est-à-dire en accompagnement. Il peut également mener à bien une démarche d'exploration des acquis ou d'orientation professionnelle, selon le cas.

1.3.1 Les éléments d'intervention du second niveau d'accueil

À la suite du travail du Ministère, mené en collaboration avec des commissions scolaires⁸, un consensus s'est dégagé selon lequel l'entretien qui a lieu au second niveau d'accueil doit traiter au moins dix sujets pour lesquels la professionnelle ou le professionnel recueillera des renseignements de la part de l'adulte. Ces derniers seront consignés dans un rapport synthèse⁹.

Le but recherché est alors double :

- 1) parvenir à une certaine harmonisation des pratiques pour que, d'une part, l'adulte ait accès à des services équivalents partout au Québec et que, d'autre part, le personnel des SARCA d'une commission scolaire qui accueille un adulte venant d'une autre commission scolaire soit au courant des services que ce dernier a pu y obtenir;

⁷ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *PrioritAIRE (Accueil-Information-Référence-Évaluation) : les interventions d'accueil dans un centre d'éducation des adultes*, Québec, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire, 2009, p. 57.

⁸ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *L'intervention au second niveau d'accueil : Qu'en est-il?*, Québec, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire, 2009, 41 p.

⁹ Voir l'annexe 2.

- 2) laisser des traces de cet échange avec l'adulte autant pour les personnes-ressources et les spécialistes qui suivront le dossier en question que pour l'adulte qui pourra s'y reporter, lorsque cela sera nécessaire.

À noter que la consignation de toute information relative à un adulte, sous une forme ou une autre, et la consultation de cette information par différentes personnes doivent se faire dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Les dix sujets abordés durant l'entretien sont les suivants :

- 1) l'intention de l'adulte : celle-ci peut se modifier ou se préciser au fil du temps et même durant l'entretien, mais c'est son intention la plus récente qui doit être consignée puisqu'elle concerne le projet que l'adulte tient à mettre en œuvre;
- 2) la situation actuelle de l'adulte (occupation et source de revenus);
- 3) l'organisme ou la personne qui a dirigé l'adulte vers le service d'accueil de la commission scolaire, les services qui lui ont été offerts et les raisons de la référence (s'il y a lieu);
- 4) l'évaluation de la scolarité reconnue de l'adulte;
- 5) l'appréciation des acquis de l'adulte résultant d'apprentissages non formels et informels : l'entretien qui a lieu au second niveau d'accueil ne permettra peut-être pas à l'adulte de rendre compte de tous ses acquis, mais le but recherché ici est d'abord de mettre à jour le potentiel de reconnaissance présent chez l'adulte ou la pertinence pour lui de poursuivre l'investigation de ses acquis de façon plus poussée (par exemple, par une démarche d'exploration des acquis). En outre, la connaissance que la personne-conseil acquiert de l'adulte de cette façon lui sera précieuse pour mieux connaître la situation de ce dernier ainsi que pour comprendre ses ressources et ses contraintes personnelles et dans son environnement;
- 6) les ressources et les obstacles liés à la réalisation du projet de l'adulte, ceux-ci pouvant provenir autant de ses acquis ou de sa situation personnelle ou familiale que de son entourage ou de son environnement (soutien des proches, accès aux ressources, etc.);
- 7) d'autres renseignements jugés utiles à la poursuite et à la réussite du parcours scolaire de l'adulte (par exemple, des difficultés ou des troubles d'apprentissage tels que la dyslexie, la dysphasie, la dyscalculie, le déficit d'attention et de concentration ou le besoin de mesures d'adaptation particulières);
- 8) l'objectif professionnel que l'adulte veut atteindre, s'il y a lieu;
- 9) la référence de l'adulte à prévoir après le second niveau d'accueil en vue de la poursuite de sa démarche de projet;
- 10) la synthèse à faire et la détermination des prochaines étapes que l'adulte devra franchir.

Parmi les renseignements additionnels qui peuvent être demandés à l'adulte figurent des questions concernant son état de santé pour savoir s'il éprouve un problème dont la commission scolaire devrait être au courant ou bien s'il bénéficie déjà d'une forme d'aide particulière ou devrait en avoir une.

Au cours de l'entretien, l'importance relative accordée à chacun des éléments varie selon la situation de l'adulte. La séquence est également variable, de même que la réflexion plus ou moins en profondeur que l'adulte fera sur chacun de ces sujets. La professionnelle ou le professionnel demeure en tout temps la personne idéale pour choisir la stratégie à adopter pour établir un lien de confiance avec l'adulte et instaurer une forme de communication facilitant la collecte des données pertinentes auprès de ce dernier.

La collaboration du Ministère avec les commissions scolaires a aussi conduit à l'élaboration d'un modèle de rapport synthèse¹⁰ pour consigner l'information recueillie durant l'entretien qui a lieu au second niveau d'accueil. Chaque commission scolaire peut adapter ce rapport synthèse pour répondre à des besoins précis ou à des populations particulières; toutefois, chacun des dix éléments mentionnés plus haut devrait figurer dans le rapport synthèse pour permettre l'atteinte du but recherché.

La professionnelle ou le professionnel qui interagit avec l'adulte doit l'informer des données colligées dans le rapport synthèse qui sera consigné dans son dossier, lui demander de le signer et lui en remettre un exemplaire.

1.4 Deux composantes en continuité

Le premier niveau d'accueil peut à la fois être complet en soi, c'est-à-dire répondre à l'ensemble des questions ou des besoins de l'adulte. Il peut également s'inscrire en continuité avec le second niveau d'accueil pour différents besoins. Le tableau suivant met en relief cette continuité de service entre les deux niveaux d'accueil.

¹⁰ Voir l'annexe 2.

En somme...

Le **premier niveau d'accueil**

permet à l'adulte :

- de clarifier la raison de sa présence au service d'accueil ou de sa communication par voie téléphonique ou électronique;
- de se renseigner sur les services ou les autres ressources à sa disposition, les démarches à accomplir et les personnes à rencontrer;
- de fournir des renseignements pour la production d'un compte rendu sommaire ou l'ouverture d'un dossier.

Le **second niveau d'accueil** permet à l'adulte :

- de formuler sa demande et de préciser son but;
- d'analyser sa situation scolaire, personnelle et professionnelle;
- d'obtenir de l'information en rapport avec son projet;
- d'obtenir une évaluation de sa formation formelle, ainsi qu'une évaluation du besoin d'une démarche d'exploration des acquis ou du recours éventuel au service de reconnaissance des acquis et des compétences;
- de mettre en évidence les conditions et les obstacles (personnels, sociaux, financiers, etc.) qui peuvent intervenir dans la réalisation de son projet, si celui-ci est précisé;
- de choisir les actions à accomplir et les personnes à rencontrer pour poursuivre l'élaboration de son projet ou le concrétiser;
- d'établir un plan d'action qui reflète les actions à accomplir au regard de sa situation et de ses aspirations.

2 LES ÉTAPES SUBSÉQUENTES AU SECOND NIVEAU D'ACCUEIL

L'entretien qui a lieu au second niveau d'accueil peut avoir plusieurs suites selon le vécu ou la situation de l'adulte ou encore selon l'étape où celui-ci se situe dans sa démarche de projet :

- une démarche d'exploration plus pointue de ses acquis (scolaires ou extrascolaires);
- une demande de reconnaissance officielle de ses acquis et de ses compétences;
- la consultation d'une source d'information, d'un centre de documentation ou d'une ressource du milieu;
- une rencontre avec une professionnelle ou un professionnel de l'orientation pour déterminer ou valider son objectif professionnel;
- une inscription à une activité de formation ou à un cours dans un centre de FGA ou de FP, dans un établissement d'enseignement collégial ou à l'université;
- une rencontre avec une professionnelle ou un professionnel des services complémentaires pour connaître les services qui pourraient lui être utiles pendant sa formation s'il exprime un besoin de soutien lié à un trouble d'apprentissage (il sera admissible à ce service seulement une fois inscrit);
- le recours à un service offert par un organisme externe (centre local d'emploi (CLE), carrefour jeunesse emploi (CJE), centre local de services communautaires (CLSC), organisme communautaire, etc.).

Le choix, l'élaboration et la réalisation d'un projet constituent toujours un investissement et une démarche signifiante pour l'adulte. Ce dernier est au cœur du processus : il fait des apprentissages sur lui, sur sa réalité et sur son environnement, apprentissages qu'il réinvestit dans des choix et des décisions en vue d'une action précise. Plus l'adulte s'approprie son projet et participe à sa mise en œuvre, plus celui-ci fait sens pour lui, plus il est motivé à le réaliser.

L'établissement d'un plan d'action guide et motive l'adulte dans la poursuite de son projet. Le plan d'action se distingue nettement du profil de formation, qui peut en constituer un volet, mais l'objet du premier est plus large puisque les actions que l'adulte doit effectuer pour réaliser son projet peuvent relever de divers domaines et doivent être considérées dans tous leurs aspects selon leur importance respective (par exemple, la conciliation études-famille peut s'avérer prioritaire pour certains adultes).

3 DES CONDITIONS PROPICES À L'OPTIMISATION DE L'ACCUEIL

Les commissions scolaires relèvent chaque jour le défi de rendre le service d'accueil accessible et pertinent à l'égard de chaque adulte qui se présente dans l'un ou l'autre de leurs points de service. L'expérience montre que les considérations présentées ci-dessous relativement au service d'accueil peuvent contribuer à en maximiser la prestation.

3.1 Les rôles et les responsabilités du personnel

La diversité des structures organisationnelles existantes dans les commissions scolaires donne lieu à une variété de possibilités quant à la répartition des rôles et des responsabilités du personnel du service d'accueil. Néanmoins, certains éléments peuvent être considérés dans cette répartition dans une perspective d'optimisation du service d'accueil pour l'adulte :

- l'uniformisation du premier niveau d'accueil dans tous les points de service de la commission scolaire et la formation du personnel en conséquence;
- la délimitation précise des rôles et des responsabilités du personnel au premier niveau d'accueil et du personnel au second niveau d'accueil ainsi qu'une description non équivoque des tâches;
- la détermination d'une procédure de continuité entre le premier niveau d'accueil et le second niveau d'accueil;
- l'établissement d'une « démarche SARCA » connue de l'ensemble des acteurs visés au sein de la commission scolaire pour que tous les adultes aient accès à la même information et à des services identiques après leur passage au service d'accueil.

3.2 Une collaboration fructueuse

Porte d'entrée de l'adulte, le service d'accueil constitue également la porte d'accès à un réseau de services tant internes qu'externes à la commission scolaire. Par conséquent, le partage de l'information et la collaboration revêtent une importance déterminante pour le personnel du service d'accueil. Parmi les modalités de cette collaboration, celles qui sont mentionnées ci-dessous ont été appréciées dans les commissions scolaires qui les ont expérimentées :

- la tenue de rencontres d'équipe régulières réunissant les personnes qui assurent le premier niveau d'accueil dans tous les points de service de la commission scolaire (partage des pratiques, formation sur la connaissance des adultes et du milieu, information sur les organismes du milieu, etc.);
- le travail d'équipe et la tenue de rencontres régulières réunissant les personnes qui assurent le second niveau d'accueil dans les différents points de service de la commission scolaire;
- le partage de l'information concernant l'adulte avec les personnes qui l'accompagnent dans sa démarche à la suite de son passage au service d'accueil (dans le respect des règles de confidentialité);
- la tenue de rencontres avec des partenaires du milieu pour partager leurs connaissances et expertises respectives, pour établir une vision commune de leurs responsabilités et rôles respectifs comme acteurs auprès de l'adulte en vue de mieux répondre à ses besoins, dans une optique de continuité.

4 LES RETOMBÉES DE L'HARMONISATION DES ORIENTATIONS DU SERVICE D'ACCUEIL

L'harmonisation des orientations liées au premier niveau d'accueil et à l'entretien qui a lieu au second niveau d'accueil proposée ici à l'ensemble des commissions scolaires engendre diverses retombées, et ce, selon les acteurs visés.

Pour l'adulte, l'harmonisation des orientations permet :

- de favoriser une équité de service dans les différents lieux où il peut se présenter;
- d'assurer qu'un portrait global de sa situation est tracé;
- de faciliter la continuité des services.

Pour le personnel professionnel, l'harmonisation des orientations permet :

- de cibler les interventions tout en ayant une marge de manœuvre dans le choix des stratégies de relation d'aide, choix à adapter à chaque adulte qui entreprend une démarche de projet;
- d'établir un portrait de la situation de l'adulte au début de sa démarche de projet ou en cours de réalisation et de consigner ce portrait dans son dossier afin d'assurer un suivi et un accompagnement de qualité;
- de rendre compte des services rendus.

Pour les commissions scolaires et les centres de formation (FGA et FP), l'harmonisation des orientations permet :

- de mieux assurer une continuité et une complémentarité des services à l'intérieur de la commission scolaire et entre les commissions scolaires;
- d'évaluer le service offert.

Pour le Ministère, l'harmonisation des orientations permet :

- de contribuer à la pérennité du service;
- d'assurer l'équité des services offerts à la population québécoise;
- d'assurer la mise en œuvre du Plan d'action de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue¹¹.

¹¹ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002, p. 7; MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002, 43 p.

CONCLUSION

Le présent document, *L'accueil au sein des SARCA : porte d'entrée de l'adulte*, décrit le service d'accueil proposé par les commissions scolaires aux adultes de 16 ans et plus sur leur territoire. Offert depuis plus de 40 ans dans les centres de formation, ce service s'inscrit dans une dynamique propre aux SARCA, c'est-à-dire dans un continuum de services offerts en soutien à la démarche de projet de l'adulte.

Au-delà de l'échange d'information, le service d'accueil représente un moment privilégié pour l'adulte. En effet, ce service lui offre :

- un temps de réflexion qui lui permet de formuler une idée ou un projet, d'être écouté et considéré;
- une occasion de partager ses aspirations, ses projections, mais aussi son appréhension à certains égards;
- une relation à partir de laquelle il peut, en compagnie d'une personne-conseil, analyser sa situation et entrevoir des possibilités, des actions à accomplir ou l'accès à des ressources pour le soutenir.

Le plan d'action et le rapport synthèse présentés dans les deux annexes qui suivent proposent aux commissions scolaires une systématisation de leur offre de services, tout en laissant place à la personnalisation et à la différenciation au regard des besoins et de la réalité de l'adulte. Le Ministère encourage chaque commission scolaire à se donner les mécanismes et les moyens pour offrir au plus grand nombre de personnes possible le service d'accueil qui, sans aucun doute, constitue un point de départ solide en vue de multiples réalisations.

Annexe 1 Plan d'action pour la réalisation du projet de l'adulte

Renseignements sur l'adulte				
Prénom et nom de l'adulte :				
Code permanent :				
Téléphone :				
Description du projet (plan A)		1.1. Date :		
Projet choisi :				
Étapes de réalisation				
Actions à accomplir par l'adulte	Services/ressources	Échéance	Résultats	
Description du projet (plan B)		1.1.1. Date :		
Projet choisi :				
Étapes de réalisation				
Actions à accomplir par l'adulte	Services/ressources	Échéance	Résultats	
Résultats de la démarche				
Signature de l'adulte			Date	
Signature de la personne-ressource			Date	

Annexe 2 Rapport synthèse du second niveau d'accueil

Date de la rencontre (aaaa-mm-jj) :			
RENSEIGNEMENTS SUR L'ADULTE			
Nom :		Prénom :	
Code permanent :		Âge :	
Sexe : ☐ Masculin ☐ Féminin		Langue maternelle :	
Lieu de naissance :		Langue parlée :	
1. INTENTION DE L'ADULTE (formuler la demande de l'adulte et préciser son but au regard de sa démarche de projet)			
☐ Détermination d'un but professionnel		☐ Retour en formation	
☐ Validation d'un but professionnel		☐ Intégration au marché du travail	
☐ Évaluation des acquis		☐ Réorientation scolaire et professionnelle	
Autre :			
2. SITUATION ACTUELLE DE L'ADULTE			
☐ En emploi, à temps plein	☐ Sans revenu	☐ En arrêt de travail	☐ Aux études, à temps plein
☐ En emploi, à temps partiel	☐ Assurance emploi	☐ Contrainte importante	☐ Aux études, à temps partiel
☐ À la recherche d'un emploi	☐ Assistance emploi	☐ Autres :	
Note :			

3. ORGANISME OU PERSONNE QUI A DIRIGÉ L'ADULTE VERS LE SERVICE D'ACCUEIL

- | | |
|---|---|
| ☐ École secondaire | ☐ Carrefour jeunesse-emploi |
| ☐ Centre d'éducation des adultes | ☐ Autre organisme |
| ☐ Centre de formation professionnelle | ☐ Connaissance ou membre de la famille |
| ☐ Emploi-Québec | ☐ Publicité : site Web, radio, journal |
| ☐ Organisme au service des personnes immigrantes | ☐ Démarche personnelle |

Note :

Services reçus antérieurement

- | | | |
|--|-------|-----------|
| ☐ Évaluation du dossier scolaire | Année | Organisme |
| ☐ Information scolaire et professionnelle | Année | Organisme |
| ☐ Exploration des acquis | Année | Organisme |
| ☐ Aide à la recherche d'un emploi | Année | Organisme |
| ☐ Orientation professionnelle | Année | Organisme |

4. ÉVALUATION DE LA SCOLARITÉ RECONNUE DE L'ADULTE

- | | |
|---|---------------------|
| Diplôme : | Année d'obtention : |
| ☐ Études secondaires : formation générale | Titre : |
| ☐ Études secondaires : formation professionnelle | Année d'obtention : |
| ☐ Études collégiales | Titre : |
| ☐ Études universitaires | |

Langue d'enseignement	☐ Français ☐ Anglais	Dernière année de fréquentation :		Niveau reconnu :	
Langue seconde	☐ Français ☐ Anglais	Dernière année de fréquentation :		Niveau reconnu :	
Mathématique		Dernière année de fréquentation :		Niveau reconnu :	
Formation antérieure					
☐ Études primaires ou secondaires :					
☐ Études professionnelles :					
☐ Études postsecondaires :					
Reconnaissance des acquis et des compétences					
☐ Attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS)					
☐ General Educational Development (GED)					
☐ Test de développement général (TDG)					
☐ Francisation – Niveau reconnu :					
Nombre de compétences reconnues dans un programme menant à l'obtention d'un diplôme d'études professionnelles (DEP) :					
Évaluation comparative des études effectuées hors Québec :					
Autres renseignements relatifs au parcours scolaire :					
☐ Aucune scolarité reconnue au Québec					
☐ À déterminer					
5. APPRÉCIATION DES ACQUIS DE L'ADULTE RÉSULTANT D'APPRENTISSAGES NON FORMELS ET INFORMELS					
Exploration des acquis en fonction de la situation de l'adulte					
☐ Expériences de travail			☐ Expériences communautaires et bénévolat		
☐ Situation personnelle et vie familiale			☐ Sports et loisirs		

Acquis extrascolaires et expérientiels

Formation en entreprise : ☐ Formation de base ☐ Formation particulière Préciser :

Acquis de formation non formelle :

Bref aperçu des compétences acquises (par exemple, communiquer oralement en langue seconde, utiliser un logiciel de traitement de texte, interagir socialement) :

Bref aperçu des compétences à développer (par exemple, écrire des textes variés, interagir de manière appropriée avec ses collègues, traiter des situations à l'aide de la mathématique) :

Autres renseignements utiles :

6. OBJECTIF PROFESSIONNEL DE L'ADULTE

☐ À déterminer ☐ Déterminé

Précision :

7. RESSOURCES ET OBSTACLES LIÉS À LA RÉALISATION DU PROJET DE L'ADULTE

Conditions
idéales :

Disponibilité en
fait de temps :

Obstacles :

Situation
financière :

Formation
nécessaire :

APPROBATION

Les renseignements que vous avez fournis plus haut ainsi que ceux qui figurent dans votre dossier constitué dans le contexte des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) ne seront accessibles qu'au personnel responsable de la gestion de ces derniers au sein de la commission scolaire. Aucun de ces renseignements ne sera communiqué à un autre organisme sans votre consentement. En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, vous pouvez consulter votre dossier et le faire rectifier, le cas échéant.

Je certifie avoir lu et compris la portée du paragraphe ci-dessus et déclare que les renseignements fournis sont exacts et complets.

**Signature de la personne visée ou de son tuteur si
elle est mineure**

Date

Signature de la professionnelle ou du professionnel

Date

8. AUTRES RENSEIGNEMENTS JUGÉS UTILES

9. RÉFÉRENCE DE L'ADULTE (choisir l'action ou les actions à accomplir en vue de poursuivre l'élaboration du projet de l'adulte ou de le concrétiser)

☐ Démarche d'orientation professionnelle

☐ Démarche d'information scolaire et professionnelle

☐ Démarche d'exploration des acquis

Inscription :

☐ Formation générale

☐ Formation professionnelle - préciser le programme :

☐ Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) en FGA ou en FP

Spécification :

☐ Référence à des services du milieu - préciser :

Autres :

10. SYNTHÈSE ET PROCHAINES ÉTAPES QUE L'ADULTE DEVRA FRANCHIR

BIBLIOGRAPHIE

BÉLANGER, Paul, Brigitte VOYER, Serge WAGNER et autres. *L'aide à l'expression de la demande éducative en formation générale et l'accueil de cette demande dans les commissions scolaires du Québec*, Montréal, CIRDEP, Université du Québec à Montréal, 2005, 105 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002, 40 p. [En ligne], [<http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/publications/publications/Plan.pdf>] (28 août 2013).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002, 43 p. [En ligne], [http://www.mels.gouv.qc.ca/REFORME/formation_con/Politique/Politique.pdf] (28 août 2013).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *L'intervention au second niveau d'accueil : Qu'en est-il?*, Québec, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire, 2009, 41 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Politique d'évaluation des apprentissages*, Québec, Gouvernement du Québec, 2003, 68 p. [En ligne], [<http://www.mels.gouv.qc.ca/lancement/PEA/index.htm>] (28 août 2013).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *PrioritAIRE (Accueil-Information-Référence-Évaluation) : les interventions d'accueil dans un centre d'éducation des adultes*, rapport de recherche-action, Québec, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire, 2009, 104 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires – Cadre général*, Québec, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire, 2006, 39 p.
[En ligne], [<http://www.mels.gouv.qc.ca/dfga/politique/accueilreference/pdf/cadregeneral.pdf>] (28 août 2013).

