

Vers un projet de référence en milieu rural



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

Vers un projet de référence en milieu rural



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

Hélène Leboeuf, consultante

Service de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle

Commission scolaire Western Québec

Collaboration à la recherche-action

Ruth Ahern

Céline Brindamour

Gilles D'Aoust

Beth Mulville

Debra Racine

Peter Ruppell

Joan Zimmerling

Commission scolaire Western Québec

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, 2008

ISBN 978-2-550-52501-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Table des matières

Présentation.....	1
Chapitre 1	3
Sujet de la recherche-action	3
Chapitre 2	7
Contexte.....	7
2.1 Particularités sociales et géographiques de la Commission scolaire Western Québec....	9
2.2 Difficultés rencontrées.....	10
2.3 Objectifs de la recherche	11
2.4 Retombées escomptées	12
Chapitre 3	13
Planification de la recherche action	13
3.1 Méthodologie privilégiée	15
3.2 Planification des interventions.....	15
3.2.1 Formation d'un comité de recherche.....	15
3.2.2 Actions planifiées	16
Chapitre 4	19
Déroulement de la recherche-action.....	19
4.1 Processus non linéaire.....	21
4.2 Déroulement du processus	23
4.2.1 Première rencontre du comité de recherche – Juin 2004	23
4.2.2 Réflexion sur la référence – Juin 2004.....	23
4.2.3 Comptabilisation des personnes référées – Août à octobre 2004	24
4.2.4 Entrevues - Septembre à novembre 2004	24
4.2.5 Portrait de la situation actuelle et de la situation souhaitée	29
4.2.6 Exploration du milieu – Septembre 2004 - mars 2005	29
4.2.7 Banque de ressources – Août 2004 à mars 2005.....	30
4.2.8 Nouvelles collaborations	31
Chapitre 5	33
Résultats	33
5.1 Principes de base de la mise en place d'un système de référence	35

5.1.1 Engager le personnel des centres, des agences et des organisations dans le processus	35
5.1.2 Bien connaître les besoins des adultes demandeurs et des adultes en formation ..	36
5.1.3 Avoir une culture empreinte d'ouverture à la communauté.....	41
5.1.4 Disposer d'un réseau dans la communauté.....	49
5.1.5 Soutenir le personnel des centres.....	51
5.1.6 Disposer d'une méthode claire de référence et de suivi avec les agences et les organisations	52
Conclusion	52
Chapitre 6	55
Recommandations	55
6.1 Recommandations relatives à l'application	57
6.2 Recommandations structurelles	58
Chapitre 7	61
Considérations éthiques	61
Chapitre 8	65
Résumé du rapport	65
Sujet et contexte de la recherche	67
Méthodologie	68
Résultats	69
Conclusion	69
Références bibliographiques	71
Annexes	73
Annexe 1 Exemple d'un formulaire de référence.....	75
Annexe 2 Grille d'entrevue pour le personnel des centres d'éducation des adultes.....	77
Annexe 3 Grille d'entretien pour les étudiants adultes.....	79
Annexe 4 Grille d'entretien pour les partenaires de la communauté	81
Annexe 5 Referral Project for the Rural Areas (Student Consent)	83
Annexe 6 Exemple d'une fiche tirée de la banque de ressources	85
Annexe 7 Ressources par région pour chacun des besoins identifiés	87

Liste des figures et tableaux

Figure 1 :	Processus de recherche-action.....	22
Tableau 1 :	Personnes interviewées dans les différentes régions	26
Tableau 2 :	Portrait des adultes apprenants interrogés par région	27
Tableau 3 :	Liste des besoins des adultes selon différents points de vue.....	37
Tableau 4 :	Portrait de la situation actuelle selon les groupes interviewés	43
Tableau 5 :	Portrait de la situation souhaitée selon les groupes interviewés	46



Présentation

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 praticiennes et 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

Chapitre 1



Sujet de la recherche-action

Le présent projet de recherche-action effectué par la Commission scolaire Western Québec porte sur la référence en milieu rural. Il vise à favoriser la mise en place d'un système de référence par l'établissement d'un processus de collaboration avec les agences, les organisations et les autres acteurs du milieu. La recherche se déroulera dans les centres d'éducation des adultes du Pontiac, de Maniwaki et de Val-d'Or (y compris dans le centre satellite de Noranda), seuls points de service destinés aux anglophones dispersés dans une vaste région géographique.



Chapitre 2



Contexte

2.1 Particularités sociales et géographiques de la Commission scolaire Western Québec

La Commission scolaire Western Québec (CSWQ) couvre un vaste territoire d'une superficie de 90 000 kilomètres carrés et englobe deux régions administratives, soit l'Outaouais (07) et l'Abitibi-Témiscamingue (08). Cinq centres d'éducation des adultes se trouvent sur ce territoire : deux en milieu urbain et trois en milieu rural; les deux plus grands sont situés dans la ville de Gatineau, à proximité d'une grande variété de services et de ressources. Le Western Quebec Career Centre offre une formation professionnelle, tandis que le Hull Adult Education Centre propose une formation générale. Le bassin anglophone, bien que relativement faible (11 %) ¹ est concentré, et la demande de services de la part de cette population croît continuellement. En milieu urbain, les personnes peuvent plus facilement être orientées vers les ressources appropriées, que ce soit pour obtenir de la formation ou un soutien personnel. De plus, grâce à la proximité de plusieurs universités et collèges qui fournissent des services en anglais, des services de santé dans les CLSC et des services d'agences spécialisées comme le Centre local d'emploi (CLE) et Carrefour jeunesse-emploi (CJE), il semble plus facile de créer et de maintenir des partenariats.

Par contre, la situation s'avère quelque peu différente en milieu rural, où les services sont plus difficilement accessibles. La Commission scolaire Western Québec possède un centre dans le Pontiac (Shawville) qui accueillait, à l'automne 2004, 80 adultes en formation générale et 71 adultes en formation professionnelle. À la même période, dans la Vallée-de-la-Gatineau, le centre de Maniwaki recevait tout près de 40 adultes en formation générale et professionnelle. En Abitibi-Témiscamingue, le centre de Val-d'Or et le centre satellite de Noranda recensaient 51 inscriptions en formation générale. La majorité des étudiants adultes inscrits dans ces centres est âgé de 16 à 19 ans. Ces personnes peuvent se rendre à pied dans les centres, tandis que d'autres doivent compter jusqu'à une heure ou plus de déplacement pour avoir accès aux services. Quand c'est possible, les étudiants adultes peuvent bénéficier du transport par autobus offert par la commission scolaire. Les centres de Maniwaki et de Val-d'Or accueillent également un pourcentage élevé d'autochtones vivant à l'extérieur d'une réserve. Un grand nombre de ces personnes ont besoin d'une forme d'aide quelconque et ne sont pas en mesure de se déplacer pour avoir accès aux différents services. Ce problème est aggravé par le fait que bien souvent les personnes ne possèdent pas les compétences linguistiques nécessaires pour se prévaloir des services offerts. Dans la région de la Vallée-de-la-Gatineau et dans celle de l'Abitibi Témiscamingue, la population anglophone représente moins de 14 % ² de la population totale, tandis que dans la région du Pontiac, elle atteint 57 % ³.

¹ STATISTIQUE CANADA. *Profils des communautés 2001*, [En ligne], [<http://www12.statcan.ca>].

² STATISTIQUE CANADA. *Profils des communautés 2001*, [En ligne], [<http://www12.statcan.ca>].

³ *Ibid.*

2.2 Difficultés rencontrées

Pour joindre et soutenir une population diversifiée et disséminée un peu partout sur leur territoire, les trois centres d'éducatons des adultes en milieu rural doivent relever d'importants défis. En mars 2003, répondant à un questionnaire dans le contexte d'un projet de la Direction de la formation générale des adultes destiné à brosser un portrait général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, ces centres ont clairement indiqué qu'aucun mécanisme formel de référence n'était en place pour effectuer la fonction de référence. Parfois, le personnel dirige des personnes vers les CLE, les CLSC et les réserves autochtones, mais à l'unanimité il déplore le manque de communication et insiste sur le fait qu'il faut plus de ressources et de services pour répondre aux besoins (MEQ, 2003).

La référence, telle qu'elle est présentée par la Direction de la formation générale des adultes dans un document intitulé *Vers un renouvellement des services : en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires*, se définit comme une fonction qui consiste « à proposer à un adulte ou à un groupe des intervenants, des ressources ou des organismes qui peuvent convenir à sa démarche » (p. 60). Ainsi, tout au long de la réalisation de son projet de formation, un centre pourrait orienter un adulte vers différentes ressources susceptibles de le soutenir.

Au premier coup d'œil, cela semble une fonction assez simple : une personne a besoin d'un service, on l'aiguille vers ce service, et le tour est joué. Son besoin est satisfait, et elle poursuit son cheminement. Toutefois, cela présuppose certaines conditions, soit que tous les services soient connus et disponibles et que tous les adultes puissent y avoir accès sans difficulté. Pourtant, la réalité est tout autre.

Les choses sont particulièrement difficiles en milieu rural, où la population est dispersée et où le personnel des centres bien souvent connaît peu ou pas les ressources et services. Comme il a été mentionné précédemment, le problème est encore plus aigu pour les anglophones qui doivent souvent surmonter des obstacles linguistiques pour avoir accès aux services.

Seule commission scolaire anglophone dans une région desservie par plus de cinq commissions scolaires francophones, la CSWQ est souvent la seule porte d'entrée pour les personnes anglophones. À première vue, la situation semble propice à l'adoption d'une façon unique d'effectuer la référence. Malheureusement, jusqu'ici, cela n'a pas été le cas. Les obstacles linguistiques, la mauvaise communication et, dans le cas de la population autochtone, des perceptions erronées, semblent causer une grande frustration, tant chez le personnel des centres que chez les étudiants adultes (MEQ, 2003). Nos effectifs réduits et nos ressources limitées font que nous sommes relativement peu connus des agences et des organisations et, par conséquent, que l'on ne tient pas compte de nous dans le processus de référence. Les agences, les organisations et les centres ont souvent tendance à travailler en vase clos, se

privant ainsi de collaborations qui pourraient être bénéfiques pour tous, à commencer par les étudiants adultes.

Cette réalité est probablement aussi celle d'autres commissions scolaires. En effet, comme le souligne la DFGA (2004) :

Il existe hors des établissements d'enseignement et des centres de formation une abondance de ressources éducatives et des services spécialisés et techniques de toute nature dont les adultes ignorent généralement l'existence et que les SARCA des commissions scolaires et des centres de formation ne connaissent pas nécessairement davantage. La méconnaissance de ces ressources éducatives peut priver l'adulte d'un accès aux ressources qui répondent le mieux à ses besoins. (p.32)

Une meilleure connaissance des ressources du milieu s'avère donc importante pour les commissions scolaires qui veulent orienter les adultes vers les services appropriés à leurs besoins. La DFGA (2004) rappelle que c'est là un des défis des SARCA : « se donner une meilleure connaissance de l'ensemble des services disponibles dans le milieu environnant de façon à pouvoir mieux évaluer les besoins des demandeurs de services et à les acheminer vers les ressources qui leur conviennent le mieux » (p. 32). Nous croyons donc que la conception et la mise à l'essai d'un processus de référence dans nos régions rurales ne pourront qu'améliorer la situation, qui est souvent frustrante, à la fois pour le personnel des centres et les étudiants adultes.

2.3 Objectifs de la recherche

Ce projet de recherche-action vise à favoriser la création d'un système de référence dans les trois centres d'éducation des adultes en milieu rural : le centre du Pontiac (Shawville), le centre de Maniwaki et le centre de Val-d'Or (y compris le centre satellite de Noranda). Il s'agit de mettre en place un système destiné à soutenir les adultes dans leurs besoins en éliminant le plus grand nombre d'obstacles possible. Il faut aussi établir des contacts avec les personnes-ressources des agences, des organisations et autres et explorer avec elles la contribution que chacun peut apporter pour offrir le soutien dont l'adulte a besoin dans sa démarche de formation. Qu'il soit au début ou à la fin de son parcours, l'adulte éprouve différents besoins que nous pouvons satisfaire si nous partageons nos ressources.

Dans ce projet, nous souhaitons, mettre les ressources du milieu au service des adultes apprenants qui ont besoin d'aide. Par des rapprochements avec les différents acteurs du milieu, il sera possible de fournir des noms de personnes-ressources et d'éviter les interminables transferts d'appels téléphoniques qui découragent bien souvent même les adultes les plus tenaces. Les partenaires sollicités pourront s'entendre avec les centres sur les façons les plus appropriées d'effectuer une référence (par exemple, en téléphonant directement la personne-ressource, en acheminant une demandant écrite, en remplissant un formulaire, etc.). Ensemble,

ils pourront convenir d'une façon de procéder pour s'assurer que l'étudiant adulte a reçu l'aide nécessaire pour poursuivre sa formation.

Cette recherche a pour objet d'améliorer l'aide apportée aux anglophones du milieu rural en établissant des contacts avec les organisations, les agences et les autres acteurs du milieu de façon à parvenir à une plus grande concertation en matière de référence. Par ce projet de recherche-action, nous tentons de répondre à la question suivante : Comment favoriser la mise en place d'un système de référence de concert avec les agents du milieu pour mieux diriger les adultes du milieu rural vers les ressources éducatives et les services spécialisés et techniques appropriés? Au cours de notre recherche, nous tenterons d'identifier les principes de base du processus de mise en place d'un système de référence. Ainsi, nous espérons contribuer à faciliter l'implantation d'un tel système en milieu rural, dans d'autres commissions scolaires.

2.4 Retombées escomptées

Pour notre commission scolaire, favoriser la référence dans les centres du milieu rural, c'est s'ouvrir à la communauté et se faire connaître. C'est avoir une plus grande visibilité dans la région et montrer son désir de s'associer aux différents agents du terrain pour offrir aux étudiants adultes tout ce qu'il faut pour se former adéquatement. Nous souhaitons une présence plus grande des agences et organisations dans les centres, dans un souci d'entraide et d'échange des ressources. Ainsi, nous estimons que plus de personnes recevront un soutien qui leur permettra de poursuivre leur projet de formation et que de nouveaux étudiants seront orientés vers nos services. Nous désirons nous engager dans un partenariat pour réfléchir à toutes les dimensions des besoins éducatifs des personnes et partager « les responsabilités respectives dans l'offre de formation initiale et continue des adultes dans une perspective de complémentarité des services sur le territoire. » (Conseil Supérieur de l'éducation, 2003, p. 60)

Nous souhaitons que la banque de ressources qui sera créée soit accessible sur le site Internet de la commission scolaire pour qu'elle puisse être utilisée par l'ensemble des centres d'éducation des adultes. Nous pourrions consulter cette banque pour diriger les adultes vers les ressources et les services les plus susceptibles de les aider dans leur démarche de formation. Grâce aux contacts établis et aux liens créés dans le milieu, nous espérons que les étudiants adultes pourront plus facilement avoir accès aux services offerts. Nous voulons aussi que la mise en place d'un système de référence facilite le travail de tous.

De plus, nous espérons que les organismes, les agences et les centres verront dans la création de ce système une occasion de réfléchir ensemble aux défis de la formation dans leur milieu. Comme le mentionne le Conseil supérieur de l'éducation, le travail en partenariat est une voie incontournable. Il importe de se conscientiser aux besoins de formation et d'explorer ensemble des pistes d'avenir pour permettre le développement de villes et de régions apprenantes (Conseil supérieur de l'éducation, 2003).

Chapitre 3



Planification de la recherche action

3.1 Méthodologie privilégiée

Avant d'entreprendre ce projet de recherche-action, il nous apparaît important de dire quelques mots sur ce type de recherche. La recherche-action vise généralement à influencer un milieu et à le transformer en invitant les personnes à devenir des acteurs dans toutes les étapes de la démarche. Dans la recherche action, on s'emploie à comprendre ce qui se passe pour mieux agir. Les actions entreprises se déroulent dans une situation réelle, où les décisions sont prises en collaboration. La recherche-action invite les personnes engagées dans une réflexion critique sur leur action. Grâce au processus mis en œuvre, les divers acteurs peuvent effectuer des apprentissages.

La recherche-action se caractérise par son processus cyclique impliquant un mouvement continu entre le monde de la réflexion et le monde de la réalité dans lequel se fait l'action (Dolbec et Clément, 2000). C'est un processus dynamique qui demande souplesse, flexibilité et réajustements constants. En effet, les choses se déroulent rarement comme prévu, et des modifications sont nécessaires pour réagir aux imprévus.

Le modèle de recherche-action qui nous a guidés tout au long de ce projet s'inspire de celui de Kurt Lewin repris par Dolbec et Clément (2000), qui présentent les différentes étapes du processus en intégrant le mouvement constant entre l'action et la réflexion. Le processus cyclique débute par une planification à partir d'une réflexion initiale. Pour nous, cette réflexion s'enrichit de la description de la situation actuelle et de la situation souhaitée. Puis, une action est entreprise au cours de laquelle des observations sont notées. Une réflexion porte ensuite sur l'action, puis une évaluation est faite. Après cette réflexion, le cycle suivant est planifié et, si nécessaire, des modifications sont apportées. Un nouveau cycle reprend en commençant toujours par une réflexion suivie d'une action.

3.2 Planification des interventions

Le plan des interventions que nous avons tracé au départ devait être flexible pour laisser place à ce qui émergerait des interventions dans chaque milieu. Nous présentons donc ici notre planification initiale; le déroulement réel des interventions tout au long du projet est décrit dans la section suivante.

3.2.1 Formation d'un comité de recherche

Pour effectuer cette recherche dans les trois régions choisies, soit celles du Pontiac, de la Vallée-de-la-Gatineau et de l'Abitibi-Témiscamingue, nous avons choisi de former un comité de recherche avec les personnes-clés des trois centres d'éducation des adultes concernés.

Chaque personne a été invitée à participer activement à l'ensemble de la démarche. Il s'agit d'une démarche collaborative qui nécessite la contribution et les connaissances de chaque personne. La participation de représentants de chacun des centres est primordiale pour la réalisation d'un tel projet; en effet, chacun et chacune connaît son milieu et la population desservie et est considéré comme un agent ou une agente de changement dans son centre.

Le comité de recherche est composé de la directrice des services d'éducation des adultes et de la formation professionnelle de la commission scolaire, du directeur des trois centres concernés, de deux secrétaires, d'un enseignant, d'une enseignante responsable des services aux étudiants et de la coordonnatrice du projet. Ensemble, les membres du comité examinent la situation actuelle et la situation souhaitée en matière de référence dans leur centre. Ils identifient également des pistes d'action en vue de se rapprocher de la situation souhaitée et d'atteindre l'objectif de la recherche. Les membres sont invités à réfléchir sur les actions faites et à partager leurs découvertes avec les autres.

3.2.2 Actions planifiées

Pour pouvoir créer un système de référence, nous avons planifié les interventions suivantes : l'identification des besoins des apprenants adultes, l'exploration des ressources du milieu, l'établissement de contacts avec des personnes clés de la communauté ainsi que la mise en place d'une méthode d'aiguillage pour référer les adultes.

Précisons davantage cette vision de départ. Notre première étape consistait à identifier les besoins des apprenants adultes que nous recevons dans nos centres. Ensuite, nous avons prévu identifier les ressources et les services nécessaires pour répondre à ces besoins. Nous voulions de plus savoir comment et vers quelles ressources les adultes étaient orientés dans la communauté.

Pour faire la collecte de ces données, nous souhaitons comptabiliser toutes les références effectuées dans les centres. Nous voulions également tenir compte des demandes que nous ne pouvions traiter faute d'information ou de ressources. Nous planifions aussi faire des entrevues avec les adultes inscrits dans les programmes de formation, nous désirions rencontrer le personnel des centres ainsi que les agences et les organisations avec lesquelles les centres étaient en contact. Nos questions devaient porter sur les besoins des adultes, sur la façon dont la référence se fait et sur les améliorations à apporter.

Dans une deuxième étape, nous avons l'intention d'explorer dans chaque région les ressources disponibles les plus susceptibles d'aider et de soutenir les étudiants adultes dans leur projet de formation. Nous voulions dresser une liste des services offerts dans chacune des régions en vue d'une éventuelle référence. Toutes les ressources inventoriées devaient être compilées dans une banque que l'on pourra consulter sur le site Internet de la commission scolaire.

Au cours de cette exploration du milieu, nous avons prévu établir des contacts avec les organisations et les agences. Ce serait, pensions-nous, une occasion de connaître un peu plus les services offerts dans la communauté, mais aussi de présenter notre centre et nos programmes. Nous voulions également explorer nos problèmes communs et les possibilités de travailler ensemble. En outre, nous désirions créer l'ouverture nécessaire à un partenariat.

Les coordonnées des personnes-ressources des différentes organisations et agences devaient être compilées dans la banque de ressources en vue de la référence. Un compte rendu des rencontres entre le centre et les organisations et agences devait être fait de façon à assurer un suivi de chacun des contacts, mais également pour rassembler toutes les informations pertinentes.

L'étape suivante devait consister à mettre en place une méthode pour faciliter la référence auprès des personnes-ressources des agences et organisations. Nous voulions alors déterminer les marches à suivre et une méthode de suivi qui devait satisfaire chacune des parties.

Tout au long du processus, nous avons prévu des temps de réflexion qui permettraient de faire le point sur les actions, les découvertes et les ajustements à apporter. Cette réflexion serait faite avec les membres du comité de recherche, la directrice des services d'éducation des adultes et de la formation professionnelle de la commission scolaire, ainsi que le directeur et les personnes-clés des centres. Les comptes-rendus des réflexions devaient être compilés dans le journal de bord de la coordonnatrice du projet et serviront à l'analyse du processus.



Chapitre 4



Déroulement de la recherche-action

4.1 Processus non linéaire

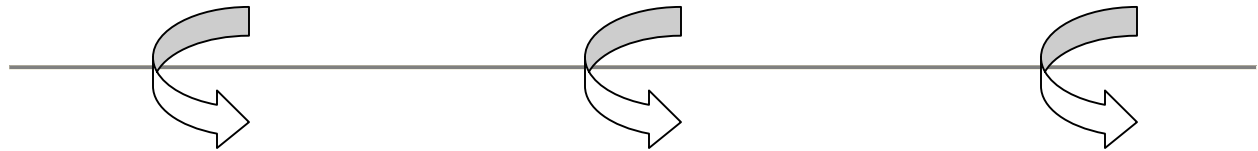
Notre processus de recherche ne se déroule pas d'une façon linéaire, mais plutôt sous forme de cycles. Il s'agit d'une spirale de cycles dans laquelle action et réflexion s'enchaînent dans un mouvement continu, ouvert et dynamique (Dolbec, 1997). Une succession de boucles a eu pour résultat de créer un enchaînement qui nous a menés dans des actions parfois inattendues, mais toujours axées sur la poursuite de l'objectif de départ.

Dans le but d'expliquer le plus fidèlement possible le déroulement de notre projet, nous avons choisi de regrouper nos interventions autour de ce mouvement continu entre la réflexion et l'action. La figure I de la page suivante présente les principales étapes du processus de cette recherche.

FIGURE 1 : PROCESSUS DE RECHERCHE-ACTION

Réflexion

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Situation actuelle et situation souhaitée• Référer : Qui ? Comment ? Pourquoi ? Vers quelles ressources ?• Besoins des adultes apprenants• Nombre d'adultes référés• Vers quelles ressources | <ul style="list-style-type: none">• Manque de temps• Difficulté de compiler les données relatives aux personnes• Centres isolés de la communauté• Services peu connus du milieu• Prises de conscience• Culture à développer...
Fermeture – ouverture | <ul style="list-style-type: none">• Centres peu connus• Programmes peu connus• Découverte du milieu – ouverture• Communication et ouverture• Vers une prise en charge... |
|--|---|--|



Action

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Compilation des données relatives aux personnes référées• Entrevues : (directeur, secrétaires, professeurs et adultes apprenants)• Entrevues (organisations et agences) | <ul style="list-style-type: none">• Exploration des ressources du milieu en fonction des besoins (rencontres, appels téléphoniques et visites)• Création d'une banque de ressources• Poursuite des entrevues | <ul style="list-style-type: none">• Dépliant• Planification de la Foire aux services• Participation à une Table régionale• Ateliers• Nouvelles collaborations |
|---|--|---|

4.2 Déroulement du processus

4.2.1 Première rencontre du comité de recherche - Juin 2004

Le point de départ de ce projet a été la formation d'un comité de recherche. En juin 2004, les personnes clés des trois centres dans lesquels s'est déroulée la recherche ont été convoquées à une première rencontre. Sept étaient présentes : la directrice des services d'éducation des adultes et de la formation professionnelle de la commission scolaire, le directeur des trois centres concernés, deux secrétaires, un enseignant, une enseignante responsable des services aux étudiants et la coordonnatrice du projet. Comme nous l'avons souligné précédemment, la participation des centres est primordiale pour la réalisation de cette recherche. Il est important de souligner qu'en cours de route une enseignante de Val-d'Or et du centre satellite de Noranda s'est jointe au comité, tandis que l'enseignant qui était initialement présent s'est progressivement retiré du projet.

Au cours de la première rencontre, le projet de recherche a été présenté ainsi que le rôle attendu de chacun et chacune. Le comité a brossé un rapide portrait de la situation actuelle en matière de référence dans les différents centres et a dressé une liste des services dont les adultes apprenants peuvent avoir besoin au cours de leur formation.

Jusqu'à maintenant, le comité de recherche ne s'est réuni qu'une seule fois. Comme la situation était différente d'un centre à l'autre et que les décisions relevaient du directeur et du personnel de chaque centre, nous n'avons pas cru bon de tenir des réunions avec l'ensemble des membres du comité. Toutefois, avec le recul, nous croyons que des rencontres régulières (une fois par mois) auraient favorisé l'échange d'idées et stimulé le personnel des centres. Nous avons été témoins d'échanges informels entre les membres du comité qui nous laissent croire que de telles rencontres auraient été profitables pour l'ensemble des membres.

La coordonnatrice du projet a régulièrement rencontré les membres du comité dans leur centre respectif où chacun participait à la collecte des données, à la validation de l'analyse et aux décisions concernant le plan d'action. La directrice des services d'éducation des adultes et de la formation professionnelle de la commission scolaire a suivi de près le déroulement de la recherche. Elle a réagi, questionné et soutenu les réflexions et les actions, tout au long du processus.

4.2.2 Réflexion sur la référence - Juin 2004

Très tôt dans la démarche, des questions sur notre projet, en particulier sur la référence ont été posées par les membres du comité de recherche, le personnel enseignant, d'autres intervenants de la commission scolaire et des membres de notre entourage, ce qui nous a obligés à apporter des clarifications.

De prime abord, répondre à la question « Pourquoi référer les étudiants adultes? » paraît fort simple. En effet, nous référons les adultes parce que nous ne pouvons pas leur offrir un service. Cette réponse implique toutefois beaucoup plus et elle mérite que l'on s'y attarde. En répondant, nous sommes forcés de préciser les implications d'une référence et les valeurs que nous privilégions. Notre réponse laisse également transparaître notre degré d'ouverture à la communauté. D'autres questions telles que « Qui est-ce que l'on réfère et qui le fait? », « Vers quels services doit-on référer? » et « Comment effectuer une référence? » ont aussi été examinées lors de nos échanges.

Il importe de souligner que ces questions n'ont pas été posées qu'une seule fois, à un moment bien précis, et de mentionner que, toutes les réponses n'ont pas été données par une seule personne. La réflexion a eu lieu graduellement et elle se poursuit encore. Elle mûrit... parce que des changements doivent s'opérer pour que notre vision devienne réalité.

4.2.3 Comptabilisation des personnes référées - Août à octobre 2004

Dès la fin du mois d'août 2004, la coordonnatrice du projet a proposé à chaque centre de comptabiliser les personnes référées. Son intention était notamment de connaître les besoins des adultes apprenants et les services vers lesquels les centres les orientent. Pour faciliter la collecte d'information, un petit formulaire a été créé (Annexe 1). On y inscrit le nom de la personne référée (si possible), son sexe, le besoin exprimé, l'endroit vers lequel elle a été dirigée ainsi que la date. Le nom de la région apparaît au bas du formulaire pour identifier le centre ayant procédé à la référence.

Le personnel des centres a tenté de remplir ce formulaire au fur et à mesure des demandes, mais cela s'est avéré parfois difficile. En début d'année scolaire, il y a beaucoup à faire et il est impossible de se charger d'une seule tâche de plus. Nous avons comptabilisé les formulaires recueillis pour le mois de septembre, mais nous avons réalisé en parlant avec le personnel que pour certaines demandes aucun formulaire n'avait été rempli. Les données recueillies ne reflètent donc qu'une partie de la réalité. Lors de nos visites et des envois par courriel, nous avons essayé d'encourager les centres à remplir les formulaires, mais visiblement, ce n'était pas l'outil qui convenait.

Après cette expérience, nous pensons qu'une réflexion avec le comité de recherche aurait pu permettre de créer un outil plus approprié. De plus, nous croyons qu'un outil mis au point par le groupe lui-même aurait été plus facile à utiliser. Chacun aurait eu la même compréhension de l'outil comme tel et de son utilité. Comme nous devions travailler à distance les uns des autres, l'idée fut abandonnée.

4.2.4 Entrevues - Septembre à novembre 2004

Dans le but de tracer un portrait de la situation actuelle des centres en matière de référence et de la situation souhaitée, nous avons décidé de réaliser des entrevues avec le personnel des

centres, les adultes apprenants et des personnes-ressources des différents milieux. Des questionnaires ont été conçus en collaboration avec le directeur des centres, une enseignante et la coordonnatrice du projet (Annexe 2, 3 et 4). La conseillère pédagogique de l'éducation des adultes de la commission scolaire nous a par ailleurs fait part de quelques commentaires sur les différents questionnaires qui ont servi de guides pour les entrevues semi-dirigées.

Au total, 47 personnes ont été interviewées (Tableau 1) par la coordonnatrice du projet. L'anonymat et la confidentialité ont été assurés à toutes les personnes participantes. La durée prévue était d'une heure pour les entrevues de groupe et d'environ 45 minutes pour les entrevues individuelles. Les entrevues se sont déroulées d'une façon différente pour chacun des groupes interviewés. Dans la plupart des cas, soit 16 sur 22, les entrevues ont été enregistrées. Ces entrevues ont fourni de nombreux témoignages intéressants. Cependant, comme nous le verrons dans les pages suivantes, nous avons retenu uniquement le contenu des entrevues le plus percutant et celui qui illustre le mieux l'objectif de recherche.

Les entrevues avec le personnel se sont déroulées lors de premières visites dans chacun des centres. Dans le Pontiac, nous avons rencontré le directeur et la secrétaire en même temps. Après cette entrevue, le directeur a suggéré que deux enseignants soient interviewés, ce que nous avons fait deux semaines plus tard. À Maniwaki, c'est l'enseignante qui s'occupe également du service aux étudiants qui a été interviewée pendant plus d'une heure. À Val-d'Or et Noranda, nous avons rencontré le personnel en entrevue individuelle pendant plus d'une heure, constatant qu'il avait beaucoup de choses à partager.

TABLEAU 1 : PERSONNES INTERVIEWÉES DANS LES DIFFÉRENTES RÉGIONS

Régions	Personnel des centres	Adultes apprenants		Personnes-ressources du milieu
		FG	FP	
Pontiac	Directeur des centres (1) Secrétaire (1) (24 septembre 2004) Personnel enseignant (2) (6 octobre 2004)	4	6	2
Vallée-de-la-Gatineau	Enseignante et responsable des services aux étudiants (1) (21 septembre 2004)	3	6	0
Abitibi-Témiscamingue	Secrétaire (1) Personnel enseignant (2) (9 et 10 septembre 2004)	15 (10 et 11 novembre 2004)		3
Total	8	34		5

En ce qui concerne le déroulement des entrevues des adultes apprenants, il a été décidé de laisser le soin à chaque centre de choisir la façon de procéder. Une semaine avant la date prévue, un membre du comité de recherche a présenté aux étudiantes et étudiants le projet de recherche et il les a invités sur une base volontaire à participer à une entrevue. Au début de chaque entrevue, un formulaire de consentement a été présenté et signé par les personnes participantes (Annexe 5). Un formulaire d'autorisation des parents avait été remis aux moins de 18 ans qui avaient manifesté un intérêt à être interviewés. Au total, 34 personnes ont été interviewées. Un portrait des adultes interviewés est présenté dans le Tableau 2.

TABLEAU 2 : PORTRAIT DES ADULTES APPRENANTS INTERROGÉS PAR RÉGION

Région	Sexe		Âge	Formation		Autochtone
	F	M		FG	FP	
Pontiac	X		18	X		
	X		21	X		
	X		29		X	
	X		29		X	
	X		37		X	
	X		39	X		
	X		42		X	
	X		45		X	
			X	X		
		X		X		
Sous-total	8	2	31,1 ans (moyenne)	4	6	
Vallée-de-la-Gatineau	X		20	X		X
	X		22		X	
	X		22		X	
	X		23		X	X
	X		38		X	
		X	21		X	X
		X	21	X		X
		X	36		X	X
		X	50	X		
Sous-total	5	4	28,1 (moyenne)	3	6	5
Abitibi-Témiscamingue	X		17	X		
	X		18	X		X
	X		24	X		
	X		24	X		X
	X		25	X		X
	X		25	X		X
	X		26	X		X
	X		30	X		X
	X		32	X		X
	X		36	X		X
	X		39	X		X
	X		50	X		X
		X	20	X		
		X	31	X		X
	X	33	X			
Sous-total	12	3	28,7 (moyenne)	15		11
Total	25	9	29,3	22	12	16

Au centre de Shawville, dans le Pontiac, il y a eu deux entrevues de groupe. Comme les volontaires étaient peu nombreux, le directeur a proposé que la coordonnatrice du projet vienne dire quelques mots dans chaque classe. De nouvelles personnes se sont alors jointes aux deux groupes formés. Il est important de souligner que dans certaines classes, le professeur revoyait la matière en prévision d'un examen, ce qui a pu empêcher certains adultes de participer. Un groupe de 4 personnes inscrites en formation générale et un groupe de 6 personnes inscrites dans différents programmes de formation professionnelle ont été formés. Deux hommes et huit femmes ont participé. Nous avons dû refuser un jeune homme de moins de 18 ans qui n'avait pas l'autorisation écrite de ses parents. Toutefois, nous lui avons offert de le rencontrer individuellement dans les jours suivants. Malheureusement, aucun suivi n'a été fait auprès de cet étudiant. L'âge des personnes rencontrées varie entre 18 et 45 ans. L'entrevue a duré environ une heure dans les deux groupes.

Dans la région de la Vallée-de-la-Gatineau, nous avons également sollicité la participation de volontaires en demandant à la coordonnatrice de présenter le projet. Un groupe de 9 personnes a été interviewé : 5 femmes et 4 hommes âgés de 20 à 50 ans. Plus de la moitié des personnes participantes étaient inscrites en formation professionnelle (6 sur 9). De plus, 5 personnes étaient des autochtones, ce qui représente un juste échantillonnage de la population étudiante du centre de Maniwaki, qui est situé à proximité d'une réserve.

Aux centres de Val-d'Or et de Noranda en Abitibi-Témiscamingue, le personnel avait choisi de faire des entrevues individuelles, en dyades et en triades. Au total, 15 personnes ont été rencontrées : 12 femmes et 3 hommes de 17 à 50 ans. La majorité des personnes interviewées était d'origine autochtone, d'où une juste représentation de la réalité des centres concernés. Il y a eu trois entrevues individuelles d'une durée approximative d'une heure. Un jeune autochtone a refusé que l'entretien soit enregistré. Il a tout de même accepté de partager son expérience et que nous prenions des notes. Trois groupes de dyades ont été rencontrés, dont un groupe de femmes autochtones qui ont également refusé d'être enregistrées. Deux groupes de triades ont ensuite participé à une entrevue qui a duré environ 45 minutes.

En ce qui concerne les entrevues des personnes-ressources du milieu, nous avons commencé par la région de l'Abitibi-Témiscamingue. Comme l'enseignante de Noranda avait peu de contacts avec les personnes de cette région, nous avons choisi de ne pas faire d'entrevue. À Val-d'Or, trois entrevues ont été proposées par le personnel. Un membre du personnel du Service de développement des ressources humaines des Premières Nations de Val-d'Or est venu nous rencontrer dans le centre d'éducation des adultes et a accepté de nous accorder une entrevue de plus d'une heure. Un membre du personnel de Carrefour jeunesse-emploi Abitibi-Est a accepté de nous faire visiter les locaux et de nous accorder une entrevue de plus d'une heure. Il a été très difficile de joindre un représentant du Centre local d'emploi de Val-d'Or. Après plusieurs tentatives, nous avons finalement obtenu un entretien téléphonique qui nous a permis de recueillir quelques informations.

Dans la région du Pontiac, nous avons fait deux entrevues téléphoniques. La première avec une personne du Centre local de développement du Pontiac et la deuxième avec une responsable du CEDEC (Community Economic Development and Employability Committee). Ces deux personnes nous ont fourni des informations pertinentes.

Au cours des entrevues avec le personnel des centres, nous nous sommes rendu compte que les relations avec les agences et les organisations étaient limitées. Le personnel connaissait parfois leur nom, sans toutefois avoir eu des échanges avec elles. Le partenaire principal des centres d'éducation des adultes est le Centre local d'emploi, avec lequel une relation plus étroite existe, dans certains cas. Comme les contacts étaient parfois plutôt restreints, voire inexistant, plutôt que de demander des entrevues, nous avons préféré mettre l'accent sur l'exploration du milieu et sur la création de liens avec les agences et les organisations. C'est pourquoi aucune entrevue n'a eu lieu à ce moment là avec les agences et les organisations de Maniwaki.

4.2.5 Portrait de la situation actuelle et de la situation souhaitée

Les entrevues nous ont permis de recueillir des informations sur deux aspects : la situation actuelle et la situation souhaitée. Le portrait de la situation actuelle comprend des données sur les besoins des adultes en formation, les services connus, les services vers lesquels les adultes sont orientés et le système de référence dans son ensemble. Le deuxième volet abordé lors des entrevues a été le partage d'information sur la situation souhaitée en matière de référence. Les points de vue exprimés touchent les améliorations souhaitées en vue d'établir un système de référence idéal.

Au fur et à mesure que les résultats étaient compilés, la coordonnatrice du projet les faisait connaître au directeur des centres et à son personnel. En comparant le portrait de la situation actuelle avec le portrait de la situation souhaitée, nous pouvions voir l'écart qui existait entre les deux et choisir les actions à mener.

4.2.6 Exploration du milieu - Septembre 2004 - mars 2005

Avant même de commencer une exploration sur le terrain, le personnel des centres indique clairement qu'il manque de temps pour faire une telle recherche en raison d'un effectif réduit et des nombreuses tâches assumées par chacun. Après avoir discuté de la situation avec la directrice des services d'éducation des adultes et de la formation professionnelle, nous obtenons que plus d'heures soient allouées au personnel pour réaliser ce projet. Nous trouvons important que ce soit le personnel des centres qui communiquent avec les agences et les organisations, puisque qu'il leur revient de garder le contact et d'établir un système de référence.

Dès le début de septembre, le personnel des centres commence à regrouper les coordonnées des agences et organisations connues susceptibles de répondre aux besoins des adultes

mentionnés par le comité de recherche. Il devient vite évident que nous avons de la difficulté à décrire les services offerts. Parfois, nous avons du mal à déterminer si telle agence ou telle organisation dont nous connaissons le nom pourrait aider les étudiants adultes. Il y a également des incertitudes quant à savoir si les services sont offerts en anglais. Nous connaissons tout de même quelques personnes-ressources dans certaines agences ou organisations, mais ce n'est qu'en octobre que l'exploration sur le terrain débute vraiment.

Tout en les recueillant, nous utilisons les données pour guider nos actions. À partir de la liste des besoins exprimés par les adultes eux-mêmes, nous avons tenté de trouver des ressources susceptibles de leur venir en aide, dans la communauté. Que ce soit en Abitibi-Témiscamingue, dans la Vallée de la Gatineau ou dans le Pontiac, le personnel de chaque centre était invité à frapper aux portes des agences et organisations locales pour s'informer des services offerts et se faire connaître.

4.2.7 Banque de ressources - Août 2004 à mars 2005

À la fin d'août, nous avons commencé à déterminer les informations que nous devons retenir pour constituer la banque de ressources. En septembre, nous avons rencontré les responsables de la programmation du site Internet de la commission scolaire pour nous assurer de monter la banque de données dans un format compatible. La banque de ressources étant produite dans Access, une formation a été nécessaire. L'aide précieuse des programmeurs analystes nous a permis de constituer notre banque de ressources, qui sera sur le site Internet de la commission scolaire sous peu.

La banque de ressources s'est construite graduellement, au fur et à mesure que le personnel des centres transmettait les informations à la coordonnatrice du projet. Lors de visites dans les agences et organisations, le personnel recueillait des dépliants, des journaux, des feuillets d'information, etc. Tous les renseignements étaient envoyés à la coordonnatrice par courrier électronique, télécopieur ou courrier interne; cette dernière a effectué plusieurs recherches sur Internet afin d'explorer les ressources des différentes régions ou encore pour trouver des informations sur les lignes téléphoniques d'urgence. À plusieurs reprises, elle a questionné les centres sur les services offerts par certaines organisations trouvées dans Internet et demandé de vérifier des informations.

La participation du personnel enseignant a également contribué à la constitution de la banque de ressources. Des enseignantes sont venues partager leur enthousiasme par rapport au travail que nous faisons et elles nous ont donné des listes d'organismes offrant des services à la communauté anglophone, une contribution fort appréciée!

Au début de mars 2005, la banque comprenait tout près de 200 ressources pour l'ensemble des régions couvertes par cette recherche. Pour chaque agence ou organisation, il est possible de trouver les principales données : adresse, ville, code postal, région, numéros de téléphone et de télécopieur, numéro sans frais, adresse électronique, site Internet et services offerts (Annexe

6). Chaque agence ou organisation est classée selon une ou plusieurs catégories rattachées aux besoins des adultes ayant été identifiés (financement, santé, services sociaux, services de garderie, etc.). La population visée est également indiquée ainsi que la langue dans laquelle les services sont accessibles. Une section est prévue pour des précisions supplémentaires. Notons que le personnel des centres pourra accéder à une section précise fournissant les coordonnées d'une personne-ressource.

4.2.8 Nouvelles collaborations

Tandis que des découvertes sur le milieu étaient faites et que l'on présentait les services offerts dans les centres, de nouvelles idées ont fait surface, des initiatives ont été prises, des projets sont nés, et de nouvelles collaborations ont commencé entre centres et agences ou organisations.

Dans le Pontiac, en raison d'un besoin exprimé par les enseignants et les étudiants adultes, le personnel a organisé une rencontre avec le CLSC. Quarante étudiants et quatre membres du personnel y ont participé. L'apport du CLSC a été apprécié, comme le rapporte le directeur du centre : « The CLSC presentation was well received by the students. »

Le centre de la région du Pontiac a eu un entretien avec le Centre local de développement, qui a permis de rétablir le contact et d'être invité à participer à la Table régionale. Ce fut une autre occasion pour ce centre d'apporter sa contribution à la communauté et de s'assurer que les besoins des anglophones sont perçus.

À Noranda, la rencontre avec la directrice de Neighbours, une association régionale offrant différents services à la communauté anglophone, a donné lieu à de belles collaborations. Mentionnons, entre autres, la publicité des services du centre dans le journal des membres, un concours d'écriture pour les centres de Val-d'Or et de Noranda et un don de livres pour le centre de Noranda.

En explorant le milieu, le personnel du centre a réalisé qu'il n'y avait pas d'outils pour présenter les services. Il a donc décidé de produire un dépliant dans le but de faire connaître les services offerts à Val-d'Or et de Noranda. Une enseignante a sollicité la participation active d'une étudiante en lui confiant la conception et la réalisation de ce dépliant, qui sera distribué sous peu. Déjà, des agences et organisations de la région ont demandé à recevoir un exemplaire.

De découverte en découverte, des ouvertures se sont créées dans le milieu. À la suite d'une entrevue avec le CJE de l'Abitibi-Est, le centre de Val-d'Or a été invité à se joindre à la Table régionale de planification communautaire des 16-24 ans, à laquelle siègent plusieurs autres organisations. La participation à cette Table favorise l'échange sur les problèmes du milieu et permet les contacts avec d'autres partenaires. C'est également une occasion de faire connaître les préoccupations des anglophones dans la région.

À Maniwaki, des personnes-ressources du milieu ont été invitées à venir présenter leurs services aux étudiants adultes. Le Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie et le Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles de l'Outaouais sont venus donner un atelier, qui fut un franc succès. Vingt cinq étudiants adultes ont participé activement aux échanges et se sont dits très satisfaits de l'atelier. Certains ont manifesté leur désir de venir en aide à l'organisme, comme en témoigne cet extrait du compte-rendu de l'organisatrice :

The most interesting response from some students was the question How can we help you? and How can we get involved? The presenters were very surprised and pleased at this response. (...) All of the students enjoyed the presentation, although very few wanted to participate. A successful afternoon!

Carrefour jeunesse-emploi (CJE) de Maniwaki a reçu dans ses locaux un groupe d'étudiants adultes inscrits en formation professionnelle à l'occasion d'un atelier sur le déroulement d'une entrevue. Il convient de souligner que le CJE a téléphoné au centre pour lui référer un étudiant en vue du prochain semestre (c'était une première!). Le centre s'est réjoui d'un tel contact.

De plus, en avril prochain, le centre de Maniwaki tiendra une foire aux services. À cette occasion les organismes de la région seront invités à présenter leurs services à l'ensemble de la population. Quelques organismes communautaires et gouvernementaux ont déjà mentionné leur désir de participer à cette foire, qui est un événement très attendu!



Chapitre 5



Résultats

Tout au long de cette recherche, nous avons tenté de répondre à la question suivante : « Comment favoriser la mise en place d'un système de référence de concert avec les agents du milieu pour mieux diriger les adultes du milieu rural vers les ressources éducatives et les services spécialisés et techniques appropriés? » Les principes de base suivants, qui peuvent guider le processus de mise en place d'un système de référence, ont été dégagés de notre démarche.

5.1 Principes de base de la mise en place d'un système de référence

5.1.1 Engager le personnel des centres, des agences et des organisations dans le processus

Le premier principe de base de la mise en place d'un système de référence, serait l'engagement dans la démarche du personnel des centres et des personnes-ressources des agences et organisations. Sans la contribution de ces deux parties, le travail nous semble plutôt difficile. Une mise en commun des ressources de chacun nous apparaît être une voie à rechercher; c'est du moins ce que nous pouvons dégager de notre démarche. En effet, nous avons constaté que l'engagement du personnel des centres en milieu rural était indispensable pour mener à bien ce projet. Tout d'abord, ce personnel est sur place, et il connaît bien la population cible ainsi que son milieu. Il a également le pouvoir d'apporter des changements. Voyons ici quelques exemples. Quand le projet a démarré, nous avons noté des hésitations à établir des contacts avec les agences et les organisations. La coordonnatrice du projet a reçu quelques commentaires comme celui-ci : « Je ne sais pas trop quoi leur dire, comment les aborder. Je me sens un peu mal à l'aise. » Puis, graduellement, grâce à la réflexion sur la référence, aux échanges entre chacun et aux contacts positifs avec la communauté, nous avons vu des changements s'opérer. Nous avons vu des gens se mobiliser et constaté des résultats très bénéfiques pour leur centre. Les propos suivants montrent bien l'enthousiasme et l'énergie que peut susciter une telle mobilisation : « I was SO excited when I came home yesterday after my meeting with X! », « I got more out of this meeting than I had expected to. », « I met with X this morning. Wow! Lots of new ideas! » Les démarches entreprises dans le milieu ont permis la réalisation de projets fort intéressants. Rappelons, entre autres, le concours d'écriture organisé par Neighbours et les centres de Val-d'Or et de Noranda, la foire aux services de Maniwaki ou encore la présentation du CLSC du Pontiac.

Au contact des agences et des organisations, nous nous sommes rendu compte que leur présence était essentielle à la mise en place d'un système de référence. Les personnes-ressources de ces agences et organisations possèdent des informations pertinentes dont nous avons besoin pour aider les adultes en formation. Après une rencontre avec une personne-ressource du milieu, une enseignante nous a confié ceci : « Now, I understand more what his

job is, and I think that if ever a student asks me for information on a career, I could call him and easily ask him for advice or information if I don't have what the student needs ». Cette remarque montre que cette enseignante réalise l'importance de cette ressource, qu'elle saura utiliser au besoin. Cette même enseignante a rencontré un agent du CLE qui l'a informée des services offerts, après quoi, elle nous a dit : « The CLE had begun sponsoring students financially, (...) but it was always rather vague to me what their expectations were and how the system worked ». Cette enseignante a accepté de collaborer avec le CLE à la rédaction d'un rapport périodique sur les progrès des étudiants financés. Ces échanges nous apparaissent importants pour bien soutenir les étudiants et favoriser la mise en place d'un système de référence efficace.

Lors d'entrevues, nous avons constaté que certaines agences et organisations désiraient s'associer au centre pour améliorer la façon dont se fait la référence. Par exemple, une conseillère du Service de développement des ressources humaines des Premières Nations a déclaré : « Notre rôle c'est de nous assurer que l'adulte progresse, qu'il va bien et qu'il a tout ce qu'il a besoin pour poursuivre son projet de formation. C'est bien sûr qu'on peut aider. » Elle ajoute que le centre lui réfère des gens à l'occasion et qu'elle fait de même en ce qui le concerne. Elle se dit par ailleurs prête à améliorer le processus pour s'assurer que l'adulte progresse. Déjà, un rapport de présence est fourni et des ententes sont conclues avec les adultes en formation, mais la conseillère souhaite un peu plus d'échanges avec l'adulte et le centre pour s'assurer du progrès de l'adulte. C'est de bon augure pour l'amélioration du processus de référence.

C'est donc, ensemble, en s'engageant de part et d'autre, que les centres d'éducation des adultes, les agences et les organisations de la communauté pourront mettre sur pied un système de référence efficace répondant aux besoins des adultes et leur offrant un soutien approprié à leur projet de formation.

5.1.2 Bien connaître les besoins des adultes demandeurs et des adultes en formation

Pour mettre en place un système de référence, nous avons découvert qu'il était important de bien connaître les besoins des étudiants qui fréquentent les centres d'éducation des adultes. La connaissance de ces besoins permet d'avoir de l'information pertinente sur le type de services à explorer dans le milieu et sur les contacts à établir.

Nous avons souvent été ramenés aux besoins des adultes dans notre réflexion sur les raisons de la référence et sur les questions telles que « Qui est-ce qu'on réfère et par qui la référence sera-t-elle faite? », « Vers quelle ressource doit on orienter les gens? » et « Comment s'effectue la référence? ». Un des membres du comité a souligné ceci : « On réfère les adultes pour leur venir en aide et réduire les obstacles qui entravent leur démarche de formation. On ne peut pas répondre à tous leurs besoins. » Ce sont toutefois les besoins identifiés qui nous ont permis de dresser la liste des ressources que nous connaissions et d'établir les contacts qui nous manquaient.

Lors de nos entrevues avec des adultes apprenants, le personnel des centres et des représentants des agences et des organisations, nous avons recueilli des informations pertinentes sur les besoins des adultes. Notre collecte de données a permis de regrouper les besoins exprimés en sept catégories : 1) financement, 2) transport, 3) formation, 4) services de garde, 5) hébergement, 6) santé et services sociaux et 7) travail. Le Tableau 3 présente le point de vue des différentes personnes interrogées. Comme nous avons interviewé peu d'agences et peu d'organisations et que la question relative aux besoins n'a pas toujours été posée, les points de vue présentés sont incomplets. Toutefois, les points de vue du personnel enseignant, des secrétaires, du directeur et des apprenants eux-mêmes apportent des précisions qui permettent de tracer un portrait des besoins des adultes en formation.

TABLEAU 3 : LISTE DES BESOINS DES ADULTES SELON DIFFÉRENTS POINTS DE VUE

Point de vue des agences et des organisations	Point de vue des enseignants, des secrétaires et du directeur	Point de vue des adultes apprenants
1. Financement <ul style="list-style-type: none"> • Argent • Apprendre à gérer un budget 	1. Financement <ul style="list-style-type: none"> • Argent (Emploi-Québec, prêts et bourses et aide sociale) 	1. Financement <ul style="list-style-type: none"> • Argent (insuffisance et coût de la formation) • Information sur les programmes existants – CLE, prêts et aide sociale • Information sur les marches à suivre (complexes) et les conditions d'admissibilité • Programmes accessibles (attente : de 6 mois à 1 an dans la réserve) • Financement pour les jeunes adultes dont les parents bénéficient de l'aide sociale
2. Transport	2. Transport <ul style="list-style-type: none"> • Moyen de transport (distance) 	2. Transport <ul style="list-style-type: none"> • Moyen de transport (distance et co-voiturage) • Transport scolaire gratuit (équité)

3. Formation
- Cours en FP
 - Service d'orientation
 - Conseiller pédagogique
 - Professeurs variés
 - Suivi – rapport des progrès
 - Formation continue dans les entreprises et dans la communauté (autre que dans le contexte d'un programme)

4. Service de garde
- Accessibilité

3. Formation
- Service d'un conseiller en orientation
 - Éducation à distance
 - Alphabétisation
 - Service d'aide aux adultes éprouvant des difficultés d'apprentissage
 - Motivation et aide pour augmenter l'estime de soi

4. Service de garde
- Accessibilité

3. Formation
- Service d'un conseiller en orientation (peu d'information sur le DEP, le cégep, etc.)
 - Plus grande diversité des cours offerts en anglais (DES)
 - Formation postsecondaire en anglais (cégep et formation professionnelle)
 - Aide aux adultes éprouvant des difficultés d'apprentissage
 - Flexibilité des horaires
 - Plus grande accessibilité des services offerts dans l'école (bibliothèque, ordinateurs, etc.)
 - Activités parascolaires
 - Alphabétisation pour les anglophones
 - Plus grand choix de livres en anglais dans les bibliothèques municipales
 - Ateliers (budget, gestion du temps, etc.)
 - Encouragement de la communauté
 - Bibliothèque municipale (plus de livres en anglais et d'accessibilité)
4. Service de garde
- Services de garde plus accessibles (liste d'attente, horaire de soir, etc.)

<p>5. Hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logements (accès particulièrement difficile pour les autochtones) <p>6. Santé et services sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santé mentale • Toxicomanie • Drogue et alcool • Psychologie • Travail social 	<p>5. Hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logements à prix modiques pour les autochtones <p>6. Santé et services sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grossesse et avortement • Sida • Femmes victimes de violence ou de viol • Drogue et alcool • Problèmes de santé • Suicide • Violence • Équipement spécialisé pour les handicapés • Personnes vivant un deuil • Problèmes familiaux • Femmes monoparentales • Aide psychologique 	<p>5. Hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logements à prix modiques • Logements pour les autochtones (accès difficile) <p>6. Santé et services sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services en anglais • Services du CLSC presque uniquement en français • Services du CLSC dans le centre (partager le temps de l'infirmière scolaire) • Information sur les services d'aide disponibles (problèmes d'alcool, de drogue, de violence, de prévention du suicide, etc.)
<p>7. Travail</p>	<p>7. Travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aide pour gérer le travail, les responsabilités familiales et les études (équilibre) • Aide à la recherche d'emploi pour les 45 ans et plus • Information sur les conditions de travail 	<p>7. Travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aide pour gérer le travail et les études (conditions favorables et flexibilité) • Information sur les services d'aide à la recherche d'emploi • Accessibilité – placement difficile (la langue est une barrière)

Dans toutes les entrevues, le premier besoin exprimé est d'ordre financier. Toutes les personnes participantes semblent reconnaître qu'il est nécessaire d'avoir les fonds suffisants pour entreprendre ou mener à terme un projet de formation. Les étudiants adultes ont indiqué clairement le manque d'information sur les programmes existants, la complexité de la marche à suivre pour s'y inscrire ainsi que les difficultés d'accès à certains programmes à cause des longues listes d'attente. Il semble que le manque d'argent soit la principale entrave à la formation de plusieurs adultes.

Sans aucun ordre de priorité, nous avons mis en second lieu le transport. La distance représente souvent un obstacle pour la population anglophone, qui est disséminée dans les régions rurales. Le transport scolaire est offert dans la mesure où les adultes habitent un secteur faisant partie du tracé de celui des jeunes. Certaines personnes ont déploré devoir payer ce service. Lors d'une entrevue de groupe, deux adultes ont réalisé qu'ils n'habitaient pas très loin l'un de l'autre et qu'ils pourraient faire du co-voiturage. On a évoqué la possibilité que le personnel des centres aide à l'organisation du co-voiturage.

Consciente des besoins exprimés par les adultes de son centre, particulièrement pour ce qui est du transport, une enseignante de l'Abitibi-Témiscamingue s'est montrée intéressée à un projet municipal de transport en commun (quelques jours par semaine) s'adressant aux citoyens qui habitent en périphérie. Cette personne suivra la situation de près pour connaître les jours où la municipalité a l'intention d'offrir le transport en commun dans les villages environnants et modifier, au besoin, l'horaire des cours en conséquence. Cela pourrait peut-être permettre à la population anglophone qui habite à l'extérieur de la ville de se déplacer plus facilement pour suivre une formation.

Parmi les besoins liés à la formation, soulignons celui que tous les groupes interviewés ont relevé, soit un service d'orientation. Le manque d'orientation et d'information sur les choix de carrières, les programmes de formation professionnelle et d'autres sujets semblent préoccuper les adultes. Il a été mentionné par tous que le personnel des centres offrait un soutien minimal nettement insuffisant. Un autre besoin mentionné par le personnel des centres et les adultes est le manque d'aide en cas de problèmes d'apprentissage. Actuellement, il n'y a pas de ressources disponibles dans les centres, et l'on ne sait pas à qui référer les adultes en difficulté. Il en va de même pour les services d'alphabétisation, où aucune ressource ne semble accessible à la population anglophone.

Il est intéressant de souligner que les adultes en formation ont mentionné l'importance des activités parascolaires. Une jeune étudiante a insisté sur ce fait en disant : « Ce serait intéressant qu'on s'occupe pas juste de nous transmettre des connaissances. C'est toujours apprendre, apprendre, apprendre... Mais on pourrait faire d'autres choses (activités physiques, sorties éducatives, visites...) et apprendre pareil. On n'est pas juste intellectuels. » Ajoutons que les adultes ont exprimé le désir d'avoir des ateliers sur le budget et la gestion du temps. Ils ont aussi dit qu'ils souhaiteraient être encouragés par la communauté dans leur démarche de formation.

Pour les femmes monoparentales et les jeunes familles, la garde des enfants représente un problème majeur. Comme le souligne une responsable d'organisme : « C'est important de les aider à combler ce besoin de gardiennage, parce que sinon la personne ne peut pas aller à ses cours; elle s'absente souvent et dans bien des cas, elle doit quitter... » Une mère de famille a dit que c'était sa mère qui gardait ses trois enfants, parce que la formation qu'elle suivait n'était offerte que le soir. La flexibilité dans les horaires semble être un besoin important.

Un autre besoin exprimé par l'ensemble des personnes interviewées dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue et la Vallée de la Gatineau est celui du logement pour les autochtones. Le problème semble provenir de préjugés envers cette communauté. Le manque d'accès à des logements à prix modiques n'aide pas non plus les adultes à se rapprocher des centres pour suivre un programme de formation.

De plus, la santé et les services sociaux représentent une autre catégorie où les besoins sont importants. Obtenir des services en anglais dans les CLSC n'est pas toujours évident. Selon le personnel des centres et les représentants des agences et organisations, les adultes rencontrent plusieurs difficultés personnelles qui peuvent mettre en péril leur projet de formation. Voici ce que dit une personne : « Pour réussir en formation, il faut que tout aille bien ailleurs, que tes besoins de base soient comblés sinon c'est très difficile. » À l'occasion, certains étudiants doivent mettre leur projet de côté temporairement, comme le souligne cette conseillère en emploi : « Parfois, il faut mettre la formation des adultes en suspens pour qu'ils règlent des problèmes personnels et mieux revenir après; cela fait partie du cheminement et il ne faut pas voir cela d'une façon négative. » Différents besoins liés à la santé et à l'information sur les services offerts en anglais dans le milieu ont aussi été exprimés.

Finalement, des besoins liés au travail ont été évoqués. La plus grande difficulté soulignée est la gestion du travail et des études. Plusieurs ont également fait part du manque d'information sur les services (en anglais) d'aide à la recherche d'emploi. Lorsque Carrefour jeunesse emploi (CJE) a été mentionné, les gens ne semblaient pas savoir s'il offrait ou non des services en anglais.

En résumé, nous retenons qu'une bonne connaissance des besoins des adultes demandeurs et en formation est un principe de base de la mise en place d'un système de référence et un atout précieux pour demeurer à l'affût des ressources du milieu.

5.1.3 Avoir une culture empreinte d'ouverture à la communauté

Dans le processus que nous avons entrepris, nous avons découvert un autre principe de base de la mise en place d'un système de référence : une culture qui valorise la mise en commun des ressources pour soutenir les adultes dans leur formation. Nous faisons référence à une culture qui reconnaît les services dans la communauté et qui se crée un réseau en vue d'orienter les personnes, au besoin. La culture d'un centre, c'est sa couleur particulière, c'est en quelque sorte ce qui teinte son orientation. Sergionvanni (1991) parle de la culture d'une école comme étant :

A reflection of the shared values, beliefs, and commitments of school members across an array of dimensions that include but extend beyond interpersonal life. What the school stands for and believes about education, organization, and human relationships; what it seeks to accomplish; its essential elements and

features; and the image it seeks to project are the deep-rooted defining characteristics shaping the substance of its culture. (p. 218)

La culture d'un centre englobe toutes les dimensions essentielles (valeurs, croyances, etc.) qui composent son identité. C'est cette culture qui oriente les décisions et qui guide les actions. En d'autres mots, c'est ce qui dicte les comportements du personnel d'un centre et donne un sens à son orientation. Quand un centre peut définir clairement les caractéristiques de sa culture, il peut évaluer par la suite la cohérence de ses actions, de ses attitudes et de son discours.

Or, nous avons réalisé que cette culture n'était pas toujours présente dans les centres, d'où une entrave à la mise en place d'un système de référence. Nous avons fait cette découverte lors des entrevues avec le personnel des centres. Notre perception est devenue encore plus claire, lorsque nous avons comparé la situation actuelle en matière de référence et la situation souhaitée.

Premièrement, les informations recueillies lors des entrevues et la réflexion des membres du comité de recherche nous ont permis de constater que le personnel des centres avait peu de contacts avec les agences et les organisations. Dans plusieurs cas, ce personnel connaissait peu les services offerts dans la communauté. C'était donc une occasion rêvée, pensions-nous, d'explorer le milieu et de partir à la découverte des ressources disponibles. Des personnes ont manifesté de l'enthousiasme, mais ce sentiment ne faisait pas l'unanimité. Quand une habitude de fonctionnement est bien ancrée et que l'on pense que tout se déroule bien dans le centre, l'idée de modifier ses façons de faire dérange un peu, comme en témoigne ces commentaires :

- *Si c'est un besoin d'argent, je réfère les gens à X et le tour est joué. X rappelle s'il y a un problème. À part de ça, on n'a pas besoin de faire de référence.*
- *Tout le monde connaît cet endroit dans la communauté. S'ils ont un problème, ils vont y aller tout seuls; ils n'ont pas besoin de nous pour ça.*
- *Le cégep, les étudiants sont pas rendus là. C'est pas leur besoin puis à part ça, il n'y a pas de cégep en anglais dans le coin.*
- *Les organismes comme X et Y ne sont pas disponibles. Ils n'ont pas de temps.*

Le questionnement sur le pourquoi de la référence a refait surface à plusieurs reprises. Des prises de conscience sur l'importance de créer des liens avec la communauté ont été nécessaires pour pouvoir aller plus loin, car cela ne fait pas toujours partie des priorités. L'évolution vers une culture d'échanges, de collaboration et de partenariat a commencé et pour développer cette culture il faudra du temps.

Deuxièmement, nous avons brossé un portrait de la situation actuelle en matière de référence et un autre de la situation souhaitée. En comparant les deux portraits, nous avons réalisé que nous devons apporter des changements dans nos relations avec la communauté. Il nous fallait développer la culture évoquée dans les centres qui privilégient les liens avec la communauté.

Le portrait de la situation actuelle concernant la façon d'effectuer une référence (Tableau 4) présente les points de vue des différents groupes interviewés. Le personnel des centres et les adultes étudiants soulignent le manque de connaissance des ressources disponibles dans leur région. Pour leur part, les organisations et les agences trouvent que les centres d'éducation des adultes s'adressant aux anglophones sont peu connus.

TABLEAU 4 : PORTRAIT DE LA SITUATION ACTUELLE SELON LES GROUPES INTERVIEWÉS

Groupes interviewés	Points de vue
<p>Personnel des centres (directeur, secrétaires et enseignants)</p>	<p>Services</p> <ul style="list-style-type: none"> - La connaissance des ressources du milieu est plutôt limitée (le nom des organisations et des agences est parfois connu, mais leurs services le sont moins). - À l'occasion, des organisations sont invitées à faire une présentation dans un centre. - En général, il y a peu de contact avec les agences et les organisations. - Les services internes sont peu ou pas utilisés (bibliothèque et Caci). - Le centre d'éducation des adultes n'est pas assez connu. - On manque d'information sur le programme de prêts et bourses. <p>Services les plus souvent recommandés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CLE - CLSC (un centre a une personne-ressource) - CJE (à l'occasion) - WQ pour les prêts et bourses - Éducation à distance - KZ band (un centre) - Service de développement des ressources humaines des Premières Nations (un centre) <p>Système de référence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remise du numéro de téléphone d'une organisation ou d'une agence si l'adulte en fait la demande. - Référence au besoin - Aucune procédure particulière

<p>Adultes apprenants</p>	<p>Services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peu de connaissance sur les services offerts dans la communauté - Difficulté d'accès à certains services à cause de la langue (exemples : CLSC et EQ), des listes d'attente (service de garde et financement pour les autochtones), de la distance à parcourir et des coûts - Accès difficile aux services offerts dans l'école <p>Services nommés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emploi-Québec - CLSC - Bibliothèque municipale - CJE (2 centres) - Friendship Centre (un centre) - Stratégie Urbaine (un centre) - Lignes d'urgence (un centre) <p>Sentiments ressentis dans la communauté</p> <ul style="list-style-type: none"> - Honte de parler sa langue maternelle - Exclusion - Injustice (financement et transport)
<p>Représentants d'agences et d'organisations</p>	<p>Services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plusieurs difficultés rencontrées par les autochtones anglophones. Difficulté d'accès aux services (logement et autres) - Difficulté d'obtenir des services en anglais (Centre de santé, CLE et Fonction publique), - Financement insuffisant - Personnes pas toujours bilingues - Faute d'un cégep offrant des cours en anglais, les jeunes anglophones doivent quitter les régions. - Centre peu connu des organisations – difficulté de nommer les programmes offerts <p>Sentiments ressentis par les adultes apprenants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rejet — Population raciste envers les autochtones anglophones <p>Perception de la communauté anglophone</p> <ul style="list-style-type: none"> - Isolée, la communauté anglophone n'a pas le réflexe de demander de l'aide. - Le réseautage n'existe pas dans le milieu anglophone. - La CSWQ est absente des tables régionales. Les

	<p>préoccupations de la communauté anglophone échappent à l'ensemble de la région.</p> <p>Systeme de référence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact téléphonique pour informer qu'un adulte souhaite commencer sa formation - Entente écrite et signature d'un contrat (personnel du centre, membre de l'organisme et adulte apprenant) - Rapport de présence fourni par le centre (une fois par mois) - Formulaire, fiche de présentation et profil - Manque de suivi sur les progrès de l'adulte en formation
--	---

À l'intérieur des centres, il y a parfois des services dont les étudiants adultes sont privés, par exemple une bibliothèque ou un laboratoire d'informatique. Plusieurs regrettent que les adultes en formation n'aient pas accès à ces services ou que l'on ne leur fournisse pas l'occasion de bénéficier des installations déjà en place. Une adulte interrogée fait le commentaire suivant : « On parle d'avoir accès à des services... et bien dans le centre ici, il y en a et on peut même pas y aller parce qu'on est en classe quand c'est ouvert. En plus, il faut payer. »

Parmi les services identifiés lors de nos entrevues, le centre local d'emploi, le CLSC, Carrefour jeunesse emploi (CJE) et quelques ressources locales pour les autochtones ont été le plus souvent nommés. Toutefois, lorsque nous demandions quels étaient les services qu'ils offraient, très peu de personnes pouvaient répondre.

Quand on leur a parlé des services offerts en anglais dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue, les étudiants adultes se sont mis à rire et ont demandé de quels services nous voulions parler. À part les services en anglais offerts aux autochtones, ils nous ont confié ne pas en connaître. Une participante a déclaré : « Si tu parles pas français, t'es faite! Je m'adresse toujours en français partout où je vais... j'ai pas le choix. » Les représentants des agences et organisations ont aussi souligné le fait que certains services étaient difficilement accessibles en anglais : « C'est pas parce qu'ils travaillent pour le gouvernement qu'ils sont bilingues... »

Un participant nous a également fait part de son malaise à parler sa langue maternelle : « Mes amis savent même pas que je parle anglais. (...) Ils rient parfois des anglais pis ça me fait mal mais j'ai appris à me taire. » La population autochtone semble vivre également une forme de discrimination : « Quand le propriétaire voit que c'est une personne autochtone qui vient pour visiter le loyer et bien, ou il ne répond pas ou bien il dit que le logement vient d'être loué. »

De plus, des représentants d'organisation ont souligné à regret que la population anglophone n'avait pas le réflexe de demander de l'aide. Cette population est isolée, ont-ils affirmé. Quand les centres ne participent pas aux Tables régionales, les préoccupations de la communauté anglophone ne peuvent être entendues.

En ce qui concerne le système de référence en place, il n'y a aucune procédure établie. C'est pour le financement que le personnel réfère le plus souvent les étudiants adultes vers d'autres ressources. Habituellement, on donne le numéro de téléphone à la personne et celle-ci fait la démarche. Les représentants des agences de financement rappellent qu'une entente écrite est conclue, lorsqu'une personne est référée à un centre et qu'un contrat est signé. Ils demandent par ailleurs qu'un rapport de présence soit envoyé mensuellement. Le manque de suivi sur les progrès de l'adulte en formation a été souligné.

Des personnes sont aussi référées au CLSC, au besoin. Un seul centre peut avoir un accès plus direct aux services offerts, parce qu'il connaît le nom d'une personne-ressource. Certains étudiants adultes avaient déjà consulté le CLSC, mais aucun n'avait été référé par le centre.

Pour brosser le portrait de la situation souhaitée, nous avons invité les groupes interviewés à faire des suggestions en vue d'améliorer la façon dont se fait la référence. Nous leur avons également demandé de nous faire part de leur vision à long terme du fonctionnement d'un système de référence. Nous avons regroupé les informations recueillies autour de deux aspects : les services et le système de référence comme tel.

TABLEAU 5 : PORTRAIT DE LA SITUATION SOUHAITÉE SELON LES GROUPES INTERVIEWÉS

Groupes interviewés	Points de vue
Personnel des centres (directeur, secrétaires et enseignants)	Services <ul style="list-style-type: none"> - Créer des liens avec les organismes - Participer à des activités communautaires - Échanger des ressources - Être reconnu dans la communauté - Informer sur les programmes de prêts et bourses Système de référence <ul style="list-style-type: none"> - Référer l'adulte apprenant à une personne et non pas lui donner simplement un numéro de téléphone
Adultes apprenants	Services <ul style="list-style-type: none"> - Accès aux services en anglais - Information sur les programmes offerts par Emploi-Québec et d'autres agences de financement - Plus de publicité par le centre pour inciter les adultes à retourner à l'école - Reconnaissance de la formation d'une province à l'autre - Communauté plus présente dans les centres – encouragement de la part des organisations et agences

	<p>Système de référence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aucune suggestion
<p>Représentants des agences et des organisations communautaires</p>	<p>Services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Établir plus de contacts avec les centres - Partager concernant des problèmes communs - Faire connaître nos services <p>Système de référence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencontres plus régulières entre le personnel du centre et l'agence pour s'assurer que l'adulte progresse dans sa formation - Suggestion : rapport des progrès

Pour améliorer le système de référence, les personnes interviewées suggèrent un rapprochement avec la communauté. C'est aussi ce que le personnel des centres exprime dans son désir de créer des liens avec les organismes et de participer à des activités communautaires. Pour une personne, c'est une occasion rêvée de mieux connaître les organisations : « Il y a parfois des activités organisées dans la communauté auxquelles plusieurs écoles participent et pourquoi pas nous? On pourrait se faire voir (...) et connaître les autres ». D'autres souhaitent échanger des ressources avec des organismes du milieu : « On pourrait peut-être s'entraider (...). Eux, ils viendraient rencontrer les adultes pour les aider, par exemple, à faire un résumé (c. v.) et nous on pourrait faire quelque chose pour eux, faudrait voir. »

Pour les adultes en formation, améliorer le système de référence équivaut à avoir la possibilité d'accéder à plus de services en anglais. Une étudiante s'exprime avec force sur le sujet : « On est pas gros de la population anglophone mais ça veut-tu dire qu'on devrait être oublié? Il devrait y avoir plus de services offerts en anglais ici. » Elle ajoute également qu'elle souhaite que la formation d'une province à l'autre soit davantage reconnue : « Faut que j'aille faire mes études en Ontario à cause que je suis anglophone puis mon programme est pas offert au Québec. Mais après quand je pogne mon diplôme, je veux revenir dans ma ville natale puis je veux être capable de travailler ici sans faire toutes sortes de patenteries que les francophones sont pas obligés de faire mais moi, parce que je suis anglophone et que j'ai étudié en Ontario, il faut que je le fasse parce que je veux travailler au Québec. Ça, je trouve cela très frustrant et ça devrait changer. Y a là une amélioration à faire. »

Nous avons également noté le souci des adultes en formation de faire connaître leur centre. Comme le souligne cet étudiant : « We should do more publicity in the community to let people know about our centre. » Dans chaque centre, des personnes ont formulé des suggestions de publicité. Un étudiant reprend quelques idées déjà émises : « On a parlé des journaux et des posters qu'on pourrait faire pis y a aussi la publicité par Internet. X pourrait envoyer des

courriels à tous ceux avec qui on fait affaire avant que les cours commencent. On annoncerait de cette façon les cours. »

De plus, les étudiants adultes ont fait part de leur désir de voir la communauté plus présente dans les centres, comme le laisse entrevoir ce commentaire : « Le midi, un organisme pourrait venir nous présenter ses services. On pourrait être mieux informés. Ils pourraient laisser des dépliants, des posters. On pourrait peut-être les rencontrer sur place. » Certains étudiants adultes ont même souhaité que la communauté, les agences et les organisations reconnaissent davantage leur démarche de formation. Une étudiante en formation professionnelle a suggéré que le maire de la municipalité soutienne la formation : « Le maire pourrait venir nous encourager dans ce qu'on fait puis demander aux entreprises du coin d'ouvrir leurs portes pour nos stages. ».

De leur côté, les agences et organisations ont exprimé des souhaits similaires à ceux des centres. Ce que les représentants ont ajouté, c'est leur désir d'échanger sur des problèmes communs dans l'espoir de trouver des pistes de solution. Une représentante d'une organisation a souligné : « Il est important que la commission scolaire inscrive ses souhaits face à la formation dans la MRC pour qu'on puisse ensemble mener à terme les projets. » Ce souhait rejoint très certainement les besoins des centres.

Le personnel des centres n'a pas beaucoup élaboré sur le sujet de la référence. Lors des entrevues, le souhait exprimé par tous était que l'on réfère l'adulte à une personne-ressource précise, plutôt que de se contenter de lui donner un numéro de téléphone. Un membre du personnel a dit : « Faudrait pouvoir au moins entrer en contact avec la personne-ressource avant de référer quelqu'un pour s'assurer qu'il y a quelqu'un à l'autre bout qui l'attend. » Les adultes en formation ne savaient pas ce qu'il convenait de penser au sujet de cette question. Deux représentants ont manifesté le désir de rencontres plus régulières entre le personnel et les agences pour s'assurer que l'adulte progresse dans sa formation. Une conseillère en emploi a déclaré : « Il faudrait qu'on se parle plus souvent pour savoir comment chemine notre client. » Puis, elle a ajouté : « Ça pourrait être un rapport de progrès, quelque chose du genre. »

Finalement, mentionnons que le portrait de la situation initiale ne laissait pas vraiment transparaître une culture empreinte d'ouverture au milieu. En comparant le portrait de la situation actuelle à celui de la situation souhaitée, nous avons réalisé, comme nous l'avons déjà dit, qu'il fallait que la culture du centre privilégie les liens avec la communauté pour qu'un système de référence puisse exister. Nous avons dû travailler avec le personnel pour développer une culture différente et nous y ouvrir. La visite des centres et nos nombreux échanges, discussions et réflexions tout au long du processus semblent avoir favorisé un mouvement dans cette direction. Il s'agit là d'un travail qui requiert plus que les quelques mois consacrés à ce projet de recherche.

Toutefois, les pas faits dans cette direction ont permis à certains de saisir et même de nommer ce changement, comme le montre le témoignage d'un membre du comité de recherche à qui nous avons demandé en février de nous faire part de ce qu'elle retenait du projet :

I am writing to give you an overview of what Reference and Referral has done for our centre. I think the most important element is this : Ref & Ref. has brought about a change in attitude – a desire to know and be known, to network, with other organizations and institutions. I am just realizing to what extent we have been isolationist, (...), it is even more obvious because we are so far away from the rest of the centres in our Board. (...) I find myself more easily thinking of how I can create more opportunities for more contacts. (...) The timing for this change in attitude is excellent because the MRC is at a point where people see the need to network more, to talk to each other and to support each other, so as to offer better services to the population and to collectively find solutions to problems that the populations faces. (...)

5.1.4 Disposer d'un réseau dans la communauté

Un quatrième principe de base de la mise en place d'un système de référence est la création d'un réseau au sein de la communauté. Nous avons réalisé qu'il fallait non seulement un numéro de téléphone, mais aussi un contact direct avec une personne-ressource afin d'établir des liens permettant d'orienter les adultes qui auraient besoin d'un service particulier. Notre démarche nous a amenés à explorer les ressources du milieu et parallèlement à créer des liens avec les agences et les organisations des communautés rurales où se situent les centres d'éducation des adultes.

Au cours de notre démarche, nous avons exploré les différents milieux pour y découvrir les services disponibles. Nous avons constitué une banque qui contient tout près de 200 ressources susceptibles de répondre aux besoins exprimés par les adultes apprenants. À titre de suggestion, nous avons regroupé les différentes ressources locales répertoriées dans chacune des régions, et ce, pour chaque catégorie de besoins (Annexe 7). Il convient de noter que la liste n'est pas complète, puisque nous continuons de recevoir régulièrement des informations des régions. De plus, ne figurent pas dans ce tableau, tous les numéros de téléphone d'urgence sans frais ainsi que les ressources internes de la commission scolaire mises à la disposition des régions. D'autres ressources provinciales, par exemple l'éducation à distance, ne figurent pas non plus dans le tableau, même si elles font également partie de la banque de ressources. On pourra sous peu consulter cette banque sur le site Internet de notre commission scolaire.

Toutefois, une banque de ressources ne nous apparaît pas suffisante pour mettre en place un système de référence. L'établissement de contacts avec les personnes clés des agences et organisations semble aussi être un facteur important. Nous avons réalisé que les personnes clés fournissent des informations pertinentes sur les services disponibles, tout en apprenant à connaître les programmes offerts dans nos centres. Chacun apprend à connaître l'autre et voit

comment son apport peut répondre aux besoins de sa population cible. C'est du moins ce qui s'est passé dans un centre après une rencontre avec le CJE. Dans les jours qui ont suivi, le CJE a téléphoné pour référer un étudiant dans un des programmes offerts au centre. Une situation similaire s'est produite également après qu'une enseignante ait rencontré un agent du CLE, comme l'indique ce commentaire : « The CLE had begun sponsoring students financially (...) ».

Au cours de notre projet, nous avons cherché à établir des contacts dans les agences et les organisations. Tout près de 65 personnes ont été jointes par téléphone ou ont reçu la visite du personnel des centres. Les découvertes se sont multipliées pour le personnel des centres, comme le mentionne cette enseignante : « Je connaissais cette organisation, mais je ne savais pas qu'elle offrait des services en anglais. ». Pour sa part, une autre enseignante s'est étonnée de l'existence d'une tournée des cégeps : « I also found out about a tournée de Cegeps which takes place in October. About 15 colleges come to the local French high school here in Val-d'Or and put up kiosks to offer students information on their colleges. I asked if any of the English colleges were represented and was surprise to learn that yes, at least 3 came this year! »

De plus, le personnel semble mieux connaître non seulement son milieu, mais aussi les adultes en formation, puisque des professeurs partageaient régulièrement avec eux les informations recueillies. Une étudiante nous a confié : « Quand elle (notre enseignante) revient d'une visite, elle est toujours pleine d'énergie et elle nous raconte tout ce qu'elle a appris. Elle a toujours quelque chose de neuf puis moi, j'apprends des choses que je ne savais pas. »

En effet, l'établissement de contacts dans la communauté semble créer une énergie chez certains membres du personnel des centres. Ce témoignage montre bien l'enthousiasme d'une enseignante : « I enjoy doing this. When you contact one you find a 100 more! » Dans les courriels, nous pouvions lire des messages comme ceci : « I was SO excited when I came home yesterday after my meeting with X! Where to begin? » De plus, le compte rendu de la rencontre évoquée a montré les liens qui commençaient à se tisser entre le centre et l'organisation, ce qui laisse entrevoir de riches possibilités pour la mise en place un système de référence.

Dans certains cas, les contacts ont suscité moins d'enthousiasme, particulièrement lorsque les agences et organisations offraient peu ou pas de services en anglais, par exemple pour aider les autochtones à trouver des logements à prix modiques et pour fournir aux anglophones certains services sociaux. Il y a aussi des lacunes en ce qui concerne les services de santé; par exemple, dans une municipalité, pour consulter un psychologue bilingue, il faut attendre six mois, parce que ce dernier ne travaille que trois jours par semaine. Tous ces problèmes donnent lieu à des frustrations.

De plus, quand nous n'étions pas bien reçus à certains endroits, nous perdions le goût d'y référer nos étudiants adultes, comme en témoigne ce commentaire : « Le ton de sa voix et la rudesse dans ses réponses marquaient son impatience à mon égard. Je ne référerais jamais un de nos étudiants en difficulté à cette place-là. » Heureusement, il y a eu peu de contacts

comme celui-là, et nous avons décidé de miser sur les agences ou organisations ayant fait preuve d'ouverture.

L'établissement d'un réseau de contacts semble avoir favorisé une plus grande visibilité des centres et de la commission scolaire (présence d'une enseignante à une rencontre régionale avec le cégep de sa région, publicité dans le journal d'une association régionale anglophone, participation à des tables régionales, distribution d'un dépliant d'un centre, et foire aux services organisé par un centre). Pour une enseignante, la visibilité des centres est une conséquence de notre démarche : « So another consequence of Ref. & Ref. has been greater visibility in the community. »

Finalement, les contacts avec la communauté semblent également avoir amélioré la communication avec les organisations et agences connues, comme le rapporte ce membre du comité de recherche : « La communication s'est améliorée avec le CLE de X. (...) Leurs attentes demeuraient vagues et la façon de fonctionner également. Le projet m'a motivé à aller chercher cette information et à clarifier plusieurs points. » Dans certains cas, le personnel a rétabli des contacts négligés depuis plusieurs années. En effet, une enseignante ayant participé à une journée d'information organisée par le cégep de sa région a mentionné qu'elle en avait retiré plus que ce qu'elle en attendait. Elle nous a confié : « Nous avons renoué avec le cégep qui n'espérait plus de la communauté anglophone parce qu'il ne recevait pas de réponses aux invitations qui nous étaient adressées. Je pense que le cégep a apprécié notre présence et a ouvert une porte pour plus de communication (...) » Mentionnons que ce contact a permis à nos étudiants de participer à la journée *Portes ouvertes* du cégep en cause.

5.1.5 Soutenir le personnel des centres

Nous avons dégagé de notre démarche un autre principe de base de la mise en place d'un système de référence en milieu rural, soit soutenir le personnel des centres. Les centres sont dispersés sur l'immense territoire de notre commission scolaire, et les gens peuvent parfois se sentir isolés, comme le rappellent deux employés : « On se sent parfois bien loin de tout le monde. On fait nos petites affaires (...) » et « I am just realizing to what extent we have been isolationist, and in X, it is even more obvious because we are so far away from the rest of the centers in our Board. » Nous croyons qu'en elle-même la mise en place d'un système de référence implique une certaine ouverture et qu'elle tend à briser l'isolement. Le soutien reçu aurait tendance à favoriser la démarche. C'est du moins ce qui ressort de notre recherche.

Au début, nous craignons de faire les premiers pas pour établir des liens avec des représentants d'agences et d'organisations. Le fait de le dire a semblé rassurer et encourager le personnel : « Je me sens plus sûr qu'avant ton appel. En parler avec toi, ça me stimule... je vois différentes pistes que je peux aborder avec X. » et « D'être convaincue de faire le 'mouve', ça prend du temps mais à force de parler avec toi, je vois ce qui peut être fait. » Ces commentaires montrent que le personnel semble apprécier d'être soutenu et encouragé dans ses démarches. De plus, le fait de partager ses découvertes semble stimuler la personne et

l'aider à poursuivre son travail. Lors d'une journée pédagogique, nous avons observé deux membres du personnel qui discutaient avec enthousiasme des actions entreprises dans leur centre dans le contexte du projet de recherche. Une telle énergie se dégageait de leurs échanges que certains autres enseignants étaient portés à les regarder.

Nous avons remarqué que les appels téléphoniques occasionnels, l'envoi régulier de courriels et les visites dans les centres, combinés au soutien entre centres, semblaient donner de bons résultats. Une employée a formulé le commentaire suivant lors d'une conversation téléphonique : « Ça m'a fait du bien d'en parler, c'est pas souvent qu'on a la chance de parler comme ça. » Une autre enseignante écrivait dans un courriel : « I am sure you must be wondering how my meeting with X went yesterday ». Elle poursuivait ensuite en parlant de ses découvertes. La coordonnatrice répondait aux messages, encourageait les personnes à poursuivre, demandait parfois des précisions, posait des questions sur les façons de faire ou s'informait d'un projet. Le fait de communiquer régulièrement ensemble semble avoir aidé à briser l'isolement et à faire avancer le projet de mise en place d'un système de référence.

5.1.6 Disposer d'une méthode claire de référence et de suivi avec les agences et les organisations

Enfin, nous suggérons un dernier principe de base qui révèle en même temps le travail que nous accomplissons actuellement, soit établir une méthode claire avec les agences et les organisations auxquelles nous référons le plus souvent des adultes. Les contacts établis semblent avoir préparé le terrain pour ce travail. Une conseillère en emploi a fait des suggestions qui pourraient être prises en considération dans le processus de référence. Rappelons-les : « Il faudrait qu'on se parle plus souvent pour savoir comment chemine notre client. Ça pourrait être un rapport de progrès ou quelque chose du genre. ». Cette dernière suggestion laisse entrevoir une intention d'effectuer un suivi.

Chose certaine, les membres du comité de recherche souhaitent que la référence ne se limite pas à donner un simple numéro de téléphone. C'est bien ce que l'on nous a dit lors des entrevues (Tableau 5). La réflexion et les actions faites nous laissent croire que si la question sur la référence était à nouveau posée, la réponse serait différente. Le commentaire suivant donne en effet cette impression : « Ref & Ref. has brought about a change in attitude – a desire to know and be known, to network with other organizations and institutions. (...) It can really bring people together and make them feel like they belong more to their community. »

Conclusion

Somme toute, nous réalisons que plusieurs principes de base semblent nécessaires pour favoriser la mise en place d'un système de référence de concert avec les agents du milieu. Selon nous, il faudrait tout d'abord solliciter la participation des acteurs du centre ainsi que les représentants des agences et organisations. Il faudrait aussi bien connaître les besoins des adultes demandeurs et des adultes en formation pour pouvoir guider le personnel dans l'explo-

ration des richesses de la communauté. Selon notre expérience, les centres auraient avantage à posséder une culture empreinte d'ouverture à la communauté pour pouvoir mettre en place un système de référence. Le désir de créer des liens avec les agences et organisations faciliterait la constitution d'un réseau propice à de multiples collaborations. Sans ce rapprochement entre centres, agences et organisations, la mise sur pied d'un système de référence nous semble une mission impossible. Ajoutons aussi que le soutien du personnel des centres en milieu rural contribuerait à favoriser le processus de référence. Finalement, l'établissement d'une marche à suivre claire par les centres et les agences ou organisations pourrait être possible. C'est en tous cas la voie dans laquelle nous sommes actuellement engagés. Dans ce projet, nous n'avons pas eu le temps de créer un système de référence structuré, mais nous avons préparé le terrain et l'avenir est fort prometteur.



Chapitre 6



Recommandations

6.1 Recommandations relatives à l'application

Après l'expérience que nous venons de vivre avec les trois centres d'éducation des adultes, plus particulièrement en ce qui concerne le changement de culture, nous suggérons fortement que le comité de recherche soit formé d'acteurs clés des différents milieux. Nous voulons que ces décideurs fassent partie du projet et acceptent de partager leur pouvoir avec toutes les personnes impliquées. Il nous apparaît important qu'ils s'intéressent à la question de la référence et qu'ils acceptent volontairement de contribuer à améliorer la situation. Nous croyons à un processus de collaboration qui engage chacun et chacune, et ce, à toutes les étapes de la démarche. Lorsqu'un centre s'ouvre à la référence, il semble s'engager en même temps dans une réflexion sur ses orientations.

S'engager dans une telle voie nécessite du temps et des efforts. À notre avis, il faudrait au moins une année pour effectuer graduellement ce virage. Plusieurs étapes semblent devoir être franchies : exploration du milieu, questionnement, création d'une banque de ressources, réflexion sur les actions entreprises, rencontres avec les agences et les organisations, interrogation sur la direction à prendre et mise en adéquation de notre projet avec le plan de réussite du centre. Le conseil d'école ainsi que le conseil d'établissement pourraient se charger de ce dernier volet. Dans notre projet, nous n'avons pas eu la chance de faire toutes ces démarches, mais nous prévoyons déjà les prochains pas à faire dans cette direction.

Il nous semble également important de favoriser la communication entre les centres, ceux-ci ayant mentionné à plusieurs reprises leur isolement et leur besoin d'échanger. Lors de journées pédagogiques, nous avons pu constater toute l'énergie qui se dégageait des échanges des membres du comité de recherche en ce qui a trait aux actions entreprises dans leur centre. Nous suggérons que des rencontres régulières aient lieu pour stimuler et encourager les centres.

De plus, après les entrevues que nous avons menées pour identifier les besoins des adultes en formation et les façons d'effectuer la référence, nous pensons qu'un questionnaire s'adressant à l'ensemble des étudiants adultes, au personnel des centres et aux partenaires actuels (le CLE dans la plupart des cas) aurait pu élargir notre collecte de données. Nous maintiendrions les entrevues, puisqu'elles semblent permettre à chacun de s'exprimer, d'apporter des précisions et de partager ses expériences, choses que les seules réponses à un questionnaire peuvent difficilement permettre. La collecte de données nous apparaît fort importante pour cibler les personnes-ressources et entreprendre des démarches dans le milieu. Les informations recueillies dans notre projet nous ont grandement inspirés. Elles nous ont notamment guidé dans nos actions et soutenu dans notre réflexion lors des échanges avec les personnes-ressources du milieu.

6.2 Recommandations structurelles

Comme nous l'avons mentionné précédemment, il nous apparaît primordial que le personnel des centres soient impliqués. Dans notre projet, une personne travaillait en moyenne 8 heures par semaine dans chaque centre. Nous estimons que dans chaque centre une personne pourrait consacrer entre 7 et 10,5 heures par semaine à l'exploration du milieu, à l'établissement de contacts avec les agences et organisations, à la mise sur pied d'un système de référence, au suivi, etc. Nous croyons qu'un budget annuel de 11 000 à 15 500 \$ par centre pourrait couvrir les frais des ressources humaines et matérielles.

Pour appuyer le travail des centres, nous recommandons qu'un responsable de la commission scolaire assure la coordination et voit à la création de la banque de ressources. Lors d'entretiens, le personnel des centres a mentionné à plusieurs reprises sa satisfaction d'avoir quelqu'un à qui parler de ses démarches. La coordonnatrice du projet, qui est extérieure aux centres, a un certain recul, ce qui lui permet de refléter ce qu'elle voit, d'encourager le personnel et de lui offrir son soutien.

Nous avons observé que l'établissement d'un réseau dans la communauté est un travail qui semble nécessiter certaines qualités de la part du personnel. Tout d'abord, nous avons constaté l'importance d'avoir une vision holistique de l'adulte en formation, qui arrive dans la démarche avec tout un bagage. S'adresser à lui ou à elle en ne pensant qu'à la dimension intellectuelle est, à notre avis, une chose à éviter. L'ouverture à toutes les dimensions de la personne en formation semble incontournable.

Ensuite, pour arriver à créer des liens avec les agences et les organisations du milieu, il semblerait pertinent d'avoir une bonne habileté à communiquer, de l'entregent et le désir de connaître davantage sa communauté. Dans l'un des centres où nous avons fait cette recherche, l'enseignante connaissait peu la région, mais son désir d'explorer le milieu lui a permis de faire des découvertes fort intéressantes et d'établir un réseau de contacts très impressionnant. Ajoutons à ces qualités, la capacité de travailler en équipe, puisque les personnes-ressources des divers milieux seront appelées à travailler ensemble pour trouver des pistes de solutions aux problèmes communs.

De plus, comme plusieurs agences et organisations sont francophones, il serait souhaitable que le responsable de la commission scolaire soit bilingue. La plupart des ressources du milieu offre un service en anglais, mais l'accueil se fait principalement en français.

Finalement, nous croyons qu'il serait important d'établir des liens plus étroits avec les agences et organisations les plus susceptibles de répondre aux besoins des adultes exprimés dans chaque centre. Notons également que nos contacts positifs avec les organismes régionaux d'aide aux anglophones nous incitent à recommander aux commissions scolaires anglophones de créer des liens avec eux. Nous souhaitons qu'une telle démarche débouche sur des contacts

plus soutenus et que des actions communes soient menées en vue de mettre en place un système de référence plus structuré.



Chapitre 7



Considérations éthiques

Lors des entrevues, nous avons remis aux étudiants adultes, un formulaire de consentement et une lettre de présentation du projet. Cette lettre contient des précisions sur les aspects suivants : objectifs poursuivis dans la recherche, rôle attendu des personnes participantes, temps prévu pour les entrevues et utilisation des données recueillies (Annexe 5). Nous avons également fourni aux personnes participantes les coordonnées de la coordonnatrice (pour de l'information supplémentaire), ainsi que celles de la directrice des services d'éducation des adultes et de formation professionnelle de la commission scolaire (pour les résultats de la recherche ou une plainte).

Il est bon de souligner que les étudiants adultes ont signé le formulaire et conservé la lettre contenant les informations sur le projet de recherche. Nous avons pris soin d'inclure un formulaire pour obtenir le consentement des parents en ce qui concerne les personnes âgées de moins de 18 ans.



Chapitre 8



Résumé du rapport

Sujet et contexte de la recherche

Le sujet du présent projet de recherche-action effectuée par la Commission scolaire Western Québec porte sur la référence en milieu rural. Ce projet vise à favoriser la mise en place d'un système de référence, de concert avec les agences, les organisations et les autres acteurs du milieu. Cette recherche se déroule dans les centres d'éducation des adultes du Pontiac, de Maniwaki et de Val-d'Or (y compris dans le centre satellite de Noranda), seuls points de service destinés aux anglophones dispersés dans une vaste région géographique.

La référence, telle qu'elle est présentée par la Direction de la formation générale des adultes dans un document intitulé *Vers un renouvellement des services : en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires*, se définit comme une fonction des services offerts qui consiste « à proposer à un adulte ou à un groupe des intervenants, des ressources ou des organismes qui peuvent convenir à sa démarche » (p. 60). Ainsi, tout au long de son parcours de formation, l'adulte pourrait être orienté vers différentes ressources susceptibles de le soutenir dans la réalisation de son projet.

Au premier coup d'œil, cela semble un processus assez simple. Une personne a besoin d'un service, on l'aiguille vers ce service, son besoin est satisfait et elle poursuit son cheminement. Toutefois, cela présuppose certaines conditions, c'est-à-dire que, tous les services soient connus et disponibles et que tous les adultes soient en mesure d'y avoir accès sans rencontrer d'obstacles. Pourtant, la réalité est tout autre.

Ce processus est particulièrement difficile en milieu rural, où la population est dispersée et où il y a peu de ressources et services. Dans bien des cas, ces ressources et services sont peu ou pas connus du personnel. Le problème est plus aigu pour les anglophones, qui doivent souvent surmonter des obstacles linguistiques pour avoir accès aux ressources et services.

Étant la seule commission scolaire anglophone dans une région desservie par plus de cinq commissions scolaires francophones, la CSWQ est souvent la seule porte d'entrée pour les personnes anglophones. À première vue, la situation semble propice à l'adoption d'une façon unique d'effectuer la référence. Malheureusement, jusqu'ici, cela n'a pas été le cas. Les obstacles linguistiques, la piètre communication et, dans le cas de la population autochtone, des perceptions erronées, causent une grande frustration tant chez le personnel des centres qui essaient d'aider les étudiants que chez les étudiants adultes eux-mêmes. Nos effectifs réduits et nos ressources limitées font de nous une commission scolaire et un service relativement peu connus des agences et organisations; par conséquent, on ne tient pas compte de nous dans le processus de référence. Les agences, les organisations et les centres ont souvent tendance à travailler en vase clos, se privant ainsi de collaborations qui pourraient être bénéfiques pour tous, à commencer par les étudiants adultes.

Par ce projet de recherche-action, nous tentons de répondre à la question suivante : Comment favoriser la mise en place d'un système de référence de concert avec les agents du milieu pour mieux diriger les adultes du milieu rural vers les ressources éducatives et les services spécialisés et techniques appropriés? Au cours de cette recherche, nous tentons d'identifier les principes de base du processus de la mise en place d'un système de référence. Ainsi, nous espérons contribuer à faciliter l'implantation d'un tel système en milieu rural, à l'intérieur d'autres commissions scolaires.

Méthodologie

La recherche-action vise généralement à influencer un milieu, à le transformer en invitant les personnes qui le composent à devenir des acteurs dans toutes les étapes de la démarche. Elle cherche à comprendre ce qui se passe pour mieux agir. Dans la recherche-action, les actions ont lieu en situation réelle, et les décisions sont prises en collaboration. La recherche-action invite les personnes engagées dans une réflexion critique sur leur action. À travers le processus mis en œuvre, les acteurs concernés peuvent effectuer des apprentissages.

Pour réaliser notre projet, nous avons formé un comité de recherche composé de sept personnes : la directrice des services d'éducation des adultes et de la formation professionnelle de la commission scolaire, le directeur des trois centres concernés, deux secrétaires, un enseignant, une enseignante responsable des services aux étudiants et la coordonnatrice du projet. Ensemble, nous avons réfléchi et entrepris des actions dans chaque milieu.

Diverses interventions ont été menées en vue de parvenir à créer un système de référence. Des entrevues semi-dirigées ont été réalisées avec 8 membres du personnel des centres, 34 adultes en formation et 5 représentants des agences et organisations. Les données ainsi recueillies ont permis de tracer le portrait de la situation actuelle en matière de référence (besoins des adultes, services connus et façons de procéder) et de la situation souhaitée (volonté exprimée et améliorations en vue de créer un système de référence idéal).

De plus, nous avons exploré les ressources susceptibles de répondre aux besoins des adultes identifiés lors des entrevues. Une banque de plus de 200 ressources a été créée. Il devrait être possible de consulter cette banque sous peu sur le site Internet de notre commission scolaire.

Tout en explorant les ressources et les services offerts dans chaque région, le personnel des centres a graduellement créé un réseau de contacts. Au fil du temps, les contacts se sont multipliés, et de nouvelles collaborations ont commencé entre les centres et les agences et organisations.

Résultats

Nous avons dégagé de notre démarche six principes de base qui peuvent guider le processus de mise en place d'un système de référence.

- 1) Le premier principe consiste à impliquer dans le processus le personnel des centres, des agences et des organisations. Travailler ensemble et mettre ses ressources en commun serait une voie à privilégier pour soutenir les adultes dans leur projet de formation.
- 2) Pour mettre en place un système de référence, nous croyons qu'il est important de bien connaître les besoins des adultes en formation. Dans notre projet, les entrevues nous ont permis de nous renseigner sur les besoins des adultes, ce qui nous a permis de comprendre le type de services à explorer dans la communauté et de définir les contacts à établir.
- 3) Un autre principe qui ressort de notre démarche est la présence dans le centre d'une culture empreinte d'ouverture à la communauté. Nous avons réalisé lors des entrevues et des échanges avec le personnel des centres que cette culture n'était pas toujours présente, ce qui entravait la mise en place d'un système de référence. Cette découverte s'est confirmée en comparant le portrait de la situation actuelle en matière de référence à celui de la situation souhaitée.
- 4) Avant de lancer un processus de référence, nous croyons qu'il est important d'avoir un réseau dans la communauté. Nous avons réalisé lors de l'exploration des services offerts dans chaque région que les liens qui se tissaient avec les personnes rencontrées amenaient à de nouvelles collaborations. Les actions entreprises laissent croire que nous pourrions nous asseoir tous ensemble pour déterminer la marche à suivre en matière de référence.
- 5) En examinant notre démarche, nous avons réalisé que le soutien offert au personnel des centres pouvait avoir influencé ses démarches auprès de la communauté. Ce soutien a pris différentes formes : appels téléphoniques, visites, courriels, échanges informels entre collègues, etc.
- 6) Le dernier principe de base qui faciliterait la mise en place d'un système de référence consisterait à définir une méthode claire avec les agences et organisations pour effectuer la référence et assurer un suivi. Notre projet ne nous a pas permis de procéder à cette définition, mais les souhaits exprimés lors des entrevues et les contacts établis semblent avoir préparé le terrain.

Conclusion

Somme toute, en regardant l'ensemble de notre démarche, nous avons réalisé que des principes de base semblent nécessaires pour favoriser la mise en place d'un système de

référence de concert avec les agents du milieu. Après cette expérience, entreprendre un processus de référence nous est apparu comme étant un travail de longue haleine, mais stimulant, qui conduirait vers de nouvelles découvertes et relations et vers de nouveaux projets. Bien que nous n'ayons pas eu la chance de définir une marche à suivre claire avec les agences et les organisations, nous avons toutefois pu préparer le terrain, ce qui laisse présager un avenir fort prometteur.



Références bibliographiques

- ANADON, M. (dir.) (2001). *Nouvelles dynamiques de recherche en éducation*, Québec, Presses de l'Université Laval.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION (2003). *L'éducation des adultes : partenaire du développement local et régional*, Québec.
- DOLBEC, A. (1997). La recherche-action, dans B. Gauthier, *Recherche sociale*, Québec, P.U.Q., 3^e édition, pp. 476-496.
- DOLBEC, A. et J. CLÉMENT. (2000) La recherche-action, dans T. Karsenti et L. Savoie-Zajc, *Introduction à la recherche en éducation*, Éditions du CRP, Sherbrooke, pp.199-224.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2003). *Questionnaire on the state of reception, referral, counselling and support services offered to adults in the school boards*, March 2003.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES (2004). *Vers un renouvellement des services : en accueil, référence, conseil et accompagnement dans les commissions scolaires*, document de réflexion et d'orientation, janvier 2004.
- SERGIOVANNI, T. J. (1991). *The Principalship: A Reflective Practice Perspective*, Needham Heights (Massachusetts), Allyn and Bacon.

Annexes



Annexe 1

Exemple d'un formulaire de référence

1. Nom de la personne : _____	
Sexe : H _____ F _____	
2. Demande / Besoin	
Information sur les programmes offerts _____	Financement _____
Éducation à distance _____	Problèmes de santé _____
Alphabétisation _____	Transport _____
Orientation _____	Services de garde _____
Autre : _____	
3. Référé à la ressource suivante :	
Carrefour Jeunesse Emploi _____	
CLSC _____	
Emploi-Québec _____	
Autre : _____	
Date : _____	SHAWVILLE

Annexe 2

Grille d'entrevue pour le personnel des centres d'éducation des adultes

Referral in Adult Education

STUDENTS'NEEDS

- 1- What are the students' needs during his/her studies?
- 2- What is the most frequent request or need from students?
- 3- What is the most unusual request or need that anyone has asked you?
- 4- According to you, who has a role to play to help the adult student to fill those needs?

PROBLEMS

- 5- What services or resources does your centre offer to the adult students to fill those needs? How is it working?
- 6- Are there any services (organizations, agencies...) in the community that you refer some students to? Which services? How is it working?
- 7- What are the normal procedures that you use to do the referrals? (agreements, forms...)
- 8- What makes a referral easy and what makes it difficult?
- 9- Do you think that the services or resources in the community are available to anyone? Are there any restrictions? How do you feel about that?
- 10-What services are missing or are the most difficult ones to get? Can you explain why?

IMPROVEMENTS

- 11-What would be a good way to refer some students to agencies or organizations? How could you describe an ideal referral?
- 12-How would you like agencies to refer the clientele to you? What would be the best way for them to do the referral?

PROSPECTIVE

- 13-Describe how organizations, agencies and your centre can benefit from each other.
- 14- Describe how the best referral system would work in five years.

Annexe 3 Grille d'entretien pour les étudiants adultes

Referral in Adult Education

STUDENTS'NEEDS

- 1- How did you hear about the Adult Education Centre (or our services)?
- 2- What are the students' needs in terms of services (Financing, career guidance, daycare services...) during his/her studies?
- 3- According to you, who has a role to play to help the adult student to fill those needs?

PROBLEMS

- 4- What services are available in the centre or in the community to fill those needs?
How is it working?
- 5- Is it difficult to get help when you need a service or a resource? If not, what are the procedures to get help? If yes, what makes it so difficult?
- 6- Do you know any services in the community that help students to return to school?
Which ones? Who are they helping? How are they helping?
- 7- Do you think that the services or resources in the community are available to anyone?
Are there any restrictions? How do you feel about that?
- 8- What services are missing or are the most difficult ones to get? Can you explain why?

IMPROVEMENTS

- 9- If you received help from an agency or an organization, what would you change to facilitate the procedures?
- 10- If you were in a position of authority (Education Minister, Director General of the School Board, Principal of this Centre) what would you offer or put in place to help the adult students with their training plan?
- 11- How would you make the adult student's life easier?

Annexe 4 Grille d'entretien pour les partenaires de la communauté

Referral in Adult Education

STUDENTS'NEEDS

- 1- Your organization offers services or resources to the clientele of the Adult Education Centre in your area. What kind of services do you offer the adult students? What are the needs of the adult learners who come to see you?
- 2- What other needs do you think those adult learners have?
- 3- According to you, who has a role to play to help the adult student fill those needs?

PROBLEMS

- 4- Are you the ones who refer adults to the Adult Education Centre or do the Adult Education Centre refers you clients? How does it work?
- 5- Do you have an agreement? If yes, is it a verbal or a written one? What is the agreement? Are you satisfied with the way it's working? What doesn't work?
- 6- What are the steps or procedures to follow to refer someone to your organization? Are their any forms that need to be filled out?
- 7- What makes a referral easy and what makes it difficult?
- 8- After referring a client, do you have any kind of follow-up with the Adult Education Centre? If so, how is it done? If not, do you see the necessity? How could that be done?

IMPROVEMENTS

- 9- What should be improved in the referral procedure?
- 10-What would be the most efficient way to refer a student to your organization?
- 11-How can the relationship between the two organizations be improved to better serve the need of the adult learners?

PROSPECTIVE

- 12-Describe how the best referral system would work in five years?



Annexe 5 Referral Project for the Rural Areas (Student Consent)

By signing the attached consent form, the student agrees to collaborate in a study entitled: '*Towards a Referral Project for the Rural Areas*', led by Hélène Leboeuf, Adult Education and Vocational Training Consultant, Western Quebec School Board and in collaboration with the Direction de la formation générale des adultes du Ministère de l'Éducation du Québec. The aim of this research project is to improve referral services for the rural Anglophone population who wish to pursue their studies. We would like to establish a referral system to direct adult students towards the educational resources and services offered in the community. We would also like to build a bank of resources to help adult learners.

The student's involvement in this project will consist of participating in a group discussion with other students from the Maniwaki Centre to exchange ideas on the needs of adult learners for access to resources and services in their area to help them in their educational endeavors. We will explore different routes to improve services to adult students. This exchange will last approximately one hour.

The information gathered during this meeting will remain confidential and will only be used towards this study. There will be no public use of the audio cassettes, these will be erased once the study is completed. All documentation/cassettes etc. will be held under lock and key the school board office.

The student is aware of the importance of their collaboration in such a project which aims at improving the aid available to adult learners to assist them to complete their educational aspirations. The student therefore voluntarily accepts to participate knowing there is no known risk and that he/she may withdraw at any time without prejudice.

A report of the study will be handed over to the Western Quebec School Board and to the Quebec Ministry of Education. Anyone wishing to know the results of this study may contact Ms. Ruth Ahern, Director of Education at the Western Quebec School Board (170 Principale, Gatineau, Quebec J9H 6K1 – Telephone 819 684-2336).

Thank you for your collaboration in this project.

Hélène Leboeuf
Adult Education Consultant
Western Quebec School Board
Tel.: 819 684-1770 ext. 44

Any complaint or critique may be directed to the Adult Education and Vocational Training Services of the Western Quebec School Board, attention Ms. Ruth Ahern, 170 Principale, Gatineau, Quebec J9H 6K1



STUDENT CONSENT FORM **Referral Project for the Rural Areas**

I acknowledge having read the previous page describing the research project and I voluntarily accept to participate in it.

I consent to having my comments recorded, knowing that should they be used in the report my name will remain strictly confidential.

Participating Student Signature

Date: _____

Signature, Person Responsible for Project

Date: _____

STUDENT CONSENT FORM **(Students under 18 years of age)**

I grant permission for my son/daughter _____ (first and last name) to participate in the research project. I acknowledge having read the previous page describing this project and that my son/daughter agrees voluntarily to participate.

I consent to having his/her comments recorded, knowing that should they be used in the report my son's/daughter's name will remain strictly confidential.

Parent/Sponsor Responsible for Student Participating

Date: _____

Participating Student Signature

Date: _____

Signature, Person Responsible for Project

Date: _____

Annexe 6

Exemple d'une fiche tirée de la banque de ressources

RÉGION : Abitibi-Témiscamingue

Numéro d'identification de la fiche :

Nom de l'organisation :

Catégorie :

Adresse :

Ville :

Province :

Code Postal :

Téléphone :

Population cible :

Numéro sans frais :

Télécopieur :

Courriel :

Site Internet :

Services offerts :

Notes :

Nom de la personne-ressource : Titre : Téléphone au travail : Poste : Cellulaire : Télécopieur : Courriel :	Notes :
---	---------

Annexe 7

Ressources par région pour chacun des besoins identifiés

Maniwaki	Shawville	Val-d'Or et Noranda
<p>FINANCEMENT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Algonquin Nation Programs Services Secrétariat 2. CLE (Centre local d'emploi) de Maniwaki <p>TRANSPORT</p> <p>ÉDUCATION</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais <ol style="list-style-type: none"> a. Centre St-Joseph b. Centre de formation professionnelle Vallée-de-la-Gatineau c. Centre Notre-Dame-du-Désert d. Centre St-Eugène e. Centre Jean Bosco 4. Kitigan Zibi Education Council 5. Centre Parents-Enfants de la Haute-Gatineau 6. Bibliothèque J.R. L'Heureux de Maniwaki <p>SERVICES DE GARDE</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Kitigan Zibi Daycare Centre 8. Centre de la petite enfance La Bottine de Maniwaki <p>HÉBERGEMENT</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Alliance autochtone <p>SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. CLSC de Maniwaki 11. Centre Jellinek de Maniwaki 12. Centre jeunesse de Maniwaki 13. CALAS (Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles de l'Outaouais) 14. CIPTO (Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie de l'Outaouais) 	<p>FINANCEMENT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CLE (Centre local d'emploi) de Campbell's Bay <p>TRANSPORT</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Transport scolaire WQ <p>ÉDUCATION</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Western Quebec Literacy Council 4. RESCD (Réseau d'éducation et de services communautaires à distance) 5. Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais <ol style="list-style-type: none"> a. Centre Pontiac formation générale b. Centre Pontiac formation professionnelle 6. Bibliothèque municipale de Shawville <p>SERVICES DE GARDE</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. The Bambinos Universe 8. Centre de la petite enfance Picabou <p>HÉBERGEMENT</p> <p>SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. CLSC du Pontiac 10. CLSC Fort-Coulonge 11. Centre jeunesse de Campbell's Bay 12. Centre jeunesse de Fort-Coulonge 13. Manoir Sacré-Cœur 14. Pontiac Respite Centre 15. Centre Jellinek du Pontiac 16. L'EntourElle (aide aux femmes) <p>TRAVAIL</p> <ol style="list-style-type: none"> 17. Table Jeunesse Pontiac 18. CEDEC Outaouais 	<p>FINANCEMENT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CLE (Centre local d'emploi) de Val-d'Or 2. CLE (Centre local d'emploi) de Rouyn-Noranda 3. Service de développement des ressources humaines des Premières Nations de Val-d'Or <p>TRANSPORT</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Transport La Promenade inc. (pour les personnes handicapées) 5. Taxibus 6. Allo Abitibi (co-voiturage) 7. Autobus Maheux (terminus) <p>ÉDUCATION</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue 9. Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue 10. Commission scolaire de L'Or-et-des-Bois <ol style="list-style-type: none"> a. Centre L'Horizon b. Centre La Concorde c. Centre Le Trait d'Union d. Centre de formation professionnelle de Val-d'Or 11. Commission scolaire de Rouyn-Noranda <ol style="list-style-type: none"> a. Centre Polymétier b. CFER de la Renaissance c. Centre Elisabeth-Bruyère 12. Commission scolaire Crie 13. Centre d'accès communautaire Internet Western Quebec (CACI) 14. Bibliothèque de Rouyn-Noranda 15. Bibliothèque municipale de Val-d'Or

Maniwaki	Shawville	Val-d'Or et Noranda
<p>15. Association de solidarité et d'entraide communautaire de la Haute-Gatineau</p> <p>16. Tewegan Transition House</p> <p>17. Wasaya House</p> <p>18. Halte-Femmes de la Haute-Gatineau</p> <p>19. Maison Amitié de la Haute-Gatineau</p> <p>20. Services Parajudiciaires Autochtones du Québec à Maniwaki</p> <p>21. L'impact Rivière Gatineau</p> <p>TRAVAIL</p> <p>22. Carrefour jeunesse-emploi Vallée-de-la-Gatineau</p> <p>23. Table Jeunesse Vallée-de-la-Gatineau</p> <p>24. CRHC (Centre de ressources humaines Canada) de Maniwaki</p> <p>25. Conseil de la Nation Algonquine Anishnabeg</p> <p>26. CLD (Centre local de développement) de la Vallée-de-la-Gatineau</p>	<p>19. CLD (Centre local de développement) du Pontiac</p> <p>20. Carrefour Jeunesse Pontiac</p> <p>21. SADC Pontiac</p> <p>22. CRHC (Centre de ressources humaines Canada) de Campbell's Bay</p> <p>AUTRES SERVICES</p> <p>23. Lions Clubs de Shawville</p>	<p>16. Formation Orpair</p> <p>SERVICES DE GARDE</p> <p>17. Centre de la Petite Enfance La Ribambelle</p> <p>18. Abinodjic-Migwam Early Childhood Centre</p> <p>19. Centre de la Petite Enfance Vallée des Loupiots</p> <p>20. Centre de la Petite Enfance La Magie du Rêve</p> <p>21. Au jardin des Merveilles</p> <p>22. Maison des Bouts-Chou</p> <p>HÉBERGEMENT</p> <p>23. Communauté de l'Alliance Autochtone du Québec Corporation Waskahegen : Habitat Métis du Nord</p> <p>SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX</p> <p>24. Point d'Appui (centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle)</p> <p>25. Comité de prévention du suicide de Val-d'Or</p> <p>26. Centre de prévention du suicide de Rouyn-Noranda</p> <p>27. CLSC Le partage des eaux</p> <p>28. Maison le Nid (centre d'hébergement pour femmes victimes de violence)</p> <p>29. CLSC de Val-d'Or</p> <p>30. Centre Normand (centre de réadaptation pour toxicomanes)</p> <p>31. La Piaule de Val-d'Or</p> <p>32. Service aux Patients Cree</p> <p>33. Assaut sexuel secours</p> <p>34. Alternatives pour Elles</p> <p>35. Centre Monseigneur Brunet</p> <p>36. Espace Val-d'Or</p> <p>37. Centre de femmes « Entre-femmes »</p> <p>38. Ligue La Leche</p> <p>39. Alcooliques anonymes de Rouyn-Noranda</p> <p>40. Alcooliques anonymes de Val-d'Or</p> <p>41. Al-Anon</p>

Maniwaki	Shawville	Val-d'Or et Noranda
		<p>42. Travailleurs de rue 43. Jeunesse Action Val-d'Or 44. Liaison Justice</p> <p>TRAVAIL</p> <p>45. Carrefour jeunesse-emploi d'Abitibi-Est 46. Carrefour jeunesse-emploi de la MRC de Rouyn-Noranda 47. CEDEC Abitibi-Témiscamingue 48. Forum jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue 49. Vision-Travail Abitibi-Témiscamingue 50. Vision-Travail / Point de service Val-d'Or 51. Centre local de développement de la Vallée-de-l'Or (CLD) 52. Société d'aide au développement de la collectivité de la Vallée-de-l'Or (SADC) 53. Société d'aide au développement de la collectivité de Rouyn-Noranda (SADC)</p> <p>AUTRES SERVICES</p> <p>54. Femmes et Ville 55. Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda 56. Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or 57. Ville de Val-d'Or 58. Native Paralegal Service 59. Communication-Québec 60. Alliance Québec Abitibi-Est 61. Chambre de commerce de Val-d'Or</p>

